

«Bei personenzentrierten Dienstleistungen muss der individuell erfahrbare Nutzen im Zentrum stehen.»



Elisabeth Seifert

Chefredaktorin

## Liebe Leserin, lieber Leser

Was ist Qualität? Und wie misst man sie? Fragen, auf die es keine einfachen Antworten gibt. Fragen aber, die alle Involvierten beschäftigen – in den Pflegeheimen, in den Institutionen für Menschen mit Behinderung, aber auch in Einrichtungen für Kinder und Jugendliche.

Die öffentliche Hand als Finanzierer und Besteller der Dienstleistungen knüpft Betriebsbewilligungen und die Vergabe von Leistungsaufträgen immer öfter an Qualitätsnachweise. Die Leistungserbringer ihrerseits, die mit klar definierten finanziellen Mitteln auskommen müssen, sind gefordert, diese Mittel zum grösstmöglichen Nutzen ihrer Klientel einzusetzen. Und dann sind da noch die Klientinnen und Klienten selbst und ihre Angehörigen, die sich selbstbestimmt und selbstbewusst für eine Institution entscheiden möchten, in der die Menschen sich gut aufgehoben fühlen.

Um namentlich die Behörden und die Institutionen darin zu unterstützen, die finanziellen Mittel in die richtige Richtung zu lenken, hat sich in den letzten Jahren vor allem im Gesundheits-, aber auch im Sozialbereich eine stattliche Zahl von Qualitätsmanagementsystemen samt zugehörigen Zertifikaten etabliert. Diese Systeme unterstützen die Institutionen im Bestreben herauszufinden, ob sie auf ihren Leistungsfeldern den Anforderungen entsprechen. Oft gehe es in diesen Systemen allerdings vor allem darum zu eruieren, ob die Einrichtungen über die erforderlichen Prozessdokumentationen und Konzepte verfügen, beobachtet der Berner Qualitätsexperte Christoph Gehrlach im Interview mit der Fachzeitschrift (Seite 6): «Sie halten fest, was eine Institution erfüllen muss, benennen dann aber keine Indikatoren zur Überprüfung.» Ob alle Leitbilder und Konzepte innerhalb der Institutionen also tatsächlich eine Wirkung entfalten, bleibt vielfach offen.

Bei personenzentrierten Dienstleistungen, wie sie Institutionen für Menschen mit Unterstützungsbedarf täglich erbringen, muss der subjektive, individuell erfahrbare Nutzen für

die Klientinnen und Klienten im Mittelpunkt stehen. Genau darauf fokussieren im Bereich der Pflegeeinrichtungen die Westschweizer Kantonalverbände in Fribourg, der Waadt und im Wallis (Seite 12). In Zusammenarbeit mit der Hochschule für Gesundheit Fribourg sind Fragebögen für Bewohnende und Angehörige entwickelt worden, um herauszufinden, wie die Dienstleistungen bei den Betroffenen ankommen. Neben der Zufriedenheit mit der Pflegequalität geht es etwa um die Themen Würde, Selbstbestimmung und soziale Beziehungen. Im Tessin haben die kantonalen Behörden gemeinsam mit der Fachhochschule Südschweiz bereits vor einigen Jahren einen solchen Prozess initiiert (Seite 14).

Die entwickelten Fragebögen operationalisieren, was gutes Leben für betagte, pflegebedürftige Menschen in einer Pflegeeinrichtung ist. Damit wird gleichsam die Lebensqualitätskonzeption von Curaviva Schweiz für die stationäre Langzeitpflege konkret umgesetzt. Explizit haben derzeit vor allem einige Einrichtungen im Bereich Behinderung die Curaviva-Konzeption auf ihre Bedürfnisse angepasst, zum Beispiel die Stiftung Horizonte in Sutz BE (Seite 24). Solche Bemühungen machen eindrücklich deutlich, dass alle Qualitätsmassnahmen letztlich der persönlichen, individuellen Lebensqualität dienen sollen. ●

Titelbild: Mit einer Umfrage lässt sich herausfinden, wie zufrieden Kundinnen und Kunden mit einer Dienstleistung sind. Auch für soziale und sozialmedizinische Institutionen gewinnen Befragungen an Bedeutung. Foto: Adobe Stock