senesuisse 1.21 FOCUS

- Editorial Albert Rösti 3
- Welche Qualität ist gut? 4
- Kundenbewertungen Alters- und Pflegeheime 6
 - Interview mit Hans Peter Spreng 8
 - O by senesuisse in der Praxis 11
 - Qualitätsindikatoren als Teil eines 14
 - stetigen Verbesserungsprozesses

Qualität ist mehr als die blosse Umsetzung von Vorschriften und Schutzmassnahmen.







topCare Management AG | 044 360 44 24 | info@topcare.ch | www.topcare.ch

Editorial

→ In dieser Ausgabe des senesuisse FOCUS tauchen wir ein in die verschiedenen Aspekte der Qualität und zeigen wie sie in den Alters- und Pflegeheimen verstanden und gelebt wird. Worin sind sich alle einig und wo gibt es unterschiedliche Auffassungen?

Soziale Kontakte - ein Element von Qualität

Zurzeit haben meine Familie und ich bisweilen das Gefühl, unsere Lebensqualität sei eingeschränkt, etwa wenn wir nach dem Langlaufen nicht in einem Restaurant einen heissen Tee trinken können oder meine Frau, die eigentlich als Flight Attendant arbeiten sollte, praktisch keine Einsätze mehr tätigen kann. Als Präsident von senesuisse ist mir bewusst, dass dies mit Blick auf die Menschen in den Pflegeeinrichtungen nicht einmal erwähnenswert ist und es uns sehr gut geht. Die eigenen Gefühle lassen mich aber mindestens bruchstückhaft erahnen, wie es denjenigen geht, die aufgrund ihrer Vulnerabilität oder wegen einer Ansteckung keine Angehörigen treffen dürfen oder durften und so über Wochen oder Monate von ihrem sonst so geliebten Umfeld getrennt sind respektive waren. Da zeigt sich dann, was Qualität wirklich bedeutet: Menschliche Kontakte und Nähe.

Mitarbeitende sind wichtige Pfeiler der Qualität

Derzeit sind die Mitarbeitenden in den Pflegeeinrichtungen oft die einzigen Bezugspersonen unserer Seniorinnen und Senioren. Umso wichtiger ist deren Empathie, ein liebes Wort oder das Verleihen von Zuversicht. Das sind ebenso wichtige Qualitätseigenschaften wie die Hygiene, die zeitliche Verfügbarkeit oder die Qualität des Essens. Im Gegensatz zu letzteren sind sie einfach nicht messbar. Gerade die Politik muss sich immer wieder hinter die Ohren schreiben, dass wir bei unseren Institutionen - gerade was die Qualität betrifft - Vertrauen in die Mitarbeitenden und unsere Führungskräfte aber auch in deren Eigenverantwortung haben dürfen und Gute Rahmenbedingungen schaffen sollen. Denn jede Statistik, die neu ausgefüllt enorm wichtige Arbeit leisten in hervorragensowie unter höchster Belastung und Anspannung zur Gewährung der Lebensqualität der ihnen anvertrauten Menschen. Besonders in diese Leistungen ein herzliches Dankeschön sowie meine Gratulation aussprechen.



ALBERT RÖSTI ← ARÖ Präsident senesuisse

Als Verband kämpfen wir gerade jetzt für möglichst gute werden muss, um die Qualität vordergründig Rahmenbedingungen. Obwohl sich auch unser Vorstand sicherzustellen, raubt letztlich Zeit. Zeit mit den im Moment nur per Videostream treffen kann, haben wir Bewohnenden der Pflegeeinrichtungen sowie rasch eine gute Zusammenarbeit gefunden und konnten für die so wichtige Empathie. Ich weiss von ver- auch einen ersten wichtigen Erfolg verbuchen mit der Zuschiedener Seite, dass die Mitarbeitenden eine sage des Bundesrats, flächendeckende Tests in den Pflegeeinrichtungen finanziell zu unterstützen. Gleichzeitig der Qualität mit oft erstaunlichen Innovationen stimmt mich die angelaufene Impfkampagne optimistisch. Die Zeichen der Zeit wurden erkannt und es wurde nach meiner Beurteilung genügend Impfstoff angeschafft, so dass das Ziel, die Vulnerablen als erstes mit der Impfung meiner Funktion als Politiker will ich allen für zu schützen sowie die Pflegenden und Betreuungspersonen rasch zu impfen, nächstens erreicht ist. Auch alle anderen, die das wollen, sollten spätestens bis Herbst Zugang zum Impfstoff haben. Dies sollte uns allen, vor allem aber den Menschen in den Pflege- und Altersheimen, wieder mehr Freiheit, mehr Besuchsmöglichkeiten und hoffentlich bald eine gewisse Normalität bringen. Ich wünsche allen bis dahin die nötige Kraft und Durchhaltewille. Bleiben wir alle

Focus Anzeige 1/2021 Focus senesuisse 1/2021

Welche Qualität ist gut?

→ Qualität ist ein vielschichtiges Thema, besonders in der Langzeitpflege und namentlich in Alters- und Pflegeheimen. Sie wird beeinflusst von vielen Faktoren, aber auch von den Menschen, die dort wohnen und arbeiten. Auf den nächsten Seiten äussern verschiedene Akteure ihre zum Teil unterschiedliche Sichtweise.

Monaten an Bedeutung gewonnen. Besonders in der Politik ist es aktueller denn je. So hat der – nun endlich erfolgreich erarbeitet derzeit auf einstimmigen Wunsch des Nationalrats einen Bericht zum Postulat 18.3602 "Wie kann die Qualität der Pflege sichergestellt werden".

Zunahme an Gesetzesvorgaben

Bereits im Jahr 1996 wurden Qualitätsbestimmungen ins Verantwortung wird hin und her geschoben ten auf kantonaler Ebene unterschiedliche Zulassungsbestimmungen für Pflegeheime. Diese beinhalten Vorgaben in der Strukturqualität, namentlich fokussieren sie auf das einzusetzende Personal und die bereitzustellende Inindikatoren". Diese beleuchten einen ausgewählten Teil der Pflegehandlungen in den Bereichen Ernährung, Medikation, Schmerzen und Bewegungseinschränkung. Drei nehmen auf den Seiten 14 und 15 Stellung, ob und wie solche Indikatoren sinnvoll zur Qualität beitragen können.

Nationale Oualitätskommission

Ab 1. April 2021 sollen nun nochmals ergänzende Regelun- Lebensqualität ins Zentrum stellen gen zur Anwendung kommen. Unter dem Titel "Stärkung Anstatt immer weiter zu entwickeln und zu verkomplizieren, sollten wir zukommission, welche mit Jahreszielen arbeitet. Diese Ende Gesundheit im Juni 2019 veröffentlicht wurde (Seite 20): Februar 2021 ernannte Kommission hat den Auftrag, in allen Bereichen des Gesundheitswesens zu einer Qualitäts-Mittel zur Verfügung, etwa die Entwicklung von Qualitätsindikatoren für jeden Leistungsbereich, systematische Studien und Überprüfungen, nationale Programme und Projekte sowie vor allem die Prüfung der Berichte zu den neuen Qualitätsverträgen. Solche Qualitätsverträge müssen neu zwischen allen Verbänden der Leistungserbringer und den zur Qualitätsentwicklung, die Überprüfung der Einhal-Verletzung des Vertrags.

Wer hat welche Rolle?

Die Auseinandersetzung mit Qualität im Gesundheitswe- Es werden durch gesetzliche Vorschriften also noch mehr Akteure und Mittel ins sen ist nicht neu. Und doch hat das Thema in den letzten Tummelfeld der Qualität im Gesundheitswesen geschickt. Da sind die Kantone, welche zum Teil sogar umfangreiche Qualitätsvorgaben für die Bewilligung als Pflegeheim kennen. Der Bund will über eine KVV-Revision seinerseits den Kanberatene - Gegenentwurf zur Pflegeinitiative folgenden Ti- tonen ergänzende Vorgaben machen, was für eine Betriebsbewilligung minimal tel erhalten: "Für eine Stärkung der Pflege, für mehr Patien- erfüllt sein müsse; etwa in Bereichen wie Handhygiene, Sicherheits- und Fehtensicherheit und mehr Pflegequalität". Und der Bundesrat lerkultur sowie bei der Verordnung von Medikamenten. Parallel dazu läuft die Verpflichtung seitens des Bundes zur Erhebung von Qualitätsindikatoren weiter. Und da obendrauf sollen nun also auch noch Vorgaben und Projekte der neuen Qualitätskommission sowie konkrete Qualitätsmessungen und mögliche Sanktionen durch Verträge mit den Krankenkassen dazukommen.

KVG integriert. Ergänzend dazu kennen wir seit Jahrzen- Das wirft viele Fragen auf. Wer trägt am Ende die Verantwortung? Anstatt einer einfachen und klaren Struktur mit eindeutigen Verantwortlichkeiten schaffen Politik und Behörden eine weitere Schicht verschiedener Regelungen. Die Rollen der Akteure dabei sind meist nur unscharf umrissen, deren Kompetenzen irgendwie begrenzt und irgendwie doch nicht. Welche Regelungen zur frastruktur. Ein neues Kapitel kam 2019 hinzu mit der Zulassung von Pflegeheimen sollen und müssen die Kantone künftig erlassen schweizweiten Einführung von "medizinischen Qualitäts- und mit welchen Mitteln ihrer Aufsichtspflicht nachkommen? Welche Ziele und Massnahmen soll die nationale Qualitätskommission für den Bereich der Pflegeheime erlassen? Derzeit ist unter den politisch gewählten Personen keine Person aus der Langzeitpflege dabei. Was können und sollen wir als senesuisse Expertinnen und Experten unterschiedlicher Verbände in den Qualitätsverträgen mit den drei Versichererverbänden Sinnvolles vereinbaren? Auf all diese Fragen können wir noch keine Lösungen präsentieren. Wohl aber können wir darstellen, was für uns eine gute Qualität auszeichnet. Genau das wollen wir auf den kommenden Seiten tun.

von Qualität und Wirtschaftlichkeit" hat das Parlament rück zum Ursprung, zur eigentlichen Qualitätsfrage: Was ist für die in Pflebeschlossen, dass der Bundesrat jeweils für vier Jahre klare geheimen lebenden Menschen entscheidend? Gerne zitiere ich hierzu – ein-Ziele für die Leistungserbringer der Pflege erlässt. Zudem mal mehr – den "Nationalen Bericht zur Qualität und Patientensicherheit im wählt er die Mitglieder einer neuen nationalen Qualitäts- schweizerischen Gesundheitswesen", welcher im Auftrag des Bundesamtes für

"Oberstes Ziel in der Pflegeheimversorgung ist, für die dort lebenden Menschen entwicklung beizutragen. Dafür stehen ihr verschiedene eine gute Lebensqualität zu erhalten und gleichzeitig ihre Sicherheit zu gewährleisten. (...) Neben der wirksamen medizinischen Behandlung ist natürlich die Wahrung von Autonomie, Würde und Wohlbefinden zu berücksichtigen."

Entscheidend sind also nicht die eingesetzten Mittel (Strukturqualität) und auch nicht Programme und Vorschriften, ja nicht einmal die perfekte Ausführung von Pflegehandlungen. Sondern die individuelle Lebensqualität. So individuell, wie drei Verbänden der Krankenversicherer vereinbart werden. Menschen gerade gegen Ende ihres Lebens nun mal sind. Alters- und Pflegeheime Sie beinhalten konkrete Qualitätsmessungen, Massnahmen sind ein Lebensort. Was dort zählt, ist die Lebensqualität. Einen interessanten Einblick zu den massgebenden Einflussgrössen hierfür und deren Messung gibt die tung der Verbesserungsmassnahmen und Sanktionen bei Fachhochschule Nordwestschweiz zu ihrer laufenden Studie auf Seite 6.



CHRISTIAN STREIT \leftarrow I CST Geschäftsführer senesuisse

Schlüsselfaktor Mensch

Zwei Faktoren sind entscheidend für eine gute Lebensqualität und damit auch für eine gute Qualität insgesamt in den Institutionen. Erstens braucht es optimal in den Betrieb passendes Personal, mit guter fachlicher Ausbildung aber unbedingt auch einem umfassenden Qualitätsverständnis für Menschen im Lebensabend. Eine breite Auswahl und genügend Mittel für den Einsatz von fachlich und menschlich geeigneten Mitarbeitenden steigert die Qualität quasi automatisch. Zweitens müssen Betriebe die Verantwortung wahrnehmen und sich auf ihre Hauptaufgabe fokussieren. Teamarbeit und Führungsqualitäten sind entscheidend für die Motivation und gute Leistungen zu Gunsten der Bewohnenden. Das Interview mit dem Qualitätsexperten Hans Peter Spreng und die Erfahrungsberichte zeigen auf, warum sich Q by senesuisse als einfaches und günstiges Hilfsmittel für Betriebe anbietet, um den Qualitätsgedanken in den Köpfen zu verankern. Letztlich können weder Bund, Kantone, Kommissionen noch Verbände eine gute Lebensqualität schaffen, sondern nur die in den Betrieben tätigen Menschen. \leftarrow I CST



Focus Anzeige 1/2021 Focus senesuisse 1/2021

Rolle von Kundenbewertungen in der Evaluation und Vermarktung von Alters- und Pflegeheimen

→ Ein gemeinsames, noch laufendes Projekt der FHNW mit senesuisse und Swiss QualiQuest untersucht, wie Kundenbewertungen optimiert und gezielt für die Evaluation der Zufriedenheit und für die Vermarktung von Alterspflegeeinrichtungen genutzt werden können.

Wann und wie entscheiden sich die potenziellen Bewohnenden

Über den Entscheidungsprozess und die Auswahlkriterien bei der Wahl der Die 40 Items des Fragebogens aus dem Pilotprojekt wurambulanten und stationären Pflegeinstitutionen gibt es bisher nur wenige ver- den einer Faktoranalyse unterzogen, um die zusammenlässliche Studien. Klar ist: Wie generell bei Dienstleistungen spielen das Vergehörigen Themenbereiche im Rahmen einer Zufriedentrauen in die Alters- und Pflegeeinrichtungen bei der Wahl und die Empfeh- heitsbefragung zu identifizieren. Auf diese Weise ergeben lungen eine entscheidende Rolle. Notwendige Basis für die Weiterempfehlung sich folgende zentrale Themenblöcke, die bei der Befraist die Zufriedenheit. Sprich, die Erwartungen der Bewohnenden und Angegung von Bewohnenden erhoben werden sollten: hörigen müssen mindestens erfüllt werden.

Vergleichsportale haben das Informations- und Kaufverhalten von Kundinnen und Kunden verändert und die Mund-zu-Mund-Kommunikation • auch im Gesundheitswesen digitalisiert. Eine aus den USA stammende Studie im Gesundheits- und Pflegebereich von NRC zeigt, dass im Akutbereich rund • 83% der Befragten einer Online-Bewertung mehr trauen als einer persönlichen Bewertung. Für die Gewinnung neuer Bewohnenden wird es für Pflegeinstitutionen deshalb immer wichtiger, ihre Dienstleistungen sowie das Fähigkeitspotenzial zu dokumentieren und auszuweisen.

Ergebnisse von Zufriedenheitsbefragungen aktiv nutzen

Interne, periodische Zufriedenheitsbefragungen haben sich im stationären wie auch im ambulanten Sektor etabliert. Allerdings werden diese Resulta- Empfehlungen te nur bedingt für die aktive Vermarktung der Institutionen genutzt. Hier Durch die summarische Erhebung der Zufriedenheit mit setzen die webbasierten Befragungen von Swiss QualiQuest an, welche Aldiesen Themen und den Verzicht auf Detailfragen können ters- und Pflegeeinrichtungen bei der Zufriedenheitsmessung verschiedener Befragungen substanziell verkürzt werden, ohne dass ge-Anspruchsgruppen unterstützt. Die Resultate lassen sich gleichzeitig für die mäss den Studienresultaten das Evaluationsergebnis we-Werbung/Akquisition nutzen, indem die Ergebnisse auf der Website der Ein- niger zuverlässig wird. Da Bewertungen, bedingt durch richtungen publiziert werden.

Was sind die Treiber der Zufriedenheit?

Wie sieht der optimale Fragebogen für die Zufriedenheitsevaluation in Alters- fiehlt sich eine solche Reduktion. Dies im Bewusstsein, pflegeeinrichtungen aus? Welche Themen sind relevant für die Gesamtzufrie- dass ausdifferenzierte Einzelfragen innerbetrieblich heldenheit? Und welche sind für die Befragten nur schwer zu beantworten? Was fen können, die Servicequalität zu optimieren. können Pflegeeinrichtungen unternehmen, um Interessierten die zentralen Informationen bereitzustellen und die Wahl ihrer Pflegeeinrichtung zu er- Auch beim Arbeiten mit Bewertungen ist ein methodisch leichtern? Das Projektteam der Fachhochschule Nordwestschweiz hat in Zu- einheitliches Vorgehen bei der Auswahl der Teilnehmensammenarbeit mit senesuisse und Swiss QualiQuest auf Basis von Literatur- den (bspw. nach Pflegestufe) unabdingbar. Ergänzend zu recherchen (berücksichtigt wurde auch die repräsentative RESPONSE Studie den summarischen Bewertungsresultaten, ist es für eine zur Pflegequalität in Pflege- und Altersheimen), Workshops und Expertenge- zielgerichtete Institutionssteuerung wichtig, regelmässige sprächen den Fragebogen von Swiss QualiQuest weiterentwickelt und nach und fallbasierte Überprüfungen an den einzelnen Koneiner Pilotphase optimiert. Der Fragebogen mit über 40 Einzelfragen wurde taktpunkten durchzuführen. Ein Vorteil von Bewertungsin sieben Alterspflegeeinrichtungen während rund sechs Monaten getestet. plattformen liegt im Benchmarking. Der Vergleich der Insgesamt wurden in der ersten Runde 196 Zufriedenheitsbefragungen mit Ergebnisse der eigenen Institution mit den Ergebnissen Bewohnenden ausgewertet.

Die Datenanalyse zeigt: Den grössten Zusammenhang mit der Gesamtzu- anonymisierten Institution gibt klare Hinweise, in welfriedenheit weisen u.a. die Items "Personal nimmt Sorgen und Ängste ernst", chen Themenbereichen die Alters- und Pflegeeinrichtung "Reaktionszeit auf Rufanlage" sowie die Gesamtzufriedenheit mit der Leitung Optimierungspotenzial hat. \leftarrow 1 der Pflegeeinrichtung auf. Bemerkenswert ist, dass diese Zufriedenheitstreiber nicht deckungsgleich mit den definierten Qualitätsstandards des Gesetzgebers STEPHANIE GREIWE ← FHNW sind. Eine geringe Korrelation mit der Gesamtzufriedenheit besteht hingegen THOMAS HELBLING ← FHNW bei den Items "Sanitärbereich der Wohnung/des Zimmers", "Öffnungszeiten SARAH WERTHMÜLLER ← FHNW des Speisesaals" und "Wäschereinigung". Weiter wurden in dem Pilotprojekt stark miteinander korrelierende Aussagen identifiziert, so dass der Fragebogen bei Bedarf um redundante Fragen reduziert werden könnte.

Wie sieht der optimale Fragebogen aus?

- Wohnsituation allgemein
- Persönliche Wohnsituation
- (separate Kategorie und nicht allgemein "Wohnen")
- Umgebung
- Sicherheit und Geborgenheit
- Pflege und Betreuung
- Essen/Verpflegung
- Zusatzangebote
- Veranstaltungen
- Zusammenarbeit mit der Leitung

die z.T. vorhandenen kognitiven Einschränkungen der Bewohnenden, vergleichbare methodische Limitationen wie traditionelle Zufriedenheitsanalysen aufweisen, emp-

der am besten sowie am schlechtesten abgeschnittenen

	APH 1	APH 2	APH 3	APH 4	APH 5	APH 6	Insgesamt	Worst in Class	Best in Class
Grösse der Wohnung/des Zimmers •	4.0	4.6	4.3	4.0	4.7	4.5	4.5	4.0	4.7
Ausstattung der Wohnung/des Zimmers •	4.5	4.6	4.4	3.9	4.6	4.5	4.4	3.9	4.6
Sanitärbereich der Wohnung/des Zimmers •	3.4	4.4	4.4	3.9	3.8	4.1	4.0	3.4	4.8
Qualität der Reinigung der Wohnung/des Zimmers •	4.4	4.1	4.4	4.0	4.8	4.2	4.4	4.0	4.8
Aufenthaltsräume •	4.	4.5	3.9	4.2	5.0	4.0	4.2	3.9	5.0
Atmosphäre der Pflegeeinrichtung •	4.3	3 4.4	4.3	3.7	5.0	4.1	4.1	3.7	5.0
Gefühl der Geborgenheit •	4.3	4.1	4.7	3.5	5.0	4.1	4.2	3.5	5.0
Rückzugsmöglichkeiten •	4.7	4.4	4.7	4.1	4.8	4.3	4.5	4.1	4.8
Wahrung der Privatsphäre •	4.0	3.8	4.5	3.9	5.0	4.2	4.3	3.8	5.0
Sicherheitsgefühl •	4.5	4.6	4.5	3.7	5.0	4.0	4.3	3.7	5.0
Technischer Dienst/Hausdienst •	4.7	4.1	4.2	4.2	5.0	4.8	4.7	4.1	5.0
Lage •	4.7	3.9	4.3	4.0	3.7	4.6	4.5	3.7	4.7
Gestaltung der Aussenanlagen •	4.7	4.0	4.3	3.5	3.4	4.6	4.4	3.4	4.7
Zugänglichkeit Aussenanlagen Rollator/Rollstuhl $ ullet $	4.5	4.3	3.8	3.7	4.8	4.4	4.4	3.7	4.8



Focus senesuisse 1/2021

Beim Thema Qualität muss immer der Mensch im Zentrum stehen

⇒ 2003 startete senesuisse gemeinsam mit Hans Peter Spreng mit Q by senesuisse. Bis heute wurden rund 150 Qualitätscoaches in 100 Betrieben der Langzeitpflege ausgebildet. Der erfahrene Coach und Prozessberater erklärt, wie das Label aufgebaut ist und zeigt auf, warum sich das Programm gerade für kleinere Betriebe lohnt.

Der Bund möchte die Qualität der Alters- und Pflegeheime anhand von Qualitätsindikatoren erfassen. Was halten Sie davon?

Solche Indikatoren sind immer abstrakte Werte. Sie berücksichtigen das Verhalten und die Individualität der Menschen nicht, weder der Bewohnenden noch der Mitarbeitenden. Eine aussagekräftige und abschliessende Qualitätsbeurteilung ist mit solchen Indikatoren nicht möglich. Sie können einzig ein Merkmal der Qualität sein bei langfristiger Betrachtung und dann durchaus Problemkreise aufzeigen. Das kann dem Betrieb Hinweise geben, an welchen Themen man arbeiten sollte.

Inwiefern unterscheidet sich Q by senesuisse von anderen Qualitätssystemen und wo sehen Sie die Vorteile für die Betriebe?

Unser Label ist kein Papiertiger. Uns geht es nicht darum, Dokumente zu erzeugen und zu überprüfen. Klar, Papiere braucht es, aber nur zur Unterstützung. Es ist ein schlankes und kostengünstiges System, das gerade für kleinere Betriebe sehr attraktiv ist. Wir wollen nicht unnötige Ressourcen binden. Q by senesuisse passt sich dem jeweiligen Betrieb an, ist eingebettet in dessen Abläufe und Prozesse und funktioniert in deren normalem Rhythmus - die Leitung muss keine speziellen Stellen und Strukturen schaffen.

Aber braucht es nicht jemanden im Betrieb, der sich die Qualität auf die Fahne schreibt?

Qualität ist Chefsache. Darum ist bei uns die Führung immer kann es im Team funktionieren. Uns geht es um die Kernarbeiten die Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitenden. Die meisten tätshaltung gut weitergeben. Systeme beruhen auf der Berechenbarkeit von Papieren. Q by senesuisse zielt auf die Unberechenbarkeit. So wie der Alltag im Heim Das tönt nach einiger Arbeit. eben auch ist. Jeder Tag ist anders und oft muss aus der Situation heraus gehandelt werden. Wir berücksichtigen den Menschen und die Tatsache, dass Gefühle und Tagesform von Bewohnenden und anschliessen wollen? Mitarbeitenden nicht immer gleich sind.

Sie sind ja nun seit einigen Jahren mit Q by senesuisse unterwegs. Wo steht das Label heute und wie sieht die Zukunft aus?

Q by senesuisse war ursprünglich ein Franchise-Label des Tourismusverbands. Nun stoppt unser Partner sein Programm. Wir haben uns entschieden, das Label alleine weiterzuführen und gleichzeitig noch stärker auf die Bedürfnisse der Pflege und Betreuung auszurichten, mit entsprechenden Anpassungen. Ich bin überzeugt, dass wir danach ein Label haben, das einzigartig ist mit einem grossen Mehrwert für die Betriebe.

Können Sie ein Beispiel nennen, wo es Verbesserungspotenzial gibt?

Wir möchten noch schlanker werden, damit wirklich nur die wesentlichen Dinge drin sind, die dem Betrieb effektiv etwas bringen. Und wir wollen die einzelnen Bewohnenden noch stärker ins Zentrum stellen. Darum werden wir beispielsweise im Modul "Gäste und Kundenfokus" die eher auf Tourismusbetriebe ausgerichteten Fragen gezielt auf unsere Branche anpassen und reduzieren.

Interview mit

Hans Peter Spreng





Gibt es Veränderungen zum ursprünglichen Label, die Sie schon vorgenommen haben?

Ja. 2018 haben wir das "Commitment to quality" eingeführt, was eingebunden. Nur wenn die Führung die Qualitätshaltung vorlebt, sich wirklich gelohnt hat. Dieses hat zum Ziel, dass sich die Betriebe puncto Qualität positionieren und dies entsprechend formulieren. in einem Betrieb, um die Haltung der Leistungserbringer und um Wenn man das gut formuliert, kann man danach auch die Quali-

Mit wieviel Aufwand müssen die Betriebe denn rechnen, wenn sie sich dem Label

Grundsätzlich ist es kein expliziter Aufwand, denn ein Betrieb sollte sich immer mit den Themen rund um die Qualität auseinandersetzen. Q by senesuisse passt sich den Führungsstrukturen des Betriebs an und nutzt bestehende Gefässe. Aber ich würde sagen zweimal ein halber Tag für Q1, dann sind es in der Folge zwei Tage pro Jahr, die über das hinausgehen, was sowieso an Führungsarbeit bei der Qualität dazugehört. Bei Q2 fehlen noch Erfahrungswerte. Auch finanziell ist das Programm sehr attraktiv.



Welchen Mehrwert bringt Q by senesuisse einem Betrieb?

Überall liest man bei den Heimen "Die Bewohnerinnen und Bewohner stehen im Mittelpunkt". Mit **Q by senesuisse** sich alle umfassend mit der Qualität im Betrieb auseinander. Und zwar der Qualität, welche der Betrieb für sich selber definiert. Wir haben ein strukturiertes Instrument, Kommunikation eingebunden werden kann.

Welchen Unterschied merken die Bewohnenden und die Mitarbeitenden, wenn ein Betrieb mit dem Instrument arbeitet?

und nicht mehr nur die Fachlichkeit. Und die Individualität erhält einen hohen Stellenwert. Diese Haltung können wir während dem Inhouse-Workshop gut vermitteln.

Gab es auch schon Betriebe, die den Prozess abgebrochen haben? Wenn ja, warum?

Ausbildung dazu zu machen. Das wäre jedoch schade, weil die Auseinandersetzung mit Q by senesuisse immer viel Zustimmung findet, im Sinne von "endlich etwas, das in unseeine Implementierung zu fördern, besuchen wir die Betriebe regelmässig und begleiten sie in der Umsetzung.

Was raten Sie, damit es nicht zum Abbruch kommt?

wichtig, immer wieder darüber zu reden sowie Erfolge zu in einen gesunden Einklang zu bringen. ← feiern und sichtbar zu machen. Die Qualität sollte ein fixes Traktandum an den Austausch-Meetings des Personals sein. Interview mit HPS geführt von ← CST und NFI

Was können Betriebe tun, wenn sie im Rahmen des Qualitätsprozesses an ihre Grenzen stossen?

Mein Rat ist, sich mit anderen Betrieben auszutauschen, die in der gleichen erreichen wir, dass dies im Alltag sichergestellt wird und Situation sind. Genau deshalb wollen wir künftig Erfa-Tagungen organisieren: nicht eine leere Floskel ist. Während dem Prozess setzen um den Austausch zu ermöglichen, aber natürlich auch, für Inputs von unserer Seite und um Best-Practice vorzustellen und so voneinander zu lernen. Ein erster solcher Anlass ist für die zweite Hälfte dieses Jahres geplant.

das sich ausweisen lässt und in die interne und externe Viele Alters- und Pflegeheime sind derzeit wegen Corona stark gefordert. Ist es da nicht verständlich, dass die Prioritäten nicht unbedingt bei der Einführung oder Weiterentwicklung eines Qualitätssystems liegen?

Gerade in der jetzigen Zeit ist Qualität und Zusammenhalt im Team wichtig. Q by senesuisse ist ein Kulturwerkzeug und kann in Ausnahmesituatio-Ich glaube alle im Betrieb merken, dass der Umgang nen, wie wir sie derzeit erleben, enorm hilfreich sein: Es wirkt verbindend und und die Art der Beziehungsgestaltung ins Zentrum rückt unterstützend beim Umsetzen von Anweisungen und Instruktionen. Einige aktive Betriebe haben mir das auch so zurückgemeldet im letzten Jahr. Aber klar, wenn man die Instrumente in entspannten Zeiten trainiert hat, ist es auch einfacher diese in schwierigen Zeiten anzuwenden.

Wie genau kann denn Q by senesuisse während der Pandemie hilfreich sein?

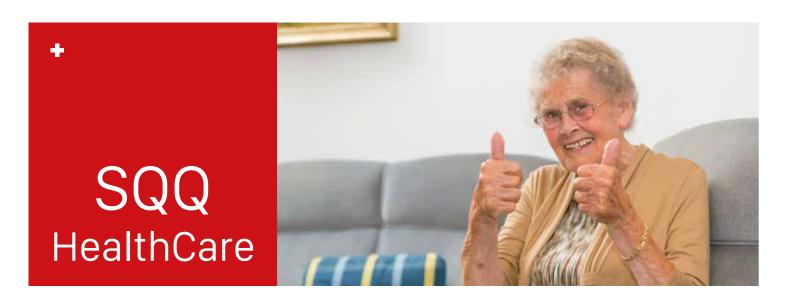
Der Serviceketten-Gedanke beispielsweise hilft, wenn gewisse Abläufe oder Abbrechen würde ich das nicht nennen. Die Betriebe Dienstleistungen bedingt durch Corona angepasst werden müssen oder wenn sind grundsätzlich frei, das System umzusetzen oder nur die man den Fokus stärker auf Einzelaktivitäten setzen muss. Es gab ja einige Bewohnende in den letzten Monaten, die bedingt durch Quarantäne oder Isolation im Zimmer bleiben mussten.

re Welt passt" und gleichzeitig eben auch das strukturierte Und zum Schluss, was wünschen Sie sich für Q by senesuisse und in welchen Prozessdenken in vernünftigem Mass mit einschliesst. Um Belangen sollte sich der Verband puncto Qualität noch stärker einsetzen?

Die Anzahl Q-Coaches, die wir bisher ausgebildet haben, ist grundsätzlich erfreulich, aber wir müssen uns noch stärker dafür einsetzen, dass deren Zahl weiter steigt und diese dann effektiv auch mit dem System und den Instrumenten arbeiten. Und natürlich wünschte ich mir, dass unser Label von den Ich habe festgestellt, je früher man das System nach der Kantonen noch besser und als nützlich wahrgenommen wird. Dies bedingt Schulung implementiert, desto eher geht es in Fleisch und aber auch, dass wir noch mehr Betriebe inspirieren und begeistern können für Blut. Einige Betriebe haben die Implementierung als Event **Q by senesuisse**. Es hilft nichts, nur darüber zu reden, man muss das, was der im Haus gefeiert, im Sinne von "wir haben etwas getan für Verband hier so günstig anbietet, auch aktiv nutzen. Nur so können wir staruns alle und das zelebrieren wir". Ich finde, das ist eine gute ren Indikatoren begegnen und entgegenhalten, indem wir als Branche selbst Möglichkeit, damit das neue Qualitätsverständnis von allen etwas tun und von uns aus an der Qualität arbeiten. Mit definierter Qualität wahrgenommen und gelebt wird. Und sicherlich ist es auch beweisen wir, was möglich ist, um Lebensqualität und hohe fachliche Qualität



Focus senesuisse 1/2021 Focus senesuisse 1/2021



Wie beeinflussen Bewertungen den Erfolg Ihrer Pflegeeinrichtung?

senesuisse bietet ihren Mitgliedern die einmalige Möglichkeit, an einer neuen und wegweisenden Schweizer Studie für Pflegeeinrichtungen teilzunehmen.

In Zusammenarbeit mit der Fachhochschule Nordwestschweiz und dem Berner Unternehmen Swiss QualiQuest AG wird untersucht, welche Faktoren zur Zufriedenheit von Bewohnern. Angehörigen und Mitarbeitenden beitragen und in welchen Bereichen Optimierungen mit dem bestmöglichen Kosten-Nutzen-Verhältnis realisiert werden können.

Ihr Nutzen:

Wissenschaftlich erhärtete Resultate zu Fragen wie:

- ✓ Was macht die Qualität Ihrer Pflegeeinrichtung aus?
- ✓ Welche Faktoren beeinflussen die Zufriedenheit der relevanten Anspruchsgruppen?
- ✓ Vergleich von Zufriedenheitsdaten mit objektiven Betriebskennzahlen
- ✓ Welches Verbesserungspotenzial hat Ihre Pflegeeinrichtung?
- ✓ Wie kann die Zufriedenheit aller relevanten Anspruchsgruppen effizient und effektiv optimiert werden?

Und Sie erhalten zudem:

- ✓ Ein professionnelles, einfach zu bedienendes Bewertungsmanagement-System
- ✓ Vergleichsmöglichkeiten mit anderen Institutionen (Benchmarking)
- ✓ Fachliche Unterstützung bei der Durchführung

Sind Sie interessiert an einer Studien-Teilnahme?

Die Projektverantwortlichen stehen Ihnen für weitere Informationen gerne zur Verfügung:

Christian Streit

Geschäftsführer senesuisse Telefon: 031 911 20 00

E-Mail: info@senesuisse.ch

Oliver Glauser

Projektverantwortlicher Swiss QualiQuest AG

Telefon: 032 588 20 10

E-Mail: oliver.glauser@swissqualiquest.ch



Diese wissenschaftliche Studie ist eine Kooperation von





Q by senesuisse in der Praxis

Wie funktioniert das System? Was bringt es?

→ Diverse Betriebe arbeiten bereits mit Q by senesuisse und haben die erste Stufe des Programms absolviert. Zwei Betriebe berichten ganz praktisch, wie Q by senesuisse sie im Alltag unterstützt und welchen Mehrwert sie dadurch haben. Für alle die das Programm noch nicht kennen und mehr wissen möchten, haben wir den Ablauf zusammengefasst.

Das Programm Q by senesuisse besteht aus zwei Qualitätsstufen. Bei der ersten Stufe Q1 steht der Mensch im Mittelpunkt. Die Mitarbeitenden werden sensibilisiert und angeleitet, bei der täglichen Arbeit und den fachlichen Verrichtungen die Bewohnenden mit ihrer individuellen Lebensqualität ins Zentrum zu stellen. Bei der zweiten Stufe geht es um die Beurteilung bestimmter Kriterien, die mit der Betriebsführung einhergehen. Wir betrachten beim 2021 neu eingeführten Q2 sieben Bereiche:

Adrian Baumgartner

Ich erlebe das Qualitätsprogramm Q by senesuisse mit seinem einfachen Zugang zu Qualität als eine nachhaltige und nutzvolle Alternative gegenüber anderen überteuerten und aufwändigen Systemen. Der Fokus der ersten Stufe liegt bei Mitarbeitenden und Bewohnenden und deren Qualitätsverständnis. Dies schafft eine konkrete und differenzierte Sicht auf das Wesentliche und schafft ein gemeinsames Verständnis von Qualität, welches alle verstehen und im Alltag somit auch mit wenig Aufwand umgesetzt werden kann. Diese Umsetzung wiederum bringt uns auf dem Weg, welcher durch unser Leitbild ausgeschildert ist, zusammen voran.

- 1. Führung und Mitarbeitende
- 2. Bewohnende und Angehörige
- 3. Pflege und Betreuung
- 4. Prozessmanagement
- 5. Umweltmanagement
- 6. Hotellerie
- 7. Erfahrungsaustausch

Innerhalb dieser Bereiche gibt es Indikatoren und Kriterien, die überprüft werden. Um das Zertifikat zu erlangen, muss eine bestimmte Punktzahl erreicht werden und es gibt Mindestanforderungen für jeden Bereich. Aber und das ist wichtig: beim Audit geht es nicht darum, Punkte auf einer Liste abzuhacken, vielmehr ist es ein Lerngespräch, mit dem wir das Prinzip der lernenden Organisation unterstützen. Die Betriebe sollen sich mit der Qualität auseinandersetzen und sie stetig weiterentwickeln. ← HPS

Ernst Marmet

Ein Qualitätssystem soll keine "Pflichtübung" und kein aufwändiger "Papiertiger" sein, sondern ein effizientes Werkzeug zur stetigen Steigerung der Qualität. Q by senesuisse überzeugt durch die einfache Handhabung und durch den Einbezug eines jeden Einzelnen an der Front. Alle Teams und alle Mitarbeitenden wurden im Burgerspittel von Beginn weg involviert und waren dabei bei der Erarbeitung eines Leitsatzes und der Optimierung der Prozesse. Wir haben gemeinsam den Leitsatz "ICH bin verantwortlich" definiert und diesen mit mehreren Aktionen sinnbillich dargestellt und verinnerlicht. Die tägliche Arbeit soll vom Dienstleistungsgedanken begleitet sein, denn jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter trägt wesentlich zur Qualität im Betrieb und damit zur Zufriedenheit unserer Bewohnenden bei.

Der Bewohnende steht im Mittelpunkt und die Pflege wird individuell angepasst. Das Pflegeteam erfasst die Ressourcen und den Pflegebedarf der betreuten Menschen, setzt Ziele, plant Pflegeinterventionen, führt diese durch und evaluiert die Ergebnisse.

Q by senesuisse basiert auf Evidenz, reflektierter Erfahrung und Präferenzen der Betreuten. Es bezieht physische, psychische, spirituelle, lebensweltliche sowie soziokulturelle, alters- und geschlechtsbezogene Aspekte ein und berücksichtigt ethische Richtlinien. Das Qualitätssystem hilft dabei, die Pflege ganzheitlich sichtbar und messbar zu machen.

11

Swiss QualiQuest AG, Bernstrasse 1, 3066 Bern-Stettlen, 032 588 20 10, info@swissqualiquest.ch, www.swissqualiquest.ch

Focus senesuisse 1/2021

Sie pflegen. LODOJ dokumentiert.





- Für stationäre und ambulante Einsätze
- Mobile App mit Offline-Funktion
- Umfassende Pflegedokumentation
- Individueller Pflegeprozess pro Bewohner
- Mitteilungs-Center







Lobos Informatik AG

Auenstrasse 4 8600 Dübendorf

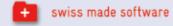
Airport-Business-Center 64 3123 Belp

Tel. 044 825 77 77 info@lobos.ch www.lobos.ch

Je effizienter die Software, desto mehr Zeit bleibt für den Menschen.

Unsere Software Lobos 3.X bietet die grösste Modulvielfalt, und unsere Mitarbeitenden verfügen über jahrelang gewachsenes Know-how - beides für die effiziente Verwaltung Ihrer sozialen Institution. So gewinnen Sie immer: Zeit und Geld natürlich, aber auch Freude an der Arbeit.

Wenn Sie wissen möchten, was mit uns und unseren Bausteinen alles möglich ist, fragen Sie uns oder unsere Kunden



BVG-Beiträge sparen ohne Reduktion der Leistungen – wie geht das?

Publireportage → Wie können Sie in diesen wirtschaftlich angespannten Zeiten in der Beruflichen Vorsorge Kosten einsparen und trotzdem fortschrittliche Sozialleistungen bieten? Die IBC Insurance Broking and Consulting AG mit neun Niederlassungen in der ganzen Schweiz hat langjährige Erfahrung in der Gesundheitsbranche. Sie hat ein Bewertungs-Tool entwickelt für eine unabhängige und objektive Beurteilung von Vorsorgeeinrichtungen.

Seit 2021 gibt es Mehraufwand beim Wechsel der beruflichen Vor- Bestmögliche Lösung eruieren sorge. Das Bundesgericht hat 2020 bekräftigt, dass die Arbeitnehmenden in diesem Fall ein Mitbestimmungsrecht haben. Es gilt, vorgängig die Zustimmung einzuholen und die Informationspflicht des kasse. Dies natürlich unter Berücksichtigung des eingangs erwähn-Personals zu beachten. Ohne dies ist die Kündigung ungültig und ten Einbezugs der Mitarbeitenden. Ihr war jedoch, dank unserer die Vorsorgeeinrichtung kann nicht gewechselt werden.

Vergleichen lohnt sich

Wie vorgehen, wenn ein Betrieb die Vorsorgelösung überprüfen und wechseln möchte? Am besten mit IBC, einer Partnerunternehmung von senesuisse, denn dank unserer strukturierten Beratung können

Da die Angebote heute sehr vielfältig sind, ist so ein Vergleich komplex. Wir bedienen uns einem von uns entwickelten und auf dem Markt neuartigen Bewertungs-Tool. Dieses gewährleistet eine unabhängige und objektive Beurteilung der einzelnen Vorsorgeeinrich- Überprüfung der Vorsorgelösung immer interessant tungen und ihrer Angebote. Um die Aussagekraft zu erhöhen, werden Sie sehen: Es ist möglich Einsparungen von bis zu 30 % zu realisieren auch essentielle Angaben aus den geprüften Jahresberichten der jeweiligen Vorsorgeeinrichtungen beigezogen. Die Kundinnen und Kunden erzielen. Die freiwerdenden Kosten können beispielsweise zur Auferhalten einen umfassenden Beurteilungsbericht sowie eine Übersicht zum Vergleich der verschiedenen Angebote. Letztere enthält ein leicht verständliches Ampelsystem für alle überprüften Kriterien.

Die Kundin im Beispiel entschied sich nicht zuletzt aufgrund des Kostendrucks für einen Wechsel zu einer teilautonomen Pensionsumfassenden Beratung, bei der Unterzeichnung des neuen Anschlussvertrages auch klar, dass mit den zukünftig tieferen Kosten sowie der höheren Verzinsung der Altersguthaben auch die Gefahr einer sogenannten Unterdeckung da ist, beispielsweise bei Börsenabstürzen, wie wir dies 2020 jeweils bei den Corona-Massnahmen gesehen haben. Fällt nämlich der Deckungsgrad einer (teil-)autono-Sie sowohl Ihre jetzige als auch neue Lösungen prüfen und vergleichen. men Vorsorgeeinrichtung deutlich unter 100 Prozent, können die Arbeitgeberin und möglicherweise auch die Versicherten zur Bezahlung von Sanierungsbeiträgen verpflichtet werden.

und gleichzeitig eine Verbesserung der versicherten Leistungen zu wandsenkung oder aber auch für die Verbesserung der versicherten Leistungen genutzt werden. Es gibt also - nebst dem ordentlichen Vertragsablauf - noch andere Gründe, das Thema "BVG" wieder

POS.	BEWERTUNG MIT UNGEWICHTETEN PUNKTZAHLEN			GESELLSCHAFT Punkte		GESELLSCHAFT Punkte		STIFTUNG			STIFTUNG Punkte		STIFTUNG Punkte				
81 Sicherheit und Stobilitöt								Punkte									
81.2	Quote Aktien	Jahr 2018	4.8%	0	5	51.20%	•	1	24.48%		-3	26.52%		3	4.80%		5
	Häufigkeit Deckungsgrod < 90 % in den letzten 5 Johren	Johr 2018			-5	0	0	5	0		- 5			5		10	5
B1.6	Rentner-Deckungskopital in N des Deckungskopitals Versicherte	Jate 2018	22.82 X		3	3873%		1871	2315%		- 4	€40X		4	22.82%		3
82	Leistungsversprechen		Punkte		Punkte		Punkte		Punkte		Punkte						
B2.5	IV-Anspruch bei Teilinvolidität	IV-Grad:	ab 40%	100	- 3	ab 40%	300	92.5	ab 40 %	S. N.	- 5	ab 25%		5	ab 40 %		3
8211	Durchschnittlicher Umwandlungssatz	per 01.01.2019	6.191%		4	6.687 N	100	5	6.162%		- 3	6.165%		5	€791%		4
B214	Zim Ø 5 Jahre, 60% oblig. Tell, aktiv Versicherte	2015-2019	136%	理画部	2	275%	70	5	176%	700	- 3	15%	20	5	136%		2
83	Kosten		Punkte		ite	Punkte		Punkte		Punkte		Punkte		nkte			
B3.2	Vermögensverwaltungskosten	July 2018	0.319%		4	0.402%	100	90.3	0.639%			0.665%	•	-1	0,319%		4
83.5	© Verwoltungsaufwand pro versicherte Person	Jahr 2018	512	100	2	440		10.3	491		2	505		1	512		2
B3.6	Ziradifferenz aktiv Versicherte gegenüber Altersrentenbeziehenden	4) @ 2017-2019	-0.14X		5	-0.92%		1923	-0.95%		-3	-0.67%		5	#0.14%		5

Die Kundin der Beispielgrafik hatte ein Vollversicherungssystem. Dank dem Ampelsystem können Kundinnen und Kunden rasch Sie konnte dank uns rasch erkennen, dass sie – verglichen mit ihrer erkennen, welches System am besten zu ihren Bedürfnissen passt. aktuellen Vollversicherungslösung – mit einer teilautonomen Lösung bis zu 30 Prozent Kosten einspart. Die Betrachtung der aktuellen einmal ganz oben auf die Prioritäten-Liste zu setzen. Wieso nicht ge-Verzinsung für das vorhandene Altersguthaben der Mitarbeitenden zeigte, dass im Marktvergleich ebenfalls grosse Unterschiede zu (teil-) autonomen Pensionskassen bestehen. Grund hierfür sind die aktuell tiefen Marktzinsen, die steigende Lebenserwartung und das enge durch die Finanzmarktaufsicht vorgegebene Anlagekorsett. Vollver- Adrian Zbinden, Direktor IBC Bern, freut sich, Sie zu beraten: sicherer müssen einen Grossteil des Vermögens mündelsicher in Obligationen investieren, um das Vorsorgekapital jederzeit garantieren zu können. Bei einer teilautonomen Lösung erfolgt die Anlage solidarisch, also zusammen mit anderen Versicherten. Betriebe profitieren damit von den Anlagechancen: Ist die Performance gut, können die Altersguthaben höher verzinst werden.

rade jetzt das Thema Berufliche Vorsorge vertieft anschauen, anstatt wie möglicherweise bisher auf die lange Bank zu schieben? ← IBC

Kontaktieren Sie uns für eine unverbindliche Erstauskunft. adrian.zbinden@ibc-broker.com



12 13 Focus Publireportage 1/2021 Focus Anzeige 1/2021

Qualitätsindikatoren als Teil eines stetigen Verbesserungsprozesses

Qualität beim Pflegepersonal verbessert die Qualität im Pflegeheim

→ Machen fixe Qualitätsindikatoren Sinn und unter welchen Voraussetzungen können sie zur Verbesserung der Oualität in Institutionen beitragen? Wir lassen CURAVIVA Schweiz, den SBK und den Spitalverband H+ zu Wort kommen, die aufzeigen, was es braucht, um die Qualität nachhaltig und wirksam zu verbessern.

→ Wie machen es die Spitäler?

H+ begrüsst Qualitätsindikatoren, die zur Erhöhung der Behand- Das Bundesamt für Gesundheit (BAG) ist gesetzlich verpflichtet, lungsqualität und Patientensicherheit beitragen. Als Mitglied des Vereins für Qualitätsentwicklung (ANQ) unterstützt H+ die nationalen Qualitätsmessungen in den Spitälern und Kliniken. Um weiteren Fachspezialisten hat nach einer breiten Vernehmlassung langfristige Vergleiche über die Zeit und zwischen den Institutionen eine Auswahl und entsprechende Definition von vier med. Qualizu ermöglichen, sind fixe Indikatoren notwendig. Die Ergebnisse tätsindikatoren erarbeitet. Diese werden seit 2019 in den Pflegeheider nationalen Qualitätsmessungen zeichnen ein globales Bild und dienen den Institutionen als wichtiger Gradmesser. Nachteil dieser starren Indikatoren ist, dass sie die Realität oft zu wenig abbilden.

Richtiger Einsatz von Indikatoren

Mit Hilfe von Indikatoren wird versucht, die Qualität von Strukturen, Prozessen und Ergebnissen der Patientenbehandlung in Zahlen abzubilden. Doch bei der Interpretation dieser Zahlen ist Vorsicht geboten. Statistische Auffälligkeiten deuten nicht zwingend auf ein reales Qualitätsproblem hin. Sie sollten jedoch als Anlass genommen werden, Analysen zu vertiefen und nach Gründen zu suchen. Indikatorensets abzubilden.

Zudem ist die Erwartung der verschiedenen Akteure im Gesundheitswesen an die Qualitätsdaten sehr hoch oder gar unrealistisch. So können die Ergebnisse nicht direkt für Rankings, Spitalplanung, einzig und allein für das Ziel der stetigen Verbesserung der Qualität eingesetzt werden. Würde man beispielsweise Spitäler für schlechtere Qualität sanktionieren, wäre dies gar hinderlich für die Qualitätsentwicklung.

Um die Qualität zu sichern, ist es essenziell, dass die Spitäler und Kliniken mit den erhobenen Daten arbeiten und diese direkt für die Qualitätsverbesserung und zum Nutzen der Patienten im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses einsetzen können. H+ fördert deshalb Massnahmen, deren Fokus auf der Nutzung Rahmen von Peer Reviews und M&M-Konferenzen Patientenfälle interprofessionell analysiert und allfälliges Optimierungspotenzial in den Behandlungsabläufen festgehalten. \leftarrow

ISABELLE PRAPLAN ← Fachverantwortliche Qualität H+

H+ Die Spitäler der Schweiz ist der nationale Spitzenverband der öffentlichen und privaten Spitäler, Kliniken und Pflegeinstitutionen. Ihm sind 220 Spitäler, Kliniken und Pflegeinstitutionen als Aktivmitglieder an 370 Standorten sowie rund 160 Verbände, Behörden, Institutionen, Firmen und Einzelpersonen als Partnerschaftsmitglieder angeschlossen.

→ Qualitätsindikatoren – eine Einordnung von CURAVIVA

medizinische Qualitätsindikatoren zu publizieren. Ein interdisziplinärer Ausschuss von BAG, BFS, GDK, CURAVIVA Schweiz und men im Rahmen der Bedarfsermittlung erhoben. Das BAG entwickelt seit einiger Zeit ein Publikationskonzept, damit die erste Publikation der Daten nicht die befürchteten Fehlinterpretationen in den Medien und der Öffentlichkeit auslösen wird. Gleichzeitig ist das Projekt zur Evaluation zusätzlicher med. Qualitätsindikatoren gestartet, welche bis in 4-5 Jahren die bestehenden med. Qualitätsindikatoren sinnvoll ergänzen sollen.

Als besondere Herausforderung beurteilen wir den Umstand, dass die ganzheitliche Betrachtungsweise der "Lebensqualität" von Menschen, welche in den Institutionen zu Hause sind, durch med. Qua-Die Einflüsse auf die Qualität der Behandlung sind so vielfältig, dass litätsindikatoren nicht abgebildet werden kann. Ebenso wenig könes unmöglich ist, jemals die Realität anhand eines Indikators oder nen diese med. Qualitätsindikatoren die Qualität der Pflege noch der Gesamtinstitution abbilden. Sie beschränken sich auf wichtige Teilaspekte der Pflege und die Resultate können konkrete Hinweise liefern, um bei bestimmten Pflegebereichen genauer hinzusehen und mittels einer Analyse herauszufinden, ob der med. Indikator durch geeignete Massnahmen zu Gunsten der Pflegebedürftigen Spitalwahl oder Sanktionen verwendet werden, sondern sie sollten positiv beeinflusst werden kann. Das wird allerdings immer dann zu Schwierigkeiten führen, wenn es sich um Indikatoren handelt, welche in der ärztlichen Verantwortung und nicht in der Verantwortung der Mitarbeitenden einer Institution liegen (z.B. Polymedikation). Die Überwindung solcher Schwierigkeiten erfordert die Mitarbeit der zuständigen Ärztinnen und Ärzte.

Unsere Erwartung an die Zukunft der med. Qualitätsindikatoren beinhaltet zum einen die Hoffnung auf das Gelingen einer fairen und sachlichen Publikation (Publikationskonzept). Wichtig ist zum anderen die Koordination mit den med. Qualitätsindikatoren der ambulanten Pflevon Routine- und Primärdaten liegt. So werden beispielsweise im ge (Spitex). Hinzu kommt, dass es tatsächlich möglich sein muss, die med. Qualitätsindikatoren durch machbare Massnahmen zu Gunsten der pflegebedürftigen Menschen positiv zu beeinflussen. Und schliesslich hoffen wir, dass sich alle Beteiligten an ihr Versprechen halten werden, nutzlose Daten- und Zahlenfriedhöfe mit hohem administrativem Aufwand mit allen Mitteln gemeinsam zu verhindern. ←

DANIEL DOMEISEN

CURAVIVA Schweiz

→ Die Aufnahmen für diesen senesuisse FOCUS entstammen meiner Serie von Portraits mit Maske im Februar 2021. \leftarrow SKU

14

→ Der SBK engagiert sich auf fachlicher wie politischer Ebene für die Erhaltung Damit auch in Zukunft alle pflegebedürftigen und Verbesserung der Pflegequalität in allen Versorgungsbereichen. Er unter- Menschen in der stationären Langzeitpflege stützt seine Mitglieder in ihren Bemühungen, eine qualitativ hochstehende Pfle- eine qualitativ hochstehende Pflege erhalten, ge zu leisten. Bedingt durch die hohe Lebenserwartung und die Zunahme von muss in genügend und gut qualifiziertes Pfle-Mehrfacherkrankungen ist insbesondere die Langzeitpflege, und damit auch die gepersonal investiert werden. Hier ist auch die professionelle Pflege in Pflegeheimen anspruchsvoller geworden.

Die Intercare-Studie des pflegewissenschaftlichen Instituts der Universität Basel macht deutlich, dass die zunehmende Komplexität der Versorgung in neuen Modelle nachhaltig finanzieren können. Pflegeheimen und die teilweise fehlende Koordination zwischen den ver- Denn eines ist sicher: Investitionen ins Pfleschiedenen Leistungserbringern die Versorgungsqualität in Pflegeheimen gepersonal und ihre Expertise lohnen sich. gefährdet. In- und ausländische Beispiele zeigen, dass von Pflegeexpertin- Menschliches Leid wird verhindert und allein nen oder Pflegefachpersonen mit erweiterten Kompetenzen geleitete Ver- durch die Vermeidung von Hospitalisationen sorgungsmodelle in der Langzeitpflege zu Verbesserungen in den Bereichen liessen sich Millionen einsparen. \hookleftarrow Schmerzmanagement, Dekubitus- und Sturzprävention führen. Die Messung dieser Qualitätsindikatoren bildet aber nur einen Teil der Vorteile einer YVONNE RIBI ← Geschäftsführerin SBK qualitativ hochstehenden Pflege ab. Die Intercare-Studie zeigt, dass besonders geschulte Pflegefachpersonen unnötige Spitaleinweisungen verhindern, Verschlechterungen bei chronischen Erkrankungen schnell erkennen und in Notfallsituationen adäquat reagieren können. Durch eine vorausschauende Planung sowie eine gute Koordination an den Schnittstellen steigt die Bewohnergesundheit und -zufriedenheit generell.

Politik gefragt, denn die Finanzierungssysteme sind so auszugestalten, dass die Institutionen diese Investitionen stemmen und die



Focus senesuisse 1/2021



Alle Ihre Sozialversicherungen unter einem Dach



HOTELA, die Partnerin der Pflegeinstitutionen

AHV, Familienzulagen, Krankentaggeldversicherung, Unfallversicherung und Berufliche Vorsorge: Die HOTELA bietet Ihnen alle Sozialversicherungen aus einer Hand an.

Vereinfachen Sie Ihre administrativen Abläufe

Die digitale Plattform HOTELA+ und die Dienstleistung für die Lohnverwaltung HOTELA Full vereinfachen Ihnen Ihre administrativen Abläufe. Verwalten Sie Ihre Versicherungen intuitiv und mit einem Mausklick!

Erhalten Sie die besten Konditionen

Als Non-Profit-Organisation bietet die HOTELA attraktive Prämien und Konditionen und schüttet allfällige Überschüsse aus. Die Arbeitgeber und die Versicherten sind die Gewinner!

Senken Sie Ihre Verwaltungskosten

Wenn Sie mehrere Versicherungen bei der HOTELA abschliessen, reduzieren sich Ihre AHV-Verwaltungskosten.

www.hotela.ch

Eine Einrichtung von



SIMPLIFY YOUR BUSINESS.

Focus Anzeige 1/2021 16