

FOCUS

konkret • politisch • aktiv

Fachmagazin **senesuisse**

2.23

Verband wirtschaftlich unabhängiger Alters- und Pflegeeinrichtungen Schweiz



Lebensqualität für Mitarbeitende und Bewohnende: Bereits die kleinen Dinge können oft Grosses bewegen.

So unterstützt Sie der Verband

Einblick in die Arbeiten
von senesuisse vor und hinter
den Kulissen.

Seiten 4, 6 und 10

Inputs aus Forschung und Praxis

Qualität im Alltag und
als Haltung bei der Führung:
Einige Anregungen.

Seiten 8, 9 und 11

Healing Architecture

Warum eine geschickte
Gestaltung der Räume die
Qualität steigert.

Seite 14

Impressum

Herausgeber

senesuisse
Bahnhofplatz 2
3011 Bern
031 911 20 00
info@senesuisse.ch

Redaktion

- Christian Streit (CST),
Geschäftsführer senesuisse
- Nicole Fivaz (NFI),
Kommunikation senesuisse
- Anne Vallelian (AVA),
Redaktorin Romandie

Übersetzung

Redaktion

Layout

Typopress Bern AG

Fotonachweis

STUDIO GATARIC FOTOGRAFIE
Zeljko Gataric Imhoff

Druck

AST & FISCHER AG,
Wabern

Auflage

Deutsch: 2100 Ex.
Französisch: 900 Ex.

Inhaltsverzeichnis

Editorial: Pia Coppex, Stellvertretende Geschäftsführerin senesuisse	3
Qualität in der Pflege – wie weiter?	4
Ein Programm von der und für die Branche.....	6
3 Fragen zu Qualität und Führung	8
Einblicke in die praktische Forschung.....	9
Labels und Vorschriften – was nützen sie?	10
Aus der Praxis: Qualität von Herzen	11
Autonomie im Alters- und Pflegeheim.....	12
Puzzlestein Healing Architecture	14

Bildwelt «Freuden im Alltag für mehr Lebensqualität»

Im FOCUS beleuchten wir bei jeder Ausgabe ein aktuelles Thema aus verschiedenen Blickwinkeln. Die Artikel ergänzen wir mit passenden Bildern, die jeweils bei einem Mitgliedbetrieb von senesuisse realisiert werden. Die Bilder dieser Ausgabe – mit Ausnahme der Porträtbilder oder wo anders gekennzeichnet – entstanden in der Tertianum Residenz Bellevue-Park in Thun. Sie zeigen Alltagsszenen und illustrieren dabei die Vielfalt der Möglichkeiten für eine gute Lebensqualität für Bewohnende und Mitarbeitende.

ANZEIGE

HIN

Das Vertrauen Ihrer Patientinnen und Klienten verdient den besten Schutz!

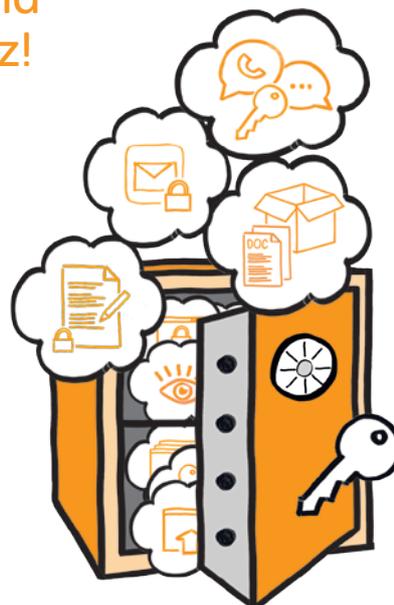
Mit HIN sind Sie **ganzheitlich sicher und datenschutzkonform** unterwegs. Damit Sie sich unbesorgt auf Ihr Kerngeschäft fokussieren können.

Eine HIN Mitgliedschaft ist der Schlüssel zu vielen Vorteilen:

- **Sichere Kommunikation** durch automatisch verschlüsselte E-Mails
- **Zugang zum HIN Vertrauensraum** und vielen E-Health-Anwendungen
- **Datenschutzkonforme Services** für den digitalen Informationsaustausch
- **Einfache Zusammenarbeit** mit allen Akteuren des Gesundheitswesens
- **EPD-Vorbereitung** dank zertifizierter elektronischer Identifikationsmittel

Kontaktieren Sie uns, wir beraten Sie gern:

info@hin.ch – Telefon 0848 830 740 – www.hin.ch/senesuisse



Lebensqualität der Bewohnenden und Lebensqualität am Arbeitsplatz

Eine personenzentrierte Pflege, die Pflege- und Lebensqualität miteinander verbindet, entsteht durch eine Kultur, in welcher alle miteinander interagieren, Bewohnende und Mitarbeitende. Für die Bewohnenden ist eine Altersinstitution ihr Lebensraum, dort wollen sie sich wohlfühlen. Die Betriebe ihrerseits schulden eine hohe Qualität in der Pflege und in der Betreuung.

Lebensqualität und Sicherheit

Im nationalen Bericht zur Qualität und Sicherheit im Gesundheitswesen der Schweiz (2019) heisst es: «Oberstes Ziel in der Pflegeheimversorgung ist, für die dort lebenden Menschen 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.» Der entscheidende Faktor ist also nicht, wie viele Ressourcen die Betriebe einsetzen (Strukturqualität), welche Programme und Vorschriften sie kennen oder dass die Pflegehandlungen perfekt ausgeführt sind. Vielmehr geht es um die individuelle Lebensqualität. Mit einer Individualität, die dem betroffenen Menschen entsprechen soll, ganz besonders in seiner letzten Lebensphase. Alters- und Pflegeheime sind Orte des Lebens, deshalb ist Lebensqualität entscheidend. Aus Sicht der Praxis zeigt sich diese im Wohlbefinden jeder Person. Wer das Gefühl von Sicherheit und Schutz erfährt, kann sich «zu Hause fühlen».

Nationales Programm und Kongress

Das Nationale Implementierungsprogramm (NIP-Q-UPGRADE) hat zum Ziel, die Pflegeheime bei der Erarbeitung von geeigneten Qualitätsmassnahmen zu unterstützen. Mit angemessenem Aufwand sollen sie grösstmöglichen Nutzen erreichen. Es ist nicht simpel, statistische Zahlen für Qualitätsverbesserungen zu nutzen. Entsprechend sind Erklärungen nötig, wie Betriebe diese erfassen, deuten und damit an ihrer sicheren und qualitativ hochwertigen Pflege arbeiten, um letztlich den Bewohnenden und deren Lebensqualität zu dienen. Statistisch sichtbar sind nur Indikatoren. Entscheidend ist, sie sinnvoll zu nutzen. Mit der Organisation eines

«Selbstverwirklichung bedeutet, dass man alles, was man in sich trägt, verwirklicht. Ziel ist es, Emotionen, Schmerzen und Freuden menschlich und so einfach wie möglich ausleben zu können – und dies bis zum Lebensende.» Autor unbekannt

nationalen Kongresses will senesuisse breites Nachdenken initiieren, wie Pflegeheime eine umfassende Qualitätskultur umsetzen: Welche Faktoren sind für Menschen, die in einem Pflegeheim leben oder arbeiten, entscheidend für deren Lebensqualität? Um nicht nur sichere und qualitativ hochstehende Leistungen, sondern vor allem auch Lebensqualität zu gewährleisten, empfiehlt senesuisse jene Ansätze, welche sowohl die Anliegen der Bewohnenden und ihrer Angehörigen als auch diejenigen der Mitarbeitenden berücksichtigen. Wenn die Rahmenbedingungen am Arbeitsplatz stimmen, investieren sich Mitarbeitende automatisch in eine menschenzentrierte Unternehmenskultur.

Pia Coppex, Stellvertretende Geschäftsführerin senesuisse



Aktuell informiert bleiben und senesuisse auf LinkedIn und X folgen.

Es gibt diverse Ansätze, die Positives bewirken!

Es ist allseits bekannt und unbestritten: Eine bessere Arbeitsplatzqualität kann die angespannte Situation im Pflegebereich verbessern. Doch mit welchen Mitteln lässt sich dies erreichen? Expertinnen und Experten zeigen anhand von Studien und eigenen Erfahrungen Anhaltspunkte und Überlegungen auf.

Eine Arbeitsgruppe von senesuisse, bestehend aus neun Expertinnen und Experten der Langzeitpflege, hat sich in den letzten Monaten unter der Leitung von Pia Coppex intensiv mit dem Thema der Arbeitsplatzqualität in Alters- und Pflegeheimen auseinandergesetzt. Einerseits entstehen daraus Impulse im Hinblick auf die Umsetzung der Pflegeinitiative, bei welcher die Arbeitsbedingungen ein zentrales Thema sind. Andererseits dienen die Arbeiten der Definition wichtiger Aspekte, um am Kongress 2023 von senesuisse praxisnahe Handlungsfelder aufzuzeigen.

Massnahmen für Betriebe und Politik als Zielsetzung

Um Ansätze für die Betriebe der Langzeitpflege und die Politik zu erarbeiten, wie sich die Situation kurz-, mittel- und langfristig verbessern lässt, haben sich die Mitglieder der Arbeitsgruppe individuell und im Rahmen von Gruppensitzungen mit bestehender Literatur und Studien zum Thema auseinandergesetzt. Ziel war es, in der Folge konkrete, sinnvolle und umsetzbare Massnahmen abzuleiten, welche die Arbeitszufriedenheit des Personals erhöhen. Dabei geht es insbesondere um die Attraktivität des Berufs und die Bindung der Mitarbeitenden an die Betriebe der Langzeitpflege. Um dies zu erreichen, drängen sich Verbesserungen in folgenden Bereichen auf:

- Gewinnung von Gesundheitsfachkräften
- Einführung neuer Mitarbeitender
- Management
- Aufwertung der Kompetenzen der Pflegenden
- Berufliche und persönliche Entwicklung
- Arbeitsbedingungen

Studien und Literatur als Basis

Eine Studie aus Quebec, welche die Gruppe diskutiert hat, streicht hervor, wie wichtig das strategische Management der Personalressourcen ist, um diese den Bedürfnissen und Anforderungen der modernen Gesellschaft entsprechend einzusetzen. Es sei elementar, eine Arbeitsorganisation zu entwerfen, die den neuen, flexiblen Realitäten entspreche. In der Obsan-Studie «nurses at work» wird darauf aufmerksam gemacht, dass Strategien nötig sind, um Personen nach der Ausbildung in den ersten Phasen ihrer Karriere zu halten. Dazu solle man sich mit der Frage der Vereinbarkeit

von Beruf und Familie befassen. Zudem gelte es, Anreize und Massnahmen zu entwickeln, damit Fachkräfte in den Gesundheitssektor zurückkehren. Um das Personal zu binden, werden die Überprüfung der Lohnklassen und -stufen sowie die Möglichkeit, an Entscheidungen mitzuwirken, empfohlen. Weiter gehe es darum, die Arbeitsbelastung zu evaluieren und Perspektiven für Karrierewege innerhalb der Betriebe aufzuzeigen.

Ein engagiertes Management, das entscheidet

Eines scheint klar: Es wird künftig darum gehen, die Mitarbeitenden und die Qualität der Dienstleistungen für die Bewohnenden noch stärker in den Mittelpunkt zu rücken. Denn die Entschlossenheit, das Engagement und das Fachwissen des Personals bilden die Eckpfeiler für eine gute Pflege und Betreuung. Konkret brauche es ein langfristiges Konzept, das die Arbeitsweise und den Austausch darüber, was eine gute Qualität in der täglichen Arbeit ausmacht, festhält. Es geht also auch darum, die Art und Weise zu überdenken, wie Dinge erledigt werden. Dazu gehört, dass sich Mitarbeitende einbringen können und dadurch zur Erreichung der Ziele eines Betriebs beitragen.

Sorgfältige Einführungsprogramme

Es hat sich gezeigt, dass gezielte und individuell abgestimmte Einführungs- oder Mentoringprogramme für neue Mitarbeitende und solche, die gerade eine Ausbildung abschliessen oder abgeschlossen haben, helfen, die gefühlte Arbeitsbelastung langfristig zu senken. Dies, weil sich die Mitarbeitenden schneller ins Team und ihre Rolle einfügen, die Gepflogenheiten des Betriebs rascher verstehen und Strategien entwickeln, um den Anforderungen des Arbeitsalltags langfristig gerecht zu werden. Die Betriebe ihrerseits sind gefordert, das Wohlbefinden der Mitarbeitenden im

Zweite Arbeitsgruppe zum Thema Lebensqualität

Weil senesuisse sich ebenfalls für eine bestmögliche Lebensqualität der Bewohnenden in der Langzeitpflege einsetzt, gibt es eine weitere Arbeitsgruppe, die sich parallel mit diesem Thema auseinandersetzt. Sobald auch hier Ergebnisse vorliegen, berichten wir.



Es geht darum, das Wohlbefinden der Bewohnenden und der Mitarbeitenden im Blick zu haben.

Auge zu behalten, etwa mit genügend Zeit für das Privatleben des Personals und einer arbeitnehmerfreundlicheren Arbeitszeitgestaltung – wobei auch innovative Modelle gefragt sind.

Kompetenzen und Know-how stärken

Betriebe, die ihren Mitarbeitenden Entwicklungsmöglichkeiten bieten und sie auf dem Karriereweg aktiv unterstützen, weisen eine höhere Bindungs- und Verbleibquote des Personals auf, hebt die STRAIN-Studie hervor. Dabei sollen die Betriebe – unseren Expertinnen und Experten zufolge – in die drei Dimensionen Wissen, Können und Sein der Mitarbeitenden investieren, damit diese den Bedürfnissen der Bewohnenden und den Herausforderungen im Arbeitsalltag besser gerecht werden. Im Fokus steht dabei das nötige geriatrische Fachwissen, um eine multidimensionale pflegerische Versorgung anbieten zu können. So braucht es etwa Kompetenzen in (Psycho-)Geriatric, Infektiologie, Palliativmedizin, Pharmakologie und Ethik. Da jedoch Ausbildungen teuer sind und mit Absenzen einhergehen, gilt es individuelle und flexible Ausbildungsformate und Finanzierungslösungen zu entwickeln, um Personen zu motivieren, die sich weiterbilden und -entwickeln wollen.

«Die Führungskräfte sind ein wichtiger Schlüssel für eine gute Arbeitsplatzqualität.»

Führung und Image als Kernelemente

Führungskräfte können viel dazu beitragen, Mitarbeitende zu halten. Dies etwa, indem sie präsent sind und in schwierigen Situationen unterstützend zur Seite stehen. Eine regelmäßige, offene und konstruktive Feedbackkultur trägt dazu bei, das Lernen der Mitarbeitenden zu fördern und die Arbeitsprozesse zu optimieren. Beides wirkt sich, gekoppelt mit Wertschätzung für die geleistete Arbeit, positiv auf das Arbeitsklima aus. Ein weiterer wichtiger Hebel ist die

Stärkung des Zusammenhalts innerhalb der Teams. Wer hier ansetzt, fördert das Gemeinschaftsgefühl, verringert Stress- und Burnout-Symptome und erhöht die Arbeitszufriedenheit. Ebenfalls noch Spielraum gibt es bei der Verbesserung des Images der einzelnen Betriebe: Damit können sich Alters- und Pflegeheime abheben, einerseits von anderen Akteuren im Pflegebereich und andererseits von anderen Institutionen der Langzeitpflege. Wer positiv aus der Masse herausschicht, weil die Mitarbeitenden stolz sind auf ihren Arbeitsort, hat wertvolle Aushängeschilder für die Gewinnung von Nachwuchskräften und erfahrenen Mitarbeitenden. Die Belegschaft wird so mobilisiert und hilft aktiv die Situation zu verbessern, was schlussendlich allen zugutekommt – auch den Bewohnenden und deren Lebensqualität. **Text: NFI**

Der Praxis in der Langzeitpflege eine Stimme geben

Mit dem NIP-Q-UPGRADE sollen wissenschaftliche Erkenntnisse über wirksame Qualitätsmassnahmen der Langzeitpflege erweitert werden. Diese Erkenntnisse werden später in den Betrieben implementiert und umgesetzt. FOCUS wollte von seinen Mitgliedern wissen, weshalb sie sich am Programm beteiligen und was sie sich davon erhoffen. Ein Stimmungsbild.

Pflegeheime müssen eine hohe Versorgungsqualität erbringen – bei zunehmend komplexem Pflege- und Betreuungsbedarf der Bewohnenden: In der Praxis kommt es zunehmend vor, dass Multimorbidität, Mehrfachmedikation oder Begleitsymptome einer Demenzerkrankung aufeinandertreffen, eine grosse Herausforderung für die Institutionen und ihre knappen Ressourcen.

Mit dem NIP-Q-UPGRADE sollen die Erkenntnisse um wirksame Qualitätsmassnahmen nun erweitert werden. Gemeinsam mit der Praxis werden unter anderem lösungsorientierte Massnahmen zur weiteren Optimierung der

Qualität erarbeitet. Die Betriebe können anhand der erhobenen Resultate der medizinischen Qualitätsindikatoren (MQI) überdies rasch Schwerpunkte für die eigene Qualitätsverbesserung eruieren und – gemäss wissenschaftlichen Erkenntnissen – mit den zur Verfügung gestellten Hilfsmitteln effektive Massnahmen definieren.

Lebensqualität der Bewohnenden und am Arbeitsplatz

Weshalb beteiligen sich die Betriebe an den einzelnen Teilprojekten des Programms und welche Erwartungen sind damit verbunden? FOCUS hat sich umgehört und bei Mit-

ANZEIGE



Stadt Zürich
Schulungszentrum Gesundheit

**BILDEN
SIE SICH
WEITER!**



Es warten neue Kurse im Bereich der Pflege und Betreuung auf Sie.

Buchen Sie jetzt Ihre Weiterbildung unter: stadt-zuerich.ch/sgz

Wir bilden.
Kompetenzen.

SGZ Campus





arbeitenden aller Stufen in den Betrieben nachgefragt. Das Stimmungsbild zeigt, dass die Betriebe den partizipativen Einbezug sowie den Austausch mit anderen Akteuren schätzen. Mit ihrer Teilnahme am Programm wollen sie der Praxis in der Langzeitpflege eine Stimme geben. Sie sind überzeugt, dass die Erkenntnisse betriebsintern einen unmittelbaren Mehrwert generieren und für die eigene Weiterentwicklung genutzt werden sollen. Nicht vergessen gehen darf bei der ganzen Diskussion rund um Wissenschaft, gesetzliche Grundlagen, Messgrößen und Indikatoren, worum es im Kern geht: um die Lebensqualität der Bewohnenden in den Alters- und Pflegeheimen. Deshalb widmet sich der diesjährige senesuisse-Fachkongress der Frage, wie diese Lebensqualität mit der Zufriedenheit des Personals am Arbeitsplatz zusammenhängt und in welcher Beziehung wiederum eine personenzentrierte Pflege zu einer gesunden Unternehmenskultur steht. **Text:** Eva Zwahlen

Partizipativer Ansatz

Bereits seit 2019 erheben Betriebe der stationären Langzeitpflege im Auftrag des Bundesrats die Wirkung und Qualität von medizinischen Leistungen entlang definierter Indikatoren (medizinische Qualitätsindikatoren MQI). Das NIP-Q-UPGRADE baut auf diesen Erfahrungen der Praxis auf und entwickelt in einem partizipativen Ansatz gemeinsam mit Bewohnenden, Angehörigen, dem Pflegepersonal und Softwareanbietenden weitere Massnahmen. Dieser Prozess wird durchgängig wissenschaftlich begleitet. Das von der Eidgenössischen Qualitätskommission (EQK) in Auftrag gegebene Programm startete 2022 und dauert bis 2026. Geleitet wird es von ARTISET mit dem Branchenverband CURAVIVA und senesuisse. senesuisse.ch/nip-q-upgrade

Stimmungsbild aus der Praxis

«Wir setzen uns mit der Qualität in unserer Institution intensiv auseinander, und die Teilnahme ist eine Chance, weiter dazulernen, neue Perspektiven zu entdecken und uns aktiv einzubringen. Wir wünschen uns vom Programm mehr und treffendere Indikatoren, welche echte Pflegequalität darstellen, und dass das Programm die Professionalisierung in der Langzeitpflege weiter vorantreibt.»

Angela Schnell und Theresa Hoffmann, Genossenschaft Alterszentrum, Kreuzlingen

«Uns sind die kontinuierliche Verbesserung der Pflegequalität im stationären Langzeitbereich und die nationalen Qualitätsindikatoren sehr wichtig. Wir erhoffen uns aussagekräftige Daten mit einfacher Auswertung ohne Zusatzkosten, unabhängig vom Dokumentationssystem. Die Optimierung der Abläufe und die Pflegequalität sollen dabei im Fokus stehen.»

Sever Draganescu, Residio AG, Hochdorf

«Tagtäglich arbeiten wir an der Qualität unserer Pflege, um den Erwartungen unserer Bewohnenden und ihrer Angehörigen bestmöglich zu entsprechen. Wir schätzen es, dass die Forschenden im Rahmen des Programms aktiv auf uns zukommen. Dies ist für uns eine gute Gelegenheit, unsere Sichtweise zur Verbesserung der Messgrößen einzubringen.»

Sandra Debboub, Alterszentrum Ried, Biel/Bienne

«Es ist uns wichtig, dass wir einen Beitrag aus der Romandie an ein nationales Programm einerseits und an die Verbesserung der Pflegequalität andererseits leisten können. Zudem erhoffen wir uns, dass wir uns künftig noch bewusster auf Qualitätsindikatoren stützen können, um unsere Arbeit und unsere internen Abläufe zu verbessern.»

Denis Schmitt, RPSA – Résidences Prendre Soin et Accompagner, Genf

«Wir beteiligen uns am Programm, weil wir den Erfahrungsaustausch mit anderen Stakeholdern schätzen und unsere persönlichen Erfahrungen darlegen können. Wir wünschen uns, dass wir uns in die Diskussion rund um die Erhebung der Qualitätsindikatoren einbringen können und so dazu beitragen, dass das Thema entsprechend weiterentwickelt wird.»

Valeria Lavorato, Alter und Pflege Stadt Winterthur, Winterthur

«Wir machen mit, weil wir uns aktiv an der Optimierung der Qualitätssicherung und -messung in Pflegeheimen beteiligen wollen. In meiner Praxis habe ich die Erfahrung gemacht, dass die aktuellen Qualitätsindikatoren die Pflegenden zu wenig erreichen. Wir erhoffen uns daher, dass die relevanten und alltagsrealistischen Bereiche in der Pflege künftig vereinfacht und leserfreundlich evaluiert werden können.»

Larissa Gasser, Burgerspittel im Viererfeld, Bern

«Ich mache beim Programm mit, weil ich die Realität von Langzeitinstitutionen einbringen und als Institution eine Stimme im Prozess der Qualitätssicherung haben will, ich eine praxisbezogene und einfache Erfassung anstrebe und zur Entwicklung von praxistauglichen Qualitätssicherungsinstrumenten beitragen möchte. Vom Programm erhoffe ich mir unter anderem, dass eine Erhöhung des administrativen Aufwands vermieden wird.»

Angela Rebetez, Alterszentrum Ried, Biel/Bienne

Zwei Frauen – zwei Werdegänge: unterscheidet sich dadurch ihr Qualitätsverständnis?

Wir haben Barbara Zuber, Pflegefachfrau und Geschäftsführerin des ElfenauParks in Bern, und Evelyn Wilda, Leitung HR und Mitglied der Geschäftsleitung der Bethesda Alterszentren AG in Küsnacht, gebeten, uns ihre Philosophie in Qualitätsfragen preiszugeben.

■ Barbara Zuber, ElfenauPark ■ Evelyn Wilda, Bethesda Alterszentren

Was bedeutet für Sie Lebensqualität für die Bewohnenden und die Mitarbeitenden in Alters- und Pflegeheimen?

Lebensqualität ist, wenn Bewohnende das Umfeld und die Unterstützung bekommen, welche sie benötigen oder sich wünschen, ohne dass ihnen täglich bewusst wird, dass ihre Lebenszeit endlich ist oder bald abläuft. Wenn auf dieser Grundlage dann noch Freude an einer tollen Begegnung, einer schönen Aktivität oder einem Genussmoment dazukommt, dann ist dies das Tüpfelchen auf dem i der Qualität.

Unsere Bewohnenden sind hier zu Hause; das heisst, wir betreuen und pflegen sie in ihrem Zuhause. Es ist uns wichtig zu verstehen, was bewegt, zu lernen und auch zu akzeptieren. Damit ein Sich-rundum-Wohlfühlen möglich ist, versuchen wir eine Kultur der Achtsamkeit, Fürsorge und Offenheit zu leben.

Übrigens: Lebensqualität ist nicht messbar. Mitarbeitende in Pflegeinstitutionen haben diesen Beruf gewählt, weil sie gerne Menschen auf ihrem Lebensweg unterstützen und begleiten möchten. Das entsprechende und passende Arbeitsumfeld anbieten zu können, um genau das zu ermöglichen, ist Arbeitsqualität.

Inwiefern beeinflusst Ihr Qualitätsverständnis Ihren Führungsstil und wie zeigt sich das?

Hinter meinem Qualitätsverständnis verbirgt sich der Mut, die Mitarbeitenden zu stärken, ihre eigenen Ideen zur Qualitätsverbesserung umzusetzen. Qualität ist vielseitig sichtbar, häufig ist sie auch sehr unkonventionell; sie zu erkennen und wertzuschätzen ist mir wichtig. Qualität steht für mich für Entwicklung, um Gutes noch besser zu machen. Unser hohes Qualitätsbewusstsein und das damit gelebte QM-System ermöglichen es den Mitarbeitenden, selbstständig und eigenverantwortlich zu arbeiten. Das zeigt den Weg auf, bietet Sicherheit und gibt Klarheit. Sollte doch mal etwas

nicht so laufen, wie es sollte, überprüfen und korrigieren wir und entwickeln uns im Sinne einer «lernenden Organisation» weiter. Mitarbeitende sollen sich ernst genommen fühlen, sind es doch sie, die uns zu dem machen, was wir als Organisation sind.

Sie selbst, Barbara Zuber, haben in den Anfängen Ihrer Berufslaufbahn in der Pflege gearbeitet: Welche Erfahrungen daraus nutzen Sie heute für die Sicherung der Qualität im ElfenauPark?

Während den 15 Jahren meiner aktiven Berufszeit als Pflegefachperson in den Spitälern habe ich gelernt, dass Menschen in Gesundheitskrisen ganz unterschiedlich mit ihren Schicksalen umgehen. Die Einschränkungen des Alters zeigen sich bei Bewohnenden genauso unterschiedlich und ebenfalls der Weg, wie sie damit umgehen. Nebst den üblichen Behandlungsschemas und Erkenntnissen aus den Lehrbüchern gibt es für individuelle Bedürfnisse keine Pauschallösungen. Qualität ist so vielseitig wie der Mensch selbst.

Worauf legen Sie, Evelyn Wilda, als HR-Verantwortliche besonders Wert für eine gute Arbeitsplatzzufriedenheit der Mitarbeitenden der Bethesda Alterszentren AG?

Auch hier geht es – aus meiner Sicht – wieder ums Wohlfühlen und damit um die Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse. Was aber heisst das? Steht die Entfaltung im Vordergrund und damit das Fehler-machen-Dürfen, geht es darum, im Einklang mit der eigenen Life-Balance zu sein, oder ist es das Bieten einer Struktur und damit Sicherheit? Die Antworten sind vielschichtig. Eine sehr zentrale Rolle spielen da unsere Führungskräfte; es bedeutet, dass sie die Bedürfnisse ihrer Mitarbeitenden kennen und – wo immer möglich – versuchen, diese mit den Anforderungen der Funktion, des Teams und unseren Werten in Einklang zu bringen.

Interview: CST und NFI



Lebensqualität für Menschen mit Demenz

Für im Alters- und Pflegeheim lebende Menschen mit Demenz und deren Angehörige brauchen wir gute Strukturen und Begleitung, um allen Anforderungen gerecht zu werden. Die HEdS Fribourg entwickelt geeignete Instrumente und setzt Fachpersonen mit Doppelprofil in der Praxis ein.

Frau Grün lebt mit Alzheimer-Demenz in einem Pflegeheim. Wir wissen im Pflorgeteam, was sie gerne isst, was ihr früher wichtig war, dass sie am Morgen gerne länger schläft und das Duschen eigentlich geniessen kann. Eigentlich heisst, dass wir es im Pflorgeteam nicht immer schaffen, dass Frau Grün das Duschen geniessen kann. Es kommt vor, dass Frau Grün uns schlägt. Sie kann auch schimpfen und spucken. Für manche in unserem Pflorgeteam ist es leichter, mit Frau Grün in Kontakt zu kommen, andere haben es ganz schwer. Wir tauschen uns sowohl im Pflorgeteam als auch im interdisziplinären Rapport mindestens 14-täglich über das Verhalten von Frau Grün aus. Wir legen im Team die Massnahmen fest, mit denen wir gute Erfahrungen gesammelt haben. Manchmal herrscht Hilflosigkeit im Team. In unserer Hilflosigkeit gibt uns ein Wirkungsindikator, ein sogenannter «patient-reported outcome measure» (CH-IPOS-Dem) für Menschen mit Demenz in Heimen, eine gemeinsame Sprache.

Der CH-IPOS-Dem verleiht dem Belastungserleben von Menschen mit Demenz ein Gesicht. Das Instrument ermöglicht uns, differenzierter und gleichzeitig einfacher sprachlich das auszudrücken, was uns beschäftigt. Der CH-IPOS-Dem bietet uns darüber hinaus in unseren Pflorgeteams die Möglichkeit, schneller Veränderungen zu erkennen und früh zu reagieren.

Kaum Forschung, aber wertvolle Berichte

Es gibt wenig bis keinen wissenschaftlichen Beleg zur Wirksamkeit von Massnahmen bei der direkten Pflege von

Menschen mit Demenz. Das macht es uns schwierig, ausreichend Zeit für die Pflege und Betreuung dieser Menschen einzufordern. Egal wie die Methoden und Anwendungen zum Sichern und Weiterentwickeln für psychosoziale Betreuungs- und Pflegequalität heissen (z. B. Validation, Musik, Kunst, Erinnerungstherapie, Snoezelen oder Kinaesthetics), wir haben keine «harten Fakten», doch in vielen Einzelfällen berichten wir Pflegenden immer wieder von guten Erfolgen. Allen Methoden und Anwendungen gemeinsam ist, dass sie unsere Wahrnehmung schärfen, unser Verstehen des Verhaltens des Menschen mit Demenz in einer aktuellen Situation verbessern. Die Methoden sichern und fördern zudem den direkten Kontakt und entfalten über Beziehung zum Menschen mit Demenz das Vertrauen. Vertrauen, das entsteht über ein echtes Interesse am Menschen, dem wertschätzenden Verhalten, das auch in kritischen Situationen zwischen uns Pflegenden und dem Menschen mit Demenz aufrechterhalten wird, und dem pflegerischen Handeln, das von Zuverlässigkeit geprägt ist. Nicht zu vergessen ist das aufmerksame Wahrnehmen von dem, was in einer aktuellen Situation als wichtig erachtet wird. Damit wird deutlich, was am Ende auch wichtig ist – die Teamleistung. Der Austausch im Team, um person-zentrierte Praxisentwicklung möglich zu machen.

An der Forschung teilhaben

Das Long-term-care-Team an der HES-SO Fribourg (www.lore.care) bietet den Heimen Hand, um person-zentrierte Praxisentwicklung weiter voranzutreiben. Heime, die sich für die praxisorientierte Zusammenarbeit mit einem Forschungsteam interessieren, dessen Mitglieder alle auch noch praktisch arbeiten (Doppelprofile), sind eingeladen, den Kontakt zu suchen unter tonia.schilling@hefr.ch. Mit dem Projekt PAPA, Praxis-Akademie Partnerschaft, haben wir eine strukturierte Möglichkeit der Zusammenarbeit mit innovationsbereiten Heimen zur person-zentrierten Praxisentwicklung geschaffen.



Frank Spichiger

Doktorand Universität Lausanne, MScN, Pflegefachmann

Andrea Koppitz

Advanced Nurse Practitioner, Professorin, Dr. rer. medic., Pflegefachfrau

Stephanie Kipfer

Doktorandin Universität Lausanne, MScN, Pflegefachfrau

Qualitätsverbesserung durch Vorgaben und Systeme schießt am Ziel vorbei

Bei der Produktion von Gütern sind Qualitätsmessungen und -verbesserungen einfach durchzuführen. Aber wie sieht es bei den Dienstleistungen in Alters- und Pflegeheimen aus? Bewirken Vorschriften oder Systeme eine bessere Pflege- und Lebensqualität für Betagte?

Wer ein Pflegeheim sucht, entscheidet in der Regel anhand von geografischen Gesichtspunkten und Verfügbarkeiten. Meist besteht Dringlichkeit. Doch selbst wenn Zeit für die Wahl des besten Angebots bleibt, sind kaum geeignete Qualitätsnachweise oder verbreitete Labels zu finden, die dabei helfen. Es fehlt zudem an brauchbaren öffentlichen Beurteilungen, wie sie etwa für Restaurants oder Feriendestinationen existieren. Deshalb stellt sich die Frage: Kann und soll Qualität gemessen und nachgewiesen werden? Und wenn ja, wie?

Qualitätsvorschriften und -labels als Antwort

Bis vor wenigen Jahren war es alleinige Kompetenz der Kantone – als Zulassungsstelle für Pflegeheime –, die Vorgaben festzusetzen. Das taten sie auch, allerdings von Kanton zu Kanton verschieden. Eines aber ist überall gleich: Mit den Jahren nahmen die Vorschriften zu. Und dies in allen möglichen Bereichen: etwa bezüglich Personaldotation, Zimmergrösse, Ausstattung, Ernährung, Freizeitprogramm oder Ausbildungspflichten. Die Konsequenz? Die Betriebe sind immer mehr normiert, mit entsprechendem Papierkrieg und Aufwand. Dann folgte der Bund: Im Auftrag des Parlaments hat der Bundesrat eigene gesetzliche Vorschriften für die Zulassung der Alters- und Pflegeheime erlassen. Die Betriebe wurden zur Erhebung von Qualitätsindikatoren und die Verbände zum Abschluss von Qualitätsverträgen verpflichtet. Parallel dazu ist eine wahre Branche an Firmen und Dienstleistern entstanden, welche sich mit Labels und Beratungen

die Verbesserung von Qualität im Gesundheitswesen auf die Fahne geschrieben haben. Mit guter Intention versuchten und versuchen sie, die aus ihrer Sicht wichtigen und richtigen Messungen und Massnahmen zu definieren. Nur: Verbessert dies alles tatsächlich die Qualität der Pflege und Betreuung von betagten Menschen im Alters- und Pflegeheim?

Qualität für die Bewohnenden

Qualität kann nicht staatlich verordnet werden. Sie zeigt sich im Engagement der Betriebe und jeder einzelnen dort tätigen Person, welche mit möglichst viel Herzblut ihre Arbeit verrichtet. Von aussen verordnete oder standardisierte Methoden führen primär zu mehr Aufwand, aber nicht zwingend zu mehr Pflege- oder gar Lebensqualität. Die Zeit, welche für die Dokumentation zur Erfüllung der Vorgaben von staatlichen Stellen und Labels eingesetzt werden muss, fehlt für die eigentliche Kernaufgabe. Qualitätsindikatoren können für diese zwar Anhaltspunkte geben, der Fokus muss aber auf den individuell geeigneten Massnahmen bleiben und nicht auf den Reportings. Ich behaupte: Wenn es uns gelingt, wieder mehr Vertrauen in die Menschen zu setzen und dadurch weniger Kontrollen zu verordnen, steigt die Qualität automatisch. Anstelle von aufwendigen (und vielfach unnötigen) Vorgaben erhalten die Involvierten wieder mehr Zeit, um den individuellen Bedürfnissen und Wünschen betreuter Menschen gerecht zu werden. Motivierte Mitarbeitende und Lebensfreude sind wichtiger als ausgewogene Menüpläne oder perfekt dokumentierte Pflegehandlungen. **Text:** CST



Q by senesuisse

Jede FührungscREW eines Betriebs in der Langzeitpflege mit entsprechender Ausrichtung und Aufgabe muss für sich definieren, was gesamtheitliche Qualität für sie und ihre Mitarbeitenden bedeutet und wie man sie gemeinsam erreichen will. Genau dies hat senesuisse dazu bewogen, selber ein für die Branche passendes Angebot aufzubauen. Bei «Q by senesuisse» geht es nicht um Kennzahlen, sondern um die kontinuierliche Steigerung des allgemeinen Qualitätsbewusstseins bei den Mitarbeitenden der Betriebe. Mehr Informationen unter www.senesuisse.ch/q-by-senesuisse



Qualität von Herzen

Alle unsere Bewohnenden haben Ressourcen: Manche arbeiten gerne im Garten, andere kochen, spazieren oder spielen ein Instrument.

Ein vielfältiges Aktivierungsangebot ermöglicht es, soziale Kontakte zu knüpfen und Vertrauen aufzubauen. Beliebt ist das Turnen mit den Kindergartenkindern. Auch im Alter sind neue Ansätze möglich. Unsere Bewohnenden entscheiden möglichst selbstbestimmt, wie sie ihren Tag verbringen möchten.

Kontinuität schafft Sicherheit

Die Qualität der Pflege ist ein entscheidender Faktor für das Wohlbefinden und die Gesundheit. Wir legen grossen Wert auf Ausbildung und die fachliche Kompetenz der Pflegeteams. Fortlaufende Weiterbildungen – z. B. zum Umgang mit

herausforderndem Verhalten, zu Demenz, Sucht, Palliative Care und Fallbesprechungen – gewährleisten die bestmögliche Pflege und Betreuung. Die Kontinuität der Teams in allen Bereichen stärkt die Beziehung zu den Bewohnenden und erleichtert eine sichere und effektive Versorgung.

Grosses Kino

Das Gustav Benz Haus – Zentrum für Pflege und betreutes Wohnen – engagiert sich im gesellschaftlichen Diskurs über Fragen des Alterns und fördert die Sensibilität für Prozesse des Alterns in allen Generationen. Die Möglichkeiten für Gespräche und Austausch mit An- und Zugehörigen, Partnern und Mietern werden dafür rege genutzt. Die Kinoabende sollen zur persönlichen Auseinandersetzung mit einem bestimmten (Alters-)Thema anregen. Seit acht Jahren wird diese Filmreihe vom Gustav Benz Haus veranstaltet. **Text:** Linda Gotsmann



Freuen Sie sich auf die nächste Film- und Vortragsreihe am 16./23./30. Januar 2024 im Stadtkino Basel.

Zentrum für Pflege und betreutes Wohnen
Linda Gotsmann,
Zentrumsleitung
Brantgasse 5, 4057 Basel
www.gustavbenzhaus.ch

ANZEIGE

careum
Careum Weiterbildung

NEU
überarbeitete
Lehrgangsinhalte

START LEHRGANG AB APRIL 2024

Praktische Gerontologie

JETZT ANMELDEN → careum-weiterbildung.ch

Wahlfreiheit als oberstes Gebot

Das Personal der Fondation Castel Notre Dame in Martigny ermöglicht den Bewohnenden ein Höchstmass an Autonomie. Jérémie Lugari erklärt als Leiter des Betriebs das Konzept.

Im Castel Notre Dame steht immer die Lebensqualität im Zentrum: Der Mensch mit seinen Bedürfnissen und Ressourcen, seiner Intimität und seiner Würde kommt für das Personal des Pflegeheims in Martigny an erster Stelle. Es ist diese Vision des Direktors Jérémie Lugari, welche das Leben im Castel Notre Dame bestimmen soll. Um dieses Ziel zu verwirklichen, braucht es eine qualitativ hochwertige Pflege, die sich der jeweiligen Person anpasst. «Im Zentrum steht der ältere Mensch und nicht die Pflege», präzisiert Jérémie Lugari, «das ist entscheidend.»

Um diese Vision umzusetzen und die Rolle des Personals mit Sinnhaftigkeit zu füllen, wendet das Pflegeheim die Montessori-Methode an. Diese steht dafür, dem älteren Menschen die Wahl zwischen mehreren Möglichkeiten zu

lassen, damit er oder sie die Kontrolle über das Leben behalten kann. «Alle Mitarbeitenden verkörpern die Rolle einer Begleitung der im Pflegeheim lebenden Person», betont unser Gesprächspartner. Dank der Umsetzung dieses Ansatzes hat der Betrieb auch aus Sicht des Personals an Attraktivität gewonnen. «Wir haben keine Schwierigkeiten, neue Mitarbeitende zu finden, und erhalten sehr gute Bewerbungen», bestätigt der Direktor. «Hinzu kommen die positiven Rückmeldungen von Angehörigen sowie von den Bewohnenden selbst.»

«Wo immer möglich, setzen wir Individualität über das Kollektiv.»

Umsetzung im Alltag

Laut Jérémie Lugari hat das Team des Castel Notre Dame eine Schlüsselrolle, indem es die Ressourcen der Menschen fördert, anstatt ihre Defizite festzustellen. «Wann immer

ANZEIGE

careCoach Die Software für Heim und Spitex.

- BESA, RAI-NH, Plaisir und interRAI HC sowie LTCF als Pflegeleistungskataloge
- Bedarfsabklärung mit interRAI HC und CMH, offiziell zertifiziert
- eMediplan, eRezept und CDS.CE Check integriert
- Ausfallsicher dank Offline-Funktionalität bei mobilen Geräten
- Anbindung ans elektronische Patientendossier EPD
- Schulung und Beratung durch qualifiziertes Fachpersonal
- Support und Updates im Wartungsvertrag inbegriffen



COMING SOON
Gesamtlösung
Spitex

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



wir können, geben wir den Bewohnenden die Möglichkeit, eigene Entscheidungen zu treffen», betont der Direktor. Deshalb präsentiert sich das Frühstück in Form eines Buffets. Der Begriff «Betreuung» wurde aus dem Vokabular des Pflegeheims gestrichen und durch «Begleitung» ersetzt. Statt von «Pensionärinnen und Pensionären» spricht man von «Bewohnenden». Die gemeinsamen Aktivitäten werden von den Bewohnenden selbst bestimmt und finden oft auf den Etagen statt, anstatt im eigentlich dafür gebauten Raum. «Wo immer möglich, setzen wir Individualität über das Kollektiv», erläutert unser Gegenüber. Ein weiteres konkretes

Beispiel ist die blumengeschmückte Fassade des Betriebs, die auch von der Nachbarschaft geschätzt wird. «Früher hat sich die Gärtnerin alleine darum gekümmert und Geranien auf den Balkonen gepflanzt», erzählt der Direktor. «Auf Anregung unserer Hauswirtschaft wird heute einmal im Jahr ein Blumenmarkt veranstaltet. Die Bewohnenden kommen und wählen, was sie auf den Balkonen blühen lassen möchten. So hat sich eine Bewohnerin italienischer Herkunft für Basilikum und Tomaten entschieden.»

Interaktion zwischen den Bereichen

Wie gelingt es, im auf Gemeinschaft ausgelegten Umfeld eines Pflegeheims einen Menschen mit seinen Ressourcen in den Mittelpunkt zu stellen? Wie gelingt es, die Pflege an den individuellen Alltag anzupassen? Wie passen die Teams ihren Rhythmus an bei Veränderungen der Bewohnenden? «Das sind unsere Hauptherausforderungen», bestätigt Jérémie Lugari. «Wir befinden uns immer noch in der Entwicklungsphase und stellen viele positive Punkte, aber auch die Grenzen der Methode fest, für welche Zeit, Ausbildung und ein anderes Management nötig sind.» Ein Vorteil des Montessori-Ansatzes ist die stärkere Interaktion zwischen allen Tätigkeitsbereichen des Castel Notre Dame. Der Direktor erklärt: «Alle Bereiche – also auch die Hotellerie – können das Wohlbefinden der Bewohnenden steigern. Der Zimmerservice versucht, die Bewohnenden in den Reinigungsprozess einzubeziehen und ihnen dadurch Autonomie zu verleihen.» Soweit möglich, passt das Personal die Umgebung an die jeweilige Person an. «Wir sind uns bewusst, dass diese Absicht angesichts der hygienischen Anforderungen, unserer begrenzten Ressourcen und der Gesundheit der Bewohnenden nicht immer realisierbar ist. Unser Grundsatz ist jedoch, es immer zu versuchen.»

Text: AVA



Während des Blumenmarkts im Castel Notre Dame wählt eine Bewohnerin selber die gewünschten Pflanzen aus.

Lebensqualität startet bei der Infrastruktur



Die Lebensqualität in Pflegeheimen ist ein entscheidender Faktor für das Wohlbefinden der Bewohnenden und für die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeitenden. Sie umfasst verschiedene Dimensionen wie körperliche Gesundheit, soziale Integration, emotionales Wohlbefinden und persönliche Autonomie.

Pflegeheime werden oft infolge des wirtschaftlichen Drucks auf engem Raum gebaut, was die Bedürfnisse der Interessengruppe vernachlässigen kann. Gesundheitsfördernde Arbeitsräume sind ebenso wichtig wie die Trennung von ruhigen und lauten Bereichen. Die Herausforderungen im Gebäudebau umfassen begrenzte Ressourcen, bauliche Einschränkungen, Platzmangel und technologische Rückstände. Das Konzept der «Healing Architecture» hebt den Einfluss der Umgebung auf das allgemeine Wohlbefinden, die Gesundheit und die Genesung hervor. Besonderes Augenmerk wird auf die Stressreduktion durch bauliche Massnahmen, akustische Verbesserungen und die Schaffung von Privatsphäre gelegt. Trotz anfänglicher Kosten kann dies langfristig zu einem positiven Return on Investment, zu einer massgebenden Mitarbeitendenzufriedenheit und zu mehr Interessierten führen. «Healing Architecture»

stärkt nachweislich die Bindung der Mitarbeitenden. Eine freundliche Arbeitsumgebung allein reicht jedoch nicht aus, um Mitarbeitende langfristig zu halten und zufriedenzustellen. Soziale Kontakte, eine klare Rollenverteilung, Präsenz der Führungspersonen und regelmässige Audits sind ebenso wichtig wie helle Aufenthaltsräume und der Zugang zu Erholungsmöglichkeiten zum Beispiel in einem Park. Die Auswahl von Farben, Kunst und Pflanzen sowie ein harmonisches Design spielen dabei eine entscheidende Rolle.

Lösungsansätze zur Verbesserung der Lebensqualität

Es gibt verschiedene Ansätze zur Verbesserung der Lebensqualität in bestehenden Pflegeheimen. Dazu gehören Renovierungen, die Integration von Technologie, Schulungen, die Partizipation der Bewohnenden und die Organisation sozialer Aktivitäten. Entscheidend ist ein ganzheitlicher Ansatz. Schaffen Sie Möglichkeiten für soziale Interaktion und Gemeinschaftsaktivitäten, etablieren Sie eine offene Kommunikationskultur und schenken Sie den kleinen Freuden und der persönlichen Betreuung genügend Aufmerksamkeit.

Ständiges Vorleben

Die Tertianum Residenz Bellevue-Park versucht konsequent, die genannten Lösungsansätze umzusetzen. Durch gezielte Renovierungen wird die Lebensqualität der Bewohnenden verbessert. Modernste Technologie steigert die Effizienz und Qualität der Pflege. Unsere Mitarbeitenden erhalten regelmässige Schulungen und Weiterbildungen, um ihre Fähigkeiten und ihr Engagement zu steigern. Wir legen Wert auf die aktive Partizipation unserer Bewohnenden, um ihre Autonomie zu stärken und ihre Zufriedenheit zu steigern. Darüber hinaus organisieren wir vielfältige soziale Aktivitäten und Veranstaltungen für Bewohnende wie auch für Drittpersonen. In der Tertianum Residenz möchten wir Lebensfreude bieten und die Lebensqualität unserer Bewohnenden sowie unserer Mitarbeitenden kontinuierlich steigern. Unsere Bemühungen im Bereich der «Healing Architecture» sind neben unserer Wertekultur ein wichtiger Teil dieser Mission, um eine Umgebung zu schaffen, die Gesundheit, Wohlbefinden und Genesung fördert.



«Wir haben es uns zur Aufgabe gemacht, eine Umgebung zu schaffen, in der Lebensqualität und Lebensfreude im Mittelpunkt stehen.»

Text: Larissa Hildbrand, Geschäftsführerin Tertianum Residenz Bellevue-Park, bellevuepark.tertianum.ch



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 schützt 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

senesuisse

SIMPLIFY YOUR BUSINESS.