

Zeitschrift: Curaviva : Fachzeitschrift
Herausgeber: Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz
Band: 88 (2017)
Heft: 10: Innere Kräfte : wie der Geist dem Körper hilft

Werbung

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 05.05.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

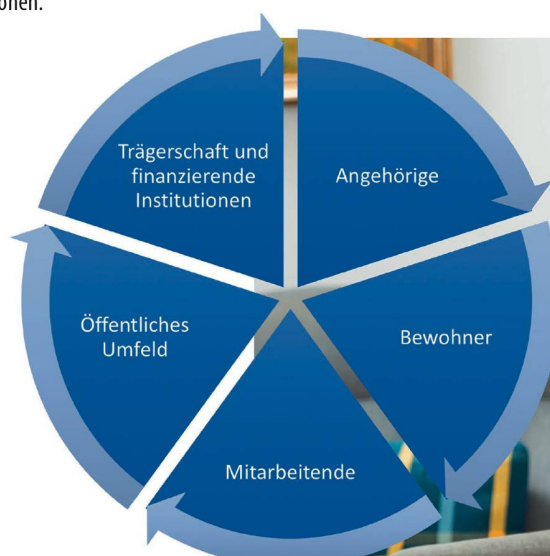
So können Alters- und Pflegeeinrichtungen beweisen, wie gut sie sind

Woran erkennt man eine gute Einrichtung? Wie können zukünftige Bewohner sicher sein, dass sie sich an ihrem neuen Lebensort wohlfühlen werden? Woraus schöpfen Angehörige die Gewissheit, dass es ihren Liebstens dort gut geht? Und: wie können stellensuchende Mitarbeitende herausfinden, ob die Arbeitsqualität ihren Vorstellungen entspricht?

Das Problem von sozialen Institutionen ist die Tatsache, dass sich die wichtigsten Reputationskriterien nicht quantifizieren lassen. Denn wie können «gute Betreuung», «angenehme Atmosphäre», «liebvolle Pflege», «hohe Lebensqualität», «angenehmes Arbeitsklima» usw. dokumentiert und vor allem bewiesen werden? Aber genau diese Aspekte weisen jedoch höchste Relevanz aus bei der Wahl einer Alters- und Pflegeeinrichtung als neuen Lebens- oder Arbeitsort. Aber auch als Kriterien für die interne Qualitätskontrolle und -Optimierung, sowie als Qualitäts-Index gegenüber Trägerschaften und finanzierenden Institutionen.

Psychologisches Phänomen nutzen

Die Lösung liefern Empfehlungen und Bewertungen. Denn überall dort, wo Entscheidungskriterien nicht aufgrund von harten, quantifizierbaren Fakten getroffen werden können, kommt eine – durch unzählige Studien untermauerte – psychologische Tatsache zu Anwendung: Für Menschen haben die Erfahrungen und Empfehlungen anderer Menschen die höchste Glaubwürdigkeit. Dies gilt in ganz besonderem Masse bei wichtigen Entscheidungen von grosser Tragweite, wie es die Wahl einer Alters- oder Pflegeeinrichtung oder eines neuen Arbeitsplatzes sind.



Softfaktoren quantifizierbar machen

Unser neues digitales System ermöglicht es sozialen Institutionen, auf einfache Art die Empfehlungen und Bewertungen von Bewohnern, Angehörigen und Mitarbeitenden zu erfassen. Diese werden neutral, objektiviert und automatisiert ausgewertet und so aufbereitet, dass sie als quantifizierte Resultate einsetzbar sind. Intern zur Qualitätskontrolle und -optimierung und gegen aussen als authentisches und glaubwürdiges Reputationsinstrument.

Mehr Informationen und Kontakt

www.swissqualiquest.ch/heime

Swiss QualiQuest AG

Thunstrasse 7, 3005 Bern

Telefon 032 588 20 10

Ihr Ansprechpartner: Antonio Gerpe, Geschäftsleitungsmitglied

Positive Praxis-Erfahrungen im ElfenauPark, Bern

Der ElfenauPark in Bern ist eine der Alterseinrichtungen, die dieses online-basierte System bereits anwenden. Die Bewohner- und die Mitarbeitenden-Zufriedenheit wird auf der Webseite (www.elfenauPark.ch) mittels Empfehlungs-Gütesiegeln dokumentiert. Und zudem sind die Details der Resultate auf einer separaten, neutralen Bewertungs-Webseite aufgeführt, wo auch Bewohner und Mitarbeitende authentisch zu Wort kommen. Über die Praxis-Erfahrungen berichtet Co-Geschäftsführer Urs Hirschi:

Herr Hirschi, was hat den ElfenauPark dazu bewogen, das neue Empfehlungs- und Bewertungssystem einzusetzen?

Zufriedenheitsumfragen haben im ElfenauPark eine lange Tradition. Diese umfangreichen Standortbestimmungen hatten wir bisher in circa 3-jährigen Intervallen gemacht. Der enorm grosse Aufwand für alle Beteiligten, die Trägheit der Methode und die dadurch verzögerten Resultate bewogen uns, über die Bücher zu gehen. Wir haben uns auf dem Markt umgeschaut und sind so auf das Produkt von Swiss QualiQuest AG gestossen.

Wie sind Ihre Praxiserfahrungen?

Das Empfehlungs- und Bewertungssystem ist nun seit rund 11 Monaten

online und aktiv. Dank der professionellen und weitsichtigen Unterstützung seitens Swiss QualiQuest konnten wir das System auf unsere Bewohner resp. deren Bedürfnisse anpassen. Die Bewertungen können nun auch mittels klassischen Papierfragebogen erhoben werden, die dann bei SQQ online umgesetzt werden. Dadurch können selbst Bewohner ohne digitale Erfahrung an der Befragung teilnehmen. Das System funktioniert sehr einfach und zuverlässig. Der Aufwand ist überschaubar und im Gegensatz zu einer klassischen Befragung kriegt man unmittelbar und kontinuierlich die Rückmeldungen.

Wie reagierten Ihre Bewohner und Mitarbeitenden?

Mehrheitlich sehr interessiert und neugierig und die Mehrzahl der Bewohner wie auch der Mitarbeitenden beteiligt sich daran aktiv. Wichtig ist es, dass wir von der Geschäftsleitung sämtliche Bewertungen und Kommentare wöchentlich besprechen und so rasch wie möglich darauf reagieren sprich eine Antwort schreiben. Ich bin mir sicher, dass die Aussagen für alle Beteiligten einen Mehrwert darstellen. Sei es für potentielle neue Bewohner oder neue Mitarbeitende, wie auch für uns als Anbieter und Arbeitgeber.