Zeitschrift: Curaviva : Fachzeitschrift
Herausgeber: Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz
Band: 90 (2019)
Heft: 6: Digitalisierung : Chancen und Herausforderungen

Rubrik: Kolumne : im Zeitalter der Bewertungen

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

Kolumne

Im Zeitalter der Bewertungen

Rankings gehören heute zu jeder Dienstleistung. Auch Institutionen werden benotet. Diese tun gut daran, auf die Kritiken einzugehen.

Von Markus Leser

Heutzutage wird alles Mögliche und Unmögliche bewertet. Kaum ein Kursbesuch, ein Aufenthalt in einem Hotel oder in einem Restaurant, wo man danach nicht gebeten wird, zumindest per Mail eine Bewertung abzugeben. Sogar Toiletten auf Flughäfen wollen bewertet werden – mit Smileys.

Ob der Bewertungshype tatsächlich dazu führt, dass die Toiletten sauberer sind und das Personal freundlicher, ist eine andere Frage und kann vom Bewertenden kaum überprüft werden.

Die Bewertungshysterie hat inzwischen definitiv die Branche der Institutionen erreicht. Das war zu erwarten. In einer Gesellschaft, in der der Ruf nach Transparenz immer lauter wird, kann man sich solchen Dingen kaum entziehen.

Dagegen ist grundsätzlich nichts einzuwenden. Es wird jedoch dann mehr als unprofessionell, wenn selbsternannte Bewertungsgurus nach dem Zufallsprinzip Kriterien für die Bewertung auswählen, die dann mit Noten hinterlegt werden. Schwierig wird es auch dann, wenn mit den Bewertungen «zufälligerweise» auch Dienstleistungsangebote verknüpft werden, die «zufälligerweise» mithelfen wollen, dass man in der Notenskala bei der nächsten Bewertungsrunde nach oben klettert.

Lebensqualität und Wohlbefinden bei den unterstützungsbedürftigen Menschen, die unseren Institutionen anvertraut sind, vollziehen sich jenseits eines schulischen Notensystems. Wer Transparenz fordert, sollte stets mit gutem Beispiel vorangehen und selbst ein Höchstmass an Transparenz einhalten. Das ist längst nicht bei allen Bewertungsplattformen der Fall. Deshalb muss man immer auch eine Bewertung der Bewerter fordern.

Und dennoch: Die Heime und Institutionen müssen sich dieser Situation stellen. Schlechte Bewertungen sind kein Unglück. Sie sind immer eine Chance, sich verbessern zu können. Dazu benötigt es die Bereitschaft zum Gespräch mit den Menschen, die die kritischen Äusserungen abgeben.

Es ist nicht die Bewertung an sich, die entscheidend ist, sondern der kommunikative Umgang mit ihr. Dazu braucht es keine Plattformen, sondern regelmässige Gespräche mit den uns anvertrauten Menschen und ihren Angehörigen. Und dies umso mehr, wenn deren Rückmeldungen negativ ausfallen.

Das ist doch eine Selbstverständlichkeit, werden Sie, lieber Leserin, lieber Leser, nun denken.

Schön, wenn es so ist.

Markus Leser ist Leiter des Fachbereichs Alter von Curaviva Schweiz.

Kurznachrichten

Alter

Rollentausch im Pflegeheim

In einem Stuttgarter Pflegeheim haben für ein Fotoprojekt Bewohner und Pfleger für einen Tag die Rollen getauscht. Am Tag der Pflege (12. Mai) haben Bewohnerinnen und Bewohner einen weissen Kittel übergezogen und den Pflegerinnen und Pflegern die Zähne geputzt oder ihnen den Blutdruck gemessen. Die Aktion «Heute pflege ich!» habe ihr grossen Spass gemacht, sagte am Abend eine Heimbewohnerin. «Ich habe eine sehr grosse Hochachtung vor denjenigen, die diesen Beruf gewählt haben.» Die Aktion verfolgte auch den Zweck, mit den ungewöhnlichen Fotos junge Menschen für den Pflegeberuf anzuwerben. Die Bilder sollen zeigen, dass es auch in Pflegeheimen fröhlich zu und her geht.

Vertauschte Rollen: Bewohner pflegt Pfleger.

WHO-Leitlinien zur Demenz

Die Weltgesundheitsorganisation WHO hat erstmals Leitlinien zur Vorbeugung von Demenz vorgestellt. Sie weist auf den vielfach belegten Zusammenhang von Übergewicht, Diabetes und Bluthochdruck mit Demenz hin und rät Staaten und Akteuren im Gesundheitswesen, gegen diese Zivilisationserscheinungen anzugehen. «Ein körperlich aktiver Lebensstil ist verbunden mit der Gesundheit des Gehirns.» Breit angelegte Studien hätten gezeigt, dass