

«GUTE PFLEGE DARF KEIN ZUFALL SEIN»

Elsbeth Luginbühl ist Geschäftsführerin und Auditorin bei concret AG. Das Unternehmen ist auf die Zertifizierung der Pflegequalität von Gesundheitsinstitutionen spezialisiert. Im Interview erzählt die ausgebildete Pflegefachfrau, was eine hohe Pflegequalität ausmacht und wie sie sich auf die Arbeitgeberattraktivität einer Organisation auswirkt.

Kathrin Kiener



Elsbeth Luginbühl

FRAU LUGINBÜHL, WAS MACHT AUS IHRER SICHT GUTE PFLEGEQUALITÄT AUS?

Gute Pflegequalität bedeutet, dass die Kundinnen und Kunden einer Spitex-Organisation jeden Tag dieselbe qualitativ hochstehende Leistung erhalten – unabhängig davon, welche Pflegefachperson für sie zuständig ist. Mit dem Zertifizierungsmodell als Orientierungshilfe kann gute Pflegequalität stattfinden, weil geregelte Prozesse und Strukturen vorhanden sind. Dies gewährleistet eine professionelle Leistungserbringung durch die Pflegenden. So entsteht Vertrauen, denn als Kundin kann ich nicht beurteilen, ob beispielsweise die Wundpflege korrekt ausgeführt wird.

WAS FASZINIERT SIE AM THEMA PFLEGEQUALITÄT?

Mich fasziniert, was die Auseinandersetzung mit der Pflegequalität in einer Gesundheitsinstitution bewirkt: Es entstehen Lernprozesse und Haltungsänderungen, oft verändern sich die Führungs- und Unternehmenskultur. Mir macht es Freude mitzuerleben, wie positiv sich der Prozess langfristig auf

die Organisation, die Mitarbeitenden und nicht zuletzt auf die Kundinnen und Kunden auswirkt.

SPIELEN DABEI AUCH WERTHALTUNGEN EINE ROLLE?

Ja, auf jeden Fall. Gute Pflegequalität leistet einen Beitrag dazu, dass die Kundinnen und Kunden in ihrer Würde respektiert werden und eine auf sie zugeschnittene Pflege erhalten. Zudem wird auch die Professionalität der Pflege gestärkt. Dies ist mein Antrieb und dafür engagiere ich mich.

SIE ZERTIFIZIEREN GESUNDHEITSINSTITUTIONEN BEZÜGLICH QUALITÄTSMANAGEMENT IN DER PFLEGE. WIE GEHEN SIE VOR?

Das Zertifizierungsverfahren besteht aus mehreren Phasen. Dabei starten wir mit einem Voraudit, an dem alle Führungspersonen teilnehmen. Die Organisation hat danach einige Monate Zeit, anhand von Basisindikatoren eine Selbstbeurteilung vorzunehmen. Gleichzeitig führt concret Praxiserhebungen durch – beispielsweise Stichproben der Pflegedokumentation – und begleitet die Pflegenden auf der Tour. Danach wird beurteilt, welche Indikatoren noch nicht erfüllt sind. Die Organisation erhält einen entsprechenden Massnahmenplan zur Umsetzung. Nach eineinhalb bis zwei Jahren werden die Resultate überprüft. Sind alle Basisindikatoren erfüllt, erhält die Organisation die Zertifizierung.

WELCHEN NUTZEN HAT EINE ZERTIFIZIERUNG FÜR DIE KUNDINNEN UND KUNDEN EINER SPITEX-ORGANISATION?

Eine Zertifizierung schafft Vertrauen und Verbindlichkeit: Die Kundinnen, Kunden und ihre Angehörigen können sich darauf verlassen, dass die Spitex-



Elsbeth Luginbühl engagiert sich seit Jahren für eine hohe Pflegequalität in Gesundheitsinstitutionen.

CONCRET AG

Die Firma concret AG wurde 1993 als unabhängige Zertifizierungsstelle für Qualitätsmanagement-Systeme in der Pflege gegründet. Sie ist von der Schweizerischen Akkreditierungsstelle des Staatssekretariats für Wirtschaft (seco) akkreditiert. Alle Auditorinnen und Auditoren der concret AG verfügen über eine Ausbildung in der Pflege und weiterführende Ausbildungen.

Weitere Informationen: www.concret-ag.ch



Ein gutes Qualitätsmanagement in der Pflege schafft Vertrauen und Sicherheit. Dafür setzt sich Elsbeth Luginbühl ein.

Organisation messbare Kriterien erfüllt, über klare Strukturen verfügt und nach definierten Zielvorgaben handelt. Dies garantiert eine konstante Pflegequalität, schliesslich darf gute Pflege kein Zufall sein. Betonen möchte ich, dass auch nicht zertifizierte Spitex-Organisationen hervorragende Arbeit leisten und grossen Wert auf eine hohe Pflegequalität legen.

LÄSST SICH MIT DER ZERTIFIZIERUNG AUCH DIE ARBEITGEBERATTRAKTIVITÄT STEIGERN?

Rückmeldungen von zertifizierten Spitex-Organisationen zeigen, dass es ihnen im Vergleich mit anderen Gesundheitsinstitutionen leichter fällt, qualifiziertes Pflegefachpersonal zu rekrutieren. Ich schliesse daraus, dass gut geführte Organisationen mit klar definierten Prozessen für die Arbeitnehmenden attraktiv sind.

INWIEFERN WIRKT SICH EINE GUTE PFLEGEQUALITÄT AUF DIE WIRTSCHAFTLICHKEIT AUS?

Nur wenn der Pflegebedarf korrekt erfasst wird und die erbrachten Pflegeleistungen nachvollziehbar in

der Pflegeplanung ersichtlich sind, können diese auch verrechnet werden. Das ist ein wesentlicher Punkt. Unsere Erfahrungen zeigen, dass hier vielerorts noch Potenzial besteht. Definierte Strukturen und Prozesse leisten insgesamt einen wichtigen Beitrag zur Wirtschaftlichkeit. Ich denke hier etwa an die Einsatzplanung oder das Medikamentenmanagement.

BLICKEN WIR IN DIE ZUKUNFT: WIE KÖNNTE SICH DIE AMBULANTE PFLEGE IN DEN NÄCHSTEN 20 JAHREN ENTWICKELN?

Der Stellenwert der integrierten Versorgung wird weiter zunehmen. Ein grosses Thema ist die digitale Transformation: Es ist zentral, dass die Spitex-Organisationen mit neuen Technologien Schritt halten und beispielsweise den gesamten Pflegeprozess digitalisieren. Der Einbezug der Kundinnen, Kunden und Angehörigen wird noch wichtiger werden. All dies sind Themen, welche Bestandteil des Qualitätsmanagements sind. Gute Qualität bedeutet also auch, für die Zukunft gerüstet zu sein. ■