

Ist Qualität im Pflegeheim überhaupt noch möglich?

Elsbeth Luginbühl



Die Herausforderungen, vor denen die Pflegeheime heute und in Zukunft stehen, sind enorm. Der Fachkräftemangel ist heftig und es ist kein Ende in Sicht. Zahlreiche Babyboomer werden pflegebedürftig und kommen in die Heime. Sie erwarten mehr als regelmässige Mahlzeiten und Unterstützung bei der Medikamenteneinnahme. Ihre Angehörigen wünschen, dass sie einbezogen und gut informiert sind. Die Mitarbeitenden wollen sich einbringen, Verantwortung übernehmen und dabei unterstützt werden. Ist es überhaupt noch möglich, diesen Qualitätsansprüchen von Bewohnenden, Angehörigen und Mitarbeitenden gerecht zu werden? Eine Betrachtung aus verschiedenen Perspektiven.

Qualität im Pflegeheim – was kann ich als Bewohnende erwarten?

Nach wie vor ist es so, dass ich als potenzielle Bewohnende nicht genau weiss, welche Dienstleistungen in welcher Qualität ich in einem Pflegeheim erwarten darf. Geht es

darum, dass ich Unterstützung erhalte in der Körperpflege, regelmässig Mahlzeiten serviert bekomme und mit Medikamenten versorgt bin? Ein schönes Zimmer mit Nasszelle bewohne, das regelmässig gereinigt wird? Ja, das alles kann ich erwarten. Aber es geht um mehr als die Unterstützung bei Tätigkeiten, denen ich allein nicht mehr nachkommen kann. Ich möchte im Pflegeheim möglichst so leben, wie ich zu Hause gelebt habe. Mit viel Selbstbestimmung und der Gewissheit, dass meine Gewohnheiten und Eigenheiten berücksichtigt werden. Auch dann, wenn ich diese nicht mehr selbst äussern kann. Ich erwarte, dass meine Privatsphäre respektiert wird, meine altersbedingten Beeinträchtigungen und Gesundheitsprobleme erkannt sind und darauf reagiert wird. Kurz: dass ich rundum gut versorgt bin und dass meine Lebensqualität im Zentrum steht.

Qualität im Pflegeheim – was erwarte ich als Angehörige?

Beim Eintritt einer pflegebedürftigen Person in ein Heim ist es möglich, dass ich als Angehöriger bereits eine belastende Geschichte hinter mir habe. Sei es wegen der Übernahme von Betreuungsaufgaben, wegen organisatorischen Tätigkeiten oder einfach dem Aushalten von

anspruchsvollen Situationen. Entsprechend ist vielleicht der Eintritt meiner Angehörigen ins Pflegeheim erstmal eine Erleichterung. Damit verbunden können jedoch auch Schuldgefühle sein. Als Angehörige möchte ich nicht plötzlich ausgeschlossen sein, weil jetzt die Profis zuständig sind. Ich erwarte beispielsweise, dass ich jederzeit und verständlich über den Gesundheitszustand meines Angehörigen informiert bin. Dass ich gefragt werde, wie und wo ich miteinbezogen werden will oder wo ich Verantwortung abgeben will. Im besten Fall werde ich auch mal gefragt, wie es mir mit der Situation geht. Kurz: dass ich vertrauen kann, dass mein Angehöriger gut betreut und gepflegt wird und ich mich weiterhin einbringen kann.

Qualität im Pflegeheim – was erwarte ich als Pflegefachperson?

Falls ich gerade die Ausbildung abgeschlossen habe, bin ich noch eine Novizin. Daher ist für mich ein sanfter Einstieg in die Praxis wichtig. Aber auch, wenn ich schon Erfahrung habe, erwarte ich eine gut geplante und solide Einführung. Ich wünsche mir Vorgesetzte, die mich wertschätzen, mit mir im Kontakt sind und ein Interesse daran haben, mich zu fördern, mich aber auch zu fordern. Denn ich will mich einbringen und Verantwortung übernehmen. In schwierigen Situationen mit Bewohnenden und/oder Angehörigen benötige ich Unterstützung und möchte nicht alleingelassen werden. Es hilft mir, wenn ich auf betriebsspezifische Richtlinien zurückgreifen kann, zum Beispiel für das Anlegen eines Kompressionsverbandes oder beim Medikamentenmanagement. Das gibt mir Sicherheit und die Gewissheit, dass meine Kolleginnen und Kollegen die Pflege auf die gleiche Art ausführen. Generell hilft es mir, wenn ich weiss, wo ich selbst entscheiden kann und wo konkret vorgegeben wird, wie etwas ausgeführt wird. Bei der aktuellen Personalknappheit will ich von den Vorgesetzten wissen, welche Tätigkeiten ich weglassen darf und welche zwingend sind. Kurz: Damit ich im Betrieb bleibe, ist mir eine Vorgesetzte wichtig, die mich und das Team wertschätzend führt. Es soll eine Kultur herrschen, in der ich mich einbringen kann und klare Vorgaben gelten – gerade in diesen herausfordernden Zeiten.

Qualität im Pflegeheim – Anforderungen an die strategische und operative Führung

Um die Institution aktuell und für die Zukunft zu positionieren, ist eine Strategie unabdingbar. Sie muss aufzeigen, was den Betrieb ausmacht und wo dieser in drei Jahren stehen will. Die strategische Führung hat dabei die Aufgabe, diese Strategie zu definieren und die operative Führung in der Umsetzung zu unterstützen. Damit verbunden ist das Wissen und die Sensibilität dafür, wer die heutigen und zukünftigen Bewohnenden und Mitarbeitenden sind. Wel-

Das Zertifizierungsverfahren „Swiss Care Excellence Certificate“ wurde in Zusammenarbeit mit der Berner Fachhochschule BFH, Fachbereich Gesundheit, und der Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften ZHAW, Institut für Gesundheitsökonomie, entwickelt und wird seit 2018 von der concret AG im stationären und ambulanten Bereich angewendet. Im Zentrum des Verfahrens stehen die Themen rund um die Entwicklung der Organisation, die professionelle Pflege und die Sicherheit der Bewohnenden. Leadership und der Erhalt der Mitarbeitenden ist dabei ein Querschnitt-Thema.

che Ansprüche und Bedürfnisse haben sie? Dieses Wissen ist Voraussetzung, um die Zukunftsfähigkeit des Betriebes zu gewährleisten und eine gute Bettenauslastung vorzuweisen, und es dient als Grundlage für die qualitative Weiterentwicklung. Dabei spielen die Führungspersonen auf allen Ebenen eine zentrale Rolle. Sie schaffen Rahmenbedingungen und Strukturen (z.B. Prozessbeschreibungen, fachliche Vorgaben, Wissenssicherung etc.), die den Mitarbeitenden Orientierung und Sicherheit geben. Damit einhergehen muss die Entwicklung einer Kultur, in der sich die kritische Selbstreflexion und das Lernen etablieren. Dies wird Auswirkungen haben auf das Wohlbefinden der Mitarbeitenden, und helfen, sie im Beruf zu halten und die Qualität des Pflegeheims zu sichern.

Nur wenn klar definiert ist, welches Qualitätsniveau angestrebt wird, können begründet und transparent Leistungen punktuell weggelassen werden – etwas das in Zeiten der Personalknappheit unausweichlich ist. Geregelte Strukturen, definierte Prozesse und Leadership verhindern zwar den Fachkräftemangel nicht, helfen aber, den Betrieb zu gewährleisten und die Mitarbeitenden im Beruf/in der Institution zu halten. Es ist wichtig, klar zu kommunizieren, was Bewohnende und deren Angehörige aktuell erwarten können, und die effektive Erbringung der Qualitätsversprechen zu messen und zu verbessern.

Literatur

- Peter, K. A., Renggli, F., Schmid, X., Lazarevic, T., Bürgin, R., Kund, S., Voirol, C. & Hahn, S. (2021). *Arbeitsbedingter Stress bei Gesundheitsfachpersonen in der Schweiz: Abschlussbericht STRAIN für alle Organisationen*. Berner Fachhochschule.
- Hahn, S., Schwarze, T. & Vangeloooven, C. (2017). Pflegequalität aus wissenschaftlicher Sicht. *Pflegerecht*, 2, 95–97.



Elsbeth Luginbühl
Geschäftsführerin concret AG

Verstehen, wie Krankheiten entstehen



Rudolf Meyer (Hrsg.)
Allgemeine
Krankheitslehre
kompakt

12., vollst. überarb.
Aufl. 2022. 120 S.,
45 Abb., 14 Tab., Kt
€ 19,95 (DE)/
€ 20,60 (AT)/
CHF 29.90
ISBN 978-3-456-
86101-2
Auch als eBook
erhältlich

www.hogrefe.com



Entscheidungen in der letzten Lebensphase unterstützen

Befähigen Sie ältere Menschen und ihre Angehörigen, für sie passende Entscheidungen zu treffen. Sprechen Sie mit ihnen über Sterbewünsche und Trauer.

Fachkurs, 6 Einheiten | Februar bis Mai 2023

Ihre Weiterbildung zum Thema **Alter – kompetent, engagiert, zukunftsweisend**
bfh.ch/alter/weiterbildung

► **Institut Alter**

Weiterbildung Der beste Weg in die Zukunft

CURAVIVA Weiterbildung
ist jetzt ARTISET Bildung –
wir sind weiterhin
mit unserem vielfältigen
Angebot für Sie da!

Pflege/Betreuung

- Vorbereitung eidg. Berufsprüfung Lanzeitpflege und -betreuung
- Qualität und Entwicklung
- Gerontologie und Geriatrie
- Gerontopsychiatrie
- Palliative Care
- Inhouse-Schulungen und Beratungen

Jetzt
informieren



**ARTISET
Bildung**

ARTISET Bildung
Weiterbildung
Altenweg 1, 8000 Luzern II
T +41 41 41 01 71
wb@artisetbildung.ch
artisetbildung.ch/weiterbildung

AKTIVIERUNG

2024



HÖHERE FACHSCHULE FÜR AKTIVIERUNG AM PULS DER PRAXIS

HF Diplom 3-jährige Vollzeitausbildung

Dipl. Aktivierungsfachperson HF
Dipl. Aktivierungsfachperson HF

► Mehr zum Aufnahmeverfahren unter med.ch



Weiterbildungsangebote

Für Aktivierungsfachpersonen HF
(Ermittlung für SWM-Mitglieder)



Zertifikat FAB

Fachperson in aktiverender Betreuung
Fachverantwortlichkeit in Alltagsgestaltung und Aktivierung
► Mehr zu den Weiterbildungsangeboten unter med.ch

med | Zentrum für medizinische Bildung | Aktivierung HF
Max-Deubler-Platz 2 | 3014 Bern | Tel. 051 637 31 10 | med.ch

ADHS bei Kindern

Ratgeber aus dem Hogrefe Verlag



Daniela Chirici
Eine Kindheit mit ADHS

Leben mit dem Aufmerksamkeitsdefizitsyndrom

2022, 84 S., Kt
€ 19,95 (DE)/
€ 20,80 (AT)/CHF 27,90
ISBN 978-3-456-86193-7
Auch als eBook erhältlich



Russell A. Barkley
Das große ADHS-Handbuch für Eltern

Verantwortung übernehmen für Kinder mit Aufmerksamkeitsdefizit und Hyperaktivität

4., überarb. Aufl. 2021.
520 S., 3 Abb., 6 Tab., Kt
€ 39,95 (DE)/
€ 41,10 (AT)/CHF 52,50
ISBN 978-3-456-86082-4
Auch als eBook erhältlich

In Texten, die über einen Zeitraum von mehr als zehn Jahren entstanden, beschreibt Daniela Chirici, wie es ist, mit einem ADHS-betroffenen Kind unterwegs zu sein.

Umfassende Informationen für Eltern von ADHS-Kindern, mit wertvollen Hinweisen für Diagnose und Therapie.



Ruth Huggenberger
ADHS in der Familie

Strategien für den Alltag

Bearbeitet von Angelika Pfaller.
2019, 256 S.,
19 Abb., 11 Tab., Kt
€ 24,95 (DE)/
€ 25,70 (AT)/CHF 35,90
ISBN 978-3-456-85799-5
Auch als eBook erhältlich



Manfred Döpfner et al.
Den Alltag meistern mit ADHS

Das Arbeitsbuch für Eltern von Kindergartenkindern

2022, 173 Seiten,
Großformat,
inkl. Online-Materialien,
€ 24,95 (DE)/
€ 25,70 (AT)/CHF 35,90
ISBN 978-3-8017-3051-2

Die Autorin gibt praktische Tipps, welche Strategien in der Erziehung und im Alltag erfolgreich sein können.

Das Selbsthilfe-Arbeitsbuch bietet Eltern von Kindern im Alter von 3 bis 6 Jahren lösungsorientierte Hilfestellungen zum Umgang mit ADHS-Problemen und oppositionellen Verhaltensweisen.