

Das Leben im Alter mehr geniessen und sich auf erstklassige Pflege verlassen

Klare Qualität erfahren dank Leading Nursing Homes

Qualität im Pflegeheim wird traditionell anhand von Strukturen, Prozessen und pflegerischen Standards gemessen. Doch mit steigender Lebenserwartung, komplexeren Pflegebedürfnissen und wachsendem Transparenzanspruch stellt sich zunehmend die Frage, wie sich auch die tatsächliche Lebensqualität von Bewohnenden systematisch erfassen lässt. Vor diesem Hintergrund ist vor rund einem Jahr das Qualitätslabel Leading Nursing Homes (LNH) lanciert worden.

LNH vereint Pflegeinstitutionen, die sich einer externen Evaluation anhand eines umfassenden Kriterienkatalogs unterziehen. Neben strukturellen Anforderungen rückt dabei insbesondere die erlebte Lebensqualität der Bewohnenden in den Fokus. Ziel ist es, Qualität nicht nur zu dokumentieren, sondern nachvollziehbar und überprüfbar zu machen.

Die Anforderungen an Altersinstitutionen haben sich in den vergangenen Jahren deutlich verändert. Neben steigenden Dokumentations- und Nachweispflichten ist Qualität zunehmend zu einem strategischen Führungsinstrument geworden. Gleichzeitig wächst die Erwartungshaltung von Angehörigen, Bewohnenden und Mitarbeitenden.

Das Resultat einer eindeutigen strategischen Ausrichtung

«Qualität ist kein reines Erfüllungskriterium regulatorischer Vorgaben, sondern Teil der strategischen Ausrichtung einer Institution», sagt Paul Bannister, CEO von LNH. Klassische Struktur- und Pflegeindikatoren blieben zwar wichtig, stiessen jedoch an Grenzen. «Viele Indikatoren messen Prozesse, aber nicht die tatsächlich gelebte Qualität im Alltag. Sie sagen wenig darüber aus, wie Bewohnende ihren Alltag erleben.» Zudem bestehe die Gefahr, dass Dokumentationsanforderungen Bürokratie fördern, ohne die Wirkung für die Menschen unmittelbar zu verbessern. Aspekte wie Teamkultur oder Führungsqualität würden in traditionellen Messsystemen nur unzureichend abgebildet.

Vor diesem Hintergrund gewinnt der Begriff Lebensqualität an Bedeutung. Für Bannister bedeutet er, «Sicherheit und Autonomie in eine tragfähige Balance zu bringen». Verlässliche Beziehungen, personelle Kontinuität und stabi-

le Teams seien zentrale Voraussetzungen. Führungsträger hier eine besondere Verantwortung.

Ein umfassendes Qualitätslabel könne in diesem Umfeld mehrere Funktionen übernehmen: Orientierung für Angehörige und Mitarbeitende, Differenzierung im Markt und ein interner Qualitätskompass. «Ein Label kann Vertrauen schaffen – vorausgesetzt, es ist mit einer nachvollziehbaren und transparenten Evaluation verbunden.»

Doch wie wird dieser Anspruch konkret umgesetzt?

«Am Anfang steht ein Audit mit 100 Kriterien», erläutert Franziska Held, COO von LNH. Geprüft werden mehrere Dimensionen: Pflege und Betreuung, Hotellerie, Infrastruktur sowie Führung.

In der Dimension Pflege und Betreuung gehe es um motivierte, fachlich versierte Mitarbeitende, «die Menschen nicht nur behandeln, sondern begleiten – mit Empathie, Zeit und echter Zuwendung». Auch Wohnlichkeit, Atmosphäre und Servicequalität würden berücksichtigt. Infrastruktur solle Orientierung bieten, Sicherheit vermitteln und den Tagesrhythmus unterstützen. Zentral sei zudem die Führungskultur: «Eine starke, menschliche Haltung prägt, wie Wertschätzung im Haus gelebt wird und ob das Wohl der Bewohnenden und Mitarbeitenden konsequent im Zentrum steht.»

Das Prüfverfahren beginnt mit einer Dokumentensichtung. Anschliessend führen zwei Auditorinnen oder Auditoren während zweier Tage Vor-Ort-Beobachtungen und Gespräche mit Mitarbeitenden, Leitung, Bewohnenden und

Die Casa Solaris in Niederuzwil ist eine Pionierin als Mitglied von Leading Nursing Homes.





Clovis Défago (rechts), VR-Präsident Casa Solaris AG, und Marc Borer, COO der Casa Solaris AG sowie Gastgeber und Geschäftsführer in Niederuzwil, freuen sich im Dezember über die Einweihung des Casa Solaris Niederuzwil als Mitglied von Leading Nursing Homes. Die Freude ist auch bei Franziska Held, COO, und Paul Bannister, CEO von Leading Nursing Homes, gross.

Angehörigen durch. «Die Institution ist das Zuhause der Bewohnenden. Deshalb ist es zentral, ihre Perspektive einzubeziehen», betont Held. Aussagen würden jedoch stets im Kontext betrachtet und mit weiteren Eindrücken abgeglichen. Am Ende bewerten die beiden Auditoren die 100 Kriterien unabhängig voneinander und gleichen ihre Einschätzungen erst vor dem finalen Entscheid ab.

Was das Verfahren von klassischen Zertifizierungen unterscheidet, sei der Fokus auf gelebte Qualität. «Wir messen nicht nur das Geschriebene, sondern das Erlebte.» Zudem verstehe sich die Evaluation nicht als starres Richtig-oder-Falsch-System, sondern als dialogischer Prozess.

Über die eigentliche Prüfung hinaus ist die Mitgliedschaft mit einer aktiven LNH-Community verbunden. «Der Wissenstransfer, der Austausch von Best Practices und das Benchmarking unter den Mitgliedern ergänzen die Evaluation», so Held. Qualität werde dadurch nicht als einmaliger Status verstanden, sondern als kontinuierliche Weiterentwicklung.

Casa Solaris in Niederuzwil

Wie ein solches Qualitätsmodell in der Praxis wirkt, zeigt das Beispiel des Alterszentrums Casa Solaris in Niederuzwil. Die Institution hat sich der externen Evaluation von LNH unterzogen und ist heute Teil des Netzwerks.

Für Clovis Défago, Verwaltungsratspräsident von Casa Solaris, war die Entscheidung für eine externe Überprüfung bewusst gewählt. «Die Beurteilung von Direktbetroffenen wie Mitarbeitenden, Bewohnern und deren Angehörigen sind

für uns massgebend. Aber die Aussensicht ist eine wertvolle Ergänzung.»

Im Zentrum steht für Défago die Lebensqualität der Bewohnenden. «Für mich ist es sehr wichtig, dass die älteren Menschen, die in unseren Häusern wohnen, sich wohl fühlen. Unser Fokus liegt auf Wohnen und Leben im Alter und nicht auf «Hospitalisierung» von Pflegebedürftigen. Sie sollen es im letzten Lebensabschnitt noch schön haben, soweit es die Gesundheit zulässt.»

Die Teilnahme an einer externen Evaluation sei dabei sowohl ein Signal nach innen als auch nach aussen. Entscheidend sei dabei die Glaubwürdigkeit der Prüfung. «Dabei ist es uns wichtig, nicht irgendwelchen Labels nachzueifern, von denen es doch einige gibt.» Hier spiele die Qualität des «Prüfenden» eine entscheidende Rolle für die Aussagekraft eines Zertifikats.

Marc Borer, Geschäftsführer von Casa Solaris Niederuzwil, beschreibt die Evaluation als wertvolle Standortbestimmung. «Sie hat uns ermöglicht, unsere Qualität aus einer externen Perspektive zu reflektieren.»

Besonders anspruchsvoll sei dabei die ganzheitliche Betrachtung gewesen. «Die ganzheitliche Betrachtung aller Bereiche – von der Pflege, Hausdienst, Gastronomie bis zur Führung – war anspruchsvoll, aber sehr wertvoll.» Gerade diese Breite habe auch gezeigt, wie wichtig das Zusammenspiel aller Bereiche sei. Besonders gefreut habe das Team vor allem die Rückmeldung zur gelebten Kultur im Haus und zum respektvollen Umgang mit den Bewohnenden. «Das hat uns bestätigt, dass unsere Werte im Alltag über alle Bereiche gelebt werden.»

Auch die Mitarbeitenden hätten den Prozess letztlich positiv aufgenommen. «Zu Beginn ist eine gewisse Spannung spürbar, das ist aber ganz normal. Gleichzeitig haben viele Mitarbeitende die Evaluation als Anerkennung ihrer täglichen Arbeit wahrgenommen und waren stolz auf das erzielte Resultat.» Für die Bewohnenden sei die Auszeichnung eine Bestätigung, dass ihr zuhause eine sehr hohe Qualität biete. «Viele Bewohnende haben zunächst vor allem die schöne Plakette wahrgenommen, die nun unseren Eingangsbereich schmückt. Nachdem wir ihnen erklärt haben, was die Auszeichnung bedeutet, haben sie sich sehr darüber gefreut.»

Im Alltag habe die Evaluation vor allem eine bestätigende Wirkung entfaltet. «Es hat uns darin bestärkt, unsere Qualität weiterhin bewusst zu reflektieren und kontinuierlich weiterzuentwickeln», sagt Borer. Lebensqualität sei dabei der zentrale Bezugspunkt des täglichen Handelns und zeige sich in einer hohen Selbstbestimmung, Beziehungen und einem wohnlichen Umfeld. Neben der Evaluation spiele auch der Austausch innerhalb des Netzwerks eine Rolle. «Der Austausch mit anderen führenden Institutionen sowie Best-Practice-Beispiele sind für uns wertvoll und bereichernd», so Borer.

Für Défago wird sich langfristig zeigen, welche Rolle die Community innerhalb des Netzwerks spielen kann. «Das kommt darauf an, was die LNH-Gemeinschaft daraus macht. Die Frage wird sein, welche Ziele die Community verfolgt, politische, wirtschaftliche, gesellschaftliche.»

Weitere Informationen

www.leadingnursinghomes.com