

Zeitschrift: Curaviva : Fachzeitschrift
Herausgeber: Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz
Band: 80 (2009)
Heft: 9: Benchmark : Kosten- und Leistungsvergleiche - Chance oder Risiko?

Artikel: Zufriedenheit der Heimbewohnenden im Vergleich : eine Benchmark für Geborgenheit
Autor: Wenger, Susanne
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-804934>

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: 31.03.2025

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

Zufriedenheit der Heimbewohnenden im Vergleich

Eine Benchmark für Geborgenheit

Im Rahmen eines Qualitätsmanagements führen viele Heime Bewohnerbefragungen durch – oft nur für sich und ohne systematische Auswertung. Ein neues Benchmark-Projekt will dies ändern. Denn Altersinstitutionen müssten sich in Zukunft noch viel stärker auf die Kundenzufriedenheit ausrichten, sagt die St. Galler Initiantin Ruth Kulcsár Meienberger.

Susanne Wenger

Wenn ein Alters- und Pflegeheim ein Qualitätsmanagement aufbaut, gehört die Befragung der Kundschaft – Bewohnende, Angehörige – dazu. Gerade kleinere Heime haben aber oft nicht die Möglichkeit, solche Befragungen professionell durchzuführen. Diese geraten zur Pflichtübung und lassen alle Beteiligten etwas unbefriedigt zurück. So hat es Ruth Kulcsár Meienberger festgestellt, die seit vielen Jahren als Beraterin für Institutionen im Sozial- und Gesundheitswesen tätig ist. Zusammen mit dem Institut für Begleit- und Sozialforschung in Zürich und St. Gallen hat die St. Gallerin Kulcsár nun ein Benchmarking-Projekt initiiert, das Heimen nicht nur eine fundierte Befragung der Kundenzufriedenheit ermöglichen soll, sondern darüber hinaus Vergleichsmöglichkeiten mit anderen Institutionen bietet. «Erst wenn man Referenzgrössen hat, kann man das eigene Resultat richtig einordnen», sagt die Fachfrau.

Das Spezielle an Kulcsárs Projekt: Als eine der Referenzgrössen dienen die Altersheime der grössten Schweizer Stadt. Gearbeitet wird auch mit dem Fragenkatalog, den die 27 Stadtzürcher Altersheime mit ihren 2000 Bewohnerinnen und Bewohnern in der Qualitätssicherung verwenden. Andere Institutionen gewännen dadurch «eine Vergleichsmöglichkeit, die sie sonst niemals hätten», stellt Kulcsár fest. Zwar könne es in den Institutionen Unterschiede beim Anteil stark pflegebedürftiger Bewohnender geben. Und in einem städtischen Heim spiele beispielsweise die Sicher-

heit für die Bewohnenden eine grössere Rolle als in einem ländlichen Heim, wo sich alle kannten. Doch ein methodisch sauber durchgeführtes Benchmarking garantiere, dass sich punkto Bewohnerzufriedenheit auch ein kleines ländliches Heim mit einem grossen Stadtzürcher Heim vergleichen lasse – und umgekehrt.

Der Heimbewohner als Gast

Bisher haben drei Alters- und Pflegeheime im Kanton Basel-Landschaft und eines im Kanton Schaffhausen beim Benchmarking erstmals mitgemacht. Der Fragebogen zur Bewohnerzufriedenheit umfasst 14 Punkte. Erfragt wird unter anderem, was die Leute von der Pflege, dem Personal, dem Veranstaltungs- und Aktivierungsangebot, der Qualität der Mahlzeiten, der Reinigung, den Kontaktmöglichkeiten zu anderen Bewohnenden halten. Und auch, ob sie sich im Heim ernst genommen und geborgen fühlen. Um bei der Auswertung differenzieren zu können, müssen die Befragten zudem angeben, ob sie pflegebedürftig sind und wie lange sie schon im Heim wohnen. Geklärt wird auch, ob die Bewohnenden den Fragebogen selbständig oder mit Unterstützung von Angehörigen ausgefüllt haben – oder ob Angehörige und gesetzliche Vertreter das Ausfüllen übernommen haben, was bei Menschen mit Demenz der Fall sein kann. Zwar verträten Angehörige nicht immer exakt das Bewohnerinteresse, doch als unabhängige und kritische Kundengruppe seien sie für das Heim genau so wichtig, sagt Ruth Kulcsár.

Beurteilungen durch Bewohnende und Angehörige fallen subjektiv aus – sind sie aussagekräftig genug für ein Benchmarking? Im Zentrum eines Qualitätsmanagements stehe der Kunde, betont Kulcsár. Noch sei der Konkurrenzgedanke unter Heimen wenig verbreitet, höchstens regional. Doch mit den steigenden Ansprüchen und mit der zunehmenden Mobilität künftiger Rentnergenerationen müssten die Institutionen sich noch stärker nach der Bewohnerzufriedenheit ausrichten, um mithalten zu können, ist Ruth Kulcsár überzeugt. Sie sieht hier Parallelen zur Hotellerie.



Sind die Bewohnerinnen und Bewohner mit den Kontaktmöglichkeiten im Heim zufrieden? Auch dies wird erfragt und verglichen.

Als ausgebildete Sozialpädagogin mit Nachdiplom im Management von Non-Profit-Organisationen hat Kulcsár das St. Galler Hotel DOM, in dem Menschen mit Behinderung arbeiten, gegründet und geführt: «Die steten Vergleiche mit der Konkurrenz haben uns motiviert, uns permanent zu verbessern – zugunsten des Gastes.» In der Altersinstitution zahle der Gast zwar nicht alles selber, doch seine Anforderungen gelte es auch dort bestmöglich zu erfüllen. Im Frühling 2010 sollen Heime an einer Tagung Einblick in das Benchmarking durch Kundenbefragungen gewinnen, wie es das Zürcher Hotel Marriott praktiziert.

Wichtiger Fingerzeig

Auch wenn auf die Spitze getriebene Vergleiche Gefahren bergen, wie das stark unter Kostendruck stehende Spitalwesen zeige,

überwiegt für Ruth Kulcsár das Positive am Benchmarking – auch für das Sozialwesen. Schneide ein Heim bei der Bewohnerzufriedenheit im Vergleich schlecht ab, sei das ein wichtiger Fingerzeig – auch wenn er schmerze, weil man sich doch stark um Qualität bemühe. Kulcsár erzählt von einem Heim, das aufgrund eines Benchmarkings vorab eines realisiert habe: Dass es die neu eingeführten Betreuungskonzepte Bewohnenden und Angehörigen besser erklären müsse. Wichtig für Kundenzufriedenheit sind gemäss Kulcsár vor allem auch die bauliche Infrastruktur eines Heims und eine Heimleitung, «die mit Leib und Seele dabei ist».

Die Teilnahme an Kulcsárs Benchmarking-Projekt kostet rund 10 000 Franken. Mit dem Preis sei man am Markt, sagt die Initiantin. Inbegriffen ist neben der nach wissenschaftlichen Kriterien durchgeführten Befragung und Auswertung auch Beratung bei der Interpretation der Resultate und beim allfälligen Ableiten von Veränderungen. Optimale Zuwendung zu den betreuten und gepflegten Menschen – um dieses Ziel aller Heime unter Berücksichtigung der vorhandenen, meist knappen Ressourcen besser zu erreichen, seien Kunden- und auch Mitarbeiterbefragungen mit Benchmarks ein nützliches Instrument, ist Ruth Kulcsár überzeugt: «Wenn sich Institutionen hier auf die Suche machen, haben wir grundsätzlich etwas gewonnen.»

Informationen unter www.rkm-beraten.ch

Anzeige

Schulthess-Wet-Clean – das schonende Reinigungsverfahren für alle Textilien




Wet-Clean von Schulthess reinigt praktisch alle Textilien äusserst schonend mit Wasser und umweltfreundlichen Flüssigwaschmitteln. Ob Duvets, Kopfkissen, Vorhänge, Problemwäsche aus der Pflege, Uniformen oder Mikrofaserlappen: Schulthess Wäschereiprodukte sind die erste Wahl für alles, was in Heimen, Hotels u.Ä. anfällt. Kontaktieren Sie uns!

Schulthess Maschinen AG
CH-8633 Wolfhausen
Tel. 0844 880 880
Fax 0844 880 890

info@schulthess.ch
www.schulthess.ch



Swiss Made 



SCHULTHESS

Wäschepflege mit Kompetenz