

Medienmitteilung

«Qualität ist dann erreicht, wenn der Bewohner zufrieden ist.»

Das Alters- und Pflegeheim Sihlsana AG konnte im Mai 2020 ein neues Label erlangen. Das Q-Label des Verbands senesuisse zertifiziert das Unternehmen dafür, die Bewohnenden sowie ihre Bedürfnisse ins Zentrum zu rücken. Damit einher geht ein Perspektivenwechsel hin zur Sicht des Kunden - mit dem Ziel, Qualität langfristig und individuell zu verbessern.

Abläufe und Prozesse orientieren sich im Gesundheitswesen meist an den grossen Themen Kosten und Qualität. Diese sagen jedoch oft wenig aus über die vom Bewohner oder von der Bewohnerin wahrgenommene Qualität. Der Verband senesuisse für Alters- und Pflegeeinrichtungen Schweiz geht davon aus, dass eine gute Führung und die Fokussierung auf ein hohes Dienstleistungsbewusstsein das Fundament «gefühlter guter Qualität» darstellen. Senesuisse hat deshalb mit Unterstützung des Tourismusverbands ein Q-System erstellt, welchem nicht die Pflegequalitätsindikatoren oder Stellenpläne wichtig sind, sondern die Verbesserung der erleb- und spürbaren Dienstleistungsqualität in den Betrieben. Im Zentrum von «Q by senesuisse» stehen die Bewohnenden von Alters- und Pflegebetrieben sowie ihre Wünsche und Erwartungen.

Das Alters- und Pflegeheim Sihlsana AG in Adliswil hat im Mai 2020 das Q-Label von senesuisse erlangt. «Konkret setzen wir dieses in vielen kleinen Alltagsthemen um», sagt Beatrice Biotti, Geschäftsführerin der Sihlsana AG. Sei es beim Eintritt einer Bewohnerin oder eines Bewohners, wo ein neues Einführungsprogramm die Personen besser darin unterstützen soll, sich in der neuen Umgebung zu Recht zu finden. Oder im aktiven Einbezug der Bewohnenden in Fragen rund um Ernährung und Menügestaltung. «Es ist ein Wechsel in der Betrachtungsweise: Wir beurteilen einen Prozess dann als qualitativ, wenn der Bewohner zufrieden ist», erklärt Beatrice Biotti.

So wurden in der Sihlsana AG in den vergangenen Monaten zahlreiche Abläufe unter dem veränderten Blickwinkel geprüft und bei Bedarf entsprechend angepasst. Neu werden Änderungen verstärkt interprofessionell umgesetzt, das bedeutet, dass Themen wie beispielsweise Schlafen oder Mobilität unter Berücksichtigung von Ernährung, Pflege und Technik betrachtet werden. So entstehen individuelle Lösungen für einzelne Bewohnerinnen und Bewohner mit dem Ziel, deren Zufriedenheit und Lebensqualität zu stärken.