

**Zeitschrift:** Curaviva : Fachzeitschrift  
**Band:** 80 (2009)  
**Heft:** 9: Benchmark : Kosten- und Leistungsvergleiche - Chance oder Risiko?  
  
**Artikel:** Die Freiburger Alters- und Pflegeheime : zehn Kennzahlen zur Messung der Qualität ihrer Leistungen  
**Autor:** Nicole, Anne-Marie / Rohner, Jürg  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-804930>

### **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:** 06.10.2024

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

## Die Freiburger Alters- und Pflegeheime

# Zehn Kennzahlen zur Messung der Qualität ihrer Leistungen

2004 hat die Vereinigung Freiburgerischer Alterseinrichtungen (VFA/AFIPA) ein Qualitätsmanagement-System eingeführt, das sich auf ein Standard-Zertifizierungshandbuch abstützt. Seither wurde das Projekt stark weiterentwickelt. Ziel des Ganzen: Die Heime sollen die «best practice» in ihrem Netzwerk kennen und ihr Wissen austauschen können. Eine erste vergleichende Analyse der festgelegten Kennzahlen ist für Anfang 2010 vorgesehen.

Anne-Marie Nicole

«Man kann nicht über die Verbesserung der Qualität sprechen, wenn man sie nicht messen kann. Wir müssen unsere Stärken und unsere Schwächen kennen, indem wir die Qualität der von uns erbrachten Dienstleistungen überprüfen und ihre Entwicklung im Laufe der Zeit betrachten. Dazu benötigen wir Instrumente.» So äusserte sich Michel Meyer, der Leiter der Résidence Le Manoir in Givisiez, die treibende Kraft beim Thema Qualität innerhalb der Freiburger Alters- und Pflegeheime. Das war im Frühling 2005. Die erste Ausbildungsrunde startete damals mit zehn Institutionen, die bereit waren, ein neues Qualitätssystem einzuführen. Heute machen alle 42 Einrichtungen, die im VFA zusammengeschlossen sind, bei dieser Branchenlösung mit – völlig freiwillig. 20 haben bis jetzt ihren Attest erhalten, die übrigen sind auf dem Weg dazu.

Das Qualitätshandbuch Quafipa stützt sich auf die Norm ISO 9001:2000 und auf das Modell EFQM. Sein Ziel besteht in erster Linie darin, eine Antwort zu geben auf alle Gesetze und Normen, die auf eidgenössischer, kantonaler und zum Teil auch überkantonaler Ebene (beispielsweise mit den Empfehlungen der Westschweizer Konferenz der Gesundheits- und Sozialdirektoren) «qualitativ hochstehende Leistungen» verlangen. Im Weiteren geht es auch darum, die Grundsätze in der Ethik-Charta umzusetzen, wonach

sich die Freiburger Einrichtungen verpflichten, die Qualität ihrer Leistungen dauernd zu verbessern. Schliesslich wollte der VFA seinen Mitgliedern auch ein Modell vorschlagen, das wirtschaftlich tragbar ist, mit dem sie sich dank allgemein anerkannten Standards identifizieren können und das einzelne Projekte zusammenführt und den Erfahrungs- und Datenaustausch fördert.

### Ein gemeinsames Vorgehen

«Die Einführung des Qualitätssystems Quafipa ist eine nicht sehr ins Detail gehende Lösung, mit der die Heime gegenüber ihren Zielgruppen Transparenz zeigen, bei sich Lücken und Schwächen im Management aufdecken und ihre Abläufe à jour bringen können,» meint Emmanuel Michielan, Generalsekretär VFA/AFIPA. Damit sich die Institutionen voll in ihre Qualitätsvorhaben eingeben können, hat der Verband Berater mit der Begleitung beauftragt, Partner für die Finanzierung gesucht – Kanton und Gemeinden teilen sich die Umsetzungskosten –, Weiterbildungsveranstaltungen organisiert und eine Qualitätskommission unter dem Vorsitz von Michel Meyer als Steuerungsorgan für das gesamte Qualitätsprojekt eingesetzt.

Das Besondere am Freiburger Modell liegt zweifellos darin, dass eine starke Kultur der Zusammengehörigkeit und der gemeinsamen Umsetzung gepflegt wird. Sie zeigt sich im Grundsatz des «gemeinsamen Topfes», der verlangt, dass jede Institution, welche den Attest Quafipa anstrebt, ein aktuelles Projekt in diesen Topf einbringt und auf diese Art und Weise ihre Erfahrungen mit den anderen Institutionen, die beim Projekt Qualität mitmachen, teilt. Das Besondere liegt sicher auch in einem System spezifischer Kennzahlen. Von 50 eruierten Kennzahlen werden in einer ersten Phase (2009 bis 2011) 10 verlangt. Dabei handelt es sich um das Ausmass der Absenzen, die Personalfuktuation und die Personalfriedenheit, um den Ausbildungsgrad des Personals, die Reklamationsrate, die Kundenzufriedenheit, die Sturzrate, die Anzahl Medikamentenfehler, das Verhältnis zwischen Aktivierungspro-





Michel Meyer (links) und Emmanuel Michielan diskutieren über Instrumente, um die Qualität der Dienstleistungen zu messen.

grammen und Abhängigkeitsgrad und schliesslich um die Wätschemenge. Diese Kennzahlen betreffen die vier vom System erfassten Bereiche Verwaltung und Management, Bewohnerinnen und Bewohner, Pflege und Aktivierung und Betreuung/Hotellerie. Mit der Auswertung dieser Kennzahlen wird man die erhaltenen Ergebnisse beurteilen und Vergleiche und Analysen zwischen den Institutionen anstellen können. Bis 2011 möchte der VFA für diese Auswertung mit einem Kompetenzzentrum zusammenarbeiten. Er möchte auch Institutionen aus anderen Kantonen die Möglichkeit bieten, die gleichen Zahlen zu liefern. Diejenigen Institutionen, welche dem Verband die zehn obligatorischen Kennzahlen zustellen, verlängern damit gleichzeitig die Gültigkeitsdauer ihres Attests Quafipa, sofern sie die für die Branche festgelegten Durchschnittswerte erreichen. Ein Qualitätspartnerschaftsvertrag, der alle drei Jahre erneuert werden kann, enthält die Einzelheiten über die Zusammenarbeit von Institution und Verband.

#### «Ich muss mich mit anderen messen»

Michel Meyer sitzt in seinem Büro in Givisiez vor dem Bildschirm mit vielen Tabellen zur Überwachung und Kontrolle. Er will es recht machen, aber nicht ganz für sich allein. Er hat schon Anfang der 90er-Jahre eine Ausbildung als Quality Manager absolviert und möchte die Ergebnisse und die Kosten seiner Bemühungen mit seinen Kollegen teilen. «Jeder arbeitet völlig für sich allein; jeder glaubt gut zu sein. Wenn ich mich aber mit anderen vergleiche, sehe ich, dass ich noch ein Verbesserungspotenzial habe. Für mich allein kann ich das gar nicht wissen. Ich muss mich mit anderen messen.»

Es war deshalb für ihn ganz selbstverständlich, dass er sich den rund 15 Heimen im Kanton angeschlossen hat, die in Zusammen-

**Benchmarking** oder Vergleichsanalyse ist eine Marketingtechnik, die dazu dient, Management und Betriebsabläufe innerhalb eines gleichen Sektors zu untersuchen und dabei die „best practice“ herauszufinden. Das Ziel liegt darin, einem Unternehmen zu ermöglichen, sich im Vergleich zur Konkurrenz zu situieren und sich von den Erfolgen anderer anregen zu lassen.

arbeit mit einer Freiburger Firma das Programm SIEMS (Système d'information pour établissements médicalisés ou de soins) entwickelt haben. Es handelt sich um eine Computerlösung, die Qualitätsprozesse und -kennzahlen und die Daten der Pflegedossiers zusammenführt. Dieses Instrument erleichtert die Kommunikation und den Informationsaustausch zwischen den einzelnen Bereichen (Pflege, Aktivierung, Küche, Hauswirtschaft usw.) sowie zwischen dem Heim und externen Beteiligten (Ärzten, Apothekern usw.). Es wird auch der Ausarbeitung eines Benchmarkings zwischen den Heimen dienen.

#### Qualität im Vordergrund

Das vom Freiburger Verband angestrebte Ziel liegt in der Weiterentwicklung einer «Kultur der Qualität und des Wissensaustauschs». Während das Projekt HeBeS (siehe Seite 10) den Schwerpunkt vor allem auf den Kostenvergleich legt, also eher quantitativ ausgerichtet ist, will das Freiburger Projekt vor allem objektive und wissenschaftliche Kennzahlen benützen, um die Leistungen zu beurteilen und herauszufinden, was «best practice» ist. Der gleiche Ansatz findet sich übrigens auch im Spitalsektor zur Beurteilung der Qualität von Behandlungen – eine direkte Folge der Einführung neuer Instrumente zur Abgeltung von Leistungen. Der erste Benchmark-Bericht der Freiburger Alters- und Pflegeheime soll Anfang nächsten Jahres erscheinen.

Die schwierigste Aufgabe wird allerdings darin liegen, das Qualitätsprojekt und auch die Fortsetzung des Benchmarkings dauerhaft zu sichern. «Ein solches Projekt ist eine dauernde Baustelle», bestätigt Michel Meyer. Es ist eine Art, unablässig die Abläufe anzupassen, um Lücken zu füllen und Doppelspurigkeiten zu eliminieren, was manchmal die Gewohnheiten und die Arbeitskultur stört. «Um die Sache am Leben zu erhalten, braucht es Überzeugungsarbeit. Und um zu überzeugen, muss man flexibel und transparent vorgehen, muss man informieren, kommunizieren, den Austausch pflegen, motivieren, miteinbeziehen.» Und das ist für sich schon ein ganzes Managementprogramm!

Aus dem Französischen übersetzt von Jürg Rohner.