



Peter Arnold
(Geschäftsführer der Zuger Alterszentren)

«QUALIS verfügt über einen breiten und guten Benchmark, was sehr wertvoll für unsere Einschätzung ist.»

Auf dem richtigen Weg

Die Zuger Alterszentren haben im 2012 und im 2015 eine mündliche Bewohnerbefragung, eine schriftliche Angehörigen- und Mitarbeitenden-Befragung sowie eine Lebensqualitäts-Messung bei Menschen mit Demenz mit QUALIS evaluation durchgeführt. Peter Arnold, Geschäftsführer, schildert im Folgenden seine aktuellen Erfahrungen.

Aufgrund welcher Aspekte haben Sie sich im 2015 wieder für Qualitätsmessungen mit QUALIS entschieden?

Da wir bereits früher mit QUALIS gearbeitet haben, waren wir mit dem Ablauf vertraut. Dies war nicht nur bequem für uns, sondern erleichterte vieles. Der Hauptgrund aber war, dass QUALIS über einen breiten und guten Benchmark verfügt. Dadurch können wir uns mit vielen «guten Häusern» vergleichen, was sehr wertvoll für unsere Einschätzung ist.

Wie haben sich die nach der letzten Befragung (2012) getroffenen Verbesserungsmaßnahmen auf die Ergebnisse der aktuellen Befragungen ausgewirkt?

Wir haben eine sehr erfreuliche Verbesserung in der offenen Fehlerkommunikation erreicht. Entscheidend für diese starke Verbesserung war, dass wir die Ergebnisse von 2012 auf die Basis-Mitarbeiterschaft herunter gebrochen haben. Die seither durchgeführten Massnahmen wurden basisdemokratisch und transparent umgesetzt und haben zu einer starken Sensibilisierung geführt. Der Erfolg zeigt sich jetzt in vielen Fortschritten.

Wie haben Sie die Planung, Organisation und Durchführung der Qualitätsmessungen durch QUALIS erlebt?

Die Befragungen wurden minutiös und nachvollziehbar geplant. Die Organisation und Durchführung insgesamt empfanden wir als sehr effektiv.

Wie beurteilen Sie den Nutzen der Auswertungsberichte und der durchgeführten Ergebnispräsentation?

Dass die Ergebnisse stufengerecht aufbereitet und auf die jeweilige Zuhörerschaft angepasst präsentiert wurden, haben wir sehr geschätzt. Das Executive Summary für den Stiftungsrat zum Beispiel oder die adäquat aufbereiteten Ergebnisse für die Geschäftsleitungen und Teams. Dies erleichtert uns die Kommunikation intern sehr.

Ausserdem können wir die Ergebnisse sehr gut für Marketingzwecke verwenden, zum Beispiel für Jahresberichte aber auch für die Hauszeitung. Die guten Resultate ermöglichen uns, positive Reize für neue Kunden und neue Mitarbeitende zu setzen. Zudem können die Werte für die Qualitätskontrolle durch den Kanton eingesetzt werden. Und nicht zuletzt geben sie unserer Stiftung die Sicherheit, auf dem richtigen Weg zu sein.

Seit 2005 führt QUALIS evaluation Qualitätsmessungen für Alterseinrichtungen durch. Realisiert wurden seither rund 500 Qualitätsmessungen für ca. 170 Institutionen (Befragungen bei Bewohnenden, Angehörigen, Mitarbeitenden, Übergangspatienten sowie Lebensqualitätsmessung bei Menschen mit Demenz).