

<b>Zeitschrift:</b>	Fachzeitschrift Heim
<b>Herausgeber:</b>	Heimverband Schweiz
<b>Band:</b>	69 (1998)
<b>Heft:</b>	7-8
<b>Artikel:</b>	Einführung von QAP und externes Assessment im Krankenheim Erlenhof, Zürich : das Instrument QAP ist eine umfassende Weiterbildung
<b>Autor:</b>	Zwiller, Sylvia / Zwiller, Michel
<b>DOI:</b>	<a href="https://doi.org/10.5169/seals-812704">https://doi.org/10.5169/seals-812704</a>

### Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. 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. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### 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. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### 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. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 12.01.2026

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

auf tauchenden Problemen telefonisch der Kontakt zur Akademie gesucht werden soll.

#### **«... nid eifach dri schiesse ...»**

Diesen Ratschlag galt es vor allem bei der Arbeit am Nachmittag zu beachten. Um die nötigen Ressourcen nach dem intensiven Morgen wieder aufzufüllen, hatten die Veranstalter vorher zum gemeinsamen Mittagessen eingeladen. Nun musste ein Verbesserungsplan erstellt werden. «Nicht einfach hier etwas und dort etwas, sondern systematisch erarbeiten.»

Damit war Workshop 2 angesagt. Wo muss und will ich in meinem Heim etwas machen? Wie gehe ich dabei vor? Wie

die folgenden Diskussionen in kleinen Gruppen zeigten, keine leichte Aufgabe. Die beiden Herren Osusky und Kaufmann wurden in rege Auseinandersetzungen eingebunden und hatten manchen Ratschlag zu erteilen, manche Frage zu klären. Wie können wir unser Leitbild umsetzen? Wie erstellen und führen wir ein Hygiene-Konzept ein? Wie überarbeiten wir die Mitarbeiterbroschüre? Wie erstellen wir ein Konzept für die Administration? Wie verbessern wir die Information nach innen? Zu all diesen Problemstellungen musste vorerst die Ausgangslage definiert werden, bevor Ziele, Methodik und Realisierungsschritte erarbeitet werden konnten. «Die Planung muss realistisch sein, auch zeitlich», betonte Martin Osusky immer wieder.

Mit der Planungsarbeit in den Gruppen lief die Zeit davon ...

Ein Tag ging zu Ende, der Antworten gebracht hatte auf offene Fragen und Probleme bei der Arbeit mit QAP, der aber auch vertraut gemacht hatte mit der weiteren Arbeit und Hinweise brachte auf Baustein 2. Baustein 1 ist eine Standortbestimmung, bildet die Grundlage: «Gehen Sie dabei selbstkritisch vor. Kümmern Sie sich überhaupt noch nicht um Punktzahlen. Sie befinden sich in einer Lernphase, sind verunsichert. Die weitere Arbeit wird Ihnen zunehmend Sicherheit vermitteln, Sicherheit für sich selber bei der eigenen Arbeit und in der Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden.» ■

Einführung von QAP und externes Assessment im Krankenhaus Erlenhof, Zürich

## **DAS INSTRUMENT QAP IST EINE UMFASSENDE WEITERBILDUNG**

Von Sylvia und Michel Zwiller

**Dank konsequenter Terminplanung und ausreichend Zeitreserven konnte das Krankenhaus Erlenhof Zürich zwischen September 1996 und April 1998, zusammen mit über 90 Prozent seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, das Qualitätssicherungssystem vom Heimverband Schweiz und der Karl Frey Akademie erfolgreich einführen und durch externe Assessoren überprüfen lassen.**

#### **Erste Blicke auf QAP**

An der Einführungsveranstaltung vom 25. April 1996 in Rüti/ZH wurde der Heimleitung klar: Hier muss ein detailliert-differenziertes und umfassendes Instrument entwickelt worden sein, das jedermann befähigt, in allen Bereichen eines Krankenhauses, vom Sekretariat über Küche, Hauswirtschaft, Wäscherei und Pflege, anhand übersichtlicher Kriterien und vielen, dazugehörigen Spezifikationen, sein eigenes Reifestadium festzulegen und Verbesserungsmassnahmen einzuleiten.

#### **Aller Anfang ist gross**

Mit Beginn des ersten Bausteines im September 1996 sind auch sofort die grossen Vorteile dieses Systems aufgefallen: Anhand der Bearbeitung und der Selbstbeurteilung aller Kriterien durch die oberste Leitung war es möglich, ohne den geringsten Zeitverlust laufend erkanntes Verbesserungspotential

durch geeignete Massnahmen auszuschöpfen.

Ob dies nun die Intensivierung unserer internen Weiterbildungen oder eine Revision und Diskussion des Rekrutierungskonzeptes bedeutete: Die vielen Hinweise und Denkanstösse, was es alles ausmachen kann, umfassende und messbare Qualität anzubieten, liess uns erahnen, um wieviel mehr an Ideen und Vorschlägen «auf den Tisch» zutage treten müssten, wenn wir im Baustein 2 möglichst alle Mitarbeitenden einbeziehen und sie an der Gesamtverantwortung auf diese Weise teilhaben lassen.

#### **«So langsam chömed mir druus»**

Nach einem weiteren Ausbildungstag zum Baustein 2 im März 1997 sind zwischen April und Oktober insgesamt 29 Workshops durch die Heimleitung durchgeführt und moderiert worden.

Gerade dabei haben wir immer wieder darauf geachtet, diese Weiterbil-

dungsnachmittage nicht einfach quantitativ durchzuziehen, sondern all' den zahlreichen und wichtigen Meinungsäusserungen und Gedanken ungehindert Raum zu geben. Und es hat sich sehr gelohnt! Es sind Auseinandersetzungen und wertvolle Anregungen «hochgekommen», die allen Beteiligten bewusstgemacht haben, welch' breites Spektrum in einem Haus mit 89 Heimbewohnern und ebenso vielen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern berücksichtigt werden will.

#### **Verantwortung und Freiheit**

Bei diesem Qualitätssicherungssystem wird Disziplin, Eigenverantwortung und Freiheit in einem Masse gefördert, dass wirklich viel für das subjektive Wohlbefinden der Heimbewohner und Mitarbeiter gemacht werden kann. Doch das Wieviel oder das Was, oder wie schnell dies geschehen soll, kann von den Heimverantwortlichen zu einem grossen Teil selber festgelegt werden.

#### **Belege, Dokumente, Papiere ...**

Nach den vielen Problemlösungsprozessen und Verbesserungsmassnahmen wie auch einzelnen Erfolgen bei der Zufriedenheit von Bewohnern, Mitarbeitern und Angehörigen wurde es für uns selbstverständlich, dass wir die Lern-

Das Krankenhaus Erlenhof ist inzwischen mit dem Zertifikat ausgezeichnet worden – und zwar als erstes Heim auf dem Platz Zürich. Herzliche Gratulation!

situation im Sinne einer externen Beurteilung durchführen wollten. Dies bedeutete nebst der Heimleitung in erster Linie für das ganze Hauskader einen überdurchschnittlichen und zusätzlichen Einsatz in der Mitwirkung der Zusammensetzung unserer Dokumentation für das Bureau Veritas in Weiningen. Während der Monate Januar und Februar 1998 kam unsere Dokumentenmappe zustande, damit anhand der eingereichten Belege eine erste Plausibilitätsüberprüfung der Reifestadien durch das BVQI möglich war.

#### Erkenntnisse auf dem Weg

Speziell in den intensiven und manchmal auch anstrengenden Monaten in der Auseinandersetzung mit QAP ist uns immer wieder bewusst geworden, dass Qualitätssicherung und -förderung *keineswegs den Alltag mit seinen vielen und anspruchsvollen Herausforderungen ersetzt*. Die Beschäftigung mit Fragen der Qualität und dem Einsatz der vielfältigen Instrumente und den guten Ideen hilft aber mit, den Alltag punktuell optimaler zu verarbeiten, nämlich dort, wo es wirklich in erster Linie um das Wohlbefinden und die Zufriedenheit der anvertrauten Heimbewohner geht.

#### Heute gilt es!

Mit einer noch angenehmen Portion Nervosität durften wir am Dienstag, dem 28. April 1998, die Assessoren in unserem Haus begrüßen und während der kommenden 9 Stunden in alle Belange unseres Betriebes «vor Ort» begleiten. Es war für alle an diesem Tag im Hause Anwesenden ein ganz besonderer Moment während unserer Arbeit mit QAP und wurde als eine Art Höhepunkt für all' die Anstrengungen der vergangenen 20 Monate empfunden.

#### Ein Wort zum Schluss

Die Beantwortung der Frage nach Qualitätssicherung sollte nicht darauf reduziert werden, ob und wieviel vom Gesetzgeber und den Versicherern diesbezüglich verlangt wird. Die systematische

und andauernde Förderung von bestmöglicher Lebensqualität im Heim muss zu einer Grundhaltung werden, die Ausdruck ist von professionellem und einfühlsamem Tun auf allen Ebenen. ■

Weil im Alter nicht nur Weisheit, sondern auch Wirtschaftskraft steckt:

#### Willkommen in der «Wirtschaft zum Alter».

Im Gustav-Benz-Haus, Brantgasse 5, 4057 Basel  
(Nähe MUBA, Tram Nr. 6).

**Donnerstag, 27. August 1998, 16 bis 18 Uhr.**

#### Podiumsgespräch: Fakten – Werte – Chancen – Trends.

Teilnehmer/innen: Carlo Conti, Christoph Eymann, Xaver Pfister (Moderator), Lucie Trevisan, Urs Schweizer.

Mittwoch/Donnerstag/Freitag, 26./27./28. August 1998.

Frische Infos, frisches Dekor, feine Leckerbissen.

Eine Aktion des Verbandes gemeinnütziger Alters- und Pflegeheime Basel-Stadt.

#### Blas-Saug-Bügeltisch Modell «Combiflex 218XL»



Tischblathöhe verstellbar von 74–92 cm, rostfreies Tischblatt (XL 125 x 50 x 23 cm), thermostatgeregelter Tischblatt-Temperatur, einfaches Umstellen von Blasen auf Saugen mit Fußpedaleiste, Absaugspalte des Tischblattes beim Arbeiten mit dem Ärmelbügler, Abstellfläche für Dampfbügeleisen, Auffangtuch für Bügelgut, zwei Rollen hinten am Tisch montiert – für einfache Verschiebung

**swissVAP**

100%ige Bügelfreiheit,  
Kein störendes Kabel  
auf dem Tischblatt

3fache Betriebssicherheit

**ENERGIE-SPAR-HEIZUNGEN und BOILER aus CHROMSTAHL**

Ein Produkt vielerjähriger Erfahrung



**Qualität ist  
unser Stärke**

#### Bügeltechnik für hohe Ansprüche!

##### Bügelsonation «DINO»



Kompakt, platzsparend  
Masse total: 135 x 40 x 88 cm, thermostatgeregelter Tischblatt-Temperatur, Dampfabsaug-Ventilator auf breiter Fußleiste steuerbar, Auffangtuch für Bügelgut, Bügeleisen-Untersatz aus Silikonumgummi (Midi Plus mit Swiss-Vap 5)

**Verlangen Sie weitere Unterlagen oder besuchen Sie unsere Ausstellung!  
Fabrikation/Reparaturservice**



**PROCHMA BAAR AG**

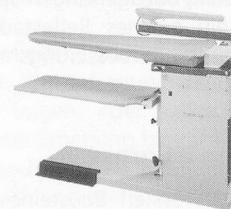
Falkenweg 11b, CH-6340 Baar  
Tel. 041-761 98 51  
Fax 041-761 14 50

#### Faber Magnum 150

Mit eingebautem Dampferzeuger aus rostfreiem Stahl (5 l), elektronische Niveaumarkierung, Speisewasserpumpe, Dampfdruckregler, Überdruck-Sicherheitsventil, Abschleppmähnen, 2 Dampfbügeleisen Swiss-Matic Typ B oder BMS, Speisewassergefäss aus rostfreiem Stahl (10 l), Gerät auf Untersatz mit vier Lenkkufen



#### Professioneller Dampf-Absaug-Bügeltisch Modell «Alisea 230»



Tischblathöhe verstellbar von 80–95 cm, rostfreies Tischblatt (XL 125 x 50 x 23 cm), thermostatgeregelter Tischblatt-Temperatur, Dampfabsaug-Ventilator auf breiter Fußleiste steuerbar, Absaugspalte des Tischblattes beim Arbeiten mit dem Ärmelbügler, Abstellfläche für Dampfbügeleisen, Auffangtuch für Bügelgut