

# Arbeiten mit QAP im Baustein 2, Self-Assessment : "Welches Stadium haben wir bisher erreicht?" : Ein QAP-Arbeitstag im Heim

Autor(en): **Ritter, Erika**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Fachzeitschrift Heim**

Band (Jahr): **69 (1998)**

Heft 3

PDF erstellt am: **25.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-812667>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern. Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Arbeiten mit QAP im Baustein 2, Self-Assessment

# «WELCHES STADIUM HABEN WIR BISHER ERREICHT?»

Ein QAP-Arbeitstag im Heim

mitemlebt von Erika Ritter

Eine schwarz/weisse Kopie von der unterzeichneten Bescheinigung in der Hauszeitung «FROHSINN-FLASH» besagt: «Das Zentrum für aktives Alter Frohsinn in Oberarth hat den Baustein 1 des Qualitätsprogramms für Alters- und Pflegeheime (QAP) von Prof. Dr. Karl Frey durchgeführt.» Und weiter: «Die Heimleitung des Zentrums ist damit berechtigt, dieses Qualitätsprogramm wiederkehrend in ihrem Haus anzuwenden.» Nebenstehend die Meldung: «Im Januar 1998 wird der Baustein 2 Self-Assessment für das Kader auf der Pflege durchgeführt. Auf den Stationen werden die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen aktiv daran beteiligt.» Was bedeutet dies für den praktischen Alltag im Heim?

Es ist ein Morgen Ende Januar; über dem Zugersee und in Arth-Goldau liegt bei der Ankunft des Zuges genauso dichter Nebel wie in Zürich. Grau in Grau. Leider. Doch die Reise in den Kanton Schwyz dient ja – und dies im Gegensatz zu den Schülermassen, die von Zürich herkommend mit Snowboards, Skis und Schlitten die Rigi-Bahn stürmen –, nicht der Suche nach der lange vermissten Sonne, sondern gilt dem Alltag im Zentrum für aktives Alter Frohsinn in Oberarth.



Heimleiter Werner Scheidegger: «Eigentlich sind wir längst soweit, aber...»

Das Heim ist im Besitz einer AG mit Alois Fässler und seiner Familie, als Heimleiter amtiert Werner Scheidegger. Das Zentrum Frohsinn, ein Alters- und Pflegeheim, soll in absehbarer Zeit mit dem Bau von 37 Wohneinheiten mit betreuten Alterswohnungen ergänzt werden. Das Projekt wird von einer privaten Trägerschaft realisiert und beansprucht keine öffentlichen Mittel. Der

Neubau ermöglicht das individuelle Wohnen in den eigenen vier Wänden verbunden mit dem Vorteil, während 24 Stunden am Tag auf die Dienste eines modernen Pflegeheims zurückgreifen zu können. Grosse Pläne für die Familie Fässler. Doch trotz der momentanen Spannung – die Einsprachenfrist läuft – ist im Alters- und Pflegeheim nichts davon zu verspüren. Es herrscht normaler Alltag. Bis auf die zusätzliche Aufgabe, die sich die Heimleitung vorgenommen hat: die Arbeit mit QAP.

## Diskussionvormittag mit dem Kader

Im Mehrzweckraum unter dem Dach hat Heimleiter Werner Scheidegger gerade eine neue Folie aufgelegt. «Die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden» steht als Titel über den möglichen Stadien, die W. Scheidegger am heutigen Morgen mit einer ersten Gruppe seines Kadres diskutiert. Der Koch ist anwesend, der Hauswart, die Verantwortliche für Näherei und Betreuung sowie eine Schwester. Sie bereiten sich in der Diskussion darauf vor, nach der Mittagspause das Erarbeitete in Gruppen mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu besprechen. «Gemäss Vorgabe sollten 75 Prozent der Mitarbeitenden in die Arbeit mit QAP einbezogen sein. Wir involvieren alle. Ferien, Krankheit, Unfall usw. verursachen immer wieder Ausfälle. Heute ist dem ebenfalls so. Drei Mitarbeitende mussten sich abmelden. Und der Betrieb sollte ja auch während der zusätzlichen Arbeit mit QAP weiterlaufen wie bisher.

Dank einem hundertprozentigen Aufgebot können wir in den geplanten Workshops vom Nachmittag die verlangten 75 Prozent jedoch erfüllen.» Und: «Der Arbeitsaufwand mit und für QAP ist nicht unbeträchtlich», weiss Werner Scheidegger. «Doch es lohnt sich unbedingt.» Vom Zentrum Frohsinn hat Alois Fässler bereits bei der Entwicklung von QAP in der Zusammenarbeit von Heimverband Schweiz und der Frey Akademie mitgewirkt und war von Anfang an überzeugt vom System. (QAP heisst neu «Qualität als Prozess»). «Für uns ist es von Vorteil, dass wir ein Privatheim sind. So konnte die Leitung kurzfristig entscheiden, das Qualitätsprogramm durchzuführen, ohne lange auf das Qkay eines Stiftungsrates warten zu müssen.»

## Eine Standortbestimmung

Die Auswertung von Baustein 1 weist aus, dass das Zentrum Frohsinn bereits einen überdurchschnittlichen Standard aufweist, mit einer Ausnahme. «Und das sind wir eigentlich längst auch so weit. Nur haben wir dies bis jetzt nicht schriftlich dokumentiert, was allerdings verlangt wird.» Die Diskussion mit den Mitarbeitenden zeigt, dass «man» sich in verschiedenen Punkten eigentlich in einem höheren Stadium bewähren könnte, wenn..., vor allem wenn die verlangte Dokumentation vorhanden wäre. Also muss hier klar eine Mehranstrengung unternommen werden, um noch besser abzuschneiden. «Die Daten

## Weitere Heime zertifiziert

Das QAP-Zertifikat konnten in Empfang nehmen:

- Peter Holderegger für das Alters- und Pflegeheim Herosé in Aarau
- Urs Zahner für das Kranken- und Pflegeheim Luegeten, Menzingen



Mehr Einblick in die Zusammenhänge. Die Kaffeepause wird zum regen Gespräch benutzt.

Fotos Erika Ritter

sind vorhanden, die Dokumentation kostet uns eine Viertelstunde Mehrarbeit.» Also...

#### «Wo sehen wir uns...?»

Immer wieder stellt der Heimleiter diese Frage, und immer wieder wird von jedem eine Antwort aus seiner Sicht erwartet. «Wo sehen wir uns heute, nicht in einem oder zwei Jahren?» Das Self-Assessment soll mit den Informationen zum Ist-Zustand die Angaben liefern zum Assessment durch das BVQI mit der angestrebten Zertifizierung. Wo stehen wir heute? Wo sehen wir uns und unser Heim? Punkt für Punkt liest der Heimleiter die Vorgaben vor. Es dürfen keine Unklarheiten vorhanden sein. Alle Anwesenden sollen begreifen, wovon geredet wird. «Jetzt geht das, wir sprechen alle dieselbe Sprache. In den Workshops vom Nachmittag wird dies schwieriger werden mit dem Einbezug des ausländischen Personals.» Nicht umsonst wurden im Frohsinn die nicht deutschsprachigen Arbeitskräfte seit 3 Jahren in Sprachkursen zusätzlich geschult. «Das war nicht nur zum Plausch und sollte sich jetzt bezahlt machen.» Der Heimleiter geht auf die diesbezüglichen Fragen seiner leitenden Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen ein, er erteilt praktische Ratschläge und hilft, das nötige Selbstvertrauen für die Gruppenarbeit im offenen Mitarbeiterkreis zu stärken.

#### «Schade, haben wir das nicht vor 10 Jahren gemacht...»

Im Frohsinn wird das 2. Jahr mit QAP gearbeitet. Die Gruppe ist sich einig: «Es wäre interessant, wenn wir dies alles vor 10 Jahren hätten durchführen können. So liesse sich heute der Wandel im Heimwesen und in unserem Heim dokumentarisch nachvollziehen.»

1983 standen zum Beispiel mehr Betten zur Verfügung, teils in Dreier-Zimmern. Dann wurde massiv reduziert und umgestaltet, es gab zusätzlich Platz für einen Andachts- und einen Mehrzweckraum.

Wieder betont der Heimleiter den Vorteil des Privatheimes: «Es kann gehandelt werden. Im Garten gab ein fehlendes WC beim Grill den Anstoss. Heute steht ein prächtiger Pavillon da. So war es mit der Freizügigkeitsregelung. Oder jetzt auch mit QAP. Die Arbeit für die Qualitätssicherung kostet Geld, Zeit und bedeutet einen erhöhten Aufwand. Es ist viel schwieriger, eine ganze Kommission zu überzeugen, als wenn ein Chef da ist, der eine Vorwärtsstrategie verfolgt und weiss, wie was wo möglich ist und sich finanziell verkraften lässt.»

Also weiter mit der allgemeinen Diskussionsrunde. Wie steht es mit der Information nach aussen und nach innen? Kennen alle Kunden, Interessenten, alle Mitarbeitenden die allgemeinen Regeln, die Geschäftsbedingungen – und die nonverbalen Regeln? Aber

was sind nonverbale Regeln, nonverbale Botschaften, Reaktionen? Gibt es in unserem Heim auch solche und wenn ja, welche? «Nicht nur anhören, auch hinschauen, wenn wir fragen wie es geht, wie es geschmeckt hat. Den Gesichtsausdruck mit einbeziehen, die Gestik beobachten.»

Der Morgen vermittelt einen beeindruckenden Einblick in den Heimbetrieb. Oft sind es «Kleinigkeiten», für den Aussenstehenden «Nebensächliches», das plötzlich wichtig wird.

«Unsere Leute müssen noch lernen, dass sie in spezifischen Bereichen mitbestimmen können und sollen, dass ihr Mitdenken gefordert und gefragt ist, auch in der Arbeit rund um QAP.»

Doch der Heimleiter gesteht seinen Leuten auch an diesem intensiven Morgen zusätzlich Momente der Stille zu: «Es darf auch einmal ganz still nur nachgedacht werden.» Die Kaffeepause wird allerdings zum regen Gespräch benutzt.

«QAP kann ein Führungsinstrument sein», meint Werner Scheidegger. «Die Mitarbeitenden erhalten mehr Einblick in die Gesamtarbeit des Betriebes. Es findet ein Austausch statt zwischen Führung – Mitarbeitenden und Pensionären. Dabei erfolgen Rückmeldungen, und die Heimleitung sieht ihrerseits das Eine oder Andere plötzlich anders.»

Die Berichterstatterin hat einfach zugehört, sich bemüht, den Ablauf nicht zu stören. Die Fragen kamen erst nachher, beim Mittagessen im «Familienkreis».

Weitere Fragen blieben offen: Wie geht es nach Baustein 2 weiter? Wer sind die Assessoren, die in Baustein 3 im Auftrag von BVQI das Heim auf die Richtigkeit seiner Angaben hin überprüfen; und wie werden sie auf ihre Aufgabe vorbereitet? Darauf soll in einem weiteren Beitrag im Verlaufe des Frühjahrs eingegangen werden. ■

## STIFTUNG CHARLOTTE OLIVIER

Die im November 1996 gegründete Charlotte-Olivier-Stiftung lässt sich an der Universität Freiburg nieder. Sie dient dem Ziel, Projekte und Programme für Prävention, Evaluation, Forschung und Ausbildung im Bereich von Public und Community Health zu fördern, zu unterstützen und zu vereinen, und mit Hilfe geeigneter Mittel Kenntnisse und Informationen zu verbreiten, damit diese sinnvoll genutzt werden können.

Die Stiftung ist schon jetzt mit der Koordinierung eines internationalen Programmes befasst, welches der frühzeitigen Vor-Ort-Prävention von Drogensucht der Kinder und jungen Erwachsenen gilt.

Ein weiteres Projekt stellen Sommeruniversitätskurse an der Universität Freiburg dar, die für alle Fachleute im Gesundheitswesen offen sind, sowie die Schaffung einer interaktiven Datenbank auf Internet für *just-in-time*-Informationen über berufliche Erfahrungen im Bereich der öffentlichen Gesundheit.

#### Auskunft:

Fondation Charlotte Olivier, Av. de la Gare 1, CH-1700 Freiburg, Telefon und Fax: 026/323 36 81