

Firmen-Nachrichten

Objektyp: **Group**

Zeitschrift: **Schweizer Heimwesen : Fachblatt VSA**

Band (Jahr): **64 (1993)**

Heft 12

PDF erstellt am: **22.07.2024**

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.

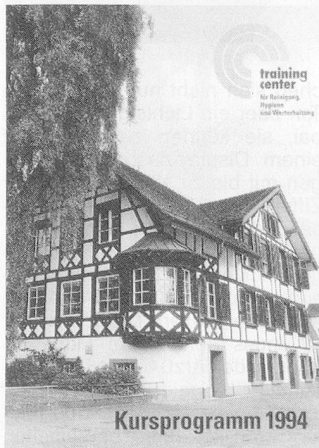
Haftungsausschluss

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.

Ausgebautes Weiterbildungsangebot bei Lever Sutter AG

Kursprogramm

Kürzlich erschien wiederum das neue Kursprogramm des Training Center für Reinigung, Hygiene und Werterhaltung von Lever Sutter AG in Müchwilen.



Mit dem Programm 1994 ermöglicht Lever Sutter AG der interessierten Fachkraft eine **gezielte Weiterbildung** durch die Belegung **einzelner Kurse**.

Dazu kommt das Angebot der **systematischen Ausbildung mit Diplomabschluss** (Ausbildungspyramide). Die Diplomanwärter beginnen mit Grundkursen (Stufe 1) und durchlaufen die Kurse weiterer Stufen, was – zusammen mit erfolgreich absolvierten Hausaufgaben – zur Teilnahme am Diplomatag berechtigt. Dort sind drei schriftliche und vier mündliche Prüfungen zu bestehen, bis man im Besitz des begehrten Diploms ist.

1994 werden im deutschsprachigen Programm 16 verschiedene Kurse an über 60 frei wählbaren Daten in Müchwilen und der übrigen Schweiz angeboten. Allgemeine Gebäudereinigungskurse, verschiedenste Spezialveranstaltungen zu besonderen Themen, Kurse für Textilwaschen, Küchenhygiene und industrielle Betriebs- hygiene, zur Problematik «Reinigung, Hygiene und Umwelt» sowie Führungskurse sind darin zu finden.

Zum bewährten bisherigen Angebot gesellen sich zwei neue Kurse, damit die Kundenbedürfnisse noch besser befriedigt werden können:

«Gebäudereinigung international» ist offen für deutschsprachige Teilnehmer aus der Schweiz und dem Ausland. Damit wird dem zunehmenden Bedürfnis nach Gedankenaustausch «über den Gartenzaun hinweg» Rechnung getragen.

«ABC italienisch» ist gedacht für Hilfskräfte mit italienischer Muttersprache, die sich elementare Kenntnisse der Gebäudereinigung, verbunden mit viel Praxis, aneignen möchten.

Die Crew des Training Centers in Müchwilen gestaltet auch die Kurse der Schwestergesellschaft in Deutschland und Österreich mit, wo die Nachfrage ebenfalls steigend ist.

Das Programm ist zu beziehen bei:

**Lever Sutter AG
Training Center
9542 Müchwilen
Tel. 073 27 23 24/27 23 41.**

Qualitätsanalyse – ein Mittel zur objektiven Beurteilung der Kosten des Leistungsangebots in Alters- und Pflegeheimen

Von Erika Zwicker und Ivo Bracher, Gesellschaft für Alters- und Pflegeheimberatung, GBA, Solothurn

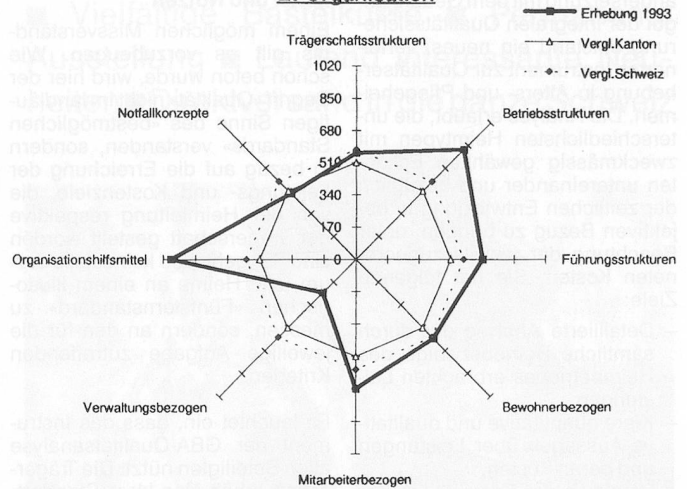
Jeder Dienstleistungs-Betrieb steht vor der Aufgabe, laufend zu kontrollieren, ob die Qualität der erbrachten Leistungen den verursachten Kosten entspricht. Für die betriebswirtschaftlich korrekte Erfassung der Kosten besteht eine Reihe von bewährten Hilfsmitteln. Mit der GBA-Qualitätsanalyse steht zum ersten Mal auch ein Instrument zur Verfügung, das die Qualität des Leistungsangebots in einem Alters- und Pflegeheim objektiv zu beurteilen erlaubt.

Bei jeder wirtschaftlichen Tätigkeit geht es darum, die Anforderungen des Marktes zu möglichst niedrigen Kosten zu erfüllen. Weniger zu bieten, als der Kunde verlangt, wird den Absatz der angebotenen Waren oder Dienste schmälern. Aber auch mehr zu bieten ist gefährlich – die nichtverlangte Mehrleistung verursacht Mehrkosten, die vom Markt nicht honoriert werden und den Gewinn reduzieren. Hier das Optimum zu finden ist das Geheimnis einer gesunden Unternehmung.

Die Denkweise der Qualitätssicherung

Im Gegensatz zum landläufigen

E: Organisation



Die Ergebnisse der Qualitätsanalyse können neben dem Kommentar und den Massnahmenvorschlägen im ausführlichen Bericht auch sehr übersichtlich dargestellt werden. Die Figur zeigt als Beispiel die Beurteilung des Faktors «Organisation» im konkreten Fall einer Heimanalyse 1993. Man ersieht sofort, dass das Heim in den meisten Bereichen eine über dem Landesdurchschnitt liegende Leistungsqualität erbringt, mit Ausnahme der Notfallkonzepte und – vor allem – der Verwaltungshilfsmittel.

Begriff der «Qualität» – wo mehr meist auch besser bedeutet – wird die Qualität eines Produkts in der Industrie am Erfüllungsgrad der Marktanforderungen und Kundenwünsche gemessen. Die Eigenschaften der Produkte werden genau spezifiziert und zuletzt lückenlos oder stichprobenweise durch eine Schlussprüfung erfasst. Selbstverständlich kann man die geforderte Qualität in ein Produkt nicht «hineinprüfen» (die Schlusskontrolle käme dafür zu spät), sie muss vielmehr in allen Stadien der Produkthenstehung berücksichtigt werden, von der Erfassung der Marktanforderungen, über die Aufstellung des Produkte-Pflichtenhefts, Entwicklung und Design des Produkts, bis zu seiner Herstellung, zur Wahl der Zulieferanten usw.

Diese Denkweise ist unter dem Namen integrale Qualitätssicherung (englisch auch Total Quality Management) in die moderne Industriepraxis eingegangen und nicht mehr wegzudenken. Vor allem die japanischen Firmen haben in den letzten zwanzig Jahren ihren europäischen und amerikanischen Konkurrenten die Wirksamkeit integraler Qualitätssicherungssysteme drastisch vor Augen geführt.

Was sich bei der Produkteherstellung bewährt hat, hat auch in die Dienstleistungen Eingang gefunden. Keine grössere Hotelkette, kein Betreiber von Restaurants und Ferienclubs oder Vermieter von Fahrzeugen kann es sich heute leisten, sein Unternehmen ohne klare Qualitätsvorgaben, konsequente und objektive Messung der Erfüllung seiner Quali-

tätsnormen und ohne die laufende Kontrolle und Rationalisierung der zugeordneten Kosten zu betreiben. Der Kunde soll sich darauf verlassen können, stets den gleichen Qualitätsstandard etwa bei seinem Mietwagen anzutreffen, unabhängig davon, ob der Wagen in Zürich, Chicago oder Tokyo gemietet und von Hans oder John oder Hiroko gewartet wurde.

Die Besonderheiten der Alters- und Pflegeheime

Der Gedanke, die Instrumente der Qualitätssicherung auch beim Betrieb von Alters- und Pflegeheimen einzusetzen, liegt eigentlich auf der Hand. Dabei sind selbstverständlich einige Besonderheiten zu berücksichtigen. So fehlt in einem Altersheim auf der Kunden- seite weitgehend die Komponente des freien Marktes – seine Bewohner sind «Dauerkunden», die wenig Vergleich haben und kaum je den Anbieter der Dienstleistung wechseln können.

Auf der anderen Seite ist es ein ethisches Gebot, diesen Aspekt nicht zu missbrauchen und den Heimbewohnern einen genügenden Standard an Lebensqualität zu sichern. Darüber wachen verschiedene Gremien der Trägerschaft, die zumindest auf eines der Qualitätssicherungs-Instrumente angewiesen sind – auf die objektive Messung der Qualität der gebotenen Leistung. Die Erfassung der Leistungsqualität ist vor allem dann wichtig, wenn unter Kostendruck gearbeitet wird und folglich die Versuchung besteht, die Kosten statt durch Rationalisierung durch Abbau der Qualität der Leistung in den Griff zu bekommen.

Qualitätsanalyse zur Bewertung des Leistungsangebots

Aus der mehrjährigen Beratungstätigkeit der Gesellschaft für Alters- und Pflegeheimberatung (GBA) und der vertieften Auseinandersetzung mit dem Gedanken der integralen Qualitätssicherung entstand ein neues, verfeinertes Instrument zur Qualitätserhebung in Alters- und Pflegeheimen. Die Analyse erlaubt, die unterschiedlichsten Heimtypen mit zweckmässig gewählten Eckdaten untereinander und bezüglich der zeitlichen Entwicklung in objektiven Bezug zu bringen, unter Beachtung der jeweils zugeordneten Kosten. Sie hat folgende Ziele:

- Detaillierte Analyse der durch sämtliche Betriebszweige des Heimbetriebes erbrachten Leistungen.
- Klare quantitative und qualitative Aussagen über Leistungen und deren Kosten.
- Vergleich der Entwicklung der Leistungsqualität in einem bestimmten Heim über einen längeren Zeitraum – und somit auch die Möglichkeit der Korrelation der Qualitäts- und Kostenentwicklung.
- Objektiver Qualitätsvergleich von verschiedenen Heimen (kantonal, gesamt-schweizerisch) und somit auch die Möglichkeit, objektive Eckwerte zur Beurteilung der Leistungs-/Kosten-Verhältnisse des Heimbetriebs zu errechnen.
- Motivation zur Qualitätsförderung im Heim.

Es würde zu weit führen, das Analyse-Instrument auf dem beschränkten Raum dieses Artikels detaillierter vorstellen zu wollen. Der Grundgedanke ist die Aufsplitterung der Beurteilung nach mehreren Hauptfaktoren (Bewohner, Dienstleistungen, Mitarbeiter, Organisation, Wirtschaftlichkeit, Architektur, Umwelt usw.), die zu insgesamt 900 Fragen in 140 Bereichen Anlass geben. Die Figur zeigt als Beispiel die Beurteilung des Faktors «Organisation» im konkreten Fall einer Heimanalyse 1993. Man ersieht sofort, dass das Heim in den meisten Bereichen eine über dem Landesdurchschnitt liegende Leistungsqualität erbringt, mit Ausnahme der Notfallkonzepte und der Ver-

waltungshilfsmittel (diese Figur sagt selbstverständlich noch nichts über die Kosten der Leistungserbringung aus).

Mittel und Nutzen

Einem möglichen Missverständnis gilt es vorzubeugen. Wie schon betont wurde, wird hier der Begriff «Qualität» nicht im landläufigen Sinne des «bestmöglichen Standards» verstanden, sondern in bezug auf die Erreichung der Leistungs- und Kostenziele, die von der Heimleitung respektive der Trägerschaft gestellt worden sind. Es geht also keinesfalls darum, alle Heime an einem illusorischen «Fünfsternstandard» zu messen, sondern an den für die jeweilige Aufgabe zutreffenden Kriterien.

Es leuchtet ein, dass das Instrument der GBA-Qualitätsanalyse allen Beteiligten nützt. Die Trägerschaft erhält eine klare Standortbestimmung über die qualitativ und quantitativ erbrachten Leistungen und deren Kosten. Sie kann deren Entwicklung über einen längeren Zeitraum beobachten und den Einfluss von Kostenmassnahmen, personellen oder organisatorischen Veränderungen usw. unmittelbar beurteilen. Sie kann ihr Heim an vergleichbaren Institutionen des Kantons und der Schweiz messen. Den kantonalen und kommunalen Behörden bietet sich die Möglichkeit, die Heime unter Berücksichtigung ihrer Unterschiede mit klaren Standards und Kennzahlen vergleichbar zu machen und gegenüber Parlament und Bevölkerung einen klaren Ausweis über die Leistungen und Kosten der Heime zu erbringen.

Dem Heimbewohner schliesslich kommen klare Aussagen über den Preis-/Leistungs-Vergleich unmittelbar zugute. Messbare Qualitätsstandards erleichtern ihm auch die Entscheidung für das eine oder andere Heim vor dem Heimeintritt. Am meisten profitiert er jedoch indirekt davon, dass seine Lebensqualität durch das Qualitätsbewusstsein des Heimes und seiner Mitarbeiter positiv beeinflusst wird – welche ihrerseits durch den Lernprozess der Analyse stark motiviert werden.

Geborgenheit dank Telekommunikation

Menschen, die aufgrund einer Krankheit, eines Unfalls, eines Gebrechens oder des fortgeschrittenen Alters auf Pflege angewiesen sind, schätzen nichts höher ein, als das Gefühl der Geborgenheit. Am liebsten hätten sie stets jemanden bei sich, der sich um sie kümmert. Aber weder Angehörige noch Pflegepersonal können immer zur Stelle sein. Die moderne Telekommunikation kann diesen Mangel weitgehend überbrücken. Angehörige, Patien-

ten und Pflegepersonal können heute in jeder Situation, an jedem Ort, zu jeder Zeit miteinander in Verbindung treten – über stationäre oder mobile Telefone, über Lichtruf-, Notruf- oder Personensuchanlagen. Ascom rüstet seit vielen Jahren Spitäler, Sanatorien, Kliniken und Heime mit individuellen Kommunikationslösungen aus. Die Technik hat sich gewandelt, geblieben ist das Ziel, den Pensionären und Patienten und auch ihren Angehörigen das



grösstmögliche Gefühl an Geborgenheit zu vermitteln.

Spitäler und Heime sind je länger je mehr gezwungen, das ihr zur Verfügung stehende Personal so effizient wie möglich einzusetzen und wo immer möglich Kosten einzusparen. Längerfristig steht weder mehr Geld noch mehr Personal zur Verfügung. Im krassen Gegensatz dazu stehen die Forderungen von Patienten, Angehörigen und Pflegepersonal nach mehr Komfort, Freizeit und Sicherheit. Moderne Telekommunikationslösungen können Doppelspurigkeiten und Leerläufe ausschalten, die Erreichbarkeit und damit die Effizienz und Sicherheit stark erhöhen.

Sicherheit dank Funkalarm

Wenn in einem Altersheim eine an sich rüstige Pensionärin, die weder Hilfe wünscht noch braucht, in der Badewanne plötzlich einen Schwächeanfall hat oder hinfällt, dann könnte sehr rasch eine heikle Situation entstehen. Das gleiche gilt für den Patienten, der bei einem Spaziergang im Garten plötzlich Hilfe braucht. Vor solchen Situationen haben Heimleiter, Spitaldirektoren und Pflegepersonal grossen Respekt. Die Telekommunikation hat für solche Problemfälle Alarmsender entwickelt, deren kleinste Modelle als Armband getragen werden können. Sie senden auf Knopfdruck oder automatisch (beispielsweise wenn jemand längere Zeit in der Horizontalen liegt) einen Alarm mit Standortmeldung. Diese Geräte können aber auch diskret und unauffällig lesbare Alarmmeldungen auf stationäre oder mobile Displays übermitteln. Sie eignen sich vor allem für Pflegepersonal oder Ärzte mit besonderen Aufgaben. Über solche Alarmsender können aber auch weitere Anlagen wie Licht, Maschinen, akustische oder optische Melder ein- resp. ausgeschaltet werden.

Telefax in der Westentasche

Das gleiche gilt auch für Personensuchanlagen der neuesten Generation. Die Zeiten, als diese einfach vor sich hin «piepsten» sind vorbei. Moderne Geräte ma-

chen sich nicht nur durch einen Ton oder ein Lichtsignal bemerkbar, sie können zusätzlich auf einem Display lesbare Meldungen mit bis zu 128 Zeichen oder Ziffern übermitteln. Beispielsweise für den Hauswart: «Lift im Treppenhaus D zwischen 2. und 3. Etage blockiert – 3 Personen eingeschlossen», für die Stationschwester: «Herr Meier Zimmer 47 muss sofort zum Röntgen» oder für den Arzt: «Notfall Verkehrsunfall Chirurgie 2, Verdacht auf Tetraplegie.» «Mit der Übermittlung von diskreten schriftlichen Meldungen haben die Personenträger bei unserem Personal viel an Sympathie zurückgewonnen», äusserte sich vor kurzem der Chefarzt eines Grosskrankenhauses, vor allem deshalb, weil nun nicht mehr wegen jedem «Pieps» eine Arbeit oder ein Patient verlassen werden muss, um zum nächsten Telefon zu hasten. Der Verwalter eines Altersheimes sieht den grössten Vorteil in der Nacht, wenn Meldungen ohne hörbaren Ton und ohne langes Telefongeklingel rasch und präzise an die zuständigen Personen übermittelt werden können. Die Personensuchanlagen können natürlich auch mit einer allfällig vorhandenen Lichtrufanlage kombiniert eingesetzt werden.

Telefonieren ohne Anschluss

Den höchsten Komfort aber bieten die Schnurlos-Telefone der Serie Ascom Libra. Sie können mit ihrem minimalen Gewicht von lediglich 220 Gramm bequem in der Westen- oder Schürzentasche mitgetragen werden und bieten den gleichen Komfort wie ein modernes Tischtelefon. Man ist damit im ganzen Betrieb, in Nebengebäuden, auf Wunsch auch zuhause oder sogar in der Ferienwohnung erreichbar. Mehrere Dutzend solcher mobilen Handtelefone können über eine einzige Zentrale miteinander kommunizieren.

Fünfsternkomfort für Patienten

Aber nicht nur auf der Personal-, sondern auch auf der Patientenseite sorgt die Telekommunikation für mehr Komfort und Sicherheit. Ascom bietet seit kurzem eine Patientenstation an, die an einem

Schwannenhals in jeder beliebigen Lage – auch kopfüber – über einem Patientenbett angebracht werden kann. Diese Stationen können wahlweise mit Schwestersternruf, Lichtschalter, Alarmruf, Radiostation oder auch TV-Bildschirm (mit oder ohne Kopfhörer) bestückt werden. Sie werden mit einem einzigen Stecker – der mit

seiner Ausreiss-Sicherung weltweit patentiert ist – an einer Wandsteckdose angeschlossen. Über die Tastatur kann ein Patient den Lichtruf auslösen, ein anderes akustisches oder optisches Signal, ein Personensuchgerät oder bei Vernetzung mit einem Personal Computer sogar sein Zimmer und sein Bett anzeigen.

Der Patientenheber GOLVO:

Ein Bericht aus dem Alters- und Pflegeheim Schönthal, Füllinsdorf BL



Seit Dezember 1991 arbeiten Oberschwester Alice Weber und ihr Pflegeteam vom Alters- und Pflegeheim Schönthal in Füllinsdorf mit dem bewährten und beliebten Patientenheber GOLVO.

Golvo ist, so Oberschwester Alice, sehr handlich, einfach bedienbar sowie leicht und bequem zu handhaben. Golvo ist ganz aus Aluminium und ist elektrisch höhenverstellbar. Das Zubehör bzw. die Gurten sind anwenderfreundlich, und auch die Patienten fühlen sich darin wohl und sicher. Auch punkto Hygiene sind die Gurten schnell und einfach zu reinigen.

Was dem Pflegeteam besondere Erleichterung bringt, ist, dass jeder alleine für sich mit GOLVO arbeiten kann. Das bedeutet grosse Zeitersparnis. Oberschwester Alice betont nochmals, dass die drei GOLVOS voll im Einsatz sind, und dass ohne GOLVOS vor allem morgens sonst noch zusätzlich eine Pflegehilfe notwendig wäre.

Da das Pflegepersonal den GOLVO gerne und täglich einsetzt, kennt man im Schönthal keine Rückenprobleme. Auch freuen

sich die Pflegerinnen und Pfleger über die zufriedenen Patienten, die sich mit Vergnügen mit dem GOLVO heben lassen.

Das ganze Pflegeteam bestätigt, dass GOLVO im Vergleich zu anderen Patientenhebern noch mehr Sicherheit und Komfort für Personal und Patienten bietet. Auch sehr schwere, sterbende oder verstorbene Patienten seien einfach und ohne zusätzliche Hilfe zu transferieren oder umzulagern.

Auch in der Badeabteilung wird eigentlich vermehrt GOLVO eingesetzt, obwohl sich dort bereits Badeheber befinden.

Für Oberschwester Alice ist es ganz klar: Die Investition für die drei Patientenheber GOLVO hat sich mehr als gelohnt.

Die Direkt-Vertretung des Golvo-Herstellers Liko Schweden:

Liko-Care AG
Bannstrasse 1
4124 Schönenbuch
Tel: 061 482 22 22
Fax: 061 482 19 23

Die schönsten Bastelideen

Aus Peddigrohr und vielen weiteren Materialien ■ Komplett-Bastelsets mit Anleitung ■ Vielfältige Bastelkurse ■ Permanente Ausstellung ■ Laufend interessante Neuheiten ■ Direktversand in die ganze Schweiz



Ich wünsche: (bitte ankreuzen)

- den mehrseitigen, farbigen Bastelkatalog
 das Bastel-Kursprogramm

Absender/in: (bitte in Blockschrift)

Name

Vorname

Strasse

PLZ/Ort

Ausgefüllt senden an:

Peddig Keel, Bastelartikel
9113 Degersheim
071/54 14 44

**Die Nr. 1 in der
Schweiz
für Peddigrohr!**

PEDDIG KEEL

Der Profi fürs Basteln