

Zeitschrift: Fachzeitschrift Heim
Herausgeber: Heimverband Schweiz
Band: 69 (1998)
Heft: 6

Artikel: Baustein 3 : die Arbeit der Assessoren : stimmt die Eigenbewertung aus Baustein 2?
Autor: Ritter, Erika
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-812693>

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: 30.05.2025

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

Baustein 3: Die Arbeit der Assessoren

STIMMT DIE EIGENBEWERTUNG AUS BAUSTEIN 2?

Von Erika Ritter

Und wieder wartet ein Arbeitstag mit QAP, mit dem gesetzten Ziel, QAP – neu «Qualität als Prozess» – für unsere Leserschaft transparent zu machen. Stand im Januar ein Besuch im Zentrum für aktives Alter Frohsinn, Oberarth, auf dem Programm (Bericht in der FZH 3/98, Seite 151 ff.), so folgt nun ein Gespräch mit Jörg Bürgi, Bureau Veritas Quality International (BVQI). Er gibt Auskunft über Bausteine 3 und die Arbeit der Assessoren.

Der Wintertag in Oberarth war ein Tag des Zuhörens: Heimleiter Werner Scheidegger besprach sich mit einer Kadergruppe. «Wo sehen wir uns... und zwar heute, nicht erst in zwei, drei Jahren?» Der Arbeitstag in Baustein 2 diente dem Self-Assessment und damit der Erarbeitung der Informationen und Angaben zum Ist-Zustand, welche anschliessend für Baustein 3 und 4 an das BVQI abgeliefert werden müssen. Das BVQI wird die Unterlagen auswerten und in einem Assessment überprüfen. Doch, was bedeutet das: Assessment durch das BVQI? Wer führt das Assessment durch und wie werden die Assessoren ausgewählt respektive auf ihre Aufgaben vorbereitet? Fragen, die im nachfolgenden Text von Jörg Bürgi (BVQI) beantwortet werden.

«Im Grunde genommen bedeutet Assessment ‚bewerten‘...»

Für den Begriff «bewerten» lassen sich eine ganze Reihe Synonyme finden: beurteilen, (be)werten, begutachten, taxieren, ein Urteil fällen/abgeben, denken über, ansehen als, halten/erachten für, betrachten/auffassen/sehen/verstehen als, eine bestimmte Einstellung haben zu, einordnen, diagnostizieren, feststellen, meinen, Stellung nehmen, empfinden/nehmen als, stehen zu, befinden über, abwägen, ermessen... In Baustein 2 mit dem Self-Assessment haben die im Heim Tätigen erarbeitet, wie sie selber ihr Heim beurteilen, bewerten usw. «...was bis zu einer ganzen Schachtel voller Papierunterlagen führt, die bei uns im BVQI auf den Bürotischen landet, um überprüft zu werden. «Gutes Material!», wie Jörg Bürgi einleitend zu unserem Gespräch bemerkt.

QAP beruht auf den Standards und Verfahren des Europäischen Qualitätsmodells: Total Quality Management

nach dem Modell der E.F.Q.M. Darin sind Kriterien ausgebildet. Wer damit arbeitet, weiss, wie bewertet werden muss. Diese E.F.Q.M.-Kriterien sind bei der Entwicklung für QAP weitgehend übernommen worden. QAP liefert jedoch zu jedem Kriterium genaue Definitionen. Beim Assessment in Baustein 2 gilt es zu überprüfen, ob die eingereichte Eigenbewertung stimmt und den Tatsachen entspricht. Oder muss tiefer respektive höher bewertet werden? Ist eine Korrektur der Eigenbewertung notwendig? Auf diese Fragen wird sowohl bei der Überarbeitung der Unterlagen wie vor Ort die Antwort gesucht. «Unterlagen sichten, aber auch die Gespräche im Heim, ein Rundgang und eigene Beobachtungen in den einzelnen Bereichen führen letzten Endes zum Gesamtbild. «Die Arbeit ist nicht einfach, denn bereits bei den Definitionen sind Unterschiede zu finden: «Je nach dem zeitlichen Einstieg in die Ar-

beit mit QAP liegen andere Definitionen vor, da QAP laufend angepasst wird. Dies erschwert vor allem den Vergleich der Heime untereinander.»

Wer arbeitet als Assessor?

Vom Bureau Veritas selber sind dies die beiden Herren Peter Lehmann und Jörg Bürgi. Weiter stehen zurzeit zwei Assessorinnen im Einsatz. Die beiden Damen wurden von der frey Akademie ausgebildet auf der Grundlage von E.F.Q.M. Beide sind im Pflegebereich tätig und bringen ein grosses Erfahrungswissen mit, welches sie zudem in ständiger Fortbildung aufarbeiten und ergänzen. Die frey Akademie bildet weitere Assessoren aus, «...zumeist Heimleiter», wie Jörg Bürgi ergänzt. «Die betriebswirtschaftliche Seite ist durch das Bureau Veritas mit Peter Lehmann und mir direkt vertreten. Assessoren müssen sich in der ‚Situation Heim‘ zurechtfinden und auskennen. Heimleiter, die selber aus der ‚Szene‘ stammen, bringen viel Berufserfahrung mit. Ohne dieses fundierte Wissen sind Assessoren keine Partner für die Heime. Ein Maschinen-Ingenieur lässt sich woanders als Assessor einsetzen, aber nicht im Heim. Er kennt die Hintergründe nicht. Wir, das Bureau Veritas, legen Wert darauf, dass dem jeweili-

In der Agenda vormerken:

Tagungen beim Heimverband Schweiz

Fachtagung Erwachsene Behinderte

Umwelt- und Qualitätsmanagement zwischen Ethik und Ökonomisierung
Montag, 7. September 1998, Uster

Herbsttagung des Fachverbandes Betagte

Zwischen Ethik und Markt
Alters- und Pflegeheime im Clinch
12./13. November 1998,
Stadtheater und Casino Schaffhausen

Allen Mitgliedern des Heimverbandes Schweiz aus dem jeweiligen Fachbereich werden die Tagungsunterlagen automatisch zugestellt.

gen Auftrag gemäss nur Fachleute zum Einsatz gelangen. Unsere Auswahlkriterien sind streng und wir entscheiden auch selber, wer als Assessor beauftragt wird oder nicht.»

Ein Assessor/eine Assessorin muss das zu überprüfende Qualitätssystem kennen, «...muss beispielsweise wissen, was ein Prozess ist. Ein Prozess besteht aus Input – Transformation und Output. Für diese Zusammenhänge muss ein Verständnis da sein. Wie soll sonst jemand zum Beispiel mit Kriterium 5 klar kommen, wenn er selber nicht weiss, wie ein Prozess zu definieren ist. Oder die Dokumentierung: Was ist überhaupt ein Dokument? Ein Dokument ist ein, zu einer bestimmten Zeit von einer bestimmten Person nachweisbar ausgefertigtes Schriftstück. Sehen Sie, ein ‚Zeichen‘? stellt nicht unbedingt ein Dokument dar. Ein Leitbild: Von wem stammt es? Über ein klar definiertes Dokument lässt sich auch eine Entwicklung klar definieren.»

Assessoren müssen sich in eine Situation hineinfühlen können: «Was schriftlich vorliegt, entspricht es der Wirklichkeit? Oder wird etwas ‚vorgaukelt‘? Sie müssen ein ‚Gspüri ha‘,

in der Lage sein, sich ein Gesamtbild zu machen. Die schriftlichen Unterlagen, die Befragung, bilden Teilaspekte. Dann geht es darum, etwas zu sehen, die Küche, die Zimmer ... Wird das, was die Unterlagen aussagen auch wirklich gelebt? ‚Verhebet’s‘ Bisher hatten wir überall einen guten Eindruck.»

Für ein mittleres Heim beläuft sich der Arbeitsaufwand bei der Verarbeitung der Bewerbung auf zwei Manntage, für den Besuch im Heim müssen nochmals zwei Manntage gerechnet werden. Bei der Bewertung geht es letztlich nicht einfach um «bestanden» oder «nicht bestanden». Die Heimleitungen möchten auch wissen wo, auf welcher Stufe befindet sich unser Heim. «Das stellt sich für die Heimleitungen die Frage, ob möglichst viele Punkte insgesamt gesammelt werden, oder ob Schwerpunkte im Heim gesetzt werden sollen. Durch eine Reglementierung von allem wird doch ein wesentlicher Punkt der Heimkultur beeinflusst.»

Jörg Bürgi weiss: «Unsere Aufgabe bei der Bewertung ist es auch, Hinweise zu geben, Möglichkeiten zur Weiterentwicklung, zur Verbesserung und

Weiterarbeit aufzuzeigen. Hier lassen sich Schwächen feststellen, hier sind Stärken vorhanden. Wir möchten den dokumentarischen Teil der Arbeit auf zwei Stunden beschränken und so mehr Zeit gewinnen für den Rundgang und den direkten Austausch.» Ja, und dann..., wenn ein Heim sein Qualitätszertifikat erhalten hat? Was macht der Heimleiter aus der Qualifizierung? «An der Heimleitung liegt es, aus dem Massnahmenkatalog zu generieren, was für die betreffende Heimkultur als wichtig erscheint. Für uns Externe ist es schwer, eine Beziehung zum einzelnen Heim aufzubauen. Unsere Arbeit umfasst einen ganz bestimmten Auftrag.»

Und wer begleitet unter Umständen die Heimleitungen, das Heim weiter? Vor allem, wenn Weiterentwicklungen angestrebt werden? Auf diese Frage kann Jörg Bürgi keine Antwort geben.

Die Assessoren werden von der frey Akademie ausgebildet.... Wer ist denn eigentlich die frey Akademie und wie arbeitet sie? Der nächste Arbeitstag mit QAP wird für die Redaktorin wiederum mit einem Besuch verbunden sein, und zwar Anfang Mai an der Rietlistrasse 15a in Zürich, in der frey Akademie. ■



Höhere Fachschule
für Soziale Arbeit
beider Basel

Nachdiplomkurs für Praxisausbildner/innen im sozialpädagogischen Bereich

Kursziel:

Vermittlung von theoretischen und praktischen Grundlagen für die Begleitung und Ausbildung von PraktikantInnen.

Kursinhalt:

Die/Der PraxisausbildnerIn in ihrer/seiner Funktion als SozialpädagogIn, MitarbeiterIn und AusbilderIn (Vorbereitung und Gestaltung des Praktikums, Umgang mit Beziehungen und Konflikten, Beurteilung und Berichterstattung usw.).

Aufnahmekriterien:

- Abschluss einer anerkannten Ausbildung als SozialpädagogIn oder SozialarbeiterIn.
- 1 Jahr Berufserfahrung im sozialpädagogischen Berufsfeld.
- Möglichkeit einer Praktikumsanleitung während des Kurses.

Zertifikat:

Die AbsolventInnen erhalten nach Abschluss ein Zertifikat.

Kursdauer:

Januar 1999 bis Oktober 1999

Kursbeginn:

27. Januar 1999

Kursstruktur:

6 Kurseinheiten von je 3 Tagen (gesamthaft 18 Tage)
Gruppensupervision (8 Sitzungen à 2 Stunden)

Kursorte:

Coop Bildungszentrum, MuttENZ

Kurskosten:

Fr. 1800.–

Anmeldeschluss:

15. November 1998

Veranstalter:

HFS-BB, Abteilung Sozialpädagogik

Anmeldeformulare:

können bezogen werden bei HFS-BB,
Abteilung Sozialpädagogik, Thiersteinallee 57,
4053 Basel, Telefon 061/337 27 27