

Im Kanton Wallis wurde erfolgreich ein Qualitätsinstrument umgesetzt : die gleichen Ziele in zwei Sprachen

Autor(en): **Hansen, Robert**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Curaviva : Fachzeitschrift**

Band (Jahr): **78 (2007)**

Heft 6

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-805055>

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.

Im Kanton Wallis wurde erfolgreich ein Qualitätsinstrument umgesetzt

Die gleichen Ziele in zwei Sprachen

■ Robert Hansen

«Qualität muss an die Basis gehen», sagt Heimleiter Paul Rogenmoser. Das eingesetzte Qualitätsinstrument OptiHeim habe seiner Institution viel gebracht. Ein Erfahrungsbericht.

Majestätisch erhebt sich das Glishorn hinter der Simplon-Passstrasse. Vom tiefblauen Himmel schwebt am Stahlseil eine schwarze Schalungstafel in den Aushub vor dem Alters- und Pflegeheim Englischruss. Der Kranführer drückt die Knöpfe der Fernbedienung. Zwei Bauarbeiter verankern die sperrige Platte. Die künftigen Abmessungen des Neubaus sind bereits ersichtlich. Armierungseisen stehen aus grauen Betonmauern hervor. Aufbau und Abbruch. Mit einem Presslufthammer macht sich ein kräftiger Mann an den Stützen des Eingangsbereichs zu schaffen. Die zwei Bewohnerinnen in der Cafeteria nehmen davon kaum Notiz. Dafür schaut Heimleiter Paul Rogenmoser um so genauer hin. Der frühere Bauleiter und Architekt freut sich auf den neuen Bau, der den Bewohnerinnen und Bewohnern mehr Platz und viel Qualität bieten wird.

Qualität hat Paul Rogenmoser auch in den letzten Jahren beschäftigt. Mit Hilfe eines Qualitätssystems wurden alle Bereiche der Institution untersucht. Das Krankenversicherungsgesetz verlangte, die Qualitätssicherung und -förderung im Heim

anzugehen. Auch die Krankenkassen forderten bei den Tarifverhandlungen Informationen zum Thema Qualität. Auf Druck der Oberwalliser Heime machte sich eine Arbeitsgruppe der Walliser Heimvereinigung Avalems/Vwap 1998 daran, ein geeignetes Instrument zu evaluieren. «Meine Idee war es immer, im ganzen Kanton ein einheitliches Instrument einzuführen.»

Unterschiedliche Mentalität

«Die Zweisprachigkeit im Wallis hat uns vor eine besondere Situation gestellt», erinnert sich Rogenmoser. «Einerseits gab es vermutlich nur spärlich zweisprachig abgefasste Instrumente. Andererseits zeigten sich bei diesem gemeinsamen Projekt Mentalitätsunterschiede. Der Westschweizer hat die Tendenz, abzuwarten, bis jemand die Initiative ergreift. Wir sind da im Oberwallis etwas anders», sagt er und lacht. «Das ist auf die Bevölkerungszusammensetzung zurückzuführen. Die Verwaltung sitzt in Sion. Die Deutsch sprechende Bevölkerung ist mit knapp einem Drittel in der Minderheit, und wir müssen uns für unsere Anliegen besonders einsetzen. Zudem sind die Unterwalliser Richtung Westschweiz orientiert, wo oft andere Regeln gelten als in der Deutschschweiz», argumentiert Rogenmoser, der zehn Jahre im Kantonalverband Avalems als Vorstandsmitglied und Vizepräsident arbeitete.

Paul Rogenmoser holt einen Ordner und legt ihn auf den Sitzungstisch. «Mit OptiHeim von Tertianum fanden wir schliesslich ein Produkt, das uns einen gewissen Rahmen vorgibt, aber nicht zu starke Zwänge auferlegt. Der Anbieter signalisierte auch die Bereitschaft, eine zweisprachige Version zu erarbeiten. Und der Kanton sicherte im Jahr 2000 zu, 60 Prozent der Kosten zu übernehmen», erzählt Rogenmoser. An der ausserordentlichen Avalems-Versammlung im November 2000 wurde das Projekt bewilligt, der Verband bezahlte rund 170 000 Franken an das Projekt, der Kanton Wallis übernahm rund 255 000 Franken.

Das System basiert auf einem Fragebogen und ermöglicht, die Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität bedürfnisgerecht sicherzustellen. Es bildet ein ganzheitliches Arbeitsinstrument zur Förderung, Sicherstellung und laufenden Überprüfung der Betriebsqualität. Alle Beteiligten wie Bewohnende, Angehörige, Personal, Ärzte und auch Personen von aussenstehenden Organisationen wurden kontaktiert. Eine erste Auswertung zeigte ein Bild der jeweiligen Institution. «Zuerst waren wir schon ein wenig überfordert, was da alles auf uns zukam, und wir fragten uns, ob das der Sache auch dient», erzählt Paul Rogenmoser. «Der Gesamtüberblick erlaubte jedoch, Handlungsbedarf zu erkennen und Schwerpunkte festzulegen. Die Umsetzung erfolgte offen und flexibel. Die Qualität muss an die Basis gehen

und nicht in Ordern im Büro stehen. Das war für mich ein sehr lehrreicher Prozess.»

Ungenutztes Potenzial

Unter anderem wurde das Thema Kommunikation angegangen. «Mit vielen Teilzeitangestellten ist das ein schwieriger Bereich. Einerseits kommen die Informationen schwieriger an das Personal heran, andererseits haben die Leute selber wenig Erfahrung mit Kommunikation», sagt Rogenmoser. Er leitete für alle Bereiche eine Weiterbildung ein. «Der Hausbereich, die Hilfspflege oder das Küchenpersonal hatten sich noch nie mit dem Thema Kommunikation näher beschäftigt. Doch dort liegt enormes Potenzial.» Informationen flossen auch

vermehrt zu den Bewohnerinnen und Bewohnern, ihren Angehörigen und zur Trägerschaft. Der Heimleiter blättert in den ausgewerteten Umfragen. «Die Kommunikation ist heute eindeutig besser. Ich wollte den Leuten zeigen: Was wir täglich tun, ist Qualität. Es wird in einem Heim enorm viel Qualität geboten. Dieses Bewusstsein den Mitarbeitenden weiterzugeben, war ein grosses Anliegen.»

Die gute Kommunikation hat auch zu einer anderen Wahrnehmung des Pflegeheims in der Öffentlichkeit geführt: «Wir sind gut integriert, das Image hat sich verbessert, und man nimmt unsere Institution in der Gesellschaft nun wahr. Als ich vor 15 Jahren hier meine Arbeit begonnen

habe, war das nicht so», sagt Rogenmoser. Er ist auch überzeugt, dass die Lebensqualität der Bewohnenden – mehrheitlich pflegebedürftige Menschen – besser geworden ist. «Wenn die Kommunikation im Personal besser funktioniert, profitieren davon auch die Bewohnenden. Zudem ist die Motivation des Personals eindeutig gestiegen, vor allem im oberen und mittleren Kader habe ich das eindeutig festgestellt.» Paul Rogenmoser arbeitet seit seinem Amtsantritt mit denselben Kaderleuten zusammen, was er als ein grosses Glück wertet.

Weiterführung des Projekts

«Quartalsweise werden kleinere und grössere Tätigkeiten, welche für uns Qualität darstellen, in einem Doku-



Paul Rogenmoser unterhält sich mit der 95-jährigen Viktorine Andereggen.

Foto: roh

8. Eidgenössische Berufsprüfung für Köche/Köchinnen der Spital-, Heim- und Gemeinschaftsgastronomie 2008

1. Durchführung

Die Hotel & Gastro Union, H+ Die Spitäler der Schweiz und CURAVIVA der Verband Heime und Institutionen Schweiz führen die 8. Eidgenössische Berufsprüfung für Köche/Köchinnen der Spital-, Heim- und Gemeinschaftsgastronomie durch.

Die Prüfung dauert pro Kandidat 4 Tage und findet wie folgt statt:

- **Schriftliche Prüfung:** 14. und 15. Februar 2008 in Aarau
- **Praktische und mündliche Prüfung:** 31. März – 12. April 2008 und Weggis

2. Zulassungsbedingungen

Zur Prüfung zugelassen wird, wer

- im Besitz des eidgenössischen Fähigkeitsausweises als Köchin oder Koch ist und seit dem Abschluss der Berufslehre während 3 Jahren im Beruf tätig gewesen ist,
- oder die nachträgliche Lehrabschlussprüfung nach Art. 41 BBG als Koch/Köchin absolviert hat und danach mindestens 2 Jahre im Beruf tätig gewesen ist,
- einen Lehrmeisterkurs nach der Verordnung des Bundes absolviert hat,
- die Prüfungsgebühr fristgerecht bezahlt hat.

Im Weiteren gelten die Bestimmungen des Prüfungsreglementes und die Hinweise in der Wegleitung.

3. Anmeldung

Die Anmeldung erfolgt mit dem entsprechenden Anmeldeformular. Zeugnisse sind als Kopie der Anmeldung beizulegen.

Anmeldeschluss ist der 30. September 2007

4. Prüfungsgebühr

Die Prüfungsgebühr beträgt Fr. 2840.– inkl. Materialkosten und Registergebühren BBT.

5. Anmeldestelle und Auskunft

H+ Bildung, Geschäftsstelle der Prüfungskommission,
Karin Maier, Rain 36, 5000 Aarau; Tel. 062 834 00 24

8^e Examen professionnel fédéral de cuisiniers/cuisinières d'hôpital, de home et en restauration collective 2008

1. Déroulement

L'Hotel & Gastro Union, H+ Les Hôpitaux de Suisse et CURAVIVA Association des homes et institutions sociales suisses organisent le 8^e examen professionnel fédéral de cuisiniers/cuisinières d'hôpital, de home et en restauration collective.

Pour chaque candidat, l'examen dure 4 jours et se déroule de la manière suivante :

- **Examen écrit** du 14 au 15 février 2008 à Cully
- **Examen oral et pratique** du 31 mars au 12 avril 2008 à Cully et Weggis

2. Conditions d'admission

Les candidats admis aux examens

- sont en possession du certificat fédéral de capacité de cuisinier ou de cuisinière et ont exercé ce métier pendant au moins trois ans depuis la fin de leur apprentissage,
- ou ont passé ultérieurement l'examen de fin d'apprentissage de cuisinier selon art. 41 LFPr et justifient ensuite d'une activité professionnelle de deux ans au moins,
- ont accompli un cours de maître d'apprentissage selon l'ordonnance de la confédération,
- ont payé la taxe d'examen dans les délais fixés.

Pour toute autre information consultez le règlement des examens et les instructions à part.

3. Inscription

L'inscription se fait au moyen du bulletin d'inscription qui peut être obtenu auprès du Secrétariat de l'examen. Les copies des certificats requises doivent être jointes à l'inscription.

Le délai d'inscription est fixé au 30 septembre 2007.

4. Taxe d'inscription

La taxe d'inscription s'élève à fr. 2840.– y compris les frais de matériel et les frais d'inscription au registre de l'OFFT.

5. Inscription et informations

H+ Bildung, Secrétariat de l'examen,
Karin Maier, Rain 36, 5000 Aarau; tél. 062 834 00 24.



FHS St.Gallen
Hochschule
für Angewandte Wissenschaften

Management-Kompetenz für Führungspersönlichkeiten aus dem Gesundheitswesen

**Ihre Zukunft
gestalten!**

Master of Advanced Studies in Health Service Management

60 Tage berufsbegleitend, mit den Zertifikatslehrgängen Management und Politik im Gesundheitswesen, Planungs- und Führungsinstrumente im Gesundheitswesen, Leadership und Führung im Gesundheitswesen

Nächster Start: Oktober 2007

Weitere Informationen auf www.fhsg.ch/mas-ism.

FHS St.Gallen, Management-Weiterbildungszentrum,

Teufener Strasse 2, CH-9000 St.Gallen, Tel. +41 71 228 63 28, management@fhsg.ch

www.fhsg.ch

Mitglied der
Fachhochschule Ostschweiz FHO

ment zusammengefasst und registriert.» Das Personal und auch der Kanton werden laufend informiert «Das ist für die Entwicklung des Hauses ein gutes Instrument. Es erlaubte uns, viele Dinge aus einer anderen Optik anzuschauen. Es gab zwar keine gravierenden Mängel, die wir beheben mussten. Aber in der Organisation zeigte sich Verbesserungspotenzial. Beispielsweise hatten wir über die Küche sehr gute Rückmeldungen zur Qualität des Essens, aber das Personal war mit den Essenszeiten und den Räumlichkeiten unzufrieden.» Nicht alle Erkenntnisse konnten sofort umgesetzt werden. «Am Anfang wurden die anstehenden Veränderungen sehr unterschiedlich aufgenommen. Ich musste vorsichtig sein, die Leute nicht zu überfordern. In einem Workshop habe ich sämtliche Mitarbeitenden über das neue Instrument und die ersten Resultate informiert. Aus der Skepsis wurde Akzeptanz.»

Beim zweiten grossen Durchgang im Jahr 2004 wurden die gleichen Fragen nochmals gestellt. «Das Resultat war sehr positiv, wir konnten uns in vielen Punkten verbessern, und wir bereinigten Organigramme, Pflichtenhefte und legten Kompetenzen fest. Das gab uns nochmals einen Schub.» Nach der Auswertung 2004 sind die Bereiche Vorbildfunktion, Motivation und Anerkennung im Fokus.

Im Rahmen der Qualitätsarbeit ist auch die bereits vorhandene Idee eines Organisationshandbuchs umgesetzt worden. Paul Rogenmoser greift nach einem dicken Ordner auf dem Tisch und blättert darin. «In Bearbeitung» steht auf einigen Seiten. Andere sind bereits mit vielen Informationen, Listen und Richtlinien bedruckt. Acht Rubriken enthält das Führungsinstrument. «Der aktuell gehaltene Ordner steht in den verschiedenen Bereichen allen Mitarbeitenden zur Verfügung,

Doppelt so gross

Im «Englischgruss» in Brig-Glis wohnen keine Engländer. Der Name des 1992 erbauten Alters- und Pflegeheimes geht auf den «Engelsgruss», ein Gebet, zurück. 52 Pensionäre wohnen heute in Einzelzimmern im zentral gelegenen Haus. Schwere Baumaschinen schafften seit Mitte April mehr Platz. Im Neubau sollen 60 neue Betten entstehen. Im bestehenden Gebäude wird eine Demenzabteilung mit 10 Plätzen realisiert. Die Belegschaft umfasst derzeit 75 Mitarbeitende, die sich 43 Vollzeitstellen teilen. Heimleiter Paul Rogenmoser schätzt, dass ab Herbst 2008 rund 160 Personen im nach der Institution in Naters zweitgrössten Heim im Oberwallis arbeiten werden. Der Umbau kostet rund 13 Millionen Franken. Der Kanton bezahlt ein Drittel der Baukosten, den Rest tragen mehrheitlich die drei Trägerschaftsgemeinden Brig-Glis, Gondo und Simplon-Dorf sowie viele Einzelmittstifter. Die Erweiterung soll im September 2008 bezugsbereit sein. Logis und Verpflegung kosten im Heim pro Tag 110 Franken. Die Pflegekosten werden gemäss mit den Krankenkassen festgelegten Tagesstarifen nur teilweise gedeckt. Deshalb sorgen zusätzliche Kantonssubventionen und die Verrechnung der Hilflosenentschädigung an die Bewohner für den nötigen Ausgleich. Der Walliser Vereinigung Avalems/Vwap sind 41 Heime angeschlossen, davon 13 im deutschsprachigen Oberwallis.

Weitere Informationen unter www.avalems.ch

(roh)

die sich selber über alle Details unserer Institution informieren wollen, von den Anstellungsbedingungen über die Vorgaben des Kantonalverbandes bis hin zum Sicherheitskonzept für die Bewohnerinnen und Bewohner», nennt Paul Rogenmoser das Ziel dieses Werkes. «Diese Arbeit ist sehr positiv aufgenommen worden und wird oft genutzt.»

Kein Vergleich im Kanton

Das einheitlich eingesetzte Qualitätsinstrument würde auch innerhalb des Kantons grosse Transparenz erlauben. Doch nicht alle Heime lassen sich tief in ihre Karten schauen. «Die Idee wäre ein direkter Vergleich unter den Walliser Institutionen gewesen. Ich sehe nicht ein, warum das heute nicht gemacht wird. Mir hat immer vorgeschwebt, dass die Heime voneinander profitieren könnten», bedauert Paul Rogenmoser. Immerhin habe der Kanton die Resultate von allen Heimen erhalten und kann sich einen guten Überblick verschaffen. Die meisten Walliser Heime werden über Stiftun-

gen getragen, die Minderheit hat Gemeinden als Trägerschaft.

«Die strategische Ebene der Institutionen sollte mehr gemeinsam an einen Tisch sitzen. Da besteht noch grosses Potenzial», ist Rogenmoser überzeugt. Immerhin werden die Oberwalliser Heime auch in Zukunft mit dem Instrument arbeiten. Die Verträge wurden letzten Dezember unterzeichnet.

Eine Zertifizierung hat der «Englischgruss» nie direkt angestrebt. «Zwar bemühen sich die Entwickler von OptiHeim, das Instrument auch zertifizierungsfähig zu machen. Aber ich brauche keinen «Papiertiger», der mit einem eingerahmten Zertifikat belegt, dass unsere Institution eine Qualitätszertifizierung abgelegt hat. Die Qualität muss gelebt werden. Für mich ist wichtig, dass wir über das Instrument Verbesserungen im Betrieb erreichen.» Heute zieht Rogenmoser eine positive Bilanz: «Zeitlich haben wir das Projekt eindeutig unterschätzt. Doch der Aufwand hat sich gelohnt.»