

**Zeitschrift:** Curaviva : Fachzeitschrift  
**Herausgeber:** Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz  
**Band:** 78 (2007)  
**Heft:** 6

**Artikel:** Qualität im Alltag am Beispiel des Alters- und Pflegeheimes Weinland : klare Leitlinien und doch viel Flexibilität bei der Arbeit  
**Autor:** Hansen, Robert  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-805056>

### **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:** 15.03.2025

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

Qualität im Alltag am Beispiel des Alters- und Pflegeheimes Weinland

## Klare Leitlinien und doch viel Flexibilität bei der Arbeit

■ Robert Hansen

**Im Alters- und Pflegeheim Weinland werden die Qualitätsrichtlinien öffentlich präsentiert. «Dann wissen unsere Bewohnerinnen und Bewohner, was ihnen zusteht, und können uns auch dafür belangen», sagt Heimleiter Peter Zollinger.**

Alice Ochsner steht vor einer überdimensionierten Toblerone im Eingangsbereich des Alters- und Pflegeheimes Weinland in Marthalen. Die Holzkonstruktion enthält in ihrem Innern keine Schokolade. Auf den drei Aussenseiten stehen Leitsätze über die Qualität im Heim, drehbar auf Augenhöhe, ob im Rollstuhl sitzend oder aufrecht stehend. «Wir anerkennen das Recht auf Selbstbestimmung, respektieren die Persönlichkeit und Individualität jedes Einzelnen», ist beispielsweise unter dem Stichwort «Qualitätsstandard Pflege» zu lesen. Elf Qualitätsstandards wurden im Rahmen des überarbeiteten Leitbildes letztes Jahr neu definiert und ausführlich beschrieben. In diese Arbeit war auch das Personal involviert, wie die Grundwerte aus dem Leitbild umgesetzt werden können. Die Theorie steht nun öffentlich einsehbar während 22 Wochen neben dem Haupteingang. Und die Praxis? «Wir haben hier eine gute Lebensqualität. Das Personal schaut sehr gut zu uns

Alice Ochsner liest interessiert, welche Qualität sie in ihrem Umfeld erwarten darf.

Foto: roh

und geht auf unsere Wünsche wenn immer möglich ein», sagt Alice Ochsner. Die 89-Jährige lebt seit drei Jahren nach einem Spitalaufenthalt im Heim. «Ich fühle mich sehr wohl hier», sagt sie.

### Innere Haltung

«Wir wollen zeigen, wie Qualität unsere eigene Arbeit beeinflusst», sagt Heimleiter Peter Zollinger. «Das neue

Leitbild haben wir mit einem Fest in Betrieb genommen. Wir wollen öffentlich zeigen, was wir unter Qualität verstehen, und geben den Pensionären und den Angehörigen damit auch die Chance, unsere Versprechen zu überprüfen.» Anhand der neuen Richtlinien wurde auch das Qualitätshandbuch strukturiert. Sämtliche Bereiche haben an der Erarbeitung mitgewirkt, und das

Personal verinnerlicht gleichzeitig die Anforderungen an die Qualität. «Das führt zu einer einflussreicheren Haltung.» So klopft beispielsweise die Angestellte des Hausdienstes an die Zimmertür und fragt die Pensionärin, ob sie putzen dürfe. Auch der Umfang ist in einem gewissen Rahmen immer wieder verhandelbar, obwohl hohe Ansprüche an die Sauberkeit gestellt werden. Dazu braucht es als Basis klare Prozess- und Stellenbeschreibungen. Wenn die Regeln klar definiert sind, führt das wiederum zu einem grösseren Spielraum bei der Arbeitsgestaltung. Gerade die Pflege und der Hausdienst müssen diese Flexibilität ausüben können. Bei einem strengen Arbeitsplan kann man nicht auf die Wünsche der Bewohnenden eingehen», erklärt Zollinger. «Den Angestellten muss klar sein, was wir als Qualität definieren, und die Bewohnerinnen und Bewohner

müssen wissen, was ihnen zusteht. Je mehr Kompetenzen das Personal hat, desto mehr Lebensqualität resultiert für die Bewohnenden.»

### Regelmässige Kontrolle

Peter Zollinger will das Leitbild nicht bloss in einem Ordner in seinem Büro sehen: «Dieses Leitbild und das Qualitätshandbuch sollen keine Papiertiger sein. Wir müssen für unsere Versprechen auch belangt werden können. Nur so ist Qualität langfristig garantiert.» Ausgehend von den Qualitätsstandards werden die Ziele jedes Jahr neu definiert, wird Verbesserungsbedarf diskutiert, und alle Mitarbeitenden sollen für sich selber erörtern, woran sie noch arbeiten müssen. Alle zwei Monate berichten Kader und Stationsleitungen an einer gemeinsamen Sitzung, was

bezüglich Qualität erreicht wurde. «Heute wissen alle, von wem sie ihr Gehalt beziehen: nämlich von den Bewohnerinnen und Bewohnern.»

Dieser Prozess fördert nicht nur die Lebensqualität der Pensionäre. Auch das Personal kann seine Wünsche darlegen, die wenn immer möglich in den Einsatzplan einfließen. Im Moment befasst sich eine Arbeitsgruppe im Rahmen der Qualitätsentwicklung mit dem Thema «Alter und Arbeit» und wie spezifische Lösungen für ältere Mitarbeitende gefunden werden können. Ein wichtiges Thema dabei ist die Nachtwache. Es zeichnet sich eine Lösung ab, in dem Mitarbeitende ab 58 Jahren keine Nachtwache mehr leisten müssen, dafür aber ihr Pensum entsprechend reduziert wird. Früher lagen die Absenzen bei 4,8 Prozent der Arbeitszeit. Nach der Einfüh-



### Qualität – ein Thema bei Curaviva Schweiz

Die Förderung der Lebensqualität von Menschen in Heimen und Institutionen ist das zentrale Anliegen von Curaviva Schweiz. Dafür setzen sich der Verband auf politischer Ebene und die Mitglieder und Mitarbeitenden in ihrer täglichen Arbeit ein. Zurzeit engagiert sich Curaviva Schweiz in mehreren Projekten zu unterschiedlichen Aspekten rund um Qualität, unter anderem in folgenden Bereichen:

- Lebensqualität in sonderpädagogischen Betreuungs- und Dienstleistungseinrichtungen: Unterstützung eines Forschungsprojekts des Instituts für Sonderpädagogik der Universität Zürich sowie Fachtagungen zum Thema
- Qualitätssicherung in der Demenztbetreuung: Vermittlung von autorisierten Personen für das Verfahren Dementia Care Mapping (DCM)
- Palliative Care: Evaluationsinstrument für die heiminterne Standortbestimmung und zur Festlegung der notwendigen Entwicklungsmassnahmen im Bereich der Palliative Care. Das Instrument wurde durch eine Gruppe von Pflegedienst- und Heimleitenden mit Unterstützung der Hatt-Bucher-Stiftung erarbeitet. Es basiert auf den Qualitätsstandards der Schweizerischen Gesellschaft für Palliative Medizin, Pflege und Begleitung und auf dem Wissen von Patienten, Bewohnerinnen und Bewohner, Angehörigen und Erfahrungen von Fachpersonen aus Alters- und Pflegeinstitutionen. Institutionsinterne Weiterbildungsangebote zu Themen rund um Palliative Care
- Umsetzung NFA: Vorlagen für einen Kontenrahmen und eine Kostenrechnung IVSE für Soziale Einrichtungen für Erwachsene mit Behinderung, Kinder und Jugendliche, Schulen und Werkstätten sowie Mitarbeit in der Interessengemeinschaft Umsetzung NFA

Aktuelle Informationen zu den Projekten und laufenden Arbeiten unter [www.qualitaet.curaviva.ch](http://www.qualitaet.curaviva.ch)

(tw)

Berufsmode  
Bettwäsche  
Patientenwäsche  
OP-Artikel  
Spezialartikel



Tauchen Sie ein  
in die Welt  
unserer Berufsmode

[www.wimoag.ch](http://www.wimoag.ch)



Wir machen  
Berufsmode zum  
Wohlfühlen.



WIMO AG, 4852 Rothrist  
info@wimoag.ch  
Tel. 062 794 15 44

VERMEIREN

SHOPRIDER®

Sie fühlen sich noch fit und gesund.  
Und trotzdem fällt das Gehen manch-  
mal schwer?

Dafür gibt's jetzt den SHOPRIDER. Mit  
ihm bleiben Sie unabhängig und mobil.

Händleradressen und weitere  
Informationen unter:

Telefon 031 812 17 00  
[www.vermeiren.ch](http://www.vermeiren.ch)



VERMEIREN (SCHWEIZ) AG  
Hühnerhubelstrasse 59 ■ Postfach ■ CH-3123 Belp

n|w Fachhochschule Nordwestschweiz  
Hochschule für Soziale Arbeit

IIEDH

DIALOG ETHIK  
Interdisziplinäres Institut für Ethik  
im Gesundheitswesen

## Kompetentscheiden

### Fallbesprechungen

Kompaktkurs: Interdisziplinäre ethische Entscheidungsfindung in Medizin und Pflege, 03.09., 01.10., 05.11., 03.12.2007  
jeweils 16.30 - 20.00h

### Ethik und Literatur im Dialog

Zertifikatskurs mit Prof. Dr. J.-P. Wils, Beginn 22. Juni 2007  
*Bearbeitung ethischer Grundfragen mit literarischen Texten*

### Ethische Entscheidungsfindung im Gesundheitswesen

Zertifikatskurs, Beginn 21. September 2007  
*Praxisnah Basiswissen in angewandter Ethik erwerben*

### Ethische Entscheidungsfindung in Organisationen

Zertifikatskurs, Beginn 30. November 2007  
*Kultur bewusster ethischer Entscheidungsfindung entwickeln*

Die interdisziplinären Zertifikatskurse können zum **eidgenössisch anerkannten Master of Advanced Studies** in „**ethischer Entscheidungsfindung in Organisation und Gesellschaft**“ ausgebaut werden.

Kursprogramme, weitere Informationen & Anmeldung:  
Institut DIALOG ETHIK, Sonneggstr. 88, 8006 Zürich,  
info@dialog-ethik.ch, +41 (0)44 252 42 01

[www.dialog-ethik.ch/weiterbildung\\_d.php](http://www.dialog-ethik.ch/weiterbildung_d.php)

«Die Probleme zu erkennen und zu thematisieren, hat für mich auch mit Qualität zu tun. Dann wird das Thema von einer emotionalen Ebene auf eine Sachebene gebracht und lässt sich viel einfacher verhandeln.»

Grossanlässe als Gradmesser  
Hingegen hält Peter Zollinger wenig vom Streben nach möglichst vielen Punkten im Zertifizierungssystem. «Diese Zahl interessiert mich nicht. Wir haben heute weniger Punkte als früher. Aber es gibt einfach Dinge, die keinen Sinn machen. Wenn nur auf dem Papier steht, man habe ein Ziel erreicht, aber keine Kultur herrscht, bringt das nichts. Nur die Pflichten zu erfüllen und damit im Benchmarking weit oben zu stehen nützt den Kunden

nichts, wenn die Lebensqualität fehlt. Wir müssen auf Herausforderungen reagieren. Nur so können wir auch die Qualität verbessern. Die Leute müssen auf ihre geleistete Qualität stolz sein.» Für Peter Zollinger sind die alle zwei Monate organisierten Feste ein Gradmesser, ob diese Ziele erreicht worden sind. «An solchen Grossanlässen zeigt sich, wie das Team funktioniert und ob die Menschen sich wohl fühlen. Am Muttertagsbrunch haben kürzlich 180 Leute teilgenommen. Auch an anderen Anlässen haben wir immer um 150 Teilnehmer.»

Die Toblerone im Eingangsbereich wird regelmässig beachtet. «Die Leute wollen wissen, was dort steht. Vier Bewohner haben mich direkt angesprochen und gesagt, sie fühlten sich ernst genommen», erzählt Peter Zollinger. Auch die Besucher werfen interessierte Blicke auf die Qualitätsar-

### Grosse Trägerschaft

Das Alters- und Pflegeheim Weinland in Marthalen wird von den sechs Weinländer Gemeinden Benken, Marthalen, Rheinau, Truttikon, Trüllikon und Ossingen getragen. Die Institution bietet 70 Betten an, davon 18 in Einzelzimmern im Altersheim. Im Pflegeheim stehen 20 Zweierzimmer und 8 Einzelzimmer zur Verfügung. Weiter werden 3 Ferienzimmer angeboten. Bis 2010 sollte ein Umbau und Neubau realisiert werden können. Ziel ist es, die Anzahl der Doppelzimmer auf 6 zu reduzieren und eine Wohngruppe für Menschen mit Demenz aufzubauen.

Weitere Infos unter [www.apwm.ch](http://www.apwm.ch) (roh)

beit. Alice Ochsner hat genug gelesen und geht zum Mittagessen. «Wir essen gut hier», sagt sie, und freut sich auf Polenta, Fleischvogel und zum Dessert auf die Apfeltasche. ■

FACHHOCHSCHULE  
ZENTRALSCHWEIZ

**HSA**  
HOCHSCHULE FÜR  
SOZIALE ARBEIT  
LUZERN

FACHHOCHSCHULE  
ZENTRALSCHWEIZ

**HSW**  
HOCHSCHULE FÜR  
WIRTSCHAFT  
LUZERN

## Management im Sozial- und Gesundheitsbereich MAS Master of Advanced Studies

### Führungskompetenz im Sozial- und Gesundheitsbereich

Das transdisziplinäre Studienprogramm ist ein Angebot der HSA Luzern, der HSW Luzern, der Caritas Schweiz, der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) mit Unterstützung des Bundesamtes für Gesundheit (BAG).

**Dauer:** März 2008 – Januar 2010

**Informationsveranstaltungen** jeweils dienstags 17.30 Uhr an der HSA Luzern: 18. Juni, 28. August, 30. Oktober 2007

Details unter [www.hsa.fhz.ch/masmsg](http://www.hsa.fhz.ch/masmsg) oder direkt bei Petra Spichtig, HSA Luzern, Tel. 041 367 48 72, [pspichtig@hsa.fhz.ch](mailto:pspichtig@hsa.fhz.ch)

**HSA und HSW Luzern: Am Puls der sozialen Themen.**

PRB

LSE  
SYSTEM™

# Rostwasser? Sanieren



der Leitungen statt ersetzen –  
ohne Aufbrechen von  
Wänden und Böden.  
Günstig. Sauber. Schnell.  
ISO-Zertifiziert.

1987-2007

20 Jahre

Erfahrung

**Lining Tech AG**  
8807 Freienbach SZ  
Seestrasse 205, Telefon 044 787 51 51

**Büro Basel:** Telefon 061 723 86 38

[www.liningtech.ch](http://www.liningtech.ch)



**Lining Tech**  
**Die Nr. 1**  
für Rohr-Innensanierung