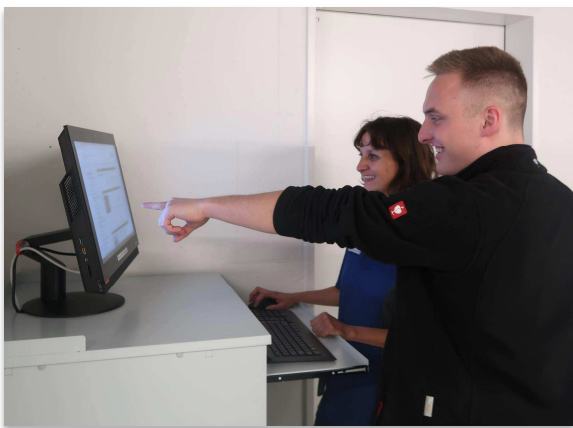


«Die Mitarbeiter sind mit dem System vertraut, ohne dass sie es merken...» - so einfach geht Qualitätsmanagement im Seniorenzentrum GRITT

Veränderungen und Weiterentwicklungen der Unternehmensprozesse gehören mittlerweile in jeder Branche zur Tagesordnung. Für Dienstleister, bei denen nicht ein Produkt, sondern der Mensch im Vordergrund steht, ist es besonders wichtig, dass die Qualitätsstandards systematisch erfasst und dargestellt werden können. **Seit 2016 unterliegen Heime und Institutionen veränderten Rahmenbedingungen und müssen höheren gesetzlichen Anforderungen gerecht werden. Das Qualitätsmanagement ist zu einem unerlässlichen Führungsinstrument geworden. Dass ein QM-System aber nicht nur der ISO-Norm dient, sondern auch den Arbeitsalltag der Mitarbeiter erheblich erleichtert, zeigt das Beispiel vom Seniorenzentrum GRITT.**



«Die Mitarbeiter sind mit dem System vertraut, ohne dass sie es merken...», ist ein Satz, der unbedeutend erscheint, jedoch auf den Punkt bringt, welche Attribute eine QM-Software mitbringen soll: **eine einfache und intuitive Bedienung**. Herr Stephan Hall, Zentrumsleiter im Seniorenzentrum GRITT Waldenburgertal, hat sich 2016 für die Software Limsophy BPM entschieden. Bevor die Software eingeführt wurde, wurden die Prozesse als Word-Dokumente in einer Ordnerstruktur verwaltet. Dieser Datei-basierte Ansatz für die QM-Dokumentation führte jedoch unvermeidbar zu Doppelspurigkeiten. Änderungen der QM-Dokumentation waren äusserst aufwändig, da die geänderten Inhalte in diversen Dokumenten einzeln nachgeführt werden musste. Die Folge davon: Prozessbeschreibungen, welche einmal erstellt waren, wurden nur noch ungern nachgepflegt.

«Bei uns steht der kundenbezogene Qualitätsansatz im Zentrum. Daher ist es für uns besonders wichtig, dass unsere Qualitätsbemühungen zielführend sind. Nicht primär der Vorschriften wegen, sondern für unsere Kunden. Die Lösung dafür bietet uns die QM-Software Limsophy BPM der Firma AAC Infotray AG», so Stephan Hall. Die Basis für ein langfristiges Qualitätsmanagement im Seniorenzentrum GRITT war geschaffen.

Limsophy BPM ist eine datenbankbasierte Software zum einfachen Erstellen von Prozessbeschreibungen und QM-Dokumentationen. Sie erzeugt Dokumente mit Informationen aus der Datenbank und legt diese versionsverwaltet ab. Änderungen der QM-Dokumentation erfolgen in Limsophy BPM zentral. Dies garantiert eine durchgehende Konsistenz, Verknüpfungen funktionieren immer. Trotz der Datenbank-basierten Architektur muss der Anwender nicht auf die Vorteile einer Textverarbeitung verzichten. Textverarbeitung und Datenbank sind optimal kombiniert. Auch alle weiterführenden Aufgaben wie Ziel-, Audit-, Personal- und Risikomanagement, sowie der fortlaufende Verbesserungsprozess werden von dieser QM-Software unterstützt.

Der Nutzen für das Seniorenzentrum GRITT geht aber noch viel weiter: «Unser QM-System dient nicht nur der Qualitätssicherung gegenüber unseren Bewohnern, auch die Mitarbeiter profitieren davon. Zum Beispiel dient es als Orientierungshilfe für neue Mitarbeiter, da alle Prozesse einfach und übersichtlich dokumentiert sind. Ebenfalls ein wichtiger Aspekt ist der achtsame Umgang in der Kommunikation. Da sämtliche Begrifflichkeiten definiert sind, führt dies zu einer kongruenten Wortwahl. Missverständnisse aufgrund unterschiedlicher Bezeichnungen können vermieden werden», erklärt Zentrumsleiter Hall.

Was aber garantiert den langfristigen Erfolg eines Qualitätsmanagement-Systems in einem Unternehmen? Im Seniorenzentrum GRITT legt man viel Wert darauf, dass die Philosophie der Altersresidenz nach aussen spürbar ist. «Unser Schaffen ist stark kulturell getrieben, das QM-Verständnis muss in der Geschäftsleitung verankert sein damit es auch bei den Mitarbeitern greift und in der Praxis gelebt wird», so Hall. Die Pflege des QM-Systems im Limsophy BPM erfolgt im GRITT durch rund zehn Mitarbeiter/Innen. Anstatt einer Vollzeit-Stelle als Qualitätsmanager werden im GRITT die Verantwortlichkeiten aufgeteilt. Dies gelingt mit jeweils unterschiedlichen Berechtigungen und mit

definierten Verantwortungsbereichen. Diese Einbindung eines Teams zur Pflege des QM-Systems trägt zu einer gesteigerten Arbeitsmotivation bei und führt schliesslich zu einem passionierten Umgang mit dem QM-System. Mitarbeiter in ihrer Unterschiedlichkeit zu Beteiligten zu machen funktioniert nur dann, wenn die QM-Software einfach erlernt und verstanden werden kann. Auch von jenen Mitarbeitern, die nicht aktiv mit dem QM-System arbeiten. Limsophy BPM kann auch intern als Informationstool genutzt werden, beispielsweise um News zu publizieren, Geburtstage anzukünden, den Menüplan einzusehen, usw. Das Limsophy BPM Web ist im GRITT das Herzstück des Qualitätsmanagements.

Eingeführt wurde die QM-Software im Seniorenzentrum Schritt für Schritt. «Für uns ideal, da wir aus Zeitgründen nicht jede Baustelle gleichzeitig angehen konnten», fügt Stephan Hall hinzu. **Diese sukzessive Einführung war problemlos möglich, da das System modular aufgebaut ist. Der Kunde wählt anfangs jene Module aus, die er für die Unterstützung des QM-Systems einsetzen will. Weitere Module können jederzeit individuell hinzugefügt werden.** Limsophy BPM ist branchenunabhängig konzipiert und unterstützt jede ISO-Norm. Stephan Hall fasst abschliessend zusammen: **«Limsophy BPM ist für uns zu einem unentbehrlichen Hilfs- und Führungsmittel zur Verwaltung unseres Managementsystems geworden».**

Weitere Informationen zu Limsophy BPM finden Sie auf: www.limsophybpm.com.

Über AAC Infotray AG

AAC Infotray setzt auf Kompetenz und Flexibilität, um Informationsmanagementsysteme passend zu jedem Kundenbedürfnis anzubieten. Technologieplattform und Beratungskompetenz aus Winterthur.

Mehr erfahren: www.infotray.com

Über Seniorenzentrum GRITT Waldenburgertal

Die Stiftung bezweckt unter dem Namen „GRITT Seniorenzentrum Waldenburgertal“ die Errichtung und den Betrieb eines politisch und konfessionell neutralen Alters- und Pflegeheimes für Betagte und andere pflegebedürftige Personen. Sie kann alternative Alters- und Pflegewohnformen verwirklichen sowie die Stützpunktfunktionen für andere pflege- und betreuungsbedürftige Personen oder Institutionen mit ähnlichem Tätigkeitsfeld übernehmen.

Mehr erfahren: www.gritt.ch.



Bild: Seniorenzentrum GRITT Waldburgertal von aussen