

Auszug Jahresbericht Stiftung Alters- und Pflegeheim Nidwalden 2017



Qualität und Prozesse

Vision, Leitbild, Strategie, der Umgang als Team, Organigramm und Prozesslandkarte sind implementiert. Im Rahmen der Prozessorientierung trafen sich das Kaderteam und die Prozesseigner im 2017 zu mehreren Workshops. Im Frühjahr 2018 wird mit der neuen Dokumentenmanagement- und Intranet-Plattform gestartet.

André Gyr, Geschäftsführer q-adapta und Fachberater Managementsysteme, berät uns seit Mai 2016 in Fragen des Prozessmanagements.

Wie geht es Ihnen?

Ausgezeichnet, danke.

Wie kam es zur Zusammenarbeit?

Im Mandat bin ich seit vielen Jahren für die Redaktion von «qualivista» verantwortlich. «qualivista» unterstützt mit seinem Bewertungsinstrument die Qualitätssicherung in Alters- und Pflegeheimen. Die kantonalen Rahmenbedingungen zur Qualitätssicherung und Entwicklung in Einrichtungen der stationären Langzeitpflege des Kantons Nidwalden nehmen ebenfalls auf «qualivista» Bezug. Dieser Bezug und meine Branchennähe als Qualitäts- und Sicherheitbeauftragter eines Basler Pflegeheimes waren wohl ausschlaggebend, dass ich angefragt wurde die Nägeligasse auf ihrem Weg zu begleiten.

Wie nehmen Sie die Nägeligasse wahr?

Die Institution ist gut im Markt positioniert. Ich nehme ein hohes Pflege- und Dienstleistungsqualitätsverständnis wahr. Kapazität für Innovation ist vorhanden. Im Gegensatz zu anderen Heimen gleicher Grösse ist der Umgang unter den Mitarbeitenden und den Bewohnenden eher familiär orientiert. Herzlichkeit und Freundlichkeit sind spürbar. Ganz besonders fällt mir im laufenden Projekt auch die hohe Leistungsbereitschaft und Begeisterungsfähigkeit der Projektteammitglieder auf.

Viele Pflegemitarbeitende klagen über zu viele administrative Arbeiten. Jetzt noch Prozessmanagement?

In der Nägeligasse ist kein externer Druck für eine Zertifizierung vorhanden. Vielmehr soll die Qualität der Dienstleistungen, wohlgemerkt in einem sehr komplexen Umfeld mit vielen Schnittstellen, auch in Zukunft sichergestellt werden. Dank dem geplanten Dokumentenmanagementsystem gibt es keine redundanten Daten mehr. Die Dokumente sind stets aktuell und die wichtigsten Prozesse sind für alle Mitarbeitenden sehr transparent nachvollziehbar. Das Prozessmanagement unterstützt die Eigenverantwortung und führt nicht zu mehr, sondern möglichst zu weniger Administration. Generell gilt wie so oft «Weniger ist mehr!»