

Viele Vorteile durch ganzheitliche Informatiklösung

QUALITÄTSSICHERUNG IM EVANG. PFLEGEHEIM HEILIGKREUZ

Das Evang. Pflegeheim Heiligkreuz liegt im Osten der St. Gallen und bietet pflegebedürftigen und betagten Menschen ein Zuhause an. Seit über zehn Jahren hat das Heim eine Qualitäts- und Sicherheitsbeauftragte, die mit dem Aufbau eines Qualitätsmanagements betraut wurde.

Die Führung des Heims verfolgte damit den Grundgedanken, die Qualität in Bezug auf die Betreuung der Bewohner und ihren Angehörige, die Mitarbeiterzufriedenheit sowie die gesetzlichen Vorgaben sicherzustellen. Dabei wird eine kontinuierliche Verbesserung sowie eine nachhaltige Entwicklung des gesamten Heimes ins Auge gefasst.

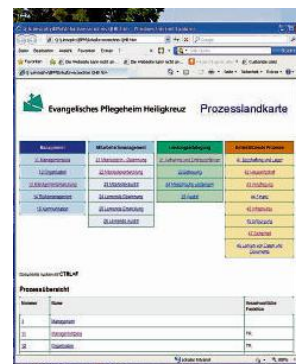
Zunächst wurden in kleinen Arbeitsgruppen Standards, Formulare, Checklisten und Dokumente erstellt und gesammelt. Im Zusammenhang einer Weiterbildung der Qualitätsbeauftragten ist das erste QS-Handbuch in elektronischer Form entstanden. Dies war ein guter Ansatz, um die Forderung der Dokumentation zu erfüllen. Bei der Weiterentwicklung und Weitergestaltung mussten wir allerdings Nachteile feststellen. Die Verwaltung der Dateien löste einen zu grossen Aufwand aus, zudem fehlten Tools für eine ganzheitliche Lösung. Immer alle und alles auf aktuellem Stand zu halten erwies sich als sehr zeitaufwendig.

Ganzheitliche Lösung

Die Software «LimsophyBPM» zeigte ein Konzept auf, indem nicht nur Prozesse und Dokumente angelegt sind, es können auch Risiken, Zielsetzungen, Audits, Q-Meldungen/ToDo's und Weiterbildungen von Mitarbeitenden verwaltet werden. Im Frühjahr 2012 wurde das System installiert. Das bestehende Handbuch wurde Schritt für Schritt implementiert und nebenbei wurden sämtliche Prozesse auf ihre Aktualität überprüft. Nach ungefähr sechs Monaten war das neue Handbuch erstellt. Daraufhin wurden alle Mitarbeitenden für die Handhabung und zur Nutzung des Handbuches geschult.

Die heutigen Erfahrungen mit der Software LimsophyBPM haben folgende Vorteile aufgezeigt:

- Sämtliche Mitarbeitende haben einen schnellen und einfachen Zugriff auf die Prozesslandkarte. Benötigte Hilfsmittel wie Checklisten, Formulare usw. können direkt über die Suchfunktion im Inhaltsverzeichnis aufgerufen werden.
- Bei der Prozessbeschreibung wird automa-



tisch ein Flussdiagramm sowie die neue Versionsnummern erstellt, das Veröffentlichungsdatum und die verantwortlichen Personen eingefügt.

– Die Hilfsmittelversionen und Verantwortlichkeiten werden mit dem Flussdiagramm verbunden, konsistente Links zu Hilfsmittel und Verantwortlichkeiten sind durch die Datenbankstruktur garantiert.

– Dadurch sind die Informationen immer korrekt und auf dem neuesten Stand.

Im kontinuierlichen Verbesserungsprozess (Q-Meldungen und ToDo's) werden Abweichungen, Beschwerden und Schadenmeldungen erfasst. Massnahmen und interne Verbesserungsvorschläge werden in diesem Modul zentral abgearbeitet. Deshalb kann bei einem fälligen Audit (Prüfungsverfahren) auf Knopfdruck angezeigt werden, welche Massnahmen z.B. bei Abweichungen umgesetzt wurden. Zudem bietet LimsophyBPM die Möglichkeit, ein Ziel- und Risikomanagement nahtlos in das Managementsystem zu integrieren.

Aus unserer Sicht ist die Verwaltung des Qualitätssicherungs-Systems sichtlich vereinfacht, die Daten sind allen Bereichen jederzeit zugänglich und immer auf dem aktuellsten Stand. Auch bezüglich des Arbeitsaufwandes bringt das System Verbesserungen, da die Ordnerversion entfällt, und damit das Nachführen einzelner Papiere oder ganzer Papierstösse.

Die Mitarbeitenden sind durch das QS-System im Denken und Handeln stärker involviert und erlangen gleichzeitig eine beschleunigte kontinuierliche Verbesserung und die nachhaltige Entwicklung in unserem Heim wird gefördert.

Walo Möri, Heimleiter



Evangelisches Pflegeheim
Heiligkreuz
Lettenstrasse 24
9008 St. Gallen
Telefon: 071 243 32 32
Fax: 071 243 32 23
www.heiligkreuz.ch