

Pflege - 12.11.2021

Optimiertes Qualitätsmanagement

Mehr Zeit für Klienten und entlastete Teams in der FWS Kettig

Sämtliche begleitende Prozesse der Patientenbetreuung in der Förder- und Wohnstätten gGmbH (FWS) gilt es an ihren sieben Standorten in Kettig effizient zu gestalten, damit die eigentliche Arbeit möglichst viel Raum erhält. Die Verantwortlichen der FWS entschieden sich daher für eine Optimierung des Qualitätsmanagements.

von HCM

Themenseite: Qualitätsmanagement (/qualitaetsmanagement/158/10999)



Das Tool der FWS ist individuell gestaltet und somit für alle Mitarbeitenden nutzbar. - Bild: mockuuups

In der Vergangenheit stellte das Qualitätsmanagement die Mitarbeitenden der FWS vor zahlreiche Herausforderungen. Sämtliche Dokumente sammelten sich in einem physischen Ordner, dem **"QM-Handbuch"**. Anmerkungen zu den Abläufen – Zuständigkeit, Version oder Wiedervorlage – vermerkten die Mitarbeitenden in der Fußzeile. Die Geschäftsführung führte parallel eine entsprechende Freigabeliste. **Ute Heumann**, Assistenz

der Geschäftsführung, erinnert sich: "Alle Revisionsdaten führten wir zu dieser Zeit in meinem Outlook-Kalender, um sie an die zuständigen Mitarbeitenden weiterzugeben." Kopien im Intranet sollten für eine bessere Auffindbarkeit sorgen, führten jedoch zu zusätzlichen Aufwänden. "Im Endeffekt hatten wir alle Dokumente mindestens zweimal. Die Suchfunktion war sehr fehleranfällig. Pflicht-Kennntnisnahmen beispielsweise von Dienstanweisungen, Betriebsvereinbarungen, Ablaufbeschreibungen oder anderen Dokumenten transportierten wir in Papierform in die Bereiche. Die Kennntisnahme durch Unterschrift wurde auf einer den Unterlagen beigefügten Liste in einem sogenannten Unterschriftenordner dokumentiert. Es war unglaublich zeitaufwändig, alles im Blick und auf dem neuesten Stand zu halten – da waren viel Fleiß und Hartnäckigkeit gefragt", sagt Heumann. Aufgrund zentralisierter Verantwortlichkeiten verzögerten sich zudem häufig Abläufe, wenn die verantwortliche Person nicht im Haus war.

Wichtiges Kriterium: Intuitive Bedienbarkeit

Den Anstoß für die Implementierung einer modernen **Software zur Optimierung des Qualitätsmanagements** lieferte schließlich der Auditor der Zertifizierungsgesellschaft, der FWS die passende Lösung empfahl. "Ein ausschlaggebendes Kriterium bei der Entscheidung war unter anderem die intuitive Bedienbarkeit. Wesentlich war aber auch, dass die Software die Möglichkeit bietet, beweglicher und schneller in der Prozessoptimierung zu sein. Somit ist der Sinn eines Qualitätsmanagementsystems in einer sozialen Einrichtung tatsächlich auch zu spüren. Da wir eine sehr breite Altersstruktur haben, war es uns wichtig, dass alle Kolleginnen und Kollegen so arbeiten können, wie es für sie am effizientesten ist – die Entscheidung ist schließlich im Team gefallen", erzählt Geschäftsführerin **Iris Schubert**. So ermöglichen zeitgemäße Lösungen, wie etwa von **orgavision**, unterschiedliche Arbeitsweisen: "Die 'Älteren' klicken sich meist eher durch den Explorer, der unserer Serverstruktur sehr ähnelt. Die 'Digital-Natives' nutzen gerne den Bereich, der optisch an die Bedienung eines Smartphones erinnert und in dem man sich über Icons durch die verschiedenen Abteilungen bis hin zu den Abläufen und Dokumenten klicken kann. Die Volltextsuche ist immer auch eine Alternative", sagt **Christoph Weiland**, verantwortlich für das Qualitätsmanagement, die Projektkoordination und Arbeitssicherheit bei der FWS.

Vereinfachte Workflows und Wissensmanagement

Seit die FWS das digitalisierte Qualitätsmanagement (https://www.orgavision.com/?utm_source=https://www.hcm-magazin.de/&utm_medium=referral&utm_campaign=referenz-fws-kettig&utm_content=link) nutzt, soll sich der Arbeitsaufwand der Mitarbeitenden spürbar reduziert haben. Das Tool habe nicht nur zu schneller umsetzbaren und transparenteren Prozessen geführt, sondern sich auch als feste Anlaufstelle für den täglichen Informationsaustausch etabliert. Arbeitsabläufe seien mit den entsprechenden Dokumenten auf der Startseite des Arbeitsbereiches einsehbar. Vertretungen von Mitarbeitenden sind auf diese Weise einfach durchführbar. Dank Schnell-Zugriff auf die meistgenutzten Dokumente beschleunigen sich die Workflows noch einmal erheblich. Über das **FWS-Wiki** stehen den Mitarbeitenden weiterführende Informationen zur Verfügung und der FAQ-Bereich klärt häufig auftretende Fragen. Auch Zertifizierungen sind nun größtenteils virtuell realisierbar: Als Gast zugeschaltete Auditoren können beispielsweise das QM-Handbuch sichten, ohne das Haus zu betreten.

FWS zieht positive Bilanz

Nach einigen Jahren Erfahrung mit der der softwaregestützten Lösung, zieht Weiland eine durchweg positive Bilanz: "Durch schnellere Auffindbarkeit und komfortablere Revisionen und Freigaben arbeiten wir heute deutlich effizienter und sparen einiges an Zeit. Früher mussten wir zum Teil Sitzungen abwarten, bis klar war, ob ein Dokument geändert werden soll oder einfach weiter gültig bleibt. Heute erledigen wir das sehr zügig. Entwicklungen und Kennntisnahmen lassen sich lückenlos dokumentieren. Auch die Audits sind komfortabler. In der Lockdown-Phase etwa konnte unser externer Auditor die Dokumentenprüfung komplett als Remote-Audit durchführen, das spart Zeit und Wege. Mit der nun verfügbaren Zeit konnten auf Leitungsebene viele neue und wichtige Themen angestoßen werden, mit denen wir uns weiterentwickeln können. Nach anfänglichen

Berührungängsten mit der neuen Lösung, haben auch die Mitarbeitenden bald gemerkt, dass nun vieles leichter und intuitiver ist." Und auch hier wurde das Ziel der Software-Einführung erfüllt: "Die Mitarbeitenden haben mehr Zeit für ihre Klienten."

Über die FWS Kettig

- Größe: 650 Mitarbeitende
- Ausrichtung: Eingliederungshilfe für Menschen mit hohem Unterstützungsbedarf mit unterschiedlichen Wohnformen, Betreutes Wohnen, WfbM, Tagesförderung, Therapiezentrum
- Bettenzahl: wohnen 160, WfbM 50, TAF 72, Betreutes Wohnen 40

