

PFLEGE: OPTIMIERTES QUALITÄTSMANAGEMENT FÜR MEHR ZEIT AM MENSCHEN

12. März 2024 Erstellt von Ines Lehrke, Orgavision GmbH



Die tägliche Fürsorge und Pflege steht für Pflegekräfte im Mittelpunkt. Langwierige Prozesse - beispielsweise bei der Dokumentation - sind da fehl am Platz. Wie effiziente Arbeitsabläufe mit einer Software für Qualitätsmanagement gelingen, zeigt das Beispiel der Albert Schweitzer Stiftung - Wohnen und Betreuen, die seit 10 Jahren auf eine digitale Lösung setzt.

Für Menschen mit Pflegebedarf und mit geistigen und seelischen Beeinträchtigungen bietet die Albert Schweitzer Stiftung - Wohnen und Betreuen (ASS) vielfältige Möglichkeiten: Insbesondere Menschen mit hohem Assistenzbedarf erhalten Unterstützung von der Organisation, die ihre sozialen Dienstleistungen an über 20 Standorten im Berliner Nordosten anbietet. Die tägliche Fürsorge und Pflege sind herausfordernde Aufgaben für die knapp 700 Mitarbeitenden und 100 Ehrenamtlichen, die sich um rund 660 Nutzer*innen in drei Betreuungsbereichen kümmern. Langwierige administrative Prozesse sind da fehl am Platz. Deshalb setzt die Stiftung seit über 10 Jahren gerade im Qualitätsmanagement (QM) auf schlanke und effiziente Arbeitsabläufe. Dafür wird eine der führenden Software-Lösungen in der Sozialwirtschaft genutzt.

Papierordner bremsten Arbeitsabläufe

Im Jahr 2012 fiel bei der ASS die Entscheidung, das Qualitätsmanagement zu optimieren. Dieses fand zu der Zeit noch fast ausschließlich über papierhafte Dokumente statt. „In jedem der insgesamt 12 Wohnbereiche stand jeweils ein QM-Ordner, in dem die Unterlagen aktuell gehalten werden mussten“, erinnert sich Catrin Buch, Qualitätsmanagementbeauftragte für den Bereich Wohnen für Menschen mit Pflegebedarf. Sollte ein neuer Prozess beschrieben werden, legte Catrin Buch die ausgedruckte Prozessbeschreibung in entsprechende Pendelmappen. „Die überholten

Dokumente schickten mir die Verantwortlichen in den Wohnbereichen über die Pendelmappe zurück“, erläutert sie. So überwachte sie den Austausch des alten Dokuments durch das Neue.

„Das war dann mein Nachweis, dass die aktuelle Prozessbeschreibung in dem entsprechenden QM-Ordner eingeklebt wurde. Der Austauschprozess dauerte mitunter sehr lange“, fügt sie hinzu und in der Regel standen jeden Monat neue Änderungen an. Ihr Büro glich deshalb einem Archiv: Dicke Papierordner und bis zu 20 Pendelmappen stapelten sich auf dem Fußboden. Um den Überblick zu behalten, sammelte Catrin Buch alle Rückläufe in einer Liste. „Allein im Bereich Pflege sind Anpassungen und Neuerungen in den Prozessen und Standards recht häufig“, erklärt sie. Rückblickend wirke der Arbeitsablauf von einst wie aus einer anderen Zeitepoche: „Damals war das ein ganz normales Vorgehen. Heute kann man sich das gar nicht mehr vorstellen.“

QM in der Pflege optimieren

Die ASS entschied sich – inspiriert von der fortschreitenden Technik – 2013 für die Einführung einer Qualitätsmanagement-Software. „Uns überzeugte von Anfang an die einfache, intuitive Bedienbarkeit“, begründet Catrin Buch die Entscheidung und fügt hinzu: „Heute wird unsere QM-Software von allen Mitarbeitenden gern und häufig benutzt. Das ist ein wesentlicher Vorteil, wenn man ein lebendiges Qualitätsmanagement etablieren möchte.“ Knapp 700 Mitarbeitende arbeiten nun mit der Software als Service-Lösung. „Uns ist es wichtig, dass alle über wesentliche Sachverhalte schnell informiert werden“, erläutert sie. Digital, einfach und komfortabel ist das QM – und spart damit viel Zeit. Da die manuelle Verteilung von aktualisierten Dokumenten fast vollständig wegfällt, hat sich der Informationsprozess erheblich verschlankt. „Eine Papiermappe sehe ich hier nur noch ganz selten. Es hat sich mittlerweile etabliert, dass alle – wirklich alle – die benötigte Information online im QM-System suchen. Das ist für uns eine enorme Erleichterung.“

Zentrale Anlaufstelle

Die hohe Akzeptanz der Lösung liegt auch an der Vollständigkeit und Aktualität der Dokumente: Neben dem digitalen QM-Handbuch findet man hier auch Fortbildungsanmeldungen und das Intranet. Die QM-Software ist dadurch zu einer zentralen Anlaufstelle für die Informationsbeschaffung geworden. Neue Dokumente, wie etwa ein aktualisiertes Covid19 Schutz- und Hygienekonzept, erstellen die Zuständigen direkt im QM-Handbuch, passen diese regelmäßig an und übergeben sie allen Beteiligten über integrierte Funktionen zur verbindlichen Kenntnisnahme.

Enorme Erleichterung durch digitale Prozesse

„Die Mitarbeitenden sehen die Neuerungen in der Arbeitsanweisung dank farblicher Hervorhebungen sofort und müssen nicht erst danach suchen“, beschreibt Catrin Buch den Ablauf. „Das spart Unmengen an Zeit. Manchmal ändert sich ja nur ein Satz.“ Auf einen Blick erkennt Catrin Buch, wenn einmal eine Kenntnisnahme fehlt. Das Konzept des digitalen QM macht sich für die ASS nach wie vor bezahlt.

Jetzt ein modernes QM-System kennenlernen! Interessierte Paritätler können die Möglichkeiten einer

QM-Software kostenfrei kennenlernen. Melden Sie sich an und lernen Sie, wie Sie durch digitales Qualitätsmanagement Zeit gewinnen und wie digitales QM gelingt.

Hier zum Webinar anmelden: <https://ovisn.com/webinar-zeit-gewinnen>

Die Autorin: Ines Lehrke ist zuständig für Customer Success bei der orgavision GmbH, Rahmenvertragspartner des Paritätischen Gesamtverbandes. orgavision ist die führende Software in der Sozialwirtschaft für Qualitätsmanagement.