

**Qualitätsmanagement**

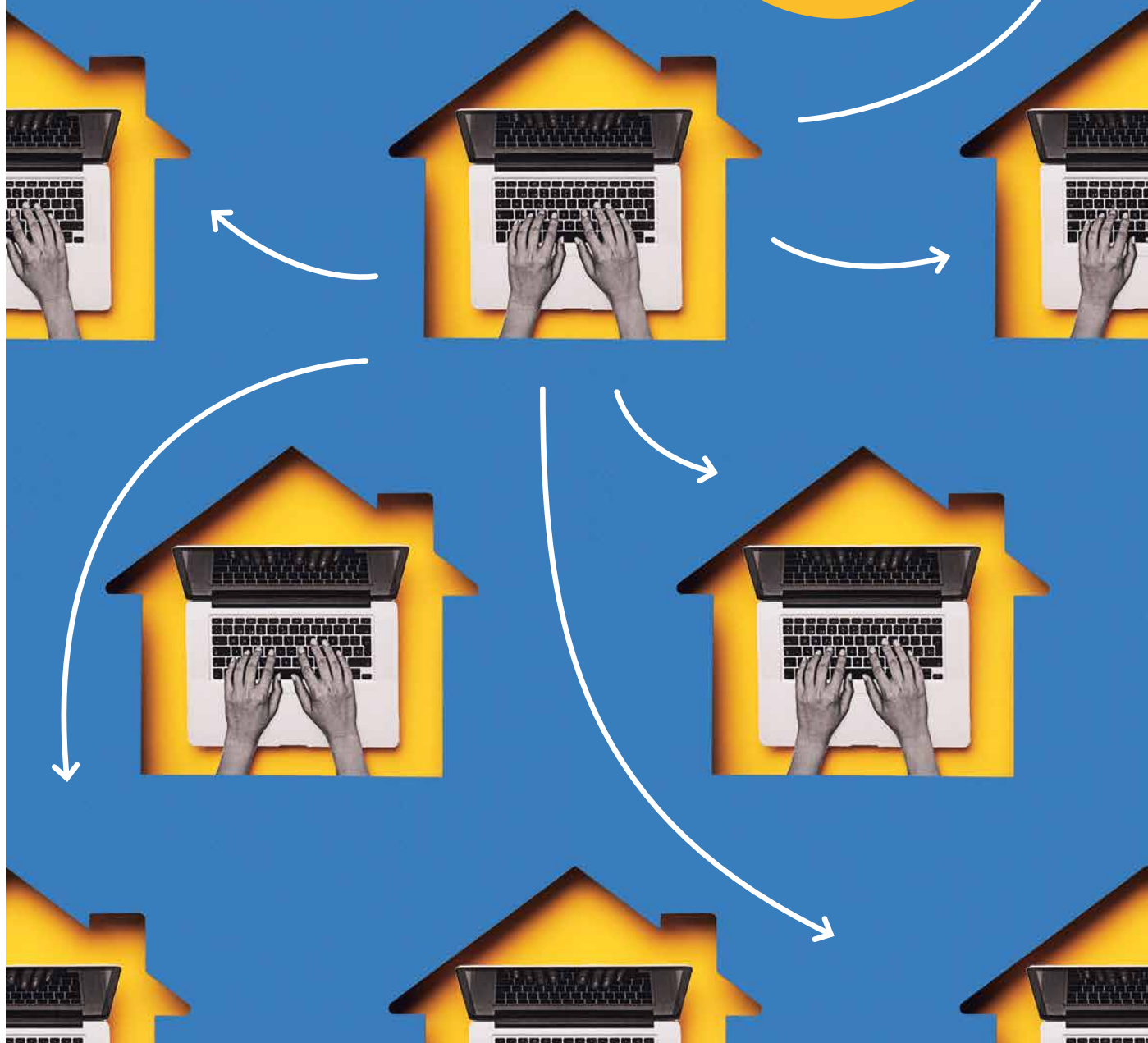
Sichere Informationsquellen –
einheitliches Handeln

Informatik

Fulloutsourcing schafft
Sicherheit

«Schnelle
Informationsflüsse
sind das A und O in
Krisensituationen.»

Patrik Walther,
Geschäftsführer sumia



Projekte, die belasten statt nachhaltig entlasten



Für interne Projekte gibt es nie den richtigen Zeitpunkt. Die Belastungen durch die täglichen Arbeiten lassen oft zu wenig Raum, um unbeschwert und mit entsprechenden Zeitfenstern Projekte anzugehen. Wenn die Ressourcen knapp sind, wollen wir uns nicht noch zusätzliche Arbeit aufbürden. Und gerade darin liegt die Kunst: Veränderungen dennoch konsequent anzugehen, damit für die Mitarbeitenden und die Bewohnerinnen und Bewohner ein Mehrwert entstehen kann.

Wir wissen alle, dass wir optimieren müssen und dass es dazu Veränderungen braucht. Der Entscheid, das richtige Mass an Ressourcen dafür einzusetzen, kommt oft einem Hochseilakt gleich. In vielen Institutionen sind weder personelle noch finanzielle Reser-

ven vorhanden, um sich Experimente leisten zu können. Und dennoch gehört es zum Grundlegenden einer lernenden Organisation, dass Veränderungen konsequent und mit langfristigem Fokus angegangen werden. Die herausfordernden Situationen rund um COVID-19 haben den Betrieben ihre Grenzen deutlich aufgezeigt und den Optimierungsbedarf zutage gefördert. Rollen und Verantwortlichkeiten haben sich verschoben, dem Informationsfluss nach innen und nach aussen wird ein anderes Gewicht beigegeben. Einzigartig war und ist zudem die Dauer des Einsatzes der Krisenstäbe.

Leider lassen sich Leistungen, die den Prozess und die Arbeitsweise beeinflussen, nicht einfach «von der Stange» kaufen. Auch wenn es Beraterinnen und Berater zuhauf gibt, die dies vermitteln, so liegt doch der Erfolgsfaktor darin, dass Prozesse und Abläufe selbst definiert werden – allenfalls mit externer Anleitung. Verzichten Sie darauf, Konzepte und Vorlagen zu kopieren, ohne sich wirklich mit den Inhalten auseinanderzusetzen. Das Resultat wären halbherzige Lösungen und fehlende Identifikation innerhalb des Betriebs.

In dieser Ausgabe von «Objective» lassen wir einen Institutionsleiter zu Wort kommen, der frühzeitig in das digitale Qualitätsmanagementsystem investiert hat. Die vereinfachten Informationsflüsse haben ihm während der ausserordentlichen Lage entscheidende Vorteile gebracht. Wir stellen zudem einen Betrieb vor, der für die Optimierung seiner Informatikprozesse auf Outsourcing setzt. Beide Organisationen wissen heute, dass ihre Investitionen in die Optimierung von Prozessen nachhaltige Wirkung zeigen.

Matthias Moser

Geschäftsführer dedica

Erfahren Sie mehr über unsere Dienstleistungen unter [dedica.ch](https://www.dedica.ch).

Sichere Informationsquellen – einheitliches Handeln

von Marco Schupp, Leiter Geschäftsbereich Qualitätsmanagement

Gleich mehrere Prozesse sind im zweiten Quartal 2020 in den Institutionen auf dem Prüfstein gestanden und haben alle Mitarbeitenden gefordert. Krisenstäbe wurden einberufen, Kommunikations- und Hygienemassnahmen rigoros umgesetzt. Vieles hat bestens funktioniert. Einiges musste adaptiert und verändert werden. Dabei stand sofort die Frage im Raum, wie die angepassten Konzepte, Massnahmen und Vorgaben den Mitarbeitenden – teils sogar über mehrere Standorte verteilt – rasch zur Verfügung gestellt werden können.

Der klassische Weg für die interne Verteilung und Verbreitung von Grundlagen und Informationen ist ausser Kraft gesetzt worden. Die Teammeetings wurden reduziert abgehalten, die Mitarbeitenden in der Administration arbeiteten teilweise im Homeoffice. Wenn die bewährten Kommunikationskanäle nicht mehr genutzt werden können, besteht die Gefahr, dass «Schattensysteme» entstehen, weil Mitarbeitende beispielsweise Mails mit Anhängen zur Sicherheit in der persönlichen Datenstruktur ablegen.

dedica stellt im Rahmen der Einführung von Prozessmanagementsystemen digitale Hilfsmittel zur Verfügung, die es erlauben, den Mitarbeitenden die angepassten oder ergänzten Grundlagen direkt im Arbeitsprozess darzustellen. Damit kann die Sicherheit vor allem in den Pflegeprozessen erhöht werden. Dank einer Cockpit-

Darstellung sehen die Mitarbeitenden jeweils unmittelbar, wenn Prozesse, Konzepte oder Checklisten geändert werden. Das sorgt für einheitliche Abläufe und schafft Sicherheit.

Die Verbindung der einzelnen Prozesse und Massnahmen mit dem Risikomanagement steht im Lösungsansatz von dedica ebenso zur Verfügung wie ein entsprechendes Reporting. Die verschiedenen Dimensionen (strategische Risiken, operative Risiken, Risiken erfasst aus Vorgaben des Arbeitsinspektorats) sind gesammelt oder einzeln darstellbar. Die aus Risiken abgeleiteten Massnahmen können erfasst und Personen zugewiesen werden.

Ein System muss in der täglichen Arbeit entlasten und verantwortlichen Personen die Möglichkeit geben, sich auf die Inhalte konzentrieren zu können und nicht auf die administrative Form. Dies gibt Sicherheit in der Führung und im Betrieb.

Cockpit

Audit Übersicht letztes halbes Jahr In Durchführung	Massnahmen Übersicht letztes halbes Jahr In Planung In Durchführung Abgeschlossen Auf Wirksamkeit geprüft	Meine Massnahmen letztes halbes Jahr In Durchführung Abgeschlossen Auf Wirksamkeit geprüft	Meine Aufgaben Keine zugewiesenen Aufgaben für vorhandene Massnahmen.
Newsletter Die aktuellsten Newsletter: ■ Neue Funktionen verfügbar	Meine Favoriten ■ Strategie, Zielvereinbarung und PL...	Meine Notizen Notiz hinzufügen <input checked="" type="checkbox"/> Übergeordnete Ebene Aufräumen	Prozesse Mir zugeordnet und kürzlich geändert: Notfallmassnahmen planen und umse... Notfallkommunikation sicherstellen (d... Notfallvorgehen bei Pandemie (dedica) Notfallorganisation aufstellen (dedica) Aufgaben und Pflichten der dedica Mit...
	Meine Links Link hinzufügen <input checked="" type="checkbox"/> CRM		

Erfahren Sie mehr über unsere Dienstleistung Qualitätsmanagement unter dedica.ch/qualitaetsmanagement.

Schnelle Informationsflüsse sind das A und O in Krisensituationen

Patrik Walther, Geschäftsführer sumia, im Gespräch mit «Objective»

Das Alterszentrum Sumiswald AG (sumia) ist eine Institution im Emmental mit 130 Bewohnerinnen und Bewohnern. 2016/2017 wurde in einem aktiven Prozess mit den verantwortlichen Personen das gesamte Prozessmanagementsystem überarbeitet. 2018/2019 folgte die vollständige digitale Integration der Vorgaben aus Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, und – last but not least – die Vorgaben zur Concret-Zertifizierung wurden vollständig in die Prozesslandschaft integriert.

Objective: Herr Walther, im Krisenmodus ist doch alles anders. Was haben Ihnen die Standardprozesse in den herausfordernden letzten Monaten genützt?

Patrik Walther: Über taugliche und in der Praxis erprobte Standardprozesse zu verfügen, gibt in Krisensituationen Halt und Sicherheit. Mit wenigen Mausklicks konnten wir uns Anfang März, zu Beginn der COVID-19-Pandemie, im WissIntra in der Prozesslandschaft orientieren und gemäss den vorgegebenen Abläufen agieren. So konnten wir die für das Norovirus im Detail abgebildeten Prozesse übernehmen und mit wenig Aufwand an die COVID-19-Pandemie anpassen. Damit betone ich, dass das Vorhandensein von Standardprozessen in Krisenzeiten einen wichtigen Rahmen vorgibt. Die vorhandenen und bekannten Prozesse müssen aber situativ angepasst und ergänzt werden. In diesem Sinne haben wir im Kader – ausgehend von den allen bekannten Standardprozessen – die nötigen Justierungen für den aktuellen Krisenfall vorgenommen und diese gemäss den vom BAG erteilten Informationen fortlaufend angepasst.

Hat sich der interne Informationsfluss durch die Einführung des Prozessmanagementsystems und die digitale Unterstützung verändert und, wenn ja, inwiefern?

Der interne Informationsfluss hat sich insofern verändert, als die bereits vor der Einführung des Prozessmanagementsystems festgelegte Informationskaskade nun noch konsequenter angewendet wird. Die im System detailliert beschriebenen Infor-

Risikomanagement





Patrik Walther, Geschäftsführer sumia

Patrik Walther, Geschäftsführer sumia, berichtet über seine Erfahrungen bei der Einführung des Prozessmanagements und über den Nutzen des Systems in der Krisensituation.

mationsflüsse werden von allen Verantwortungsträgern in Bezug auf die Terminierung, die Häufigkeit und die Inhalte zuverlässig(er) eingehalten. Das heisst, es ist allen Verantwortlichen bekannt, wann die Bewohnerinnen und Bewohner, die Mitarbeitenden, die Angehörigen sowie die Öffentlichkeit über welche Kommunikationskanäle mit welchen Informationen bedient werden sollen. Aufgrund der bekannten Informationsabläufe war es einfach, insbesondere zu Beginn der COVID-19-Pandemie den zusätzlichen Informationsbedarf aller Anspruchsgruppen zu erfassen und diesem in entsprechender Form gerecht zu werden.

Nutzen Sie in Ihrem Betrieb auch die digitalen Lösungen des Risikomanagements?

Ja, die strategischen und die wichtigsten operativen Risiken sind im WissIntra erfasst und werden in einem festgelegten Rhythmus überprüft und angepasst. Es ist mit dem vorliegenden Risikomanagementsystem ein Leichtes, dem Verwaltungsrat jährlich die strategischen Risiken mit den hinterlegten Massnahmen zur Diskussion und für Anpassungen vorzulegen. Dabei hilft nebst den Beschreibungen auch die optische Darstellung mittels Grafiken, um die aktuelle bzw. die veränderte Situation rasch zu erfassen. Dasselbe Vorgehen wird für die Beurteilung und Anpassung der operativen Risiken auf Ebene Geschäftsleitung angewendet. Die digitale Lösung des Risikomanagements zwingt die strategische und die operative Leitung von sumia

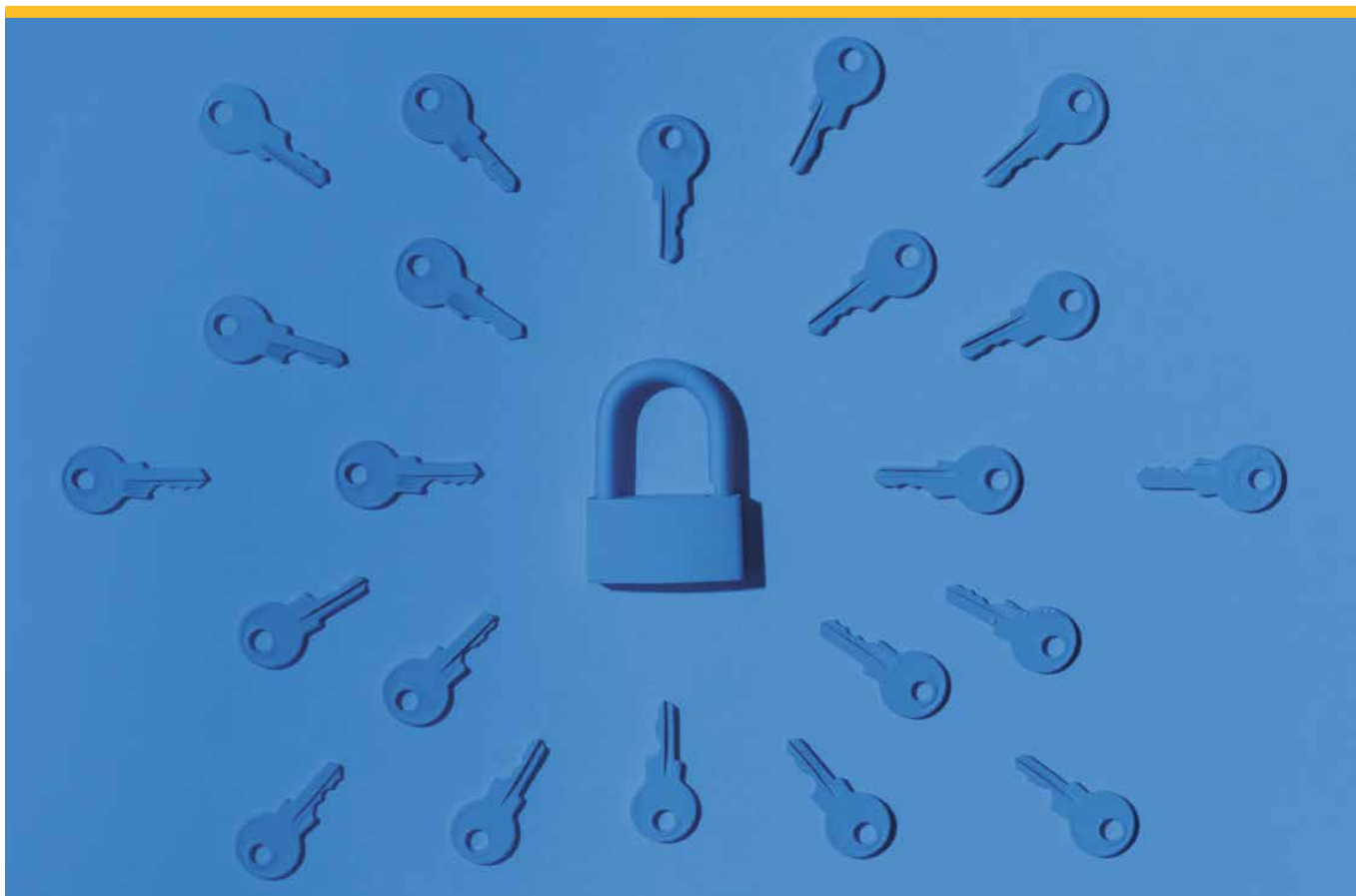
dazu, sich regelmässig auf einer stufengerechten Ebene mit den mutmasslichen und den effektiven Risiken zu befassen.

Welches war respektive ist die grösste Herausforderung in der Umsetzung dieses Projektes?

Die Umsetzung von WissIntra bedeutete für die Kader von sumia einen enormen Initialaufwand und forderte von allen Beteiligten ein radikales Umdenken hinsichtlich des Prozessverständnisses. Damit verbunden war auch ein Kulturwandel. Dieser führte uns weg vom Gärtchendenken, hin zu einem disziplinübergreifenden Prozessansatz. Prozesse, die historisch bisher der Pflege zugeordnet waren, erhielten mit der Einführung von WissIntra einen ganz anderen Stellenwert, und die Prozesseignerschaft musste in vielen Fällen überdacht werden. Ein solcher Kulturwechsel wird zwingend von der Geschäftsleitung initialisiert. In Absprache mit der Projektleitung muss ein Tag X definiert werden, an dem die neue Prozesslandschaft über den gesamten Betrieb eingeführt wird. Dieser Tag X bedeutet für das ganze Organisationssystem ein hohes Mass an Unsicherheit. Doch nur mit einem klaren Schnitt zwischen altem und neuem System gelingt es, die bisherigen Pfründe endgültig hinter sich zu lassen und als Betrieb prozessuales Neuland zu betreten. Mit der einmaligen Implementierung des Prozessmanagementsystems ist es jedoch nicht getan. WissIntra ist ein in stetigem Wandel begriffenes System, das einer fortlaufenden Pflege und Weiterentwicklung, getragen von den wichtigsten Entscheidungsträgern, bedarf.

Fulloutsourcing schafft Sicherheit

von Benjamin Carisch, Leiter Geschäftsbereich Informatik



Die IT-Systeme sind für die sozialmedizinischen Institutionen zentrale Arbeitsmittel. Die elektronische Dokumentation der Pflege Tätigkeit, medizinische Verordnungen, Abrechnungen mit Krankenkassen oder ganz einfach die finanzwirtschaftliche Führung der Institution mit dem gesamten Personalmanagement bedarf verschiedener Komponenten.

Die Abhängigkeit beziehungsweise Verfügbarkeit von Daten und die Ansprüche an die funktionierenden Systeme sind in den letzten 15 Jahren massiv gestiegen. Zugenommen hat auch der zeitliche Aufwand im Betrieb, um gemeinsam mit den verschiedenen Partnern sicherzustellen, dass keine «Versorgungslücke» entsteht. Die Zuverlässigkeit der Systeme in ausserordentlichen Lagen ist von grösster Bedeutung.

IT-Fachspezialistinnen und -Fachspezialisten müssen alles daransetzen, dass mit der Entwicklungsgeschwindigkeit der Informatik Schritt gehalten werden kann. dedica bietet als Partnerin für Institutionen an, diese Funktion zu übernehmen, und stellt die gesamte technische Infrastruktur in einem 7x24-Stundenbetrieb sicher.

Erfahren Sie mehr über unsere Dienstleistung Informatik unter dedica.ch/informatik.



Marie-Louise Jordi,
Geschäftsführerin ANA AG

Im Interview stellt sich Marie-Louise Jordi, Geschäftsführerin der ANA AG, den Fragen von «Objective» zum Fulloutsourcing der Informatik- und Treuhanddienstleistungen zu dedica.

Die Alterssitz Neuhaus Aaretal AG (ANA AG) betreut im Pflegehaus in Münsingen 63 Bewohnerinnen und Bewohner und bietet ergänzend Wohnen mit Dienstleistungen und einen Tagestreff an. Die ANA AG bezieht seit Oktober 2019 die gesamte Informatik-Infrastruktur von dedica. Zusätzlich betreut das Team aus dem Geschäftsbereich Treuhand von dedica als «externe Fachpersonen» einen Teil der Finanz-, Heim- und Personaladministration für ANA AG.

Objective: Was hat den Ausschlag gegeben, dass Sie die gesamte IT zu dedica ausgelagert haben?

Marie-Louise Jordi: Unser Inhouseserver war «end of life» und musste ersetzt werden. In diesem Zusammenhang haben wir unsere Prozesse und Synergien intern angeschaut. Wir sind zum Schluss gekommen, dass wir ein Outsourcing im Bereich IT anstreben. Dies vor allem, weil wir intern keine Ressourcen in diesem Bereich haben. Da die Treuhanddienstleistungen aufgrund der Einstellung durch die aktuelle Dienstleisterin ebenfalls ausgeschrieben werden mussten, haben wir entschieden, dass wir alle Dienstleistungen aus einer Hand beziehen wollen. Dadurch erhoffen wir uns eine Reduktion der Komplexität und eine Verbesserung der Prozesse.

In welchen Bereichen entlastet Sie die Zusammenarbeit mit dedica konkret, und wo verzeichnen Sie allenfalls zusätzliche Aufwände, etwa in der Koordination oder in der Abstimmung?

Aufgrund des Supportangebots können wir intern Ressourcen in unsere Kernkompetenz investieren. Weiter konnten wir unsere Sicherheit erhöhen, indem wir die IT-Infrastruktur stets auf dem neusten Stand haben. Die Kosten sind transparent und planbar, es gibt keine unvorhersehbaren Kosten. Aus diesen Gründen würde ich nach fast einem Jahr im Betrieb das Fazit wagen, dass wir im Bereich IT Effizienz, Flexibilität und Qualität steigern konnten.

Ihre Lösung setzt voraus, dass Sie darauf vertrauen, dass mit den Daten Ihrer Institution sorgfältig und vertraulich umgegangen wird und sie sicher sind. Woher nehmen Sie dieses Vertrauen?

Der Duden umschreibt das Wort Vertrauen als «der Glaube daran, dass man sich auf jemanden oder auf etwas verlassen kann». Entsprechend ist unser Vertrauen eine Art Vorschuss hinsichtlich unserer Erwartungen. Dieser Vorschuss wird von unseren Erfahrungen beeinflusst. Uns wurde nachvollziehbar dargelegt, wie der Umgang mit unseren Daten funktionieren wird. Im Alltag haben sich die Erwartungen erfüllt, und das Vertrauen wurde somit bestätigt.

Haben Sie mit dem Fulloutsourcing der IT-Systeme während der ausserordentlichen Lage besondere Vorteile oder Nachteile festgestellt?

In dieser herausfordernden Zeit war es hilfreich, bei der Einführung von neuen Kommunikationsmitteln (Skype, Zoom) Unterstützung im Bereich der Anwenderschulung zu erhalten. Die Installation der nötigen Software wurde vonseiten der dedica rasch und unkompliziert umgesetzt.



dedica

engagiert für Pflege und Lebensqualität
pour une qualité de vie et de soins

an-net
dedica Partner

an-net ist Ihr Partner für die täglichen Herausforderungen in Alters- und Pflegeinstitutionen.
an-net.ch

BAUSTEINE FÜR EIN KRISENSICHERES HEIMMANAGEMENT

INFORMATIK

dedica kennt die wachsenden Anforderungen der digitalen Transformation und stellt dazu komplette IT-Infrastrukturen zur Verfügung. dedica.ch/informatik



TREUHAND

dedica bietet umfassende Outsourcing-Dienstleistungen an. In Kombination mit den dedica Informatik-Dienstleistungen erhalten Sie umfassende Serviceleistungen aus einer Hand. dedica.ch/treuhand

QUALITÄTSMANAGEMENT

Als Expertin für Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen begleiten wir Sie auf dem Weg zu einer einfachen und effizienten Prozessvisualisierung und Prozessbewirtschaftung. dedica.ch/qualitaetsmanagement



www.dedica.ch

Impressum

Herausgeberin: dedica Genossenschaft, Thun
Konzept: dedica Genossenschaft, Thun und
Stämpfli Kommunikation, Bern
Layout: Stämpfli Kommunikation, Bern

dedica

Bälliz 64 • 3600 Thun
T 033 225 09 00 • F 033 225 09 99
info@dedica.ch • www.dedica.ch

© 2020 dedica, Thun