

Serata neu mit zertifiziertem Qualitätsmanagement

THALWIL. Hinter den Kulissen des Alterszentrums Serata wurde in den letzten 20 Monaten ein prozessorientiertes Managementsystem aufgebaut. Entstanden ist eine Art Gebrauchsanweisung des Hauses.

PATRICK AESCHLIMANN

Verglichen mit anderen Kantonen ist Zürich punkto Qualitätsmanagement in Alters- und Pflegeheimen noch nicht sehr weit. Was anderswo Pflicht ist, wird hier nur auf freiwilliger Basis umgesetzt. «Das Gesetz im Kanton Zürich sagt lediglich, was gemacht werden soll, aber nicht, wie es gemacht werden soll. Darum haben wir uns nun eigene Standards gesetzt», sagt Pietro Oberleiter, Qualitätsbeauftragter des Alterszentrums Serata in Thalwil. Vor zwei Jahren beschloss die Führung des Serata, ein Qualitätsmanagement einzuführen und dieses nach den Richtlinien der internationalen Organisation für Normung (ISO) zertifizieren zu lassen.

Transparente Organisation

Am Donnerstag konnte Serata-Geschäftsführer Mario Wild das begehrte Stück Papier aus den Händen von Hanspeter Frei, Auditor der Zertifizierungs-

stelle SwissTS, entgegennehmen. Doch was verbirgt sich hinter einem Qualitätsmanagement konkret? «Die Organisationsstruktur wurde hinterfragt, wo möglich verbessert und klar, transparent und mit nachvollziehbaren Aufgabenzuordnungen festgelegt», führt Mario Wild aus.

Jede Aufgabe im Betrieb des Alterszentrums ist nun in einem von rund 600 Dokumenten für die gegen 180 Mitarbeiter verständlich beschrieben. Dies führt zu merklichen Verbesserungen in den Arbeitsabläufen: «In der Nacht getraute sich das Pflegepersonal oft nicht, einem Bewohner aus einem anderen Stockwerk zu helfen, da die Krankengeschichte nicht einsehbar war. Heute ist dies anders», erklärt Wild die Auswirkungen an einem praktischen Beispiel. Zentral für das Qualitätsmanagement ist das Denken in Anforderungen, eng an den Bedürfnissen der Mitarbeiter und Bewohner, die in die Ausgestaltung des neuen Systems stark miteinbezogen

wurden. Auch in Extremsituationen, wie etwa dem Auftreten eines gefährlichen Norovirus, kann heute schneller und effizienter gehandelt werden. Die Zertifizierung betrifft nicht nur das Stammhaus: Auch das angegliederte Alterswohnheim Oeggisbühl erfüllt die strengen ISO-Richtlinien.

Auch ein Marketinginstrument

Ohne Aufwand ist ein solches System natürlich nicht zu haben: Die Mitarbeiter der für die Umsetzung beauftragten F. E. E. Consult AG verbrachten knapp 60 Tage im Serata und sorgten dafür, dass am Ende nicht nur ein Stapel Papier mit abstrakten Schemata übrig blieb, sondern praxistaugliche Mechanismen eingeführt wurden.

Rund 150 000 Franken liess sich das Serata sein neues Qualitätsmanagement kosten. «Bei einem Jahresumsatz von gegen 20 Millionen relativiert sich dieser Betrag aber schnell. Durch Effizienzverbesserungen und zufriedenerer Mitarbeiter steigt auch die Qualität unserer Dienstleistungen. Diese Massnahmen sind das Fundament für künftiges Wachstum», sagt Stiftungsratspräsident Ernst Schaufelberger. Und nicht



Auditor Hanspeter Frei (links) übergibt das Zertifikat ISO 9001:2008 an Serata-Geschäftsführer Mario Wild. Bild: Patrick Aeschlimann

zuletzt ist das ISO-Zertifikat auch Marketinginstrument. Im Geschäftsfeld Gesundheit/Alter, in dem in Zukunft ver-

mehrt unternehmerische Aspekte wichtig werden, ein nicht zu unterschätzender Faktor.