



Casa s. Martin: Zwei intensive Jahre, die sich gelohnt haben.

«Die F.E.E.[®]-Methode ist das Beste, was uns passieren konnte.»

Eine ISO Zertifizierung zu erlangen, war nicht nur die Idee von Herrn Cajacob (Heimleiter) und seinen Mitarbeitenden. Das Projekt wurde auch auf Empfehlung des Kantons Graubünden gestartet. Fehlende Übersicht über Formulare, viele Rückfragen durch Mitarbeitende und häufige Schlaufenarbeit prägten den Alltag der Casa s. Martin. «Zwei Jahre bis zur Zertifizierung», kommunizierten sie dem Kanton – und setzten sich so auch selber etwas unter Druck. Konnten Sie Ihr Versprechen einhalten?



Casa s. Martin in Trun

Die Casa s. Martin in Trun besteht seit über 126 Jahren. Anfänglich wurde sie als Armen- und Waisenhaus genutzt. Mit der Überführung in die Stiftung «Asil s. Martin» wurde gleichzeitig auch der Zweck geändert: Seit 1960 ist die Casa s. Martin ein Alters- und Pflegeheim.

Nach zahlreichen Um- und Neubauten stehen nun seit dem Jahr 2012 nicht weniger als 48 Einzelzimmer, 6 Doppelzimmer und 5 Alterswohnungen zur Verfügung.

Zurzeit wohnen 60 Personen im Haus. Davon sind 19 bereits über 90 Jahre alt. So liegt denn auch das Durchschnittsalter aller Gäste bei rund 85 Jahren. Insgesamt kümmern sich zurzeit 75 Mitarbeitende um das Wohl der Bewohner.

Natürlich gehören die medizinische Vorsorge wie Gedächtnistraining und Sturzprophylaxe zur täglichen Arbeit der Betreuer. Darüber hinaus wird grossen Wert auf ein weiterführendes Angebot gelegt, sodass den Bewohnern unterschiedliche und vielseitige Beschäftigungsmöglichkeiten offen stehen. Basteln, Malen, das Dekorieren des Hauses oder auch gemeinsames Kochen gehören dazu.

Eines der Ziele der Casa s. Martin ist es, kranke oder gesundheitlich eingeschränkte Personen mit gesunden zusammenzuführen und einen Austausch sicherzustellen. So gibt es denn auch keine eigens für demente Personen eingerichtete Abteilung.

Gegenseitiger Respekt und Unterstützung sind Grundwerte, welche die Belegschaft bei ihrer täglichen Arbeit hoch halten. Nur so konnte ein inhaltlich und zeitlich anspruchsvolles Projekt wie die ISO Zertifizierung unter Aufrechterhaltung des operativen Betriebs bewältigt werden. Der zeitgleich durchgeführte Umbau machte das Unterfangen für alle Beteiligten denn auch nicht leichter.

Gemäss Herrn Cajacob kam das alte Qualitätsmanagement-System nicht mehr für die weitere Nutzung in Frage, da es einerseits nicht mehr vom Kanton getragen wurde und andererseits über keinen übersichtlichen Prozessaufbau verfügte.

Der Kanton war somit auch einer der Treiber für das Führungsteam der Casa s. Martin, sich der Herausforderung zu stellen und ein neues, prozessorientiertes Qualitätsmanagement-System aufzubauen.

«Übersicht und Ordnung erhalten.»

Auf der Suche nach einem neuen Qualitätsmanagement-System stiess Herr Cajacob dank Weiterempfehlung anderer Heimleiter auf die FEE-Consult AG, genauer zu Herrn Wolfgang Lüling, Senior Partner der FEE-Consult AG.

Schnell war klar, dass Arbeit auf das Team zu kam. Gleich zu Beginn wurden 15 Termine mit Herrn Lüling fixiert und nach dem Hausarbeits-Prinzip bearbeitet. So konnte sichergestellt werden, dass das Ziel einer Zertifizierung bis im Herbst 2015 erreicht wird.

Der bisherige Alltag war oft geprägt durch mühsames Zusammensuchen der aktuellen Unterlagen oder durch mehrmaliges Nachfragen beim Führungspersonal. Folgedessen hat sich das Führungsteam rund um Herrn Cajacob hauptsächlich ein Ziel gesetzt: **ORDNUNG haben.**

Dies konnte nur unter Einbezug der beteiligten Mitarbeitenden erreicht werden. Für die Gewährleistung der geforderten Transparenz und der gewünschten Nachvollziehbarkeit bedurfte es zusätzlicher Unterstützung: Dank dem Einsatz der einfachen winF.E.E.®-Software konnte diese Anforderungen auf praktikable und alltagstaugliche Art und Weise erfüllt werden.

Schritt für Schritt wurden in den einzelnen Arbeitsgruppen zuerst die wichtigsten Prozesse analysiert und definiert. Danach folgten die Nebenprozesse. Der Praxistest für die neu beschriebenen Abläufe erfolgte jeweils im Alltag der einzelnen Abteilungen.

Natürlich ist die Arbeit damit noch nicht erledigt. Nur durch kontinuierliche Weiterentwicklung und Verbesserung kann letztlich gewährleistet werden, dass die Services der Casa s. Martin auf konstant hohem Niveau bleiben und den sich wandelnden Bedürfnissen der Kundschaft entsprechen.

Heute stehen sämtlichen Mitarbeitenden mit einem Klick die aktuell gültigen Prozesse sowie Formulare zur Verfügung. Die Einführung der Software winF.E.E.® brachte für die Casa s. Martin die gewünschte Ordnung bezüglich der einzelnen Prozesse und Services.

Für die Mitarbeitenden brachte dies aber vor allem auch mehr Sicherheit im Alltag mit sich. Dies dank klar definierter Standards, die bei Bedarf per Mausklick abrufbar sind. Diese neu gewonnene Sicherheit im Tagesgeschäft wirkt sich nicht nur auf Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit aus, sondern fördert auch die betriebliche Effizienz.

Der eigentliche Gewinner sind jedoch die Bewohner der Casa s. Martin. Denn ihre Gastgeber haben nun die notwendige Zeit, um sich noch besser um die Bedürfnisse ihrer Gäste zu kümmern.

Für Herrn Cajacob und Frau Arpagaus-Scherrer (Leiterin Pflege) liegen die Erfolgsfaktoren auf der Hand:

1. Die richtigen Leute waren von Anfang an bis zum Schluss dabei.
2. Sowohl die F.E.E.®-Methode als auch die winF.E.E.®-Software waren einfach zu handhaben.
3. Jeder hat jeden unterstützt.
4. Die kollegiale Zusammenarbeit sowie der regelmässige Austausch mit Herrn Lüling waren sehr wertvoll.
5. Alle Mitarbeitenden haben am gleichen Strick gezogen.

Zusammengefasst sind beide mit den erzielten Resultaten sehr zufrieden: Klare Abläufe regeln nun den Alltag; jeder weiss, was er zu tun hat; neue Mitarbeitende finden sich schnell zurecht; Rollen und Zuständigkeiten sind in allen Ressorts und Abteilungen klar definiert und allen Mitarbeitenden bekannt. Und last but not least – das Versprechen, das sie dem Kanton gegeben haben, innert zwei Jahren die Zertifizierung zu haben – wurde nebenbei eingehalten.

«Dass ich alles gut dokumentiert meinem Nachfolger übergeben kann, gibt mir wirklich ein gutes Gefühl.», resümiert Herr Cajacob (Heimleiter).



Und Frau Arpagaus-Scherrer (Leiterin Pflege) fügt an: «Es ist das Beste, was uns passieren konnte – sowohl für die Casa s. Martin als auch für uns Mitarbeitenden.»

Prozessorientierte Führungs- und Organisationssysteme: Wirkungsvoll dank der F.E.E.®-Methode.

(F)raktal: Das Fraktal ist der Prozessbau-stein der F.E.E.®-Methode. Der Natur entlehnt, lässt er sich beliebig skalieren. Alle Organisationen lassen sich in dieser Weise darstellen. Die F.E.E.®-Methode ist branchenunabhängig, universell einsetzbar und seit 20 Jahren erfolgreich im Einsatz in mittlerweile über 500 Organisationen.

(E)ffizient: Die F.E.E.®-Methode eliminiert Leerläufe und systemische Fehler aller Art. Anforderungen an Prozesse werden umfassend definiert und anschliessend die Qualitätsdaten als Prozessmessgrössen festgelegt. Die Definition der Prozessausführung erfolgt flexibel, zusammen mit den Mitarbeitenden. Das bedeutet: Die richtigen Dinge richtig tun.

(E)infach: Die F.E.E.®-Methode ist einfach zu verstehen und leicht anzuwenden. Bei Mitarbeitenden und Management geniesst das Führungs- und Organisationssystem nach der F.E.E.®-Methode eine hohe Akzeptanz, denn es stellt den Menschen in den Mittelpunkt.