

Einblick in die effiziente Führung zweier eigenständiger Langzeit-Pflegeeinrichtungen

Patricia Rolinger ist Heimleitung von zwei Pflegeeinrichtungen. Im Interview erfahren wir, wie sie diese Aufgabe zur Zufriedenheit aller Beteiligten zu meistern versucht und wie ihr die F.E.E.®-Methode und winF.E.E.® dabei hilft.

Frau Patricia Rolinger bringt eine sehr breite Ausbildung in verschiedenen Bereichen des Gesundheitswesens mit sich und hat in einem Reha-Zentrum und auch für die Psychiatrische Dienste Graubünden gearbeitet. Seit 2018 leitet sie das Alters- und Pflegeheim envia in Alvaneu, seit 2020 ist sie zudem für das Pflegezentrum Glienda in Andeer zuständig. Beide Heime haben sich unabhängig voneinander vor ca. 15 Jahren für den Einsatz der F.E.E.®-Methode und die winF.E.E.®-Software entschieden.

FEE-Partner Roman Rauper traf sich mit Patricia Rolinger zum Interview und Erfahrungsaustausch.



FEE-Consult AG: Was dürfen wir über die Person Patricia Rolinger erfahren und was fasziniert Sie an der Langzeitpflege und der Leitung eines Alters- und Pflegeheimes?

Patricia Rolinger: Mir gefällt ganz besonders der kreative Handlungsspielraum in Organisationen. Man hat Verantwortung für alle Bereiche und kann/muss überall

Einfluss nehmen und mitgestalten. Natürlich macht mir der Austausch mit meinem Team, den Bewohnenden aber auch den Angehörigen und vielen anderen Beteiligten Spass.

Die Langzeitpflege finde ich persönlich unglaublich spannend. Die Wohnernachfrage hat sich in den letzten Jahren stark verändert. Neue Abläufe sind dazu gekommen und unser Angebot beinhaltet nun vermehrt auch Ferienaufenthalte. Das heisst, wir nehmen des Öfteren Personen vorübergehend auf, da der Wunsch bei vielen besteht, wieder nach Hause gehen zu können, beispielsweise nach einem Unfall/ Sturz als Zwischenlösung nach einem Spitalaufenthalt. Mir persönlich ist es deshalb wichtig, allen Beteiligten eine Win-Win-Lösung anbieten zu können.

Apropos neue Abläufe: Corona hat uns natürlich sehr gefordert. Neue Prozesse im Eingangsbereich, Tracing, Hygienevorschriften etc. mussten eingeführt und natürlich von allen eingehalten werden.

Herausfordernd ist derzeit die Suche, respektive das Finden von geeigneten Mitarbeitenden. Vor allem an unseren beiden ein wenig abgelegenen Ortschaften ist es nicht immer einfach, Mitarbeitende zu rekrutieren.

Das Alters- und Pflegeheim envia, sowie das Pflegezentrum Glienda verwenden seit über 15 Jahren die F.E.E.®-Methode zum Aufbau ihres Qualitätsmanagement-Systems. Wie hilfreich war das QMS bei Ihrem Einstieg?

Leider war das QMS bei meinem Einstieg ins Pflegeheim envia nicht durchgängig gepflegt. Das System wurde damals vom Heimleiter erarbeitet und die einzelnen Bereiche waren nicht oder zu wenig involviert.

Dank dem Support des FEE-Beraters Wolfgang Lüling konnten wir jedoch in den letzten Jahren gemeinsam ein System erarbeiten, mit welchem sich alle Beteiligten identifizieren können. Dabei war es mir wichtig, dass wir im Kader sehr eng zusammenarbeiten. Wir führen noch heute alle zwei Monate eine QMS-Sitzung durch und protokollieren, respektive verfolgen die Beschlüsse, Veränderungen und Erneuerungen. Wir haben zudem eine klare Struktur aufgebaut und die «Ämtli» gut verteilt.

Prozessdokumente werden heute im 4-Augenprinzip freigegeben, wobei es auch vorkommt, dass z.B. die Hotellerie die Pflegedokumente querprüft und umgekehrt. Von diesem Austausch profitieren wir in vielerlei Hinsicht. Erstens lernen so alle Beteiligten die Arbeit des anderen kennen und schätzen, zudem hilft es aber auch, Dokumente klar und verständlich zu verfassen.

Natürlich führen wir auch regelmässig Audits durch. Diese haben unterschiedliche Charakter, z.B. haben wir auch schon einen Workshop ausprobiert, bei welchem die kontinuierliche Verbesserung wichtig ist.

Sie führen gleich zwei Pflegeeinrichtungen. Wie ist es in beiden Institutionen möglich, eine hohe Zufriedenheit der Bewohnenden, Mitarbeitenden und Trägerschaft sicher zu stellen?

Wir haben gute Prozesse und Abläufe implementiert, welche wir natürlich stetig reflektieren und verbessern. Dabei ist es wichtig, dass jeder seine Vorschläge einbringen kann. Für Vorschläge und Verbesserungen verwenden wir das Verbesserungsmodul in der winF.E.E.-Software.

Apropos, auch wir sind nicht perfekt. Reklamationen, Fehlermeldungen, besondere Ereignisse werden bei uns standardisiert bearbeitet und helfen uns bei der ständigen Prozessentwicklung und -optimierung.

Eine offene und transparente Kommunikation ist mir zudem sehr wichtig. Wir führen täglich Kurzrapporte und auch periodische Mitarbeiterinformationsveranstaltungen durch. Schwachstellen und vor allem Verbesserungen werden dann natürlich angesprochen.

Auch mit dem Vorstand arbeiten wir mit klaren Prozessen und haben regelmässige Sitzungen. Die strategischen Zielvorgaben des Vorstands werden gemeinsam an einem jährlich stattfindenden Strategietag erarbeitet. Diese leiten wir im Führungsteam in operative Ziele ab und arbeiten daran. Der Managementbericht ist dann die Zusammenfassung all dieser Aktivitäten.

Wieviel Zeit investieren Sie in die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagement-Systems und wie hilft Ihnen die F.E.E.-Methode bei der Führung Ihrer Altersheime?

Wie viel Zeit ich ins QMS investiere, kann ich nicht sagen. Die winF.E.E.® ist ein wichtiger Arbeitstool und deshalb arbeite ich täglich damit. Während Corona galt es natürlich, sich den neuen Herausforderungen zu stellen. Der Fokus bei den bestehenden Prozessen lag darauf, unseren Qualitätsstandard zu halten.

Um die Wichtigkeit des QMS hochzuhalten, führen wir jährlich in allen Abteilungen eine QMS Schulung durch. Neue Mitarbeitende werden zudem im System geschult und lernen unsere 6 Hauptprozesse und deren Inhalte kennen. Bei der Einführung hilft uns eine Einführungscheckliste.

Speziell hilft uns die winF.E.E.®, um bei nicht alltäglichen Vorkommnissen einen kühlen Kopf zu bewahren und mit den beschriebenen Prozessen, Vorlagen und Checklisten zu arbeiten.

Die winF.E.E.® reduziert somit oft Arbeitsaufwand, respektive die Involvierung eines Kader-/Geschäftsführungsmitgliedes, da ich oftmals auf die Prozessdokumentation verweisen kann, welche offene Fragen beantwortet und Hand bietet.

Abschliessend, welche Tipps und Empfehlungen würden Sie anderen Heimleitungen und Führungskräften gerne mitgeben?

Gerne erörtere ich hier einige Punkte, die mir wichtig sind. Das Wort «Tipps» finde ich jedoch unpassend, da jeder selbst seinen Weg und Führungsstil für den besten Umgang sowie die Entwicklung des Qualitätsmanagementsystems finden muss.

Folgende fünf Punkte sind mir wichtig:

1. Das QMS muss immer wieder Thema sein und darf nicht verstauben.
2. Alle Führungsmitglieder müssen das QMS pflegen und sich mit ihren Prozessen identifizieren.
3. Verbesserungsvorschläge sind das A & O. Mitarbeitende zu motivieren sich einzubringen, ist eine wichtige Führungsaufgabe.
4. Es ist wichtig vernetzt zu bleiben, im Betrieb und darüber hinaus. Dazu gehört, dass man stets voneinander lernt, an den Schnittstellen arbeitet und auch Ideen von anderen Organisationen abholt.
5. Das Kader/die Geschäftsführungsmitglieder müssen die Prozesse vorleben, denn so gelingt es, die Mitarbeitenden mitzunehmen und zu motivieren.

Die FEE-Consult AG bedankt sich herzlich für dieses interessante Gespräch.



Ihr Ansprechpartner:

Roman Rauper
FEE-Partner
Tel. +41 79 502 04 61
r.rauper@fee-consult.ch
www.fee-consult.ch