



Madlaina Pua, Heimleiterin  
Alters- und Pflegeheim Allmendhof



## Abläufe sind klar geregelt, Zielbewusstsein, Schwachstellen und Stärken werden erkannt, vereinfachte Einführung von neuen Mitarbeitenden ...

Interview mit Madlaina Pua zum Nutzen des prozessorientierten Qualitätsmanagements (PQM) im Alters- und Pflegeheim Allmendhof in Männedorf und zu den Erfahrungen mit der derwort-consulting AG.

Gemeinsam haben wir im Alters- und Pflegeheim Allmendhof die elektronische Dokumentenbewirtschaftung optimiert und ein prozessorientiertes Qualitätsmanagement aufgebaut. Mit regelmässigen Schulungen der Mitarbeitenden, strukturierten Zielsetzungs- und Verbesserungsprozessen, Audits, Befragungen der Anspruchsgruppen und Prozessüberprüfungen sorgt Ihr täglich dafür, dass das PQM gelebt und der kontinuierliche Verbesserungsprozess und PDCA-Zyklus selbstverständlich und strukturiert zur Entwicklung des Allmendhofs und zum Wohl der Anspruchsgruppen umgesetzt wird. Dies wurde Euch auch offiziell durch SanaCert im Auftrag der Steuergruppe Qualität CuraViva ZH bestätigt.

**Was hat Euch veranlasst mich als Berater anzufragen?**

Ich habe Dich an meinem letzten Arbeitsort kennengelernt. Da haben wir gemeinsam die ISO Zertifizierung vorbereitet und umgesetzt. Es war ein lehrreicher Prozess. Dank Deiner offenen, positiven Persönlichkeit und Deiner grossen Erfahrung und Professionalität ist dieser Prozess auch sehr gut gelungen.

**Was schätzt Ihr an der Zusammenarbeit?**

Die Zusammenarbeit ist geprägt von Deinem Engagement für die individuellen Anliegen des Allmendhofs, von Deiner Verlässlichkeit und speditiven und sympathischen Umsetzung.

**Wie habt Ihr die Projektbegleitung, Workshops und Schulungen erlebt?**

Professionell, praxisbezogen und vertrauensvoll.

**Welchen Nutzen habt Ihr aus dem Projekt gezogen?**

Sensibilisierung für die Qualität unseres Betriebs (Qualitätssteigerung in allen Bereichen).

**Was bringen Euch die elektronische Dokumentenverwaltung, die Ziel-Aktionspläne, das KVP-Tool sowie die Erkenntnisse aus Audits und Befragungen der Anspruchsgruppen für einen Nutzen?**

Abläufe sind klar geregelt, Zielbewusstsein, Schwachstellen und Stärken werden erkannt, vereinfachte Einführung von neuen Mitarbeitenden ...

**Könnt Ihr die derwort-consulting AG weiterempfehlen?**

Auf jeden Fall!

Seit 2002 durfte die derwort-consulting AG weit über 300 Betriebe im Sozial- und Gesundheitswesen beim Aufbau und der Umsetzung von prozessorientierten Qualitätsmanagement-System nach verschiedensten Normen, Branchenstandards und kantonalen Anforderungen unterstützen (z.B. SuMaS® Standards für Alterswohn- und Pflegeheime, Qualitätsmanual Spitex-Verband, Grundangebot und Basisqualität, qualivista, Fokusfelder, EFQM-Kriterien, ISO 9001, SODK Ost+, INSOS Q, SVOAM / IN-Qualis).

  
derwort-consulting AG

[www.derwort-consulting.ch](http://www.derwort-consulting.ch)