



Peter Arnold, Geschäftsleiter
Alterszentren Zug

Viele Abläufe konnten optimiert werden und vor allem für schnittstellenübergreifende Tätigkeiten gab es Klarheit.

Interview mit Peter Arnold zum Nutzen des prozessorientierten Qualitätsmanagements (PQM) in den Alterszentren Zug und zu den Erfahrungen mit der derwort-consulting AG.

Wir haben gemeinsam in den Alterszentren Zug ein prozessorientiertes Qualitätsmanagement aufgebaut. Mit Schulungen der Mitarbeitenden, geregelten Zielsetzungs- und Verbesserungsprozessen auf operativer und strategischer Ebene, Befragungen der Anspruchsgruppen, Systemaudits sorgt Ihr dafür, dass das PQM gelebt und zur Betriebsentwicklung und zum Wohl der Anspruchsgruppen umgesetzt wird.

Wie habt Ihr die Projektbegleitung, Workshops und Schulungen erlebt?

Die Aufgabe bestand darin, Ziele, Arbeitsabläufe und Dokumente von drei Zentren zusammen zu führen. Das Bild des Eisberges der unter der Wasseroberfläche viel grösser ist als von oben betrachtet, zeigt sich in diesem Prozess. Dank den Unterlagen und Tools und einer pragmatischen Begleitung mit viel Erfahrung, konnten wir uns aber sachlich und effizient auf das Wesentliche konzentrieren.

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

Dank den Ziel- und Aktionsplänen erhalten neue Mitarbeiter sehr schnell ein Bild, wie bei uns gearbeitet wird und wo was zu finden ist. Das Qualitätsmeldungs-Tool bringt immer wieder einfache und gute Vorschläge zur Bewältigung der alltäglichen Arbeit. Die Audits sind unbedingt notwendig, um den Blick zu schärfen und dienen auch gegenüber dem Stiftungsrat als Standortbestimmung.

Was schätzt Ihr an der Zusammenarbeit mit mir?

Die Zusammenarbeit ist in dieser langen Zeit immer professionell und zielführend geblieben. Der Blick von aussen geht nicht verloren und die mit einflussende Erfahrung ist unbezahlbar.

Könnt Ihr die derwort-consulting AG weiterempfehlen?

Mir ist keine andere Firma in diesem Bereich bekannt die so ein gutes Preis- / Leistungsverhältnis hat. Punkt.

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