



Zukunft mit Perspektiven – Integration und
Wohnbegleitung – individuell und persönlich

Manuel Enzler,
Geschäftsführer **futhura**
Erika Baumgartner-Stiftung

Der Prozess und das Endergebnis haben meine Erwartungen weit übertroffen

Interview mit Manuel Enzler zum Nutzen des prozessorientierten Qualitätsmanagements (PQM) in der **futhura** Erika Baumgartner-Stiftung und zu den Erfahrungen mit der derwort-consulting AG.

Was hat Euch veranlasst die derwort-consulting AG als Beratungsunternehmen zum Aufbau des PQMs zu wählen?

Als ursprüngliche Zielsetzung stand im Vordergrund, mit einer externen Unterstützung ein Organisationshandbuch zu erstellen. Ausgehend eines Paradigma Wechsels in der futhura und den damit verbundenen neuen Konzeptionierungen war das «alte» Handbuch unbrauchbar geworden. In verschiedenen Netzwerken, in welchen ich vertreten bin, gab es mehrere Stimmen, welche die derwort-consulting AG äusserst empfehlen konnten. - Heute weiss ich warum!

Was schätzt Ihr an der Zusammenarbeit mit der derwort-consulting AG?

In unserem Projekt zeigten sich konstant eine hohe Qualität, Professionalität, Klarheit, wohldurchdachte Abläufe und Aufbau etc., welche im Endergebnis meine Erwartungen bei Weitem übertroffen haben. Es war durchs Band ersichtlich, dass Du nicht nur ein aussergewöhnlicher Fachprofi auf Deinem Gebiet bist, sondern Dich auch mit unserem Fachbereich identifizierst. Dies machte den gesamten Prozess in der Umsetzung und Nachvollziehbarkeit angenehm. Als zusätzliche Komponente darf erwähnt werden, dass Du ein toller Mensch bist und dieser Sachverhalt zu jedem Zeitpunkt in die Zusammenarbeit mit einfluss.

Wie habt Ihr die Projektbegleitung, Workshops, Schulungen zum Aufbau des prozessorientierten Qualitätsmanagement (PQM) erlebt?

Die direkte Projektbegleitung war stets kompetent, unterstützend, zeitnah und überschaubar. Die Workshops und Schulungen waren immer verständlich und insoweit durchdacht, dass alle Mitarbeitenden im Prozess Schritt halten konnten. Es zeigte sich auch immer der Abgleich und das Miteinbeziehen der aktuellen Gegebenheiten und Situationen im Betrieb.

Was bringen Euch und Euren Anspruchsgruppen das PQM, die Ziel-Aktionspläne sowie die Erkenntnisse aus dem Audit für einen Nutzen?

Wie bereits erwähnt, haben der Prozess und das Endergebnis meine Erwartungen weit übertroffen. Im Fokus stand / steht das Erfüllen der Richtlinien zur Basisqualität. Meine Erwartungen wurden übertroffen hinsichtlich der Klarheit in den Abläufen, der Erarbeitung von einheitlichen Dokumenten sowie das Überprüfen der bestehenden Dokumenten und Sichtbarmachen der verschiedenen Prozesse und Zuständigkeiten. Eine daraus resultierende Quintessenz beinhaltete eine Beruhigung in der Zusammenarbeit der Mitarbeitenden, ebenso in der Führungsebene sowie das Eliminieren von Konflikten aufgrund von Unklarheiten in den Abläufen und Zuständigkeiten. Die aus Deiner Feder stammenden Ziel- und Aktionspläne sind praxisnah und eignen sich als optimales Instrument, um anstehende Entwicklungen und Planungen sichtbar zu machen, nicht aus dem Fokus zu verlieren und den zeitlichen Rahmen zu setzen.

Könnt Ihr die derwort-consulting AG weiterempfehlen?

Absolut und zu jeder Zeit. Ich gehe auch davon aus, dass ich in den weiteren Prozessen die Dienstleistungen der derwort-consulting AG weiterhin in Anspruch nehmen werde. Eine Firma, welche mit ihren Dienstleistungen Organisationen hochqualifiziert begleitet. Auch stimmt das Preis-Leistungs-Verhältnis in jeder Hinsicht.

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 Alters- und Pflegeinstitutionen, kantonale Qualitätsstandards, Qualitätsmanual Spitex-Verband, qualivista, EFQM-Kriterien, ISO 9001, SODK Ost+, INSOS Q, IN-Qualis u.v.m).

derwort-consulting AG
www.derwort-consulting.ch