

Heimstätte Bärau
Ein Lebensraum für Menschen

Von der Strategie zum Managementsystem



Stiftung
LebensART

Heimstätte
Bärau



Inhalt

- Vorstellen der Unternehmung:
 - Geschichte
 - Menschen, Dienstleistungen, Produkte
- Strategie 2011 und deren Einfluss auf das integrierte Management-System - iMS
- Wahl des IT-Werkzeugs
- Umsetzung und gemachte Erfahrungen
 - Systemkonfiguration
 - Personal- und Organisationsentwicklung
- Aktuelle und zukünftige Entwicklung



Geschichte 1784 – heute

1784–1897 Gemeindespittel und Staatsanstalt

1897–1948 Bezirksanstalt als Armenanstalt

1948–1973 Verpflegungs- und Pflegeanstalt

1973–1997 Pflegeheim – Heimstätte



Die Heimstätte heute



Leben in der Heimstätte Bärau

grossartig

Für behinderte und betagte Menschen
im Erwachsenenalter

vielseitig

- Aufmerksame, professionelle Betreuung und Pflege
- Individuelle Beschäftigungs- und Freizeitmöglichkeiten
- Viel Abwechslung mit saisonalen Anlässen

bunt

In der Heimstätte Bärau leben heisst,
wertgeschätzt zu sein, unabhängig von körperlichen
oder geistigen Einschränkungen.

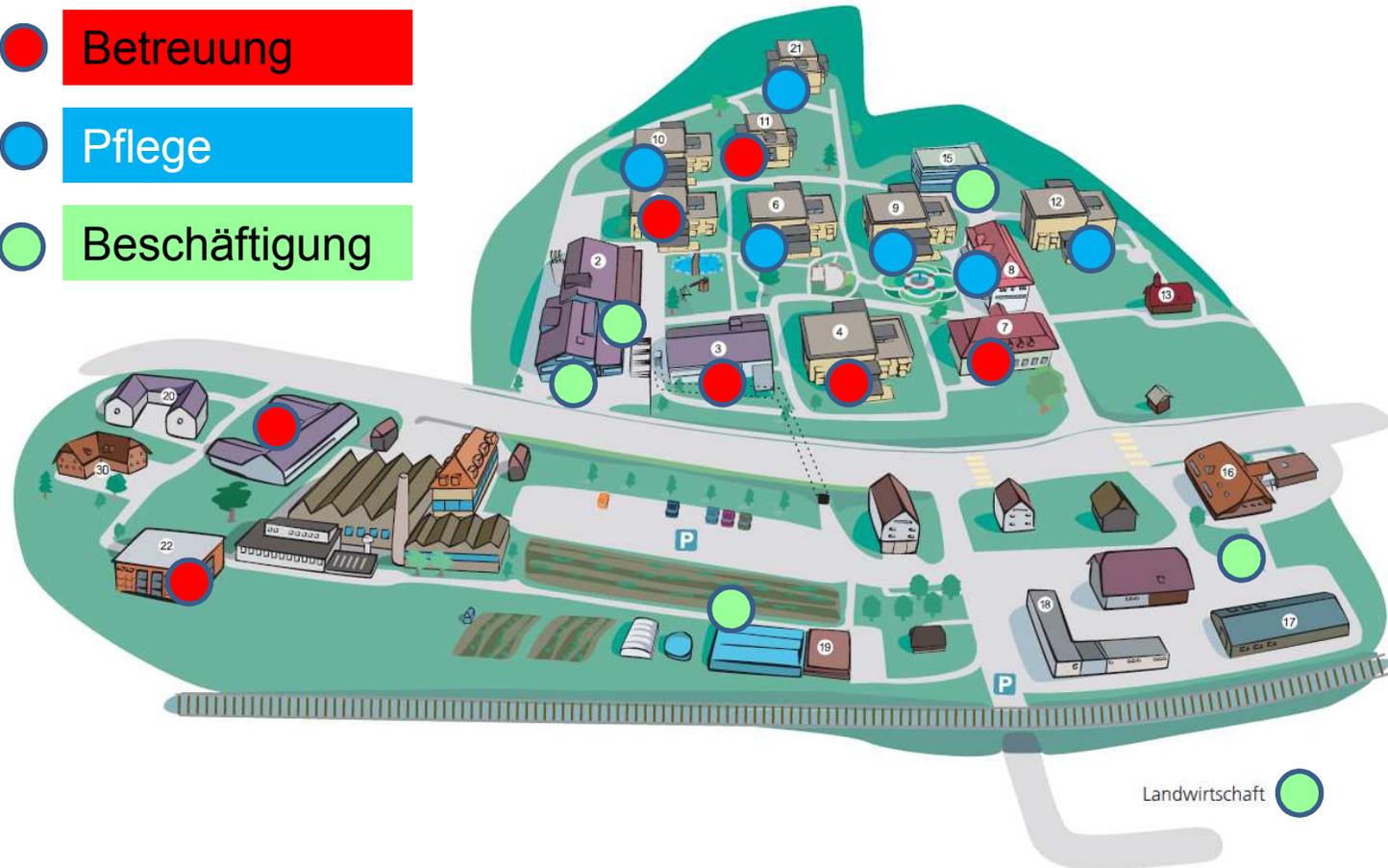


Heimstätte
Bärau



Übersicht

-  Betreuung
-  Pflege
-  Beschäftigung



Betreuung

170 bewilligte Betreuungsplätze



mit Klientengruppen:

- geistige Beeinträchtigung
- Autismus
- psychische Erkrankung
- neurologische Erkrankung & Hirnverletzung



Pflege

182 bewilligte Pflegeplätze

mit Klientengruppen:

- Demenz
- Pflegebedürftige Betagte
- Eigenständige Betagte



Aktivierung



Beschäftigung

170 Beschäftigungsplätze für Bewohner
35 Beschäftigungsplätze für Tagesaufenthalter

in der Gastronomie



In Wäscherei & Hausdienst



in der Landwirtschaft



in den Kreativen Werkstätten



in der Gärtnerei



Heimstätte
Brau



Produkte

Bäraustark
magnifique

Bäraustark
fein

Bäraustark
früsch

Bäraustark
kreativ



Stiftung
LebensART

Heimstätte
Bärau



Arbeitgeber

mit rund **470** Mitarbeitenden



Heimstätte
Brau



Ausbildung

mit rund **50** Lernenden
in **11** verschiedenen Berufen

- Fachmann/-frau Gesundheit
- Fachmann/-frau Betreuung
- Kaufmann/-frau
- Koch / Köchin
- Bäcker-Konditor / Bäckerin-Konditorin
- Fachmann/-frau Fleischverarbeitung
- Fachmann/-frau Betriebsunterhalt
- Schreiner / Schreinerin
- Textilpfleger / Textilpflegerin
- Zierpflanzengärtner / Zierpflanzengärtnerin
- Fachmann/-frau Hauswirtschaft



Situation 2011

Prioritäten setzen

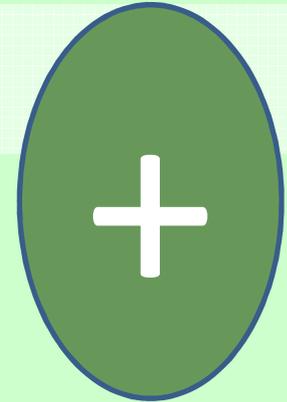
Na, auch keine Zeit, einen Zaun zu bauen,
weil Sie dauernd die Hühner einfangen müssen?



Cartoon: K. Herweg



Situation 2011



Stärken:

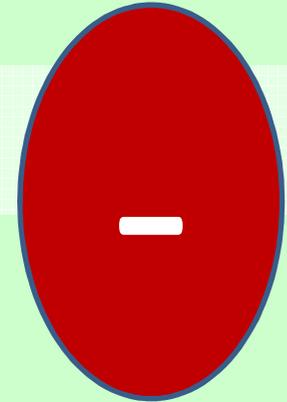
- Grösse, materielle Ressourcen
- Personelle Ressourcen zur individuellen Förderung der Bewohner
- Hohe fachliche Kompetenz in Pflege, Betreuung und Beschäftigung
- Starkes Bewusstsein der Mitarbeiter für Werte, Klienten-Orientierung und Berufsethos
- Zeitgemässe, praxistaugliche und erprobte Konzepte



Heimstätte
Brau



Situation 2011



Schwächen:

- Gewachsene Strukturen in allen Bereichen
- Komplizierte, teils fehleranfällige administrative Abläufe
- Oft wenig bereichsübergreifende Kooperation im Dienste der Klienten
- Probleme werden immer wieder bewältigt statt Lösungen zugeführt
- Dienstleistungsgesinnung bei fehlender Dienstleistungs- und Prozessorientierung



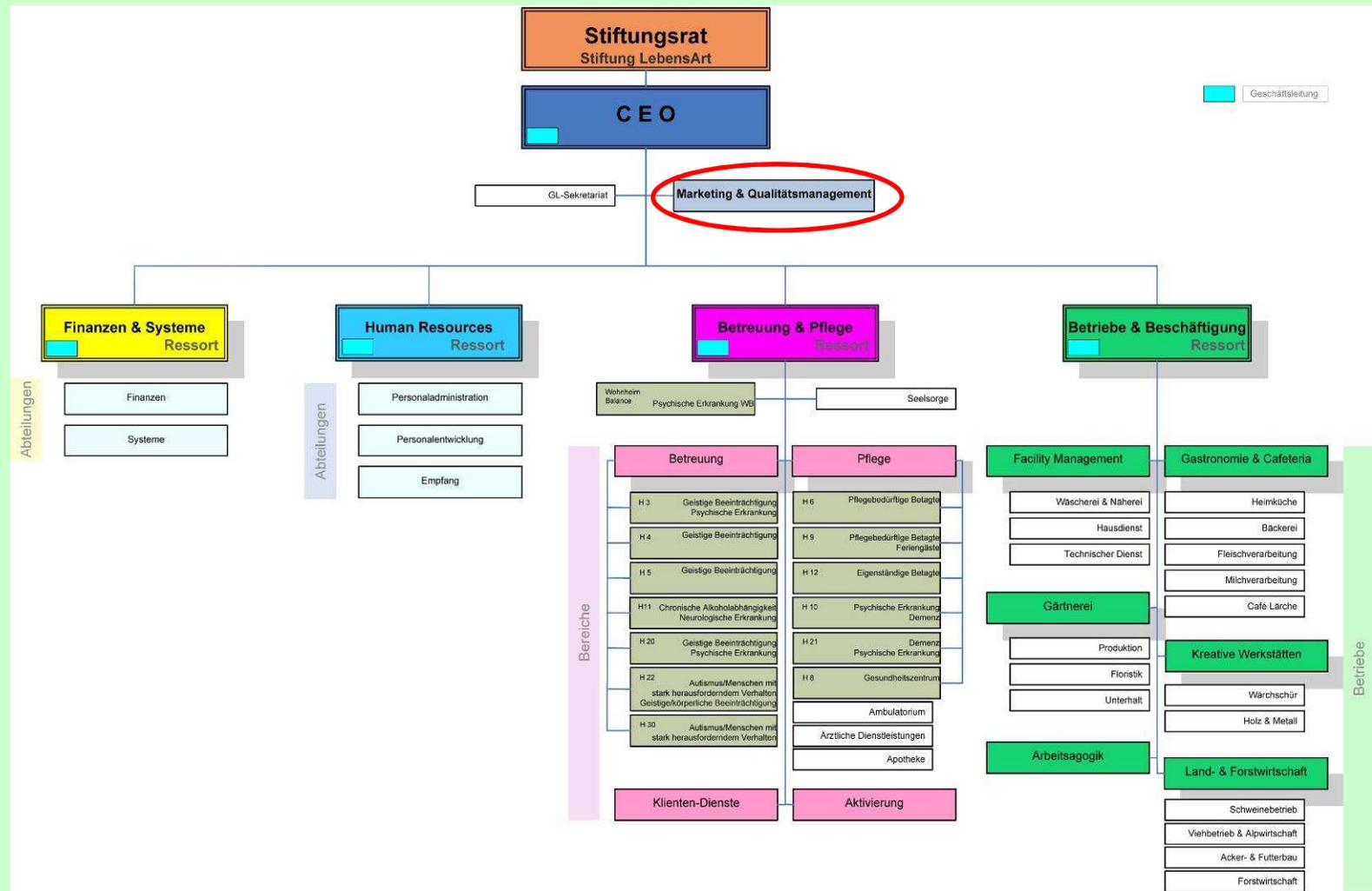
Situation 2011

Zustand des Managementsystems:

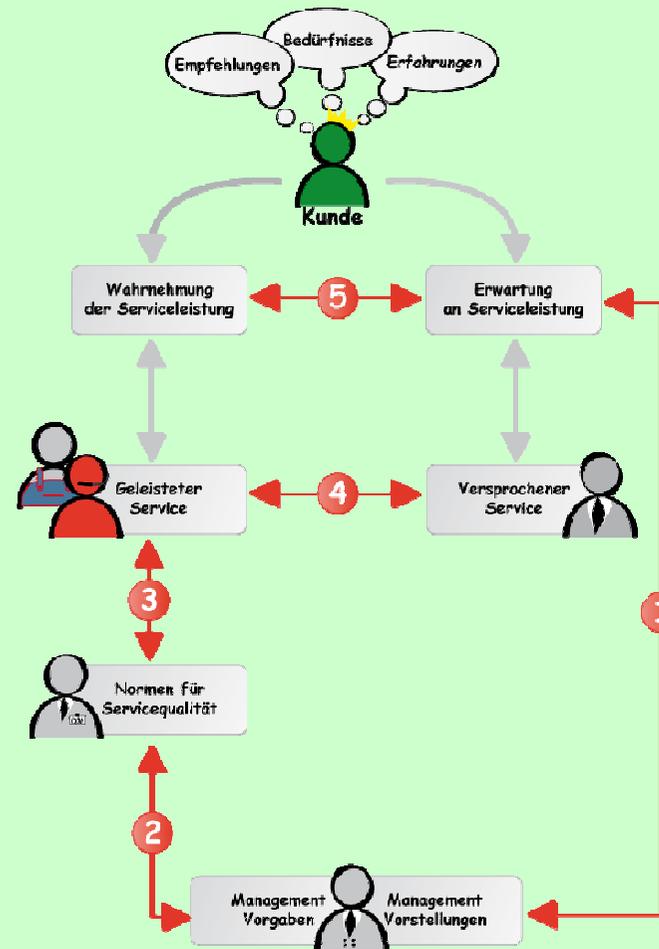
- Viel Papier mit dem eine Zertifizierung machbar ist, zur Arbeit aber wenig gebraucht wird
- Wenig handfeste Prozessinformationen, mit denen bewusst die Arbeit nach betriebswirtschaftlichen Grundsätzen organisiert und gelenkt werden kann
- Viele Formulare -> verursachen grossen Aufwand bei der Anwendung und deren Pflege



Aufbauorganisation 2012



Strat. Element: Dienstleistungsorientierung



1 + 2

Die GL ist gefordert

3

Die Fachkräfte sind gefordert

4

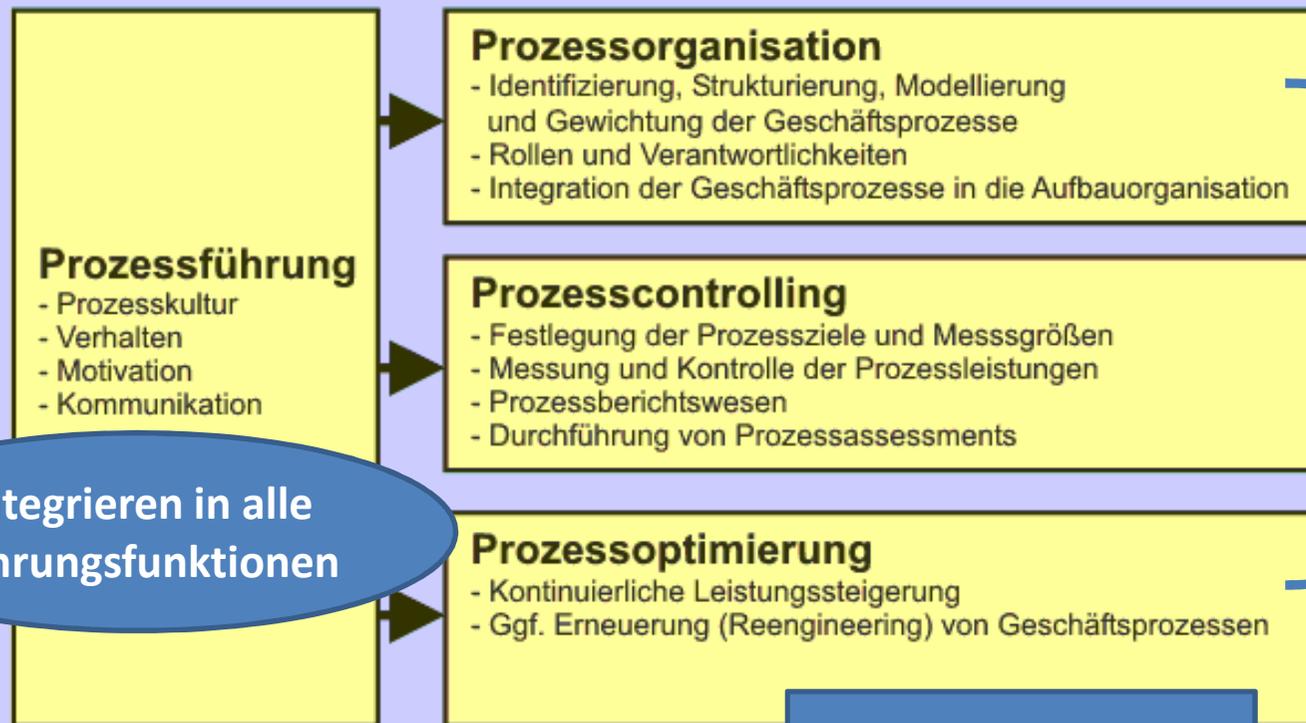
Die Führungskräfte sind gefordert

5

Die Mitarbeiter sind gefordert

Strat. Element: Funktionen im (B)GPM

Integriertes Geschäftsprozessmanagement: Aufgabenfelder



Quelle: Schmelzer/Sesselmann, S. 8

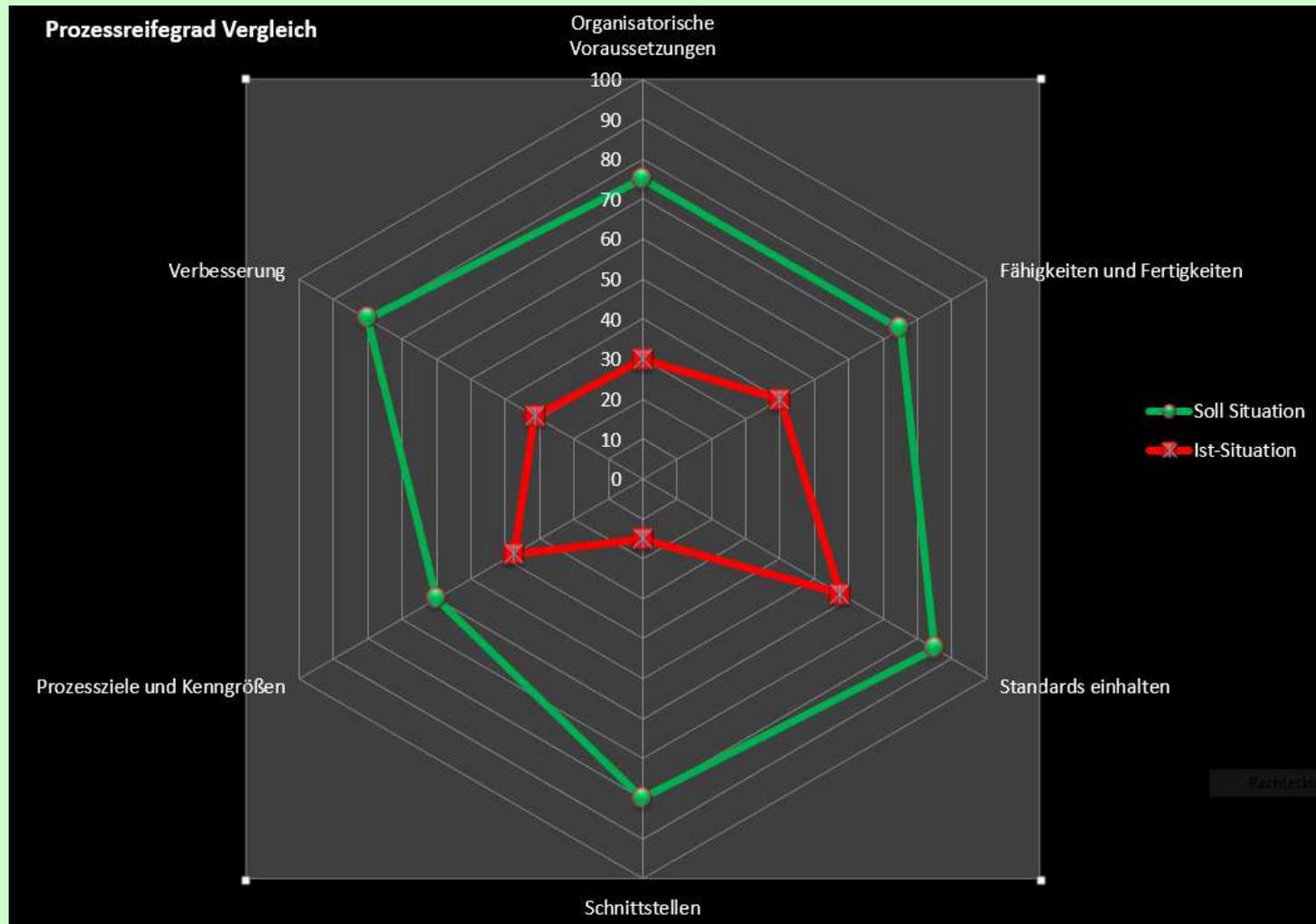


Strat. Element: Ständige Verbesserung

Reifegrad-ebene	Leistungs-niveau	Charakteristiken
5	Prozess-optimierung	<ul style="list-style-type: none">• Die Prozessleistungen werden kontinuierlich gesteigert und fallweise Prozesserneuerungen durchgeführt• Das Management unterstützt aktiv die Prozessoptimierung
4	Prozess-überwachung	<ul style="list-style-type: none">• Der Geschäftsprozess wird laufend gemessen und mit den Zielwerten verglichen• Prozessberichte geben Auskunft über Zielabweichungen und dienen der Initiierung von Prozessverbesserungen
3	Prozess-zielplanung	<ul style="list-style-type: none">• Es werden systematisch multidimensionale Prozessziele aus den Geschäftszielen abgeleitet• Für die Prozessziele sind korrespondierende Messgrößen festgelegt
2	Prozess-verantwortung	<ul style="list-style-type: none">• Verantwortung und Rollen des Geschäftsprozesses sind festgelegt und werden gelebt• Der Geschäftsprozess ist effizient in der Organisation verankert
1	Prozess-definition	<ul style="list-style-type: none">• Der Geschäftsprozess ist identifiziert, dokumentiert, abgestimmt und freigegeben• Die Prozessdokumentation erfüllt die regulatorischen Anforderungen

Da wollen wir hin!

Ständige Verbesserung über den Reifegrad



Anforderungen IT-Werkzeug

Die Anforderungskriterien an ein IT-Tool für die Gestaltung des Managementsystems sind vielschichtig:

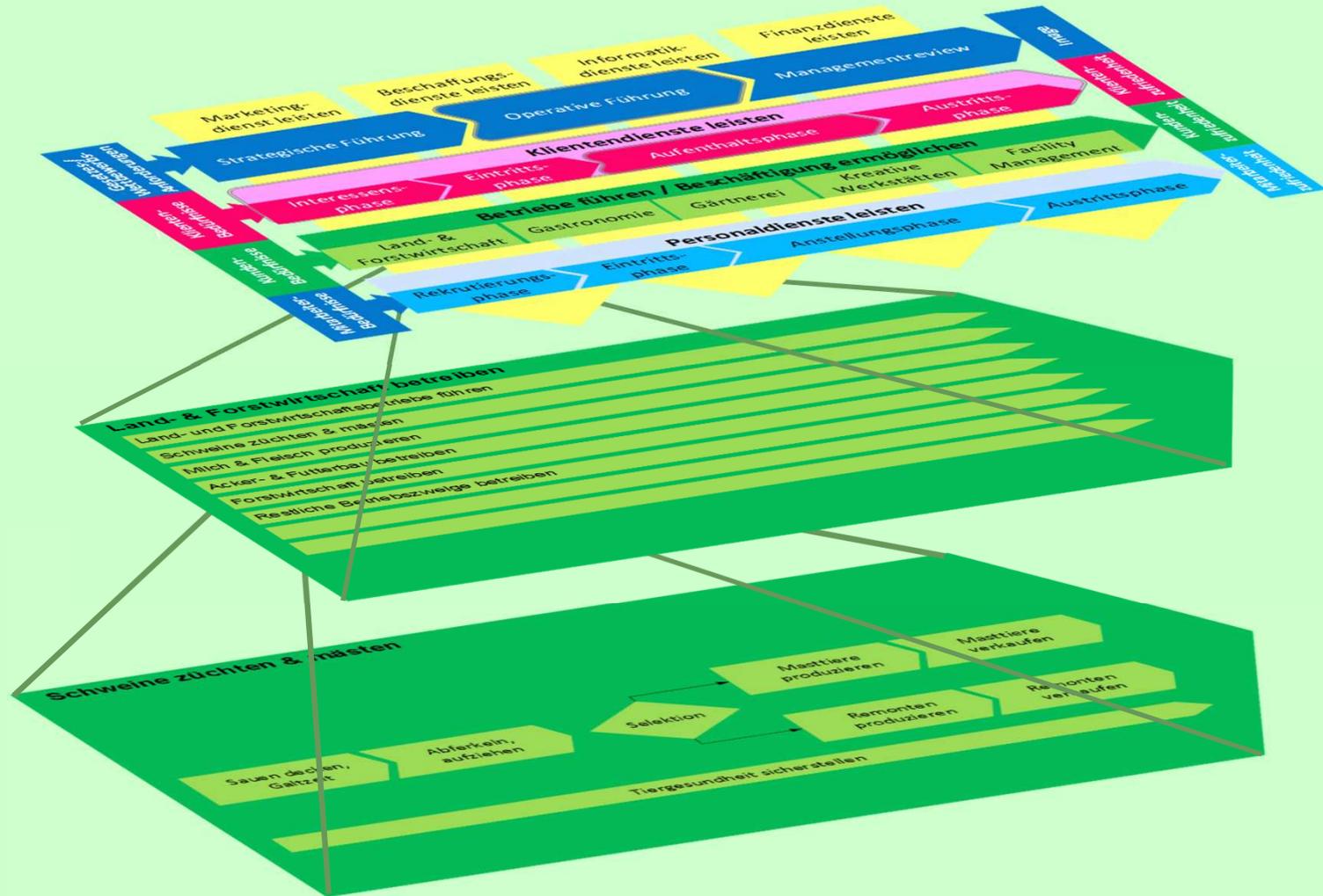
- Integration in die bestehende IT-Landschaft
- Normen- und branchenspezifische Standards
- Bediener- und Nutzerfreundlichkeit
- Umfassende Funktionalität



Prozesslandschaften - Navigationskarten



Hierarchie in den Prozesslandschaften



Beispiel: Einfache Navigationskarte

Kernprozesse > Betriebe > Gastronomie

The screenshot displays a software interface for process management. At the top, a breadcrumb trail reads 'Kernprozesse > Betriebe > Gastronomie'. Below this, a header bar contains 'v9 Prozess' and navigation options: 'IN VISIO ÖFFNEN', 'AKTUALISIEREN', and 'SHAPE-INFO'. A dropdown menu is set to 'Gastronomie'. The main area features a process map titled 'Gastronomie betreiben' with several steps represented by green arrows pointing right. The steps are: 'Gastronomie führen', 'Naturalienbestellungen liefern', 'Mahlzeitenbestellungen liefern', 'Café Lärche / Kiosk betreiben', 'Gastronomie-Anlässe durchführen', 'Produktion planen und sicherstellen', and 'Hygienemanagement umsetzen'. A 'Rückschub verarbeiten' step is shown as a separate arrow pointing left into the main flow. On the right side, there are two panels: 'Konzepte' with '151 Hygiene' and 'Prozessbeschreibungen' with a list of items including 'Ausbildung von Lehrlingen', 'Eingangskontrolle Prozess', 'Eingangskontrolle', 'Gastronomie Prozess', and 'Geschützte Arbeitsplätze Gastronomie'.



Dokumenten-Darstellung unterste Ebene

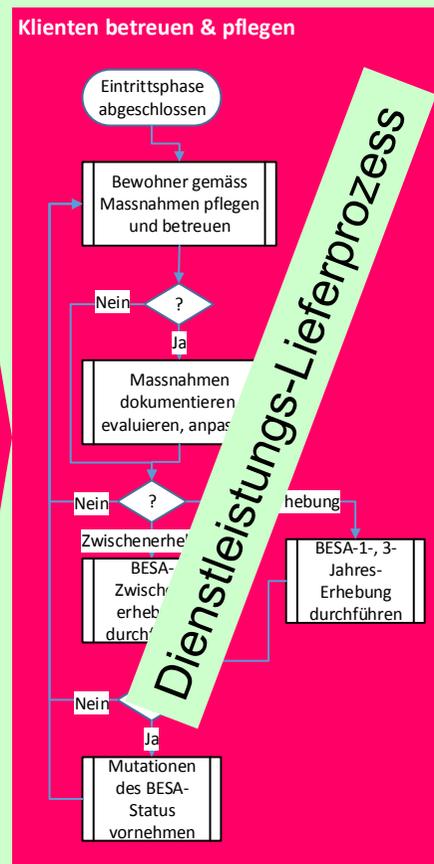
Heimstätte Bärau | IMS Heimstätte Bärau | Intranet Heimstätte Bärau | LINKS BEARBEITEN

Kernprozesse > Klienten > Klienten-Aufenthaltsphase > WG Hilfs- und Medizinalprodukte

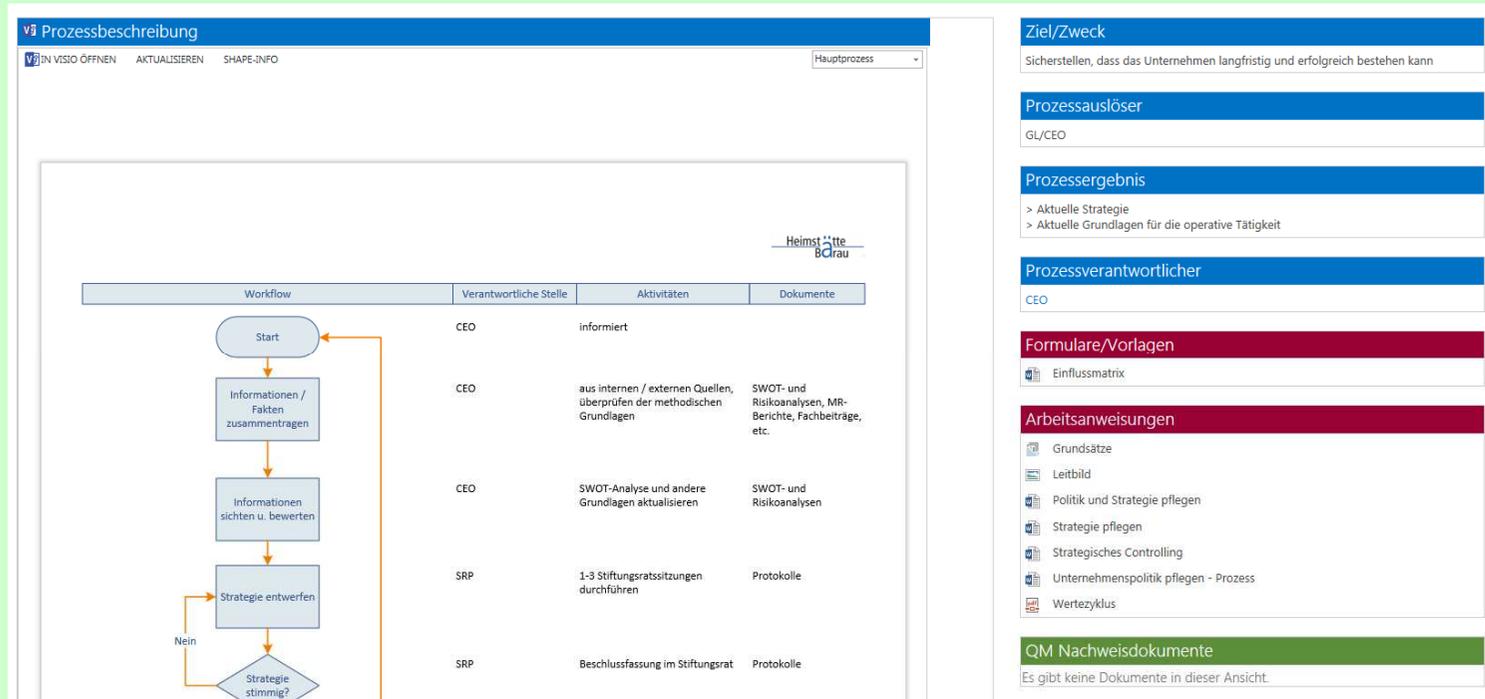
Start	Prozessbeschreibungen	Formulare/Vorlagen
QM-Dokumente	Name Es gibt keine Dokumente in dieser Ansicht.	Name Anmeldung für Zahnarztvisite Bestellung Inkontinenzmaterial.doc Bestellung Krankenmobilien Einrichtung Verbandswagen Inkomaterial bestellen Menstruationskalender Stich- u. Schnittverletzungen - Checkliste Trinkmenge - Kontrollblatt Wundanmeldung
QM-Prozesse	Arbeitsanweisungen	Nachweisdokumente
Funktionen/Rollen	Name Organisation der zahnmedizinischen Versorgung Verabreichungen über PEG-Sonde Vorgehen bei Stichverletzungen Weisungen Gesundheitszentrum	Name Es gibt keine Dokumente in dieser Ansicht.
Aktivitäten		
QM Nachweisdokumente		
Zuletzt verwendet		
Test-MS		
Aufgaben		
LINKS BEARBEITEN		



Beispiel: Komplexer «Subprozess»



Workflow-Darstellung unterste Ebene



Neue Rolle «Prozesseigner» etablieren

- Funktionsbeschreibung aufleben lassen



- Befähigen durch Schulung, Information



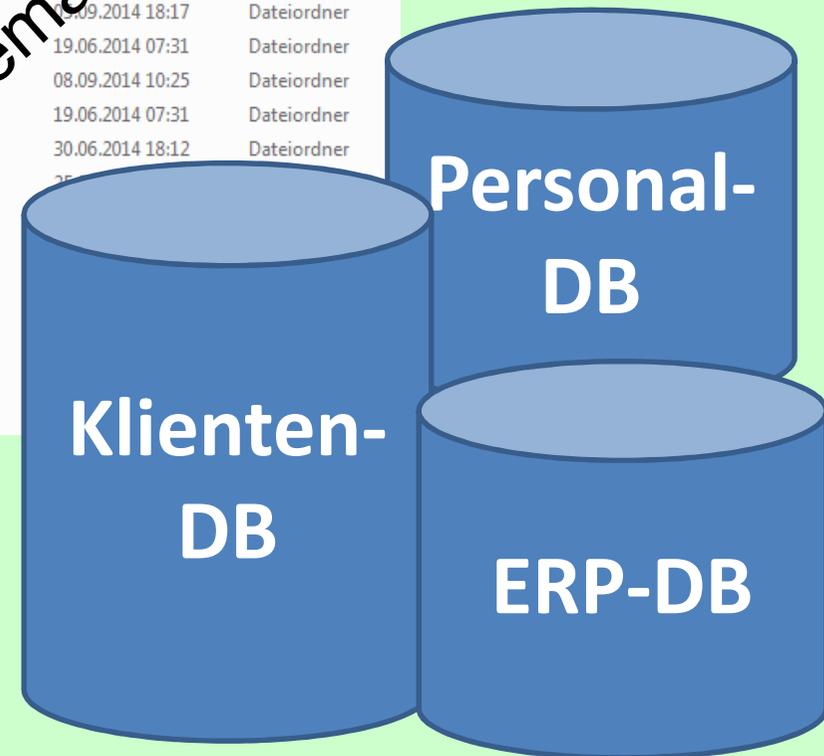
- Support durch interne & externe Experten



Prozessorientierte Datenhaltung & -Pflege

Name	Änderungsdatum	Typ
_Renovation_2013	26.08.2014 07:25	Dateiordner
11_Heimstätte strategisch führen	20.06.2014 13:30	Dateiordner
12_Heimstätte operativ führen	27.03.2014 10:00	Dateiordner
13_Managementreview durchführen	24.04.2014 12:52	Dateiordner
20_Klientendienste leisten	08.09.2014 10:41	Dateiordner
21_Klienten-Intressensphase	08.09.2014 18:17	Dateiordner
22_Klienten-Eintrittsphase	19.06.2014 07:31	Dateiordner
23_Klienten-Aufenthaltsphase	08.09.2014 10:25	Dateiordner
24_Klienten-Austrittsphase	19.06.2014 07:31	Dateiordner
30_Betrieb führen - Beschäftigung anbieten	30.06.2014 18:12	Dateiordner
31_Land-Forstwirtschaft führen	25.06.2014 10:41	Dateiordner
32_Gastronomie führen	25.06.2014 10:41	Dateiordner
33_Gärtnerei führen	25.06.2014 10:41	Dateiordner
34_Kreative Werkstätten führen	25.06.2014 10:41	Dateiordner
35_Facility Management führen	25.06.2014 10:41	Dateiordner
40_Personaldienste leisten	25.06.2014 10:41	Dateiordner
41_Mitarbeiter-Rekrutierungsphase	25.06.2014 10:41	Dateiordner
42_Mitarbeiter-Eintrittsphase	25.06.2014 10:41	Dateiordner

Filemanager



Zukünftige Entwicklung

- iMS als Planungsgrundlage der laufenden Organisationsentwicklung etablieren
- Standardisierung vorantreiben -> Arbeiten mit Prozesskenngrößen, Erfolg wird messbar
- Elektron. Klientendokumentation einführen, Workflow-Anwendungen kreieren, Formulare eliminieren
- Vision: Wo möglich, integrale Prozessführung mittels IT-Workflows verwirklichen





Danke für Ihr Interesse
an der Heimstätte Bärau und
deren Praktiken



Stiftung
LebensART

Heimstätte
Bärau

