



Sonja Hardmeier,
Geschäftsführerin
Pflegeheim St. Otmar



Daniel Balmer,
Leitung Projekte und Qualität
Pflegeheim St. Otmar



Die Begleitungen und Schulungen waren stets unseren aktuellen Bedürfnissen angepasst.

Unsere Anspruchsgruppen profitieren von der hohen Dienstleistungsqualität.

Interview mit Sonja Hardmeier und Daniel Balmer zum Nutzen des prozessorientierten Qualitätsmanagements (PQM) im Pflegeheim St. Otmar in St. Gallen und zu ihren Erfahrungen mit der derwort-consulting AG.

Wir haben ein prozessorientiertes Qualitätsmanagement aufgebaut und mit Schulungen im Betrieb verankert. Was hat Euch veranlasst, die derwort-consulting AG als Beratungsunternehmen zu wählen?

Sonja Hardmeier:

- Wir haben mehrere Unternehmen angeschaut. Bei der derwort-consulting AG handelt es sich um ein gut nachvollziehbares System, das einfach anzuwenden ist. Zudem ist es ohne komplizierte Gigis, die oft gar nicht gebraucht werden. Dann natürlich die gute Betreuung, Loyalität und das Ernstnehmen des Kunden.

Daniel Balmer

- Die vorhandenen Erfahrungen mit Pflegeheimen
- Referenzen (Besichtigungen in Heimen)
- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Das Angebot, uns während der gesamten «Erarbeitungszeit / Einführungszeit / Umsetzungszeit» zu begleiten und zu unterstützen

Was schätzt Ihr an der Zusammenarbeit mit mir?

Sonja Hardmeier:

- Du stehst mit beiden Füßen auf dem Boden. Praxisnähe.

Daniel Balmer

- Grosses Fachwissen vorhanden.
- Kundenorientiertes Handeln.
- Sympathisches, lockeres und doch souveränes Auftreten.
- Authentizität.
- Geduld / Humor.
- Klarheit / Ehrlichkeit / Gradlinigkeit
- Kollegiales Zusammenarbeiten.
- Kreativität in der Problemlösung.

Wie habt Ihr die Projektbegleitung, Prozessworkshops und Schulungen erlebt? – War die Unterstützung hilfreich?

Sonja Hardmeier:

- Die Projektbegleitung war sehr hilfreich. Wir wussten selber nicht, wo anfangen. Du hast uns immer die richtigen Impulse gesetzt 😊.

Daniel Balmer

- Die Unterstützung war sehr hilfreich.
- Besonders schätzte ich Deine Bereitschaft zur Diskussion und fruchtbaren Auseinandersetzung.
- Obwohl das Thema von Natur aus doch eher trocken ist, hast Du es «lebendig» und «anregend» rübergebracht und vermittelt.
- Die Begleitungen und Schulungen waren stets unseren aktuellen Bedürfnissen angepasst
- Je nach Situation warst Du sofort bereit, das geplante Programm umzugestalten, so dass es immer zu uns passte.

Welchen Nutzen zieht Ihr aus dem Projekt für Euch und Eure Anspruchsgruppen?

Sonja Hardmeier:

- Wir ziehen grossen Nutzen daraus. Wir haben Klarheit in der Systemablage, in unseren Prozessen, so dass jede Person ersetzbar ist und Wissen geteilt wird, statt gehortet. Unsere Anspruchsgruppen profitieren von der hohen Dienstleistungsqualität.

Daniel Balmer

- Wir sind nun in der Lage, unsere Prozesse weitgehend selbstständig zu erstellen, zu überprüfen und anzupassen.
- Dank der PQM-Schnellsuche sind alle aktuellen Dokumente für jeden Mitarbeitenden unmittelbar auffindbar.
- Dank dem Projekt haben wir unsere Führungsstrukturen von Grund auf neu definiert und etabliert.
- Mehr Klarheit in den Arbeitsabläufen und weniger Reibungsverlust durch langwierige Suchprozesse nützt allen Beteiligten.
- Erlernter und geschulter «professioneller» Umgang mit Kundenreklamationen schafft zufriedene Kunden.
- Durchwegs positive Resultate bei der letzten unabhängigen Zufriedenheitsumfrage.

Könnt Ihr die derwort-consulting AG weiterempfehlen?

Sonja Hardmeier:

- Ja, vorbehaltlos.

Daniel Balmer

- Ja, unbedingt.

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

