



Claudia Tschann, Leiterin Bildung und Qualität  
Alterszentrum Büel



## Wir konnten die Feststellungen der Fokus-Audits gut verwerten und betrieblich integrieren.

Interview mit Claudia Tschann zum Nutzen der Fokus-Audit im Alterszentrum Büel in Cham und zu den Erfahrungen mit der derwort-consulting AG.

### Was hat Euch veranlasst, Fokus-Audits zum Schmerzmanagement und zur Aktivierung und Alltagsgestaltung durchzuführen?

Wir wollten feststellen, ob Anordnungen (schriftlicher, mündlicher oder sonstiger Art) in der praktischen Umsetzung (qualitätsbezogene Tätigkeiten) von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern umgesetzt werden. Es war uns wichtig, herauszufinden, ob die Tätigkeiten, die gewünschten Ergebnisse ergaben und ob die Anordnungen, bzw. die festgelegten Abläufe die gewünschten Ziele und Ergebnisse erreichten. Es gab uns die Chance oder die Möglichkeit, Abläufe und Prozesse zu evaluieren und gegebenenfalls anzupassen oder zu optimieren. Das Audit sollte uns einen objektiven Vergleich zwischen Soll- und Istzustand abgeben. Ebenfalls wollten wir feststellen, wie die Zufriedenheit unserer Bewohnerinnen und Bewohner war in Bezug auf die genannten Fokus-Audits.

### Wie habt Ihr die Organisation und Durchführung der Fokus-Audits erlebt?

Die Durchführungen waren sehr professionell und kompetent organisiert. Die Zielsetzungen der Audits waren stets klar kommuniziert. Die Auditoren waren fachlich kompetent und haben ein Klima der Wertschätzung geschaffen. Dies gelang natürlich auch durch einen transparenten und nachweisbaren Prozess.

### Haben Euch die Feststellungen aus den Audits weitergeholfen (mündliche Hinweise, Auditbericht, Massnahmenplan)?

Wir konnten die Feststellungen der Fokus-Audits gut verwerten und betrieblich integrieren. Natürlich bedeuten diese Auditberichte immer viel Arbeit für uns, aber wir sind überzeugt, dass sich dieser Aufwand lohnt und wir so schon viele gute Optimierungen durchführen konnten.

### Könnt Ihr die Fokus-Audits (Aktivierung und Alltagsgestaltung / Schmerzmanagement) der derwort-consulting AG weiterempfehlen?

Ja, unbedingt.

Janosch Derwort ist Leadauditor und EFQM Assessor. Seit 2002 hat er im Auftrag der derwort-consulting AG zahlreiche Organisationen im Sozial- und Gesundheitswesen auditert und interne Auditorinnen und Auditoren ausgebildet. Daneben führt er als Leadauditor der SGS Zertifizierungsaudits nach verschiedenen Normen durch (ISO 9001, SODK Ost+, INSOS Q). Von 2008 - 2011 leitete er als Chefperte die Aufsichtsbesuche in Alters- und Pflegeheimen der Stadt Basel nach Grundangebot und Basisqualität.

  
derwort-consulting AG

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