

Die Behinderteninstitution Wagerenhof in Uster ZH setzt auf moderne Prozesse

## Dank Digitalisierung mehr Zeit für die Betreuungsarbeit

Die Stiftung Wagerenhof entwickelte einen Managementprozess, der es erlaubt, die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner kontinuierlich zu überprüfen. Ein Kernelement ist ein elektronisches Dokumentationssystem, das den Mitarbeitenden die Arbeit erleichtert.

Von Johannes Woithon\*

Ein funktionierendes und lebendiges Prozessmanagement ist nicht nur in der C19-Krise ein fester Grundstein für einen effizienten Arbeitsalltag. Informationen über Festlegungen auf Leitungsebene oder Änderungen von Verantwortlichkeiten müssen schnell alle Beteiligten in einer Organisation erreichen. Ist das nicht der Fall, entstehen Intransparenzen, denen Wildwuchs und Zeitverlust folgen. Um noch mehr wertvolle Arbeitszeit für ihre Bewohnerinnen und Bewohner zu haben, hat die Stiftung Wagerenhof in Uster ZH ein integriertes Managementsystem eingeführt. Dabei stellen die Fachverantwortlichen auch gleich sämtliche Arbeitsabläufe auf den Prüfstand. Die Einführung einer Softwarelösung passt dabei bestens in die Digitalisierungsstrategie des Wagerenhofs.

«Ein Managementsystem muss einen Mehrwert im Alltag aller Mitarbeitenden schaffen.»

### Suchen kostet Zeit

Fehlen für den Arbeitsalltag wichtige Ablaufpläne oder Leitfäden, sinkt nahezu in jeder Organisation früher oder später die Effizienz. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter helfen sich in solchen Situationen oft selbst und entwickeln eigene Ideen hinsichtlich der Arbeitsabläufe. Schnell entsteht so ein Wildwuchs, der sich nur schwer wieder zu einer gemeinsamen, verlässlichen Linie zusammenführen lässt. Darüber hinaus sind menschliche Fehler programmiert: ob nun eine fehlende Freigabe oder ein vergessener Arbeitsschritt. In einer Stiftung, wo Menschen aktiv mit Menschen mit Beeinträchtigungen arbeiten, hätte dies mitunter fatale Folgen. In jedem Fall entsteht

ein erheblicher Arbeitszeitverlust, den letztlich die Betreuten spüren – insbesondere durch die Suche nach den benötigten Informationen. Seit 1904 nimmt die Stiftung Wagerenhof Menschen mit Beeinträchtigung auf und begleitet sie. Heute leben 227 Bewohnerinnen und Bewohner im «Wagi-Dörfli» in Gemeinschaften von fünf bis neun Personen. Die rund 650 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

sowie 10 Auszubildenden der Stiftung begleiten sie ganzheitlich Tag und Nacht auf der Basis von agogischen, medizinischen und pflegerischen Grundsätzen. Die interdisziplinären Teams eint die Mission, dass jeder Mensch im Wagerenhof ein Recht auf seine persönliche Entfaltung und bestmögliche Lebensqualität hat. Um dieses Ziel zu erreichen, ist jede Minute Arbeitszeit kostbar. Aufwendiges Suchen nach Leitlinien oder Ablaufplänen wäre hier vollkommen fehl am Platz.

### Neues Prozessmanagementsystem

Elsbeth Gerber, als Verantwortliche für die Office Gesamtleitung der Stiftung Wagerenhof, erinnert sich an die Zeit, als die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stiftung Informationen

\*Johannes Woithon ist Geschäftsführer der in Berlin domizilierten Orgavision GmbH. Das Unternehmen ist international im Bereich Qualitätsmanagement tätig.



Feststimmung auf dem Areal des Wagerenhofs in Uster ZH: Der Zeitgewinn durch ein modernes Prozessmanagement führt zu weniger Büroarbeit und mehr gemeinsamer Zeit.

Foto: Wagerenhof

zu Prozessabläufen oder Verantwortlichkeiten aus einer Vielzahl von Word- oder Excel-Dokumenten mühsam herauszusuchen mussten. «Mehr als 500 Dokumente hätten fortlaufend auf dem aktuellsten Stand gehalten werden müssen», sagt sie. «Der dadurch entstehende Zeitaufwand wäre mit unserem Ziel, unsere aktive Arbeitszeit den Bewohnerinnen und Bewohnern zu widmen, nicht vereinbar gewesen.» Folglich beschloss die Stiftung, neue Wege zu gehen und ein System für das Prozessmanagement einzuführen. Bei der Lösungsauswahl legte der Wagerenhof besonderen Wert auf die Benutzerfreundlichkeit. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollten damit schnell und gern arbeiten können. «Uns war es wichtig, ein lebendiges Managementsystem mit Mehrwert im Alltag für alle Mitarbeitenden zu schaffen.» Man hat sich für den international tätigen Anbieter Orgavision mit Sitz in Berlin entschieden, der unter anderem auch in der Sozialbranche tätig ist. «Die Einführung der Lösung war für uns ein grosser Motivator, unsere Arbeitsabläufe und deren Dokumentation intensiv zu prüfen und auf den neuesten Stand zu bringen.» Das Projekt EDS (elektronisches Dokumentationssystem) startete parallel und sorgte unter anderem für die gründliche Überprüfung aller Prozessdokumente – bevor sie in die Managementsoftware integriert werden. Elsbeth Gerber und ihre Kolleginnen und Kollegen sind davon überzeugt, dass diese wichtige Vorarbeit in Kombination mit der Einführung eines Managementsystems einen wesentlichen Beitrag leisten wird, um die aktive Betreuungszeit der Bewohnerinnen und Bewohner des «Wagi-Dörfli» zu erhöhen.

#### Im Dienst der Lebensqualität

Die Entscheidung für die Einführung eines lebendigen Managementsystems reiht sich nahtlos in die Digitalisierungsstrategie

der Stiftung ein. «Das Thema «Digitalisierung» hat einen sehr hohen Stellenwert bei uns», erläutert Veronika Sutter, stellvertretende Leiterin der Unternehmenskommunikation. «Es ist eines der wichtigsten Projekte im Rahmen eines mehrjährigen Prozesses, den wir «innere Transformation» nennen.» Die Stiftung Wagerenhof verspricht ihren Bewohnerinnen und Bewohnern ein liebevolles, bleibendes Zuhause – unabhängig vom Alter oder vom Grad der Beeinträchtigung. Deshalb ist es von zentraler Bedeutung, dass die Lebensqualität jeder einzelnen Person im Fokus bleibt und bei Bedarf laufend Anpassungen vorgenommen werden können. Als zentrales Arbeitswerkzeug dient dabei das Lebensqualitätsmodell nach der deutschen Sozialwissenschaftlerin Monika Seifert. Die Spezialistin der Behindertenpädagogik hat die Stiftung Wagerenhof bei der Anpassung des Modells auf die Bedingungen und Bedürfnisse der Organisation unterstützt. Acht sogenannte Kerndimensionen decken die verschiedenen Aspekte der Lebensqualität ab und

berücksichtigen auch die Forderungen der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK). Auf der Basis dieses Modells wurden ein Managementprozess und Instrumente entwickelt, die es erlauben, die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner kontinuierlich zu überprüfen. «2019 waren wir so weit, dass wir die Prozesse automatisieren und ein elektronisches Dokumentationssystem implementieren konnten», sagt Veronika Sutter. «Dieses ermöglicht es dem Betreuungs- und Pflegepersonal, überall und jederzeit auf aktuelle Klientendaten zugreifen zu können.»

der Stiftung ein. «Das Thema «Digitalisierung» hat einen sehr hohen Stellenwert bei uns», erläutert Veronika Sutter, stellvertretende Leiterin der Unternehmenskommunikation. «Es ist eines der wichtigsten Projekte im Rahmen eines mehrjährigen Prozesses, den wir «innere Transformation» nennen.» Die Stiftung Wagerenhof verspricht ihren Bewohnerinnen und Bewohnern ein liebevolles, bleibendes Zuhause – unabhängig vom Alter oder vom Grad der Beeinträchtigung. Deshalb ist es von zentraler Bedeutung, dass die Lebensqualität jeder einzelnen Person im Fokus bleibt und bei Bedarf laufend Anpassungen vorgenommen werden können. Als zentrales Arbeitswerkzeug dient dabei das Lebensqualitätsmodell nach der deutschen Sozialwissenschaftlerin Monika Seifert. Die Spezialistin der Behindertenpädagogik hat die Stiftung Wagerenhof bei der Anpassung des Modells auf die Bedingungen und Bedürfnisse der Organisation unterstützt. Acht sogenannte Kerndimensionen decken die verschiedenen Aspekte der Lebensqualität ab und berücksichtigen auch die Forderungen der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK). Auf der Basis dieses Modells wurden ein Managementprozess und Instrumente entwickelt, die es erlauben, die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner kontinuierlich zu überprüfen. «2019 waren wir so weit, dass wir die Prozesse automatisieren und ein elektronisches Dokumentationssystem implementieren konnten», sagt Veronika Sutter. «Dieses ermöglicht es dem Betreuungs- und Pflegepersonal, überall und jederzeit auf aktuelle Klientendaten zugreifen zu können.»

#### Herausforderungen meistern

Natürlich entstehen bei solch grundlegenden Veränderungen neue Herausforderungen, beispielsweise bei der Einführung des elektronischen Dokumentationssystems: Es galt, rund

«Wir bringen die Arbeitsabläufe und die Dokumentation auf den neuesten Stand.»

>>

650 Mitarbeitende, wovon der grösste Teil in der direkten Betreuung und Pflege tätig ist, von der Papierdokumentation weg- und hin zu einem konsequent digitalisierten Arbeiten zu führen. Bei einigen löste das Projekt Befürchtungen aus, etwa mit Mehraufwand konfrontiert zu werden oder den neuen Anforderungen nicht gewachsen zu sein. «Wir sind dieser Herausforderung mit einem etappierten Vorgehen und einem stufengerechten Schulungskonzept begegnet», erläutert Sutter. Seit Januar 2020 werden die Mitarbeitenden Schritt für Schritt mit dem System vertraut gemacht. Zuerst werden «Super User» geschult, die dann ihrerseits ihre Teams in das System einführen.

#### Der Nutzen überzeugt

Im Monatsrhythmus nehmen die Super User dafür an halbtägigen Schulungsblöcken teil und geben ihr Wissen direkt im Anschluss weiter. Auf diese Weise werden die einzelnen Funktionen des elektronischen Dokumentationssystems schrittweise eingeführt, sodass sich der Umgang damit jeweils direkt «on the job» einüben lässt. Die Super User sind dabei in Personalunion auch die jeweiligen Linienvorgesetzten – jeder Chef und jede Chefin schult also das eigene Team. «Das funktioniert hervorragend», resümiert Veronika Sutter.

---

**«Dank Digitalisierung können wir die Daten unserer Klientinnen und Klienten noch besser schützen.»**

---

Alle Digitalisierungsmassnahmen im Wagerenhof haben das Ziel, ineffiziente Arbeitsabläufe zu eliminieren, Prozesse zu standardisieren und so die Qualität zu optimieren und fortwährend zu gewährleisten. Der Nutzen, der sich aus diesen

Effekten ableiten lässt, ist auf vielen Ebenen deutlich spürbar. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewinnen Sicherheit und können sich in einem Orientierungsrahmen bewegen, der ihnen ihre tägliche Arbeit erleichtert. Aus-tretende Kolleginnen und Kollegen können einfacher und ohne den Verlust von Wissen oder Know-how ersetzt, eintretende rascher eingearbeitet werden. Sie finden alle erforderlichen Informationen, Dokumente und Formulare

in ihrer aktuellsten Form zentral vor und müssen sich keine eigene Ablage anlegen oder aufwendig nach den gewünschten Inhalten suchen.

«Dank der Digitalisierung können wir die persönlichen Daten unserer Klientinnen und Klienten noch besser schützen und unsere Compliance sicherstellen», fasst Veronika Sutter zusammen. Letztlich profitiert der gesamte Wagerenhof vom Digitalisierungsprojekt, da es ganz wesentlich dabei mithilft, das Versprechen des liebevollen, bleibenden Zuhauses einzulösen. ●