



Video-Beitrag von Peter Eckert, Leitung Fach- und Pflegeentwicklung, zum Thema Demenz

QR-Code scannen und Video anschauen.



sihl2018.spitex-zuerich.ch/peter

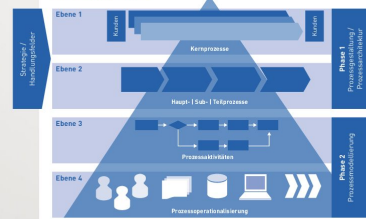
Prozessstrukturen von morgen schon heute schaffen

Wettbewerbsfähig zu bleiben und neue Kundenanforderungen zu erfüllen, heisst, bestehende Prozesse auf den Prüfstand zu stellen.

© Mirja Karttunen, Qualitätsmanagement



Prozesslandkarte



Die Zufriedenheit unserer Kundinnen/Anspruchsruppen hängt massgeblich von der Qualität unserer Dienstleistungen ab. Zufrieden und loyal sind Kunden-Anspruchsruppen dann, wenn ihre Erwartungen durch Spitex Zürich Sihl (SZS) erfüllt oder übertroffen werden. Zu diesem Zweck wurde nach der Vollendung der letztjährigen Strategiearbeit nun die Ausrichtung der Geschäftsprozesse auf diese Ziele fortgesetzt. Seit Juli 2018 erarbeitete das Projektteam mit Devim Itenigli-Keller, Christine Keller (Zentrumsleitung Wipkingen) und Mirja Karttunen (Qualitätsmanagement), die auch die interne Projektleitung innehat, die Prozessarchitektur von SZS.

Ziel der Strukturierung ist es, die Kernprozesse als Wichtigs- und Ergebnisgeber für die Erreichung der SZS-Ziele zu identifizieren und möglichst zu standardisieren. Um normativen Grundlagen sowie organisatorischen Rahmenbedingungen Rechnung zu tragen, wurde der Kontext der SZS berücksichtigt. So wurden Aspekte aus Vision und Mission wie aus der Strategie gleichermaßen berücksichtigt. Diese Durchgängigkeit und das gemeinsame Verständnis für die Wertschöpfung bezeichnen, nebst dem strategischen Fokus in den Geschäftsprozessen, auch Transparenz durch benutzbarkeitsfähige Kennzahlen und Frühwarnindikatoren für relevante Gefahren und Risiken in bspw. internen Kontrollsystemen.

In einer ersten Phase wurden die wertschöpfenden Kernprozesse auf die strategischen Ziele ausgerichtet. Als Kernprozesse der SZS wurden Pflege-, Hauswirtschafts-, Betreuungs- und Komfortleistungen bearbeitet. Der Bildungsauftrag wurde ebenfalls als wertschöpfende Leistung identifiziert und der Ausbildungsprozess erarbeitet.

Die inhaltliche Auseinandersetzung fasste Aspekte wie Kunden-/Anspruchsruppenbedürfnisse, Schrittstellen, In-/Output, Prozessrisiken usw. in Prozesseskizzen zusammen. Die kundennahen Kernprozesse stehen dabei in Wechselwirkung mit dem laufenden Projekt zur Organisationsentwicklung. Das Ergebnis der Prozessegestaltung wird in der «Prozesslandkarte» zusammengefasst und visualisiert. Die Prozesslandkarte schafft die Grundlage und das gemeinsame Verständnis, welche Management- und Unterstützungsprozesse die Kernprozesse der SZS unterstützen.

In der zweiten Phase werden die Kernprozesse weiter operationalisiert. Während in Phase 1 der Fokus auf Prozesstransparenz und -bewusstsein und damit auf das «Was?» (Was ist zu tun?) gelegt war, steht in Phase 2 die Frage des «Wie?» (Wie und von wem ist es womit zu tun?) im Mittelpunkt. Ziel sind reproduzierbare und nachvollziehbare Prozessergebnisse. Um auch hier möglichst an der Praxis zu bleiben, wird das Projektteam weitere Wissensträger aus dem operativen Geschäft in die Projektarbeit einbeziehen.

Transparente, schlanke und anpassungsfähige Prozesse, einfache Strukturen und geeignete Werkzeuge sind Grundvoraussetzungen für eine zukunfts- sowie wettbewerbsfähige Spitex Zürich Sihl und legen den Grundstein für künftige Aktivitäten rund um Themen wie Datensicherheit und Regelkonformität.