



Patricia Lee, Expertin Pflegequalität, Spitex Region Brugg AG

«Genau die richtige Lösung für unterwegs»

Für die Spitex Region Brugg AG arbeiten rund 120 Mitarbeitende in vier Stützpunkten. Der Betrieb ist professionell organisiert, orientiert sich an klar vorgegebenen Prozessen und funktioniert mehrheitlich papierlos. Die Spitex Region Brugg AG verwendet unter anderem die Software H-REPORT (Meldesysteme) und H-QUALISUITE (Prozess- und Dokumentenmanagement) von new-win SW Solutions AG. Ihre Erfahrungen mit der Software haben wir in einem Interview mit Patricia Lee, Expertin Pflegequalität, aufgezeichnet:

Patricia Lee, welches war das erste Tool, das die Spitex Region Brugg AG mit new-win eingeführt hat?

Wir haben mit H-CIRS begonnen. Das Meldesystem für kritische Zwischenfälle wird von unseren Mitarbeitenden sehr häufig verwendet. Im Schnitt wird

fast täglich mindestens eine Meldung erfasst.

H-CIRS ist in über hundert Firmen im Gesundheitswesen im Einsatz. Eignet sich H-CIRS für Spitex-Organisationen? Auf jeden Fall. Besonders weil die Mel-

dungen problemlos von unterwegs abgeschickt werden können. Unsere Mitarbeitenden sind nicht mehr gezwungen ins Büro zu gehen, um eine Meldung zu erfassen. Ihnen allen stehen Tablets zur Verfügung, über die sie direkten Zugriff auf das System haben.

Wie bearbeiten Sie die eingegangenen CIRS-Meldungen weiter?

Wir analysieren diese im Rahmen des Qualitätszirkels. Wir definieren Massnahmen und deren Umsetzung. Dadurch konnten wir schon einige wertvolle Verbesserungen bewirken.

Wie verwenden Sie die Meldesysteme H-STURZ und H-DEKUBITUS?

H-DEKUBITUS wird als reines Meldesystem eingesetzt. Das Meldeformular von H-STURZ haben wir so aufgebaut, dass die Mitarbeitenden bereits eine erste Analyse zu Ursache und Situation festhalten können. Auf dieser Grundlage wird dann von Fall zu Fall entschieden, welche Massnahmen eingeleitet werden sollen.

Für die Austrittsbefragung verwenden Sie H-FEEDBACK.

Ja, das Tool ist sehr nützlich. Die Klienten und ihre Angehörigen können die Austrittsbefragung online oder in Papierform ausfüllen. Selbstverständlich nehmen wir die Feedbacks jederzeit auch telefonisch entgegen. Aufgrund dieser unterschiedlichen Möglichkeiten verzeichnen wir einen grossen Rücklauf an Austrittsbefragungen. Erfreulicherweise handelt es sich mehrheitlich um positive Rückmeldungen. Zudem verwenden wir im H-FEEDBACK seit Anfang Jahr auch das Formular «Lob und Beschwerde». Damit sollen spontane Rückmeldungen von Kunden und Mitarbeitenden sowie deren Ideen und Vorschläge rasch erfasst und weitergeleitet werden können.

Was ist der grosse Vorteil von H-REPORT?

Das Tool ist ohne grossen Schulungs-

aufwand einzuführen und sowohl im Stützpunkt als auch mobil problemlos einsetzbar. Die Meldungen durchlaufen einen unserer Organisationsstruktur angepassten Prozess. Die Software bietet die Funktionalität für wichtige Reports und Auswertungen. Dadurch ziehen die Qualitätsverantwortlichen den grösstmöglichen Nutzen aus den Meldungen.

Neben den Meldesystemen verwenden Sie die H-QUALISUITE für Ihr Prozess- und Dokumentenmanagement. Wie profitieren Sie davon?

Die Arbeit mit H-QUALISUITE ist genial. Zum Beispiel: Über die Prozesslandkarte H-PROCESS MAP gelangen unsere Mitarbeitenden mit nur ein bis zwei Klicks zu den gesuchten Prozessen, Dokumenten und Links. So können sie auch unterwegs auf Arbeitsanweisungen, Formulare und Checklisten zugreifen. Das ist super praktisch und erspart uns Berge von Papier und Ordner. Dank der H-QUALISUITE gewinnen wir an Effizienz, Aktualität und damit Sicherheit.

Wieso arbeiten die Prozessmanager gerne mit dem Prozessmodellierungstool H-PROCESS?

Mit H-PROCESS ist die Prozessstruktur klar definiert und die Prozesse werden einheitlich beschrieben.

Welche wichtigen Vorteile bietet das Dokumentenlenkungssystem H-DOC in Ihrer Organisation?

Es ist praktisch, dass den Prozessen die entsprechenden Dokumente direkt hinterlegt sind. Eine integrierte Volltext-Suchfunktion ermöglicht zudem eine einfache Suche nach den Dokumenten.

Wie erleben Sie die Zusammenarbeit mit dem new-win-Team?

Die Zusammenarbeit mit dem new-win-Team läuft sehr gut. Wir schätzen den zuvorkommenden und persönlichen Service der Firma.

Würden Sie die Tools H-REPORT und H-QUALISUITE auch anderen Spitex-Organisationen empfehlen?

Ja, zweifellos. Diese Investition lohnt sich für alle Spitex-Organisationen, die auch in Zukunft professionell arbeiten wollen.



Patricia Lee

Expertin Pflegequalität
Spitex Region Brugg AG