

Stiftung Behindertenbetriebe Uri

Mit Umsicht und Fingerspitzengefühl

Seit 2002 liebäugelte die Stiftung Behindertenbetriebe Uri (SBU) immer wieder mit der erfolgreichsten Qualitätsmanagementsoftware der Schweiz – und nutzte dennoch andere Tools. Erst 2020 kam der Wechsel zur Nummer 1. Portrait einer Erneuerung.

Beni Krieger

Oliver Zraggen hält wenig vom digitalen Qualitätsmanagement, welches die Stiftung Behindertenbetriebe Uri (SBU) früher einsetzte: «Es wurde 2009 eingeführt, und genügte mir nicht.» Als er 2017 seine Position als Qualitätsleiter bei der SBU übernahm, war daher klar, dass er dieses Werkzeug ablösen wollte. Und er staunte ein wenig, als er sah, dass es schon seit 2002 Kontakte zur IQS AG gab. Das Zofinger KMU ist Erschaffer von IQSoft, der erfolgreichsten Qualitätsmanagementsoftware der Schweiz.

Andere Qualitätsmanager sagen an diesem Punkt: «IQSoft? Wird gekauft.» Nicht so Oliver Zraggen. Als systematisch denkender Fachmann absolvierte er bei SAQ Qualicon ein Nachdiplomstudium zum Dipl. Qualitätsmanager und machte die Systemerneuerung bei der SBU zu seiner Diplomarbeit: «Die SBU und ich durchliefen zusammen den Prozess der Evaluation mehrerer Anbieter und des Antrags an den Stiftungsrat bis hin zur Implementierung der neuen Lösung.»

Qualität war da. Es galt, sie zu optimieren

Zertifiziert ist die SBU seit langem nach ISO 9001 und der Branchennorm INSOS Q (Normative Anforderungen für ein Managementsystem im Behindertenbereich). Das erwähnte elektronische Qualitätsmanagement nutzte man seit 2009. Oliver Zraggen: «Es war eine Prozess-

lenkung mit Powerpoint. Man indexierte Dokumente und das wars.»

Von der Nutzwertanalyse zur Anschaffung

Im Lauf seiner Arbeiten schaute sich Oliver Zraggen interne Audits an und sprach mit Prozesseignern. Er überzeugte sich, dass die SBU mehr als eine reine Dokumentenverwaltung brauchte. Die Kernfrage seiner Nutzwertanalyse: Was soll das neue System können und wie ist es aufgebaut? Verlangt waren letztlich neben der Dokumentenlenkung auch eine Betriebsmittelverwaltung, Vertragsverwaltung, Risikomanagement, Sitzungsverwaltung, Chancen zur Verbesserung, visuelle Prozessmodellierung und Ausbildungsverwaltung.

IQS AG

Seit 27 Jahren am Markt: «The Quality Maker», das Team der IQS AG in Zofingen. Mehr als 1400 Kunden schenken der IQS bisher ihr Vertrauen. Dank striktem Kundenfokus erneuert sich das Erfolgsprodukt IQSoft laufend. Die Module der Managementsoftware sind vollständig vernetzt, können aber trotzdem step by step ganz nach Bedarf lizenziert werden.

> www.iqs.ch



Gewählt wurde im Sommer 2018 schliesslich die modular aufgebaute, elektronische Qualitätslenkung IQSoft der Zofinger IQS AG: «Zum einen sahen wir relativ hohe Einmalanschaffungskosten, aber kaum wiederkehrende Kosten, weil Software-Updates bei IQSoft immer gratis sind. Diese Tatsache (laufende Kosten) wird bei der Budgetierung oft vernachlässigt. Zum anderen erkannten wir, dass IQSoft unsere Bedürfnisse tiptop abdeckt – und zwar in der Praxis, nicht nur auf Papier. Schon bei der ersten Präsentation der Software durch die IQS AG konnte man uns jede unserer Fragen sofort beantworten.» Und: «Der SBU ist es wichtig, dass man immer die gleichen Schweizer Ansprechpartner hat und nicht als Nummer behandelt wird. Eine Software aus dem Ausland kam darum nicht in Frage.»

Der Faktor Mensch

Die SBU lenkt «alles Organisatorische» – also das operative Management – mit IQSoft. Die Herausforderung: «Wir sind ein höchst komplexes System, da Menschen bei uns ja nicht nur arbeiten, sondern auch wohnen und leben. Wir haben Gastronomie, eine Wäscherei, Werkstätten, Wohnraum ... alles spielt zusammen und es gibt viele Schnittstellen. Für gutes



Oliver Zgr In der Stiftung Behindertenbetriebe Uri leben und arbeiten Menschen mit einer geistigen, körperlichen oder psychischen Behinderung. aggen, Qualitätsleiter bei der SBU.



Oliver Zraggen, Qualitätsleiter bei der SBU.

Autor

Beni Krieger ist
Texter/Konzepter in
Oberwil ZG.

> www.zeilenweise.ch

Qualitätsmanagement braucht man in diesem Umfeld viel Umsicht und immer auch Fingerspitzengefühl.»

Klug zu planen galt es daher besonders rund ums (oft allzu) Menschliche: «Es braucht klar definierte Verantwortlichkeiten. Nun meinen manche Leute: «Es war schon immer so, also muss alles Neue auch so sein». Ich sage: Nein! Man muss sich auch mal von alten Mustern lösen. Und das kann ein Problem sein.» Zraggen nahm sich deshalb Zeit, die Bedürfnisse der Anwender zu analysieren. Er wollte erst alles verstehen und dann mit IQSoft die Prozesse abbilden. Und ja, meint er, nun mache man halt tatsächlich Manches etwas anders als vorher.

In diesem Zusammenhang betont er den Wert visueller Prozessmodellierung mit dem IQSoft-Modul BPM: «Unsere Leute sollen Verknüpfungen sehen und Prozesse als Ganzes wahrnehmen.» Andererseits könne IQSoft vieles automa-

tisch steuern. Da brauche es manchmal gar keine Visualisierung, «weil der elektronische Flow auch ohne sie funktioniert.»

Dank Transparenz zusammen mehr erreichen

Bei Oliver Zraggen und vielen weiteren Schweizer IQSoft-Anwendern enorm beliebt ist das IQSoft Modul «Chancen zur Verbesserung». Diese digitale Erfassung von Pendenzen und Vorschlägen beendet jede Zettelwirtschaft: Was erfasst ist, geht nicht vergessen und verschwindet erst dann von «To Do»-Listen, wenn Massnahmen ausgelöst werden: «Es ist Wissenssicherung fürs ganze Team, wenn man sofort sieht, was zu tun ist – besonders bei uns, denn im Wohnbereich arbeiten heute alle in Teilzeit.» Man habe sich viel Mühe gemacht, alle Flüsse so zu kreieren, dass man gleich sehe, was von wem erledigt wurde und was nicht.

Kommt es dadurch nicht zu übermässiger Kontrolle? «Das wollen wir gerade nicht! Wir wollen aber für alle Aktualität, Transparenz und Nachvollziehbarkeit – für die schlanke Zusammenarbeit, gegen Doppelspurigkeiten und auch für effizientes Risikomanagement. Wie gesagt: Es

geht um Wissenssicherung! Sie macht Unternehmen resilienter.»

Bei der SBU ebenfalls sehr geschätzt: die IQSoft Sitzungsverwaltung. Sie ist, davon ist Zraggen überzeugt, der Hauptgrund, warum IQSoft auf allen Institutionsebenen genutzt wird. Man habe viele Sitzungen und «wir arbeiten super-intensiv damit. Jeder schreibt selbst in IQSoft die Traktanden rein. Massnahmen kreieren wir direkt aus den jeweiligen Sitzungen und zu bearbeitende Dokumente lassen sich einfach mit den entsprechenden Sitzungen verknüpfen. Alle kommen in die Sitzung und wissen schon, was ansteht. Sogar unser Stiftungsrat verwendet dieses Tool.»

In 10 Monaten von Null auf Version 7.9

Die SBU war eine der ersten Anwenderinnen der aktuellen und neu entwickelten IQSoft Version 7.9. Oliver Zraggen: «Die Erstinstallation war im Februar 2019. In den Folgemonaten haben wir dann alles aufgebaut. Im Dezember durchliefen 160 Leute in neun Gruppen je 90 Minuten Schulung.» Und dann hiess es: Ab die Post! Am 7. Januar 2020 schaltete die SBU IQSoft auf und das alte System ab.

Als Hilfestellung für die User kreierte Zraggen eine Serie einfacher, zwei- bis vierminütiger Videos. Sie sind für alle abrufbar und zeigen die Arbeit mit IQSoft am Screen. Zwei Themenbeispiele: «Wie erstelle ich ein Dokument?» und «Wie setze ich eine Meldung ab?». Zraggen kommentiert: «Ich bin froh, dass wir gleich mit IQSoft 7.9 angefangen haben. Ich habe den Vorgänger gesehen. 7.9 ist im Vergleich ansprechender. Ich danke: Software-Anwender schätzen «schöne» Software. Sie arbeiten dann lieber damit.»

Effizienz senkt Kosten

Schön ist gut. Doch was bringt's? Oliver Zraggen hat darauf eine fadengerade Antwort: «Wir brauchen IQSoft, weil wir den Gürtel enger schnallen müssen. Wir müssen zentralisieren und organisatorisch wirksamer werden, denn sonst erreichen wir unsere strategischen Ziele nicht. Anders gesagt: Wir müssen Kosten senken und agiler werden. IQSoft ist ein Schlüsselwerkzeug auf diesem Weg.» ■