

Elektronisches Qualitätsmanagement im Pflegezentrum Baar

# Notizzettel sind Vergangenheit – verges- sene Arbeiten auch

**Wer hierzulande mit Fachleuten über elektronisches Qualitätsmanagement spricht, hört immer wieder von IQSoft. Die Zofinger Software gilt nicht zuletzt wegen ihrer Flexibilität als ausgezeichnete Wahl in jedwedem Umfeld. Wir hatten die Gelegenheit, mit einem Qualitätsfachmann zu sprechen, der diese Lösung seit 20 Jahren zu seinem Vorteil nutzt, und dies in immer wieder neuer Konfiguration.**

## IQS AG

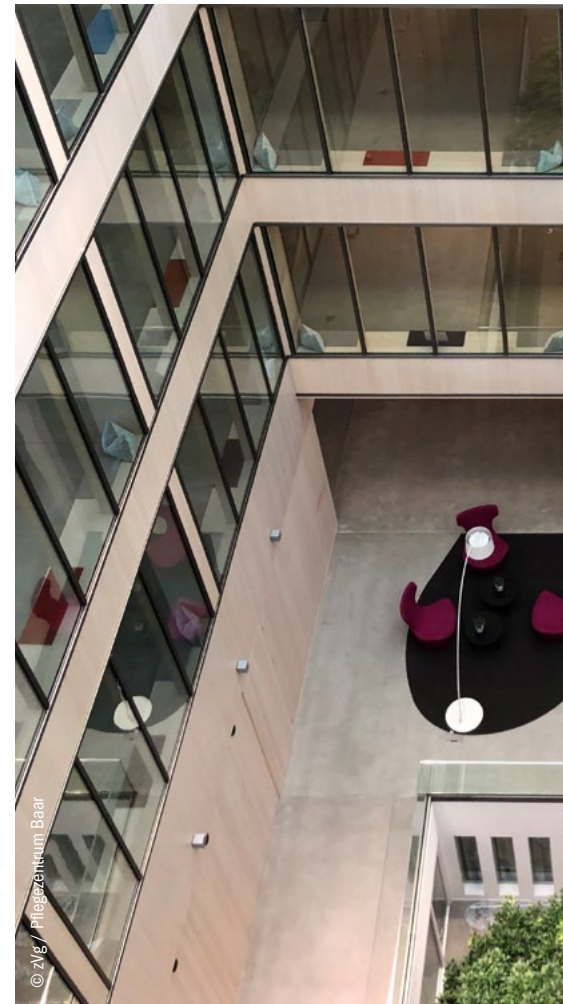
Seit 29 Jahren am Markt und auf der Erfolgsspur: «The Quality Maker», das Team der IQS AG in Zofingen. Mehr als 1460 Kunden schenken der IQS bisher ihr Vertrauen. Dank striktem Kundenfokus erneuert sich das Erfolgsprodukt IQSoft laufend. Die Module der Managementsoftware iqsoft.ch sind vollständig vernetzt, können aber trotzdem step by step ganz nach Bedarf lizenziert werden. IQSoft-Kunden partizipieren ohne Wartungsgebühren an den Weiterentwicklungen.

> [www.iqs.ch](http://www.iqs.ch)

## Beni Krieger

Rolf Bischof, seit Juli 2019 Leiter Technik im Pflegezentrum Baar, ist nicht erst seit gestern erklärter Fan elektronischer Qualitätslenkung. Erstmals traf «Management und Qualität» ihn 2006 beim Weichkäsespezialisten Baer, wo er den kontinuierlichen Verbesserungsprozess digitalisierte. Jahre später sorgte er als KVP-Verantwortlicher bei der Migros Luzern für den Einbezug aller 6000 Mitarbeitenden ins Ideenmanagement. Deren Inputs, elektronisch erfasst und ausgewertet, führten im Handumdrehen zur Freisetzung von CHF 400 000.– Sparpotenzial. In beiden Fällen setzte Bischof auf eins seiner digitalen Lieblingswerkzeuge: IQSoft, die führende Qualitätsmanagementlösung in Schweizer KMU und Institutionen.

Und nun treffen wir ihn also als Leiter Technik im Pflegezentrum Baar. Wie sieht es in diesem Umfeld mit der elektronischen Qualitätsförderung aus? Rolf Bischof: «Ich bin in Baar für die Technik und Sicherheitsfragen verantwortlich. Das Qualitätswerkzeug, das ich vorfand, als ich hier anfang, war bezüglich Dokumentenlenkung klar unterdurchschnittlich. Es gab jede Menge Ablagen in verschiede-



Innenhof des Pflegezentrums Baar.

denen Laufwerken, auch doppelte. Manches war kaum zu finden. Ich lege aber als Leiter Technik und Sicherheitsbeauftragter grossen Wert darauf, die Betriebsmittel, technischen Dokus und alles rund ums Thema Sicherheit absolut im Griff zu haben.»

## Neue Qualitätslenkung: Ja gerne

Es erstaunt daher nicht, dass Bischof seinen Vorgesetzten schon bei der zweiten Sitzung IQSoft als neues Werkzeug empfahl. Sein Wunsch: die Strukturierung und Optimierung seines Aufgabengebiets nach den Vorgaben von H+ (Verband der Spitäler der Schweiz) und EKAS (Eidgenössische Koordinationskommission für Arbeitssicherheit).

## Aufwand fürs Erfassen: Lieber nicht

Eine Demo mit IQSoft überzeugte. Die Software wurde angeschafft. Bischof packte sämtliche vorhandenen Daten aus



© zVg / Pflegezentrum Baar

Rolf Bischof,  
Leiter Technik.

seinem Bereich in ein gemeinsames Archiv und musste bald darauf feststellen: «Ich sollte ganz diskret und im Hintergrund wirken. Dabei wollte ich ja nur erfüllen, was mir vorgegeben war, und das auch nur in meinem Bereich, also in der Technik.»

Diese Challenge kennen viele Schweizer Qualitätsfachleute. Sie wissen, dass hohe Qualität eine Teamleistung ist. Und doch wird mancherorts erwartet, dass Optimierungen möglichst ohne Aufwand für die anderen Mitarbeitenden passieren. Nach einiger Zeit wandte sich Rolf Bischof an den derzeitigen Geschäftsleiter Peter Brändli und konstatiert nun zufrieden: «Seither wird vieles umgesetzt und vernetzt.»

Etwas Überzeugungsarbeit hatte Bischof auch in seinem eigenen Team zu leisten, als er den Technischen Dienst neu organisierte. Das wurde anfangs nicht ganz verstanden, bis er sagte: «Es ist doch super, wenn wir dokumentieren

und belegen können, was wir alles machen.»

### **Aufsetzen, loslegen, dokumentieren**

Die Installation von IQSoft erledigte die Zofinger IQS AG für das Pflegezentrum Baar in einem Tag: «Am Abend dieses Tages sass ich mit zwei Leuten von der IQS AG an einem Tisch und wir sagten zufrieden: Es läuft! Doch was sollte nun erfasst werden? Für Qualitätsleiter Bischof war klar: «Alles, auch die Zimmer und jede Türe! Ich will History sehen und zum Beispiel aufzeigen, was gar nicht von uns verursacht wurde.»

Bischof und seine Mitarbeiter begannen mit der Erfassung aller Aufträge und Betriebsmittel für die drei Häuser des Pflegezentrums. Ein Beispiel: das visuelle Festhalten sämtlicher Schiebetüren und passender Dokumente in IQSoft. Alles in allem hat man heute über 2600 erfasste Betriebsmittel («und das sind noch lange

nicht alle»), eine Liste vorhandener Ersatzteile und dank IQSoft auch eine saubere Lagerhaltung inklusive Nachbestellungen.

Weiter ging es mit dem Bereich Sicherheit: «Wir begannen, alles zu erfassen, angefangen bei den Augenduschen. Jedes Teil hat jetzt eine Etikette mit IQS-Nummer und QR-Code. Das bringt extrem viel in der Auftragserteilung! Die Leute nennen uns die IQS-Nummer und wir wissen, um was es geht. Und wegen dieser Etiketten kennt jetzt das ganze Haus IQSoft.»

### **Zeit sparen mit dem Laptop**

Jeder Techniker im Pflegezentrum bekam einen Laptop. Das erlaubt nun, bei jedem Gerät vor Ort und sofort einen Auftrag zu erfassen. Notizzettel sind Vergangenheit. Vergessene Arbeiten auch. Eine Aufgabe verschieben? Pendenzen nach Farben differenzieren? Das Sortieren erfasster Mittel in Gruppen und Untergruppen? Kein Problem. Wobei der letztgenannte Punkt in Baar beinahe kurios wirkt. Aufgeteilt wird nämlich in die Hauptgruppen Betriebsmittel sowie in

Untergruppen wie Türen, Brandschutz-tore, Sanitär, Heizung-Lüftung-Klima und ... Kunst.

Kunst? Warum, so fragen wir, ist das denn nötig? Bischof: «Wir zeigen in den Räumlichkeiten der beiden Gebäude vom Pflegezentrum eine ordentliche Kunstsammlung. Die Versicherung verlangte von uns eine ausführliche Liste mit der Nummer jedes Werks, seinem Titel und genauen Standort, um die Kunstwerke zu versichern. Die Künstler machten uns zudem Wertangaben und erst durch diese Erfassung merkten wir: Hoppla, bei uns gibt's Kunst für CHF 650 000.–. Wenn nun die Galeristin kommt und etwas abhängt oder umhängt, wird das erfasst und wir haben dennoch jederzeit den Überblick. Das geschah vorher nicht.»

## Plus de notes – technique et sécurité sous contrôle

Le centre de soins de Baar (canton de Zoug) utilise la solution logicielle IQSoft pour la gestion intégrée de la qualité. La société IQS AG de Zofingen est présente sur le marché depuis près de 30 ans avec ce logiciel. Rolf Bischof, directeur technique du centre de soins de Baar, a lui aussi une expérience de plusieurs années – et positive – avec IQSoft. Il était donc évident pour lui qu'il voulait introduire cette solution lorsqu'il a pris ses nouvelles fonctions en 2019. Aussitôt dit, aussitôt fait: l'installation s'est faite en une journée seulement. Il a fallu encore un peu de travail de persuasion au sein de l'équipe, mais entre-temps, beaucoup de choses ont été mises en œuvre et mises en réseau: toutes les commandes et tous les moyens d'exploitation (environ 2600) pour les trois maisons du centre de soins ont été enregistrés, par exemple toutes les portes coulissantes, avec les documents

correspondants. En outre, chaque technicien du centre de soins a reçu un ordinateur portable. Cela permet désormais de saisir une commande sur place et immédiatement pour chaque appareil. Les blocs-notes appartiennent au passé, tout comme les travaux oubliés. Dans un avenir proche, Rolf Bischof veut relier son secteur à d'autres départements, par exemple le département des soins. «On y achète par exemple des lève-personnes ou des tensiomètres. Nous devrions maintenant savoir lesquels de ces appareils ont besoin d'un entretien. Mais le service des soins n'a pas de liste. Nous voulons optimiser cela et saisir ce matériel technique chez nous, au bénéfice de toutes les personnes concernées.» Grâce à la structure modulaire d'IQSoft, cela ne devrait pas poser de problème; on peut demander des licences pour les différents modules pas à pas, selon les besoins.

### Belegen heisst beweisen

Zurück zu Rolf Bischofs Kerngebiet. Kann er aufzeigen, dass die Erfassung aller Betriebsmittel und folglich auch ihrer Probleme in der Praxis etwas bringt? «Das ist also ganz spannend. Wir hatten da zum Beispiel eine Wärmepumpe, die immer kaputt war. Der Hersteller wies jede Verantwortung von sich. Also fingen wir an, alle Störungen in IQSoft zu erfassen. Die entstandene History der Anlage sendeten wir dann der Firma. Die waren ganz geschockt. Endlich nahm man uns ernst und schickte einen Techniker und Programmierer. Nach einem halben Tag war das Problem gelöst.»

Ein weiteres Beispiel: Natürlich gibt es für viele Geräte in Baar Wartungsverträge, aber «während der Corona-Zeit kamen die Wartungsleute einfach nicht».

### Autor

Beni Krieger ist Texter/  
Konzepter in 6317 Oberwil  
bei Zug.

> [www.zeilenweise.ch](http://www.zeilenweise.ch)

Bischof und seine Leute erkannten diesen Missstand dank IQSoft und konnten säumige Dienstleister umgehend anrufen. Bischof: «Solche Erkenntnisse und Massnahmen sind ein Leichtes, wenn man alles erfasst hat und dann auch pflegt. Rechnungen, Anleitungen, Verträge: Alles ist am richtigen Ort erfasst.»

### Bei Krankheit steht nichts still

Daniel Hufschmied, Bischofs engster Mitarbeiter, nutzt und schätzt diese Leistung Tag für Tag. Bischof: «Wenn er zum Beispiel eine Jahreswartung als erledigt vermerkt, schreibt das Programm automatisch einen Auftrag fürs nächste Jahr.» Und als Rolf Bischof Ende 2021 für drei Monate ausfiel, sei das auch kein Problem gewesen: «Ich finde es ganz cool, wie Daniel IQSoft zu seinem Assistenten gemacht hat. Er sagte zu mir: Rolf, solange IQSoft läuft, ist das alles kein Problem.»

### Wie geht es weiter?

Aktuell wünscht sich Qualitätsleiter Bischof die Verlinkung seines Bereichs mit anderen Abteilungen und nennt als Beispiel die Pflege: «Man kauft dort zum Beispiel Hebelifte oder Blutdruckmesser. Nun sollten wir wissen, welche dieser Geräte eine Wartung brauchen. Die Pflege hat aber keine Liste. Das möchten wir optimieren und dieses technische Material zum Nutzen aller Beteiligten bei uns erfassen.»

In drei Firmen hat sich Rolf Bischof innert 20 Jahren für IQSoft entschieden und so auch (fast) alle Inkarnationen des Programms seit seinen Ursprüngen aktiv begleitet. Sein Rückblick: «Ich hatte in keiner Firma, in der ich je arbeitete, jemals einen Ausfall mit IQSoft. Und den superschnellen Support kenne ich so von keinem anderen Anbieter. Beides ist einzigartig.» ■