

deltaHuus Büron – Betriebsabläufe dokumentieren Qualitätssicherung wird zum «GPS»

deltaHuus ist ein Kleinheim, das Menschen in schwierigen Lebenssituationen aufnimmt. Auch als kleiner Betrieb stützt sich das deltaHuus auf professionelle Betriebsabläufe, nicht zuletzt in der Administration. Der Leiter vergleicht diesen Qualitätsprozess mit einer Art Landkarte.

In den vergangenen 13 Jahren sind im Rahmen unserer Begleitarbeit zahlreiche Arbeitshilfen für Betriebsabläufe und andere Prozesse entstanden. Doch wie soll man sie ablegen, verwalten und wieder finden? Dafür

haben wir 2010 mit dem Q-Word-Programm in die Büroadministration und Dokumentenverwaltung investiert. Eine Fachkraft plante mit uns eine Prozesslandschaft für den Betrieb deltaHuus, darunter Führungsprozesse, Leistungserbringung, Personal-Unterstützung und ein Internes Kontrollsystem, IKS.

Systematische Wegbeschreibungen

Das Q-Word-Programm erleichtert das Ablegen und Finden von Dokumenten. Ein Handbuch mit übersichtlichen Haupt- und Teilprozessen zur Betriebsführung beschreibt die Regeln zur Begleitung systematisch. Ähnlich wie eine Landkarte Wege aufzeigt, zeigen diese Dokumente, wie wir im deltaHuus Prozesse gestalten. Mit dem IKS werten wir die Massnahmen laufend aus, um die Begleitqualität zu optimieren.

Wegbeschreibungen helfen, Prozesse transparent zu gestalten. Sie sind für Mitarbeitende abrufbar. Im Erstgespräch können wir feststellen, in welcher Lebens-

situation sich Interessierte befinden und ob sie allenfalls den Weg mit unserer Begleitung weitergehen können. Wir können unser Angebot und den Nutzen von Begleitetem Wohnen klar und einfach aufzeigen. Bewohnerinnen und Bewohner werden bekannt gemacht mit den relevanten Vorgaben, Sicherheitsvorkehrungen oder Integrationsmöglichkeiten, die wir im Haus leben und anbieten.

Hilfen für die Alltagsarbeit

In wöchentlichen Standortgesprächen werden Erfolge, Schwierigkeiten und Rückschläge erkannt und dann schrittweise zu lösen versucht. Bezugspersonen überlegen mit den Klient/-innen, welche Prozessvorlagen sie für Fragen zur Gesundheit, Persönlichkeitsentfaltung oder Aufgabenbewältigung (z. B. in der Hauswirtschaft) nutzen wollen, um sicherzustellen, dass nichts übersehen wird. Es freut uns, wenn auch unsere Bewohner/innen das System nutzen und ihre Termine, Investitionen, Leistungen oder erkannte Mängel auf einem entsprechenden Formular deklarieren. Wichtiges kann so umgehend behoben, anderes überdacht und in einer Bewohnerrunde aufgenommen werden.

Geregelte Wegbeschreibungen und Abläufe bringen Sicherheit, schaffen Fairness und Vertrauen, damit wir den Anliegen der Einzelnen bestmöglich gerecht werden. So kann der Alltag – und mit ihm ein optimaler Integrationsweg – gelingen.

*Ewald Wermelinger, Dipl. Sozialmanager
FSSM, Leiter deltaHuus*



deltaHuus

Das deltaHuus kann bis zu sechs Personen in schwierigen Lebenssituationen aufnehmen. Die Menschen mit psychischen oder sozialen Beeinträchtigungen erhalten hier die Chance, neue Perspektiven zu entdecken. Die Leitung arbeitet vernetzt mit qualifizierten Ärzten, Therapeutinnen, Pädagogen und anderen sozialen Institutionen zusammen. Das Haus wird von einem gemeinnützigen Verein getragen und verfügt über eine Heimanerkennung.

deltaHuus – Begleitetes Wohnen
Bahnhofstrasse 12, Büron
www.deltahuus.ch