Zentrale Themenübersicht

01 Begrüssung und Referierende

02 Organisation

03 Strategie, Führung und Qualitätskultur

04 KVP (Kontinuierlicher Verbesserungsprozess)

05 Digitalisierung

06 Prozessmanagement

07 Erkenntnisse und Abschluss



Milena Milenkovic

Qualitäts- und Prozessmanagerin

Pflegefachfrau FH mit Abschluss 2015
Medizin/Onkologie
Gastroenterologie
Spitex Lauchetal
seit 2024 Spitex Region Müllheim

Spitex Region Müllheim

Sicherstellung des Qualitätsmanagements
Dokumentenmanagementsystem
Begleitung von Fachgruppen
Leitung von internen Projektgruppe
Konzeptmanagement
Zusammenarbeit QM Lauchetal



Michael Kunz

Geschäftsführung Spitex Region Müllheim und Spitex Lauchetal

Pflegefachmann

Hirslanden

Mammern

Vamed

seit 2022 Spitex Region Müllheim

seit 2024 Spitex Lauchetal

Verantwortlich für die strategische Ausrichtung und operative Leitung der Spitex Region Müllheim und Lauchetal.

Organisation

Eckdaten

- Non-Profit-Organisation
- Verein, seit 120 Jahren
- 63 Mitarbeitende und 900 Mitglieder
- Gemeinden und Einzugsgebiet:

Felben-Wellhausen, Hüttlingen-Mettendorf, Homburg, Müllheim, Pfyn und Wigoltingen

Kooperation Spitex Lauchetal

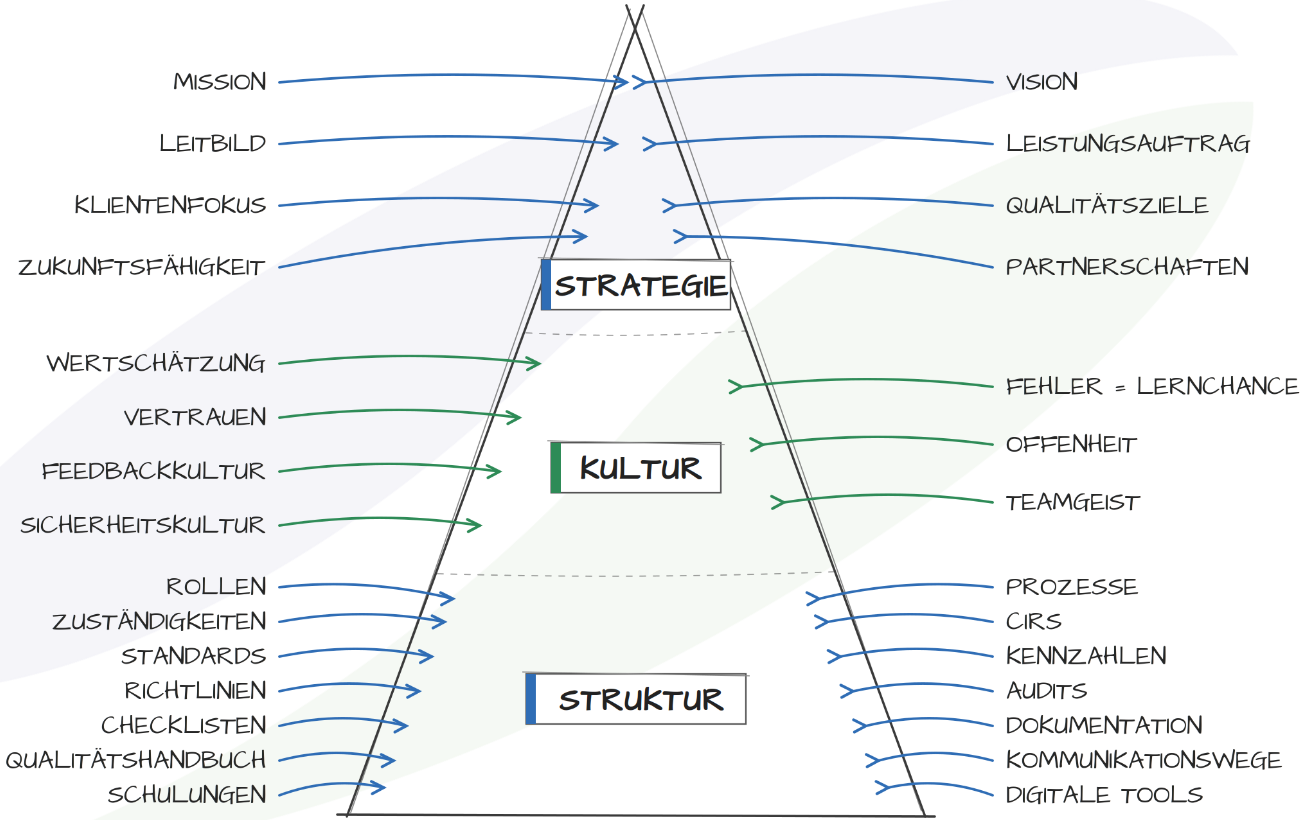
seit 01.05.2024

Kooperation statt Fusion

Angebot und Auftrag

- Bedarfsgerechte Hilfe- und Pflegeleistungen zu Hause
- Pflege, Betreuung, Hauswirtschaft, Psychiatrische Dienste
- Ermöglichung eines möglichst langen, selbstbestimmten Lebens zu Hause

Strategie, Kultur und Struktur



Gelebte Qualitätskultur

Qualitätsverständnis & Sicherheitskultur

Wir pflegen ein gemeinsames Qualitätsverständnis. Fehler betrachten wir als Lernchancen und gehen offen sowie lösungsorientiert damit um.

Zusammenarbeit & Lernen

Die Zusammenarbeit basiert auf gegenseitigem Austausch. Wir lernen kontinuierlich voneinander, um unsere tägliche Arbeit stetig zu verbessern.



Paul Klee, Hauptweg und Nebenwege, 1929

Führungsverständnis & Verantwortung

Kultur der Mitverantwortung

Unsere Führungskräfte verstehen Qualität als eine zentrale Führungsaufgabe. Wir fördern eine Kultur der Eigenverantwortung, in der jede Person aktiv zur Prozessqualität beiträgt.

Mitarbeitenden-Einbezug

Wir binden Mitarbeitende aktiv in die Gestaltung ein. Durch regelmässige Rückmeldungen und Mitwirkung an Projekten sichern wir die Praxisnähe.

Gefässe für Austausch & Entscheid

- Mitarbeiterbeurteilung
- Walk-to-talk
- Praxisbegleitungen
- Fachgruppen
- Qualitätszirkel
- Teamsitzungen
- Vorschlagswesen
- Zieleworkshop

Von der Ausrichtung zur konkreten Umsetzung

Säulen unseres Qualitätsmanagements

01

KVP

Mitarbeitende als Experten des Alltags einbinden.

02

Digitalisierung

Effiziente Tools für Dokumente und Austausch.

03

Prozesse

Strukturen schaffen, die im Alltag entlasten.

CIRS (Critical Incident Reporting System)

01

Fokus: Identifikation kritischer Ereignisse zur Vermeidung von Fehlern.

Zweck & Eingabekanal

Das Critical Incident Reporting System (CIRS) dient der Analyse sicherheitskritischer Ereignisse.

Meldungen erfolgen über Beekeeper.

Praxisbeispiel

CIRS-Meldung

Neue Medikamentenverordnung nicht weiterbearbeitet

Erkenntnis

Informationswege und Zuständigkeiten unklar

Massnahme

Visualisierter Prozessablauf erstellt

Ziel

Einheitliches und sicheres Vorgehen

Zuständigkeit & Bearbeitung

Bearbeitung der Meldungen obliegt QM

Systematische Analyse der Vorfälle

Gezielte Massnahmenableitung

Einbindung Führungsebene

Rückmeldung zur Überprüfung der Wirksamkeit

Qualitätszirkel & Einbezug

01

Ziel & Rhythmus

Kontinuierliche Verbesserung

Ursachenanalyse

3 - 4 Mal jährlich

Besprechung CIRS-Management

Pendenzen und Verantwortlichkeiten



Themen & Rückmeldung

Bedarfsorientierte Themen aus dem Alltag gewählt

Transparente Protokollierung

Präsentation Ergebnisse und Fortschritte

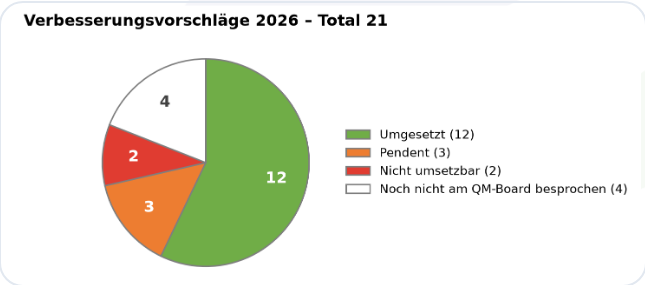
Vorschlagswesen

01

Fokus: Positive Ideen und Prozessoptimierung aus dem Team.

Zweck & Eingabekanal

Verbesserungsvorschläge fördern die aktive Mitgestaltung. Die Einreichung erfolgt über Beekeeper.



Bearbeitung und Überprüfung

Prüfung der Vorschläge auf Umsetzbarkeit
Rückmeldung an die einreichende Person
Transparenter Umgang mit Vorschlägen

QM-Board

Aufbau und Zusammenstellung
Zusammenfassung Qualitätszirkel
Qualitätsziele
QM-Projekte

Peer Review - gemeinsam voneinander lernen

01

Umsetzung 2025

- Peer Review Müllheim & Lauchetal
- Strukturierte Beurteilung
- Fachlicher Austausch, Einblick in die Praxis
- Terminierung Fachgespräche



Auswertung & Weiterentwicklung

Gemeinsame Reflexion anhand definierter Kriterien und Bereiche

Dokumentation von Stärken und Verbesserungspotenzialen

- Erkenntnisse diskutieren

Handlungsfelder identifizieren und priorisieren

Massnahmen/Verantwortlichkeiten festlegen

- Einbindung Führungsebene

Digitalisierung: Unsere Werkzeuge

02

Beekeeper

Unsere zentrale **Kommunikationsplattform** dient als Intranet für alle Mitarbeitenden. Wir nutzen sie für den schnellen Austausch und **digitale Workflows**.

SharePoint

Unser zentrales **Dokumentenmanagementsystem** sorgt für eine strukturierte Ablage. Alle Unterlagen sind für Berechtigte jederzeit abrufbar.

Prozesslandkarte

Die interaktive Prozesslandkarte bietet eine visuelle Übersicht unserer Dokumentenpfade. Sie dient als **Navigationshilfe** zu den zugehörigen Dokumentenordnern.

OXOA

OXOA

Beekeeper - digital, papierlos, vernetzt.

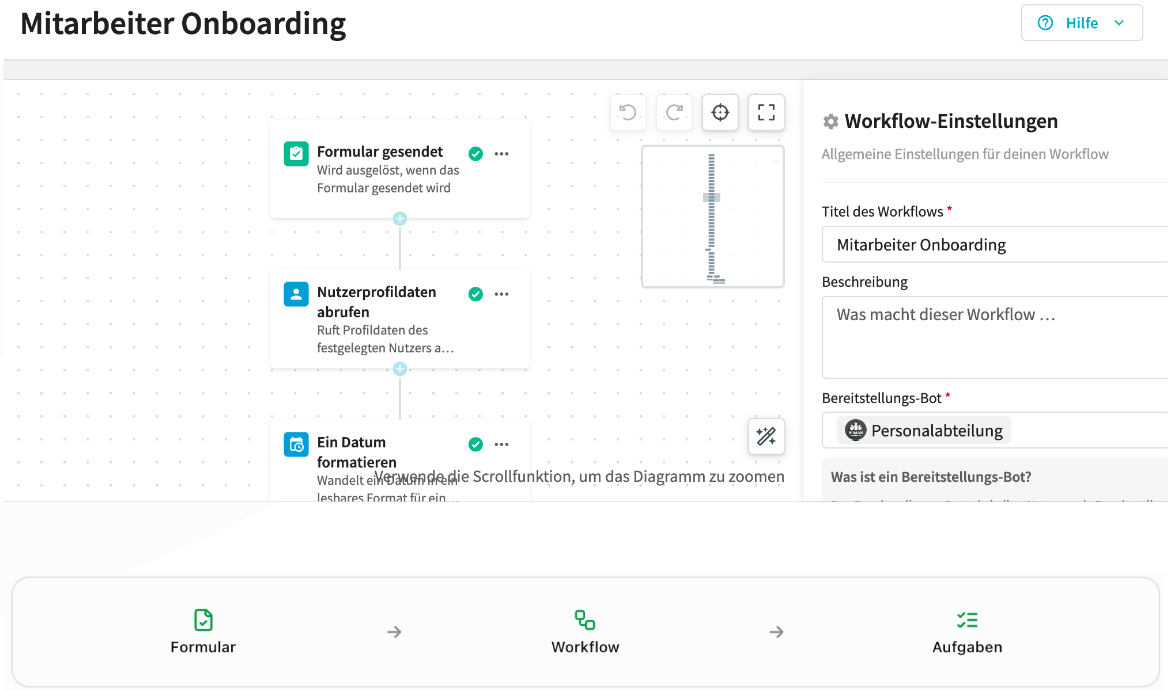
02

Kommunikation & Formulare

- Medikamentenbestellung
- CIRS - Meldung
- CIRS Anonym melden
- Beschwerdemeldung
- Ferienantrag
- Antrag auf bezahlte Absenz (Hochzeit, Züg...
- Änderung von Personendaten
- Antrag Fort- und Weiterbildung
- Arztzeugnis senden
- Fragen zum Sharepoint
- Meldung Einspringen
- Mitarbeiterempfehlung
- Nachweis für Familien- oder Ausbildungszul...

Home | Streams | Chats | Benachrichtigur | Mehr

Automatisierte Workflows



VISUAL MAP · WORKFLOW-MATRIX

Unsere Workflow-Landkarte

02

77 Workflows | **16** von 23 Prozessen digital unterstützt | **7** weitere Prozesse

Managementprozesse
18 Workflows

- Organisation 6 ●●●●●●
- Strategie und Ziele
- Controlling
- QM 6 ●●●●●●
- Öffentlichkeitsarbeit / Marketing 6 ●●●●●●

Kernprozesse
22 Workflows

Klient:in → **Anmeldung** (Prozessablauf auf SharePoint · Workflow in Arbeit) → **Pflege und Betreuung** (Prozessablauf auf SharePoint · Workflow in Arbeit) → **Austritt** (Prozessablauf auf SharePoint · Workflow in Arbeit) → Klient:in

- Pflege und Betreuung 5 ●●●●●
- AÜP
- Palliative Care 1 ●
- Wundbehandlung und Ambi 1 ●
- Case Management
- Psychiatrie 1 ●
- Geriatrie und Demenz 1 ●
- HW und SB 1 ●
- Aus-/Weiterbildung 11 ●●●●●●●●●●●
- Hygiene 1 ●

Supportprozesse
37 Workflows

- HR 21 ●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●
- Administration 1 ●
- Finanzen 1 ●
- IT 13 ●●●●●●●●●●●●●
- FM und Logistik 1 ●

● 1 Punkt = 1 Workflow ➤ Prozessablauf auf SharePoint

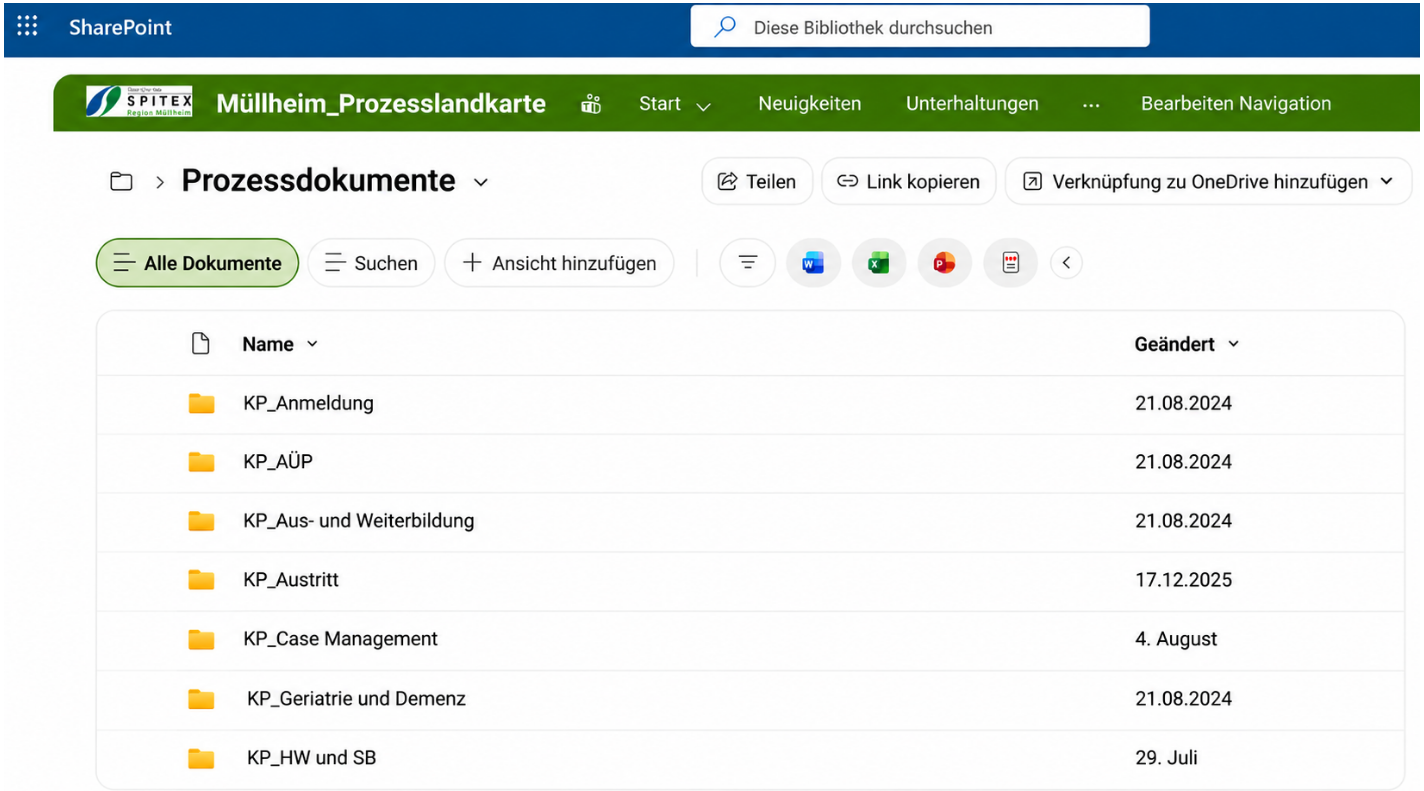
Verteilung: Management 18 | Kern 22 | Support 37

SPITEX Region Mülheim

Quelle: Workflow-Gesamtübersicht (Stand Oktober 2026)

SharePoint Struktur

02

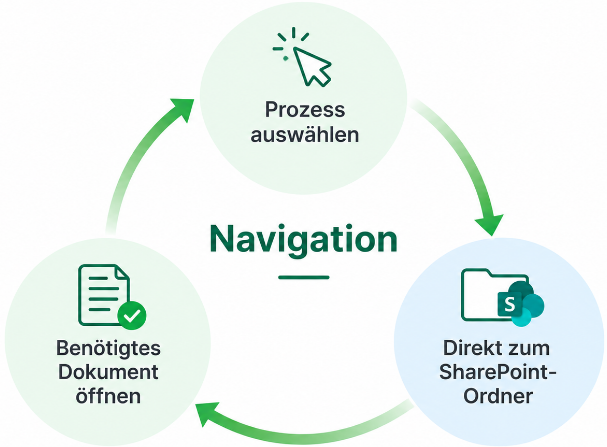


Interaktive Prozesslandkarte

02

Ziel & Nutzen

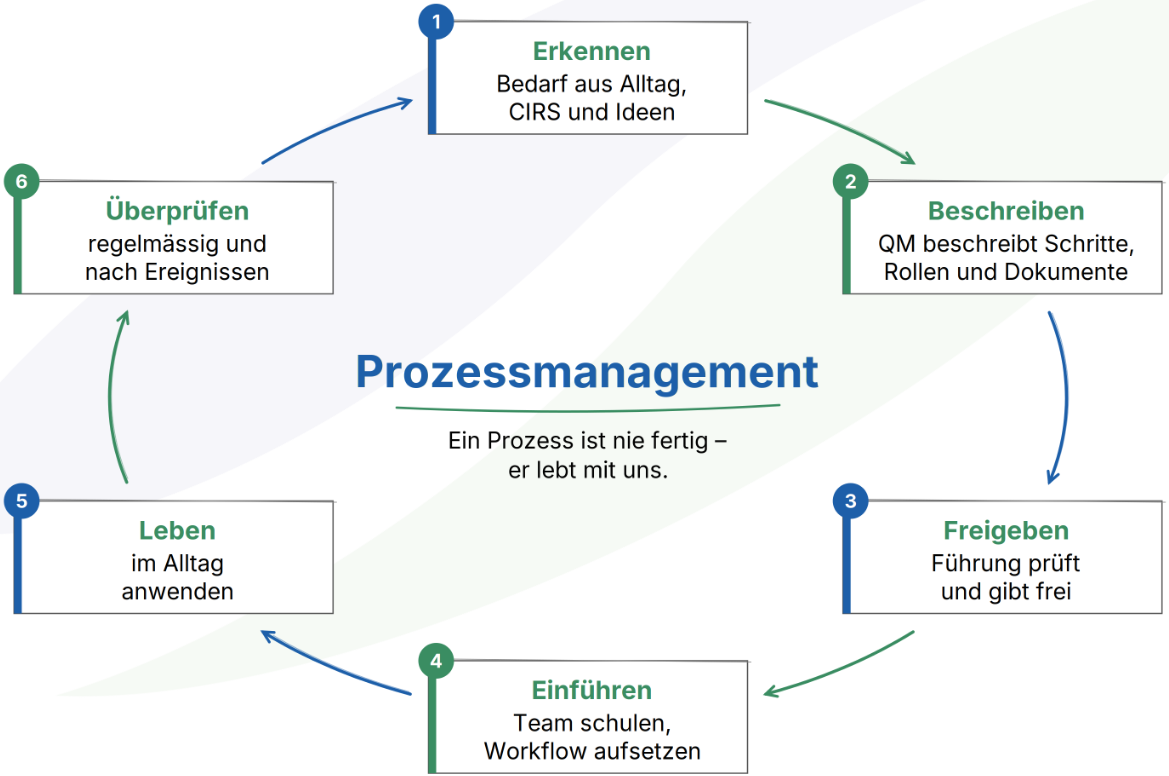
Unsere interaktive Prozesslandkarte bietet allen Mitarbeitenden eine zentrale Orientierung und führt mit einem Klick zum passenden Dokumentenordner in SharePoint.





Prozessmanagement: Konkrete Abläufe

Wie ist unser Prozessmanagement aufgebaut?



Die Idee hinter unserer Struktur

03

Warum unterscheiden wir zwischen Ablage und Prozessdarstellung?

Ablagestruktur

Wo?

Wo finde ich die benötigten Dokumente?

Klare Orientierung

Schnelles Auffinden

Prozessdarstellung

Wie?

Wie läuft die Arbeit konkret ab?

Einheitliche Abläufe

Klare Verantwortlichkeiten

Eine klare Struktur schafft Orientierung – definierte Prozesse schaffen Verbindlichkeit.

Das Zusammenspiel



Unser gemeinsames Ziel

Klare Prozesse. Digitale Unterstützung. Kontinuierliche Verbesserung.

Für einen einfacheren Arbeitsalltag, mehr Orientierung und eine einheitliche Qualität.

Wie geht es weiter?

Prozesslandkarte

Nutzung im Arbeitsalltag weiter verankern

Workflows

Weitere Abläufe digitalisieren und automatisieren

Prozessdarstellung

Weitere Teilprozesse erfassen und darstellen

Vielen Dank für Eure Aufmerksamkeit

Fragen oder Anregungen? Wir freuen uns auf den Austausch.

Das sind die Grundlagen der Qualitätsaktivitäten bei der Spitex Region Müllheim. Nutzen Sie die Links unten, um mehr zu erfahren – hören, sehen oder fragen Sie nach.

Dies sind interaktive Links – zum Öffnen klicken

Präsentationsraum öffnen →

Erkunden Sie die Themenübersicht auf der interaktiven Leinwand.

Podcast anhören →

Hören Sie die Präsentation als Audiobeitrag für unterwegs.

Video ansehen →

Schauen Sie sich die Präsentation als moderiertes Video an.

KI-Chat fragen →

Vertiefen Sie Ihr Verständnis durch gezielte Fragen an die KI.