

Betreuungsqualität und DIN EN ISO 9001

Workshop GBM-Anwendertreffen
13.05.2004 in Brandenburg

Was ist Betreuungsqualität?

„Wenn ich genügend Zeit für den einzelnen Bewohner habe.“

„Die Wünsche der Bewohner/innen weitgehend berücksichtigen.“ „Vielfältige Freizeitaktivitäten anbieten.“

„Bewohner/innen so fördern , dass sie in eine selbständigere Wohnform wechseln können.“

„Bewohner/innen im Sinne unseres Leitbildes begleiten zu können.“

„Individuelles Eingehen auf die Bewohner/innen.“

„Ein Leben so normal wie möglich gestalten, wie in einer Familie.“

Betreuungsqualität „genormt“ nach ISO?

DIN EN ISO 9001:2000

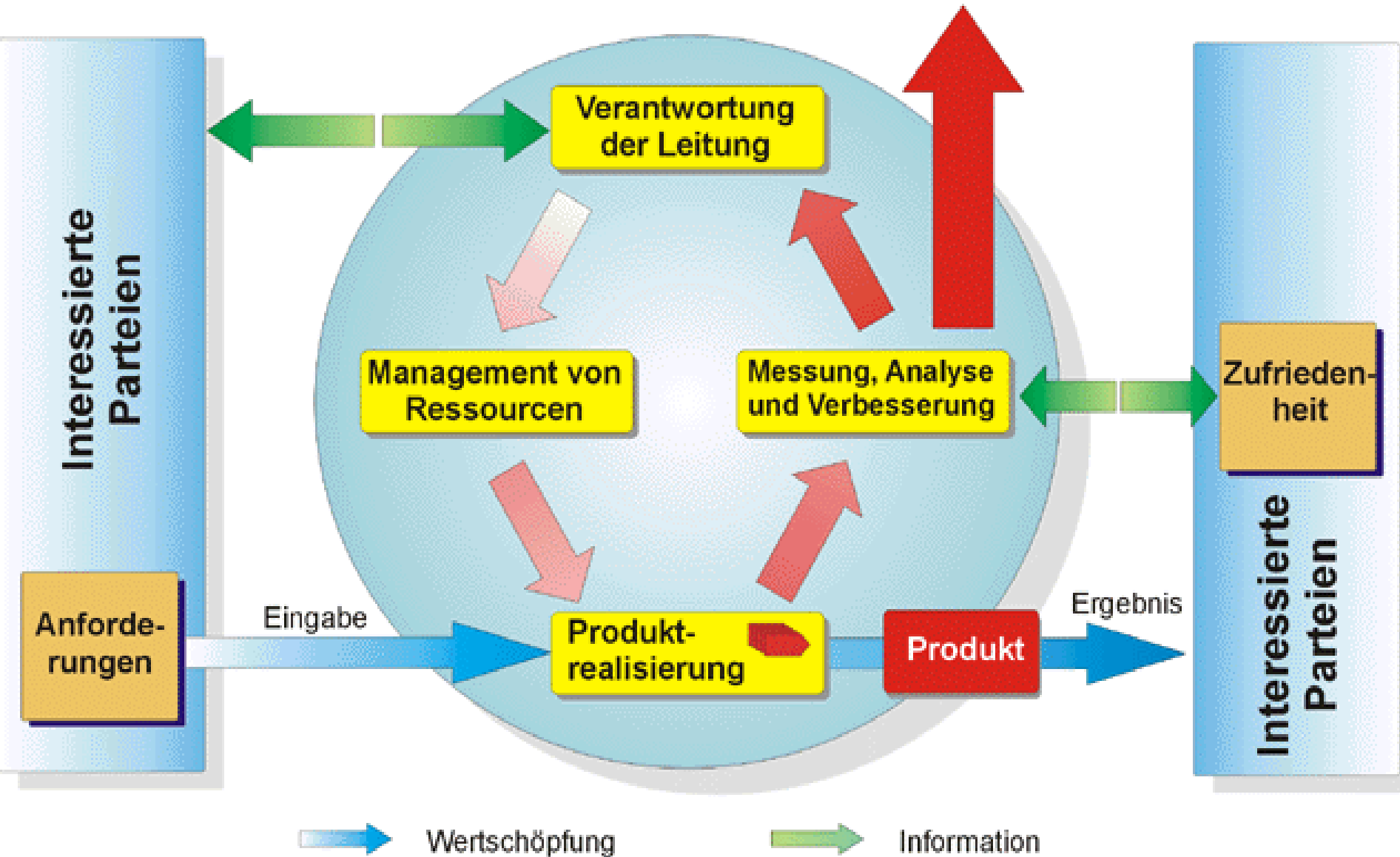
- gibt einen Rahmen vor, der Einrichtungen ermöglicht ihre Qualitätsfähigkeit zu organisieren.
- fordert ständige Reflexion der eigenen Arbeit (Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität).
- stellt die Erfüllung der Kundenerwartungen in den Mittelpunkt.

Betreuungsqualität „genormt“ nach ISO?

DIN EN ISO 9001:2000:

- liefert keine Unternehmensphilosophie / kein Leitbild;
- legt keine Arbeitsinhalte fest;
- fordert kein spezielles Menschenbild, bietet aber einen Rahmen für humanistische / demokratische Führung.

Ständige Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems



Einführung eines QM-Systems bedeutet...

Philosophie / Leitbild hinterfragen:

WER SIND WIR? - WAS WOLLEN WIR?

**Gesamte ARBEIT, alle PROZESSE, alle ABLÄUFE
im Unternehmen so gestalten, dass die ZIELE
erreicht werden können.**

Das Zertifikat ist im Grunde „Nebensache“.

Einführung eines Qualitätsmanagementsystems in der Einrichtung

- **Art und Weise der Erbringung der angebotenen Leistungen (Verlauf und Ergebnisse)**
- **strukturelle Bedingungen/Voraussetzungen für die Leistungserbringung**
 - » **beschreiben**
 - » **überprüfen**
 - » **sichern oder verbessern**

Tätigkeiten zum Aufbau einer kundenorientierten Organisation

1. Festlegen und Fördern von Prozessen, die zu einer verbesserten Leistung der Organisation führen,
2. Erlangen und Nutzen von Prozessdaten und -informationen auf kontinuierlicher Grundlage,
3. Ausrichten des Fortschritts auf ständige Verbesserung,
4. Anwenden geeigneter Methoden zur Beurteilung der Prozessverbesserung.

Problemfelder

- **QMS kann nur mit den Mitarbeiter/innen erreicht werden – niemals gegen sie.**
 - **Einbeziehen aller Bereiche und aller Ebenen der Einrichtung**
 - **Transparenz bringt „Nischen“ und „Fürstentümer“ in Gefahr.**
 - **Das Modell der vollständigen Handlung erfordert eine bewusste Förderung/Begleitung/Assistenz. „Spontanes Handeln“ als Arbeitsprinzip wird infrage gestellt.**
- „Was hindert mich, meine Arbeit so und mit dem Ergebnis zu tun, wie ich es entsprechend des Leitbildes möchte?“**

Nicht weil die Dinge
schwierig sind,
wagen wir sie nicht,
sondern weil wir sie **nicht**
wagen,
sind sie schwierig.

(Seneca, 4v.-65 n. Chr., röm. Philosoph)

Diskussionsschwerpunkte

- Kundenzufriedenheit um jeden Preis?
- Sind Wirkungen der eigenen Handlungen messbar?
- Aufbau eines QM-Systems – Abläufe hinterfragen und Prioritäten setzen
- Verantwortung der Leitungen
- Wirkung und Grenzen von Standards / Beschreibungstiefe nach Mitarbeiterqualifikation
- ISO und Organisationsentwicklung / Transparenz der Einrichtungsstruktur und der Abläufe
- Vorgehen in QM-Projekten und Problemfelder
- Ist externe Beratung sinnvoll?
- GBM und ISO ergänzen einander