

Umfassendes Qualitätsmanagement (UQM)

Unser Ansatz

Die FAUTH KNIEF & PARTNER Unternehmensberatung definiert traditionell das Qualitätsmanagement als zentrale Führungsaufgabe. „Umfassendes Qualitätsmanagement“ (in der Tradition des Total Quality Management, TQM) bedeutet, dass alle Abteilungen und alle Mitarbeiter hierarchie- und professionsübergreifend prozessorientiert eingebunden sind und das Augenmerk stets auf den gesamten Wertschöpfungsprozess gelegt wird und nicht auf einzelne Teilprozesse.

Alle von der Führungsebene wahrgenommenen Aufgaben sind Teilprozesse des Qualitätsmanagement, somit ist QM nicht eine zusätzliche Arbeit, sondern QM soll vielmehr helfen, die alltäglichen Unternehmensprozesse unter Qualitätsgesichtspunkten zu analysieren, zu strukturieren, zu optimieren und zukünftig effektiv zu steuern. An diese Tradition anknüpfend hat die FAUTH KNIEF & PARTNER Unternehmensberatung ein Qualitätsmanagement-Ansatz entwickelt, der in idealer Weise für Einrichtungen im Gesundheits- und Sozialwesen geeignet ist. Unser Beratungsansatz ist eine kompetente Verknüpfung von Tradition (Werte, Ziele, Kulturen) und modernem Management. Mit Hilfe eines „Train-the-Trainer-Konzeptes“ und den Methoden des „Coachings“ vereint er die Forderung nach wertorientierter Lebens- und Arbeitsweise mit Flexibilität, Professionalität und Kompetenz.

Vorgehensweise

Die Vorgehensweise der FAUTH KNIEF & PARTNER Unternehmensberatung bei der Einführung eines Qualitätsmanagements erfüllt einerseits die gesetzlichen Anforderungen in allen Bereichen (SGB V, IX, XI, PQSG, Heimgesetz etc.) und trägt andererseits der Tatsache Rechnung, dass die Qualität der Leistung in Zukunft ein, wenn nicht der entscheidende Erfolgsfaktor im Wettbewerb sein wird. Grundlage unserer Vorgehensweise sind drei Säulen:



OFFFRING 38 - 48599 GRONAU www.fkp-ub.de

STEFAN
STRÜWE

UNTERNEHMENSBERATER

OFFERKÄMPE 44 48163 MÜNSTER www.struwe-ub.de

Prozessorientierung

Vielleicht haben Sie schon einmal faszinierend vor einem Ameisenhaufen gestanden. Die Grundidee vom Umfassenden Qualitätsmanagement kann daraus abgeleitet werden: Wie gelingt es in einer sozialen Einrichtung Hunderte von Mitarbeitern und Tausende von Kunden (Patienten, Klienten, Bewohner) so zu leiten, dass am Ende das herauskommt, was alle sich wünschen und wie kann der Träger der Einrichtung mit diesem „Durcheinander“, auch noch wirtschaftliche Stabilität erreichen.

Die Lösung im Qualitätsmanagement heißt Prozessorientierung und -optimierung. In mehreren Modellprojekten haben wir ein systematisches, übersichtliches und prozessorientiertes Qualitätsmanagement-System entwickelt und in einem Muster-Handbuch dokumentiert. Diese Vorlage erleichtert es Ihnen, alle wichtigen Arbeitsprozesse zu erfassen, zu analysieren und zu optimieren – von A wie Aufnahme über M wie Mitarbeiter-Einarbeitung bis Z wie Zahlung/ Rechnungsstellung.

Umsetzungsorientierung

Wenn Qualitätsmanagement-Systeme scheitern, dann hier: „Ist das Handbuch erst einmal fertig, warten alle darauf, dass es endlich lebt.“ Aber dieses geschieht nicht von allein! Es gibt grundsätzlich keinen Umsetzungsautomatismus im Qualitätsmanagement. Für eine erfolgreiche Umsetzung muss die Einrichtung (und hier wieder vor allem die Führungskräfte) einiges tun. Das Umfassende Qualitätsmanagement der FAUTH KNIEF & PARTNER Unternehmensberatung setzt konsequent an und macht dort weiter, wo andere aufhören: Wir begleiten Sie nicht nur bei der Erstellung Ihres Organisationshandbuches, sondern unterstützen Sie weiter, bis das Qualitätsmanagement-System grundlegend und umfassend umgesetzt worden ist. Wir vermitteln Ihnen, wie Ihre Ziele erreicht werden können und wie die Zielerreichung gemessen und überprüft werden kann.

Werteorientierung

Auf der Grundlage des Leitbildes wird bei einem wertorientierten Qualitätsmanagement systematisch die Qualität an den zugrundeliegenden Werten ausgerichtet und an der Umsetzung entsprechender Ziele gearbeitet. Gerade im kirchlich geprägten Bereich des Sozial- und Gesundheitswesens entsteht dadurch das wichtige „Mehr“ und „Anders“ an Leistungen. Mit dem Umfassenden Qualitätsmanagement der FAUTH KNIEF & PARTNER Unternehmensberatung machen Sie die Werte, das Leitbild zum zentralen Steuerungsfaktor Ihrer Einrichtung. Sie überwinden das alte Problem, dass anspruchsvolle Leitbilder und betrieblicher Alltag häufig nicht zusammenkommen konnten: Das Leitbild war zu abstrakt für den Praktiker, der Praktiker zu beschäftigt, um sich auch noch um das Leitbild zu kümmern.

Der Aufbau unserer Qualitätsmanagement-Einführung

Die Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems dauert 18 - 24 Monate. Ziel der Arbeit in dieser Zeit ist es, ein Managementsystem zusammen mit Ihnen zu entwickeln, das nach seiner Einführung mit nur wenig Pflege und Beratung selbsttragend ist, d.h. sowohl faktisch gelebt als auch aus eigener Kraft weiterentwickelt werden kann. Um dieses Ziel zu erreichen sind uns zwei Aspekte besonders wichtig:

■ Schulung und Coaching der Führungskräfte:

Jedes Qualitätsmanagement-System hat an diesem Punkt entweder seine Stärke oder seine Achillesferse: Am Vorbild der Führungskräfte und an deren Fähigkeit ein komplexes Qualitätsmanagement-System von der Einführung bis zum Controlling umzusetzen. Ein spezifisches Schulungs- und Coachingprogramm im Rahmen unserer Umfassenden Qualitätsmanagement-Einführungen gewährleistet, die Führungskräfte im Rahmen einer sogenannten Steuerungsgruppe auf diese Anforderung vorzubereiten. Diese Gruppe setzt sich aus der Betriebsleitung und dem QMB zusammen. Wir begleiten diese Steuerungsgruppe während des gesamten Projektes. Im Rahmen dieser Arbeit werden die grundlegenden formalen Bestandteile des Qualitätsmanagement-

Systems vorgestellt, sie „passgenau„ für die jeweiligen Einrichtungen entwickelt und für ein Qualitätsmanagement-Handbuch erarbeitet. Ziel des Coachings ist es darüber hinaus, die Kompetenz und Verantwortung der obersten Leitung und der zweiten Führungsebene für das Qualitätsmanagement zu stärken und das dementsprechende Führungsverhalten zu fördern.

■ Schulung und Coaching der Mitarbeiter:

Nur durch die Führungskräfte wird kein Qualitätsmanagement-System selbsttragend. Neben der Steuerungsgruppe richten wir deswegen ein sogenanntes Qualitätsmanagement-Team ein, das sich aus Mitarbeitern verschiedener Abteilungen der Einrichtung zusammensetzt. Das Qualitätsmanagement-Team wird im Rahmen verschiedener thematisch ausgerichteter Workshops geschult. Die Berater der FAUTH KNIEF & PARTNER Unternehmensberatung vermitteln hier Know-How, Arbeitsmittel und Methoden, die die Mitglieder des Qualitätsmanagement-Teams befähigen, die Erarbeitung von Ablaufbeschreibungen oder die Optimierung von Prozessen zu leisten. Die Mitarbeiter lernen dabei die Methoden kennen, mit denen Verbesserungspotentiale aufgespürt und Optimierungsmaßnahmen durchgeführt werden können.

Ansprechpartner/Kontakt

FAUTH KNIEF & PARTNER UNTERNEHMENSBERATER - Orffring 38 - 48599 Gronau

Dipl.-Kfm. Georg Fauth
0170 328 1992

fauth@fkp-ub.de

Dipl.-Betriebswirtin Gabriele Knief
0170 328 1990

knief@fkp-ub.de

www.fkp-ub.de

**STEFAN
STRÜWE**

UNTERNEHMENSBERATER

OFFERKÄMPE 44 48163 MÜNSTER www.struwe-ub.de

**FAUTH
KNIEF**
PARTNER

UNTERNEHMENSBERATER

ORFFRING 38 - 48599 GRONAU www.fkp-ub.de