



**Unser Auftrag ist die Arbeit und Sorge für kranke,
behinderte und alte Menschen.**

**Eine Herausforderung, der wir täglich neu begegnen.
Mit modernster Technik und Kompetenz
und vor allem: mit Menschlichkeit.**



Qualitätsmanagement in der Gemeindepsychiatrie

Entwicklung und Implementierung eines Qualitätsmanagement-
Systems in der gemeindepsychiatrischen Organisation
Barmherzige Brüder Schönfelderhof

Wolfgang Junker (Dipl.-Pädagoge)
Beauftragter für Qualitätsmanagement
Barmherzige Brüder Schönfelderhof
54313 Zemmer
Tel.: 06580/912-113

Merkmale von Total Quality Management



Total

Quality

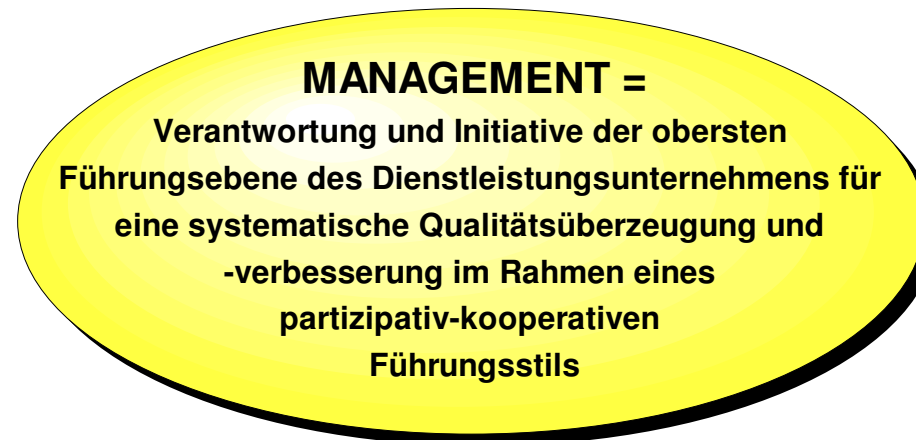
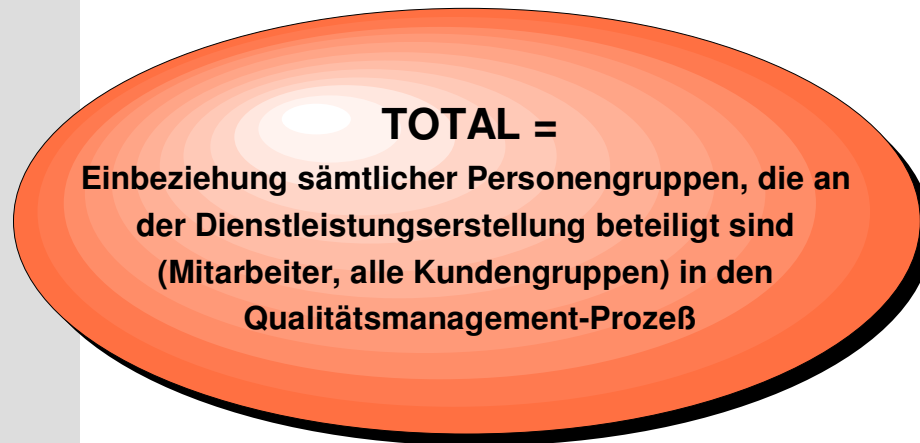
Management

Qualität ist die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse beziehen.

Zweck

- Erkennen von Rationalisierungspotentialen
- Steigerung der Qualität
- Schaffung von mehr Transparenz
- Aufdecken von Fehlerquellen

Zentrale Bausteine des TQM-Konzeptes



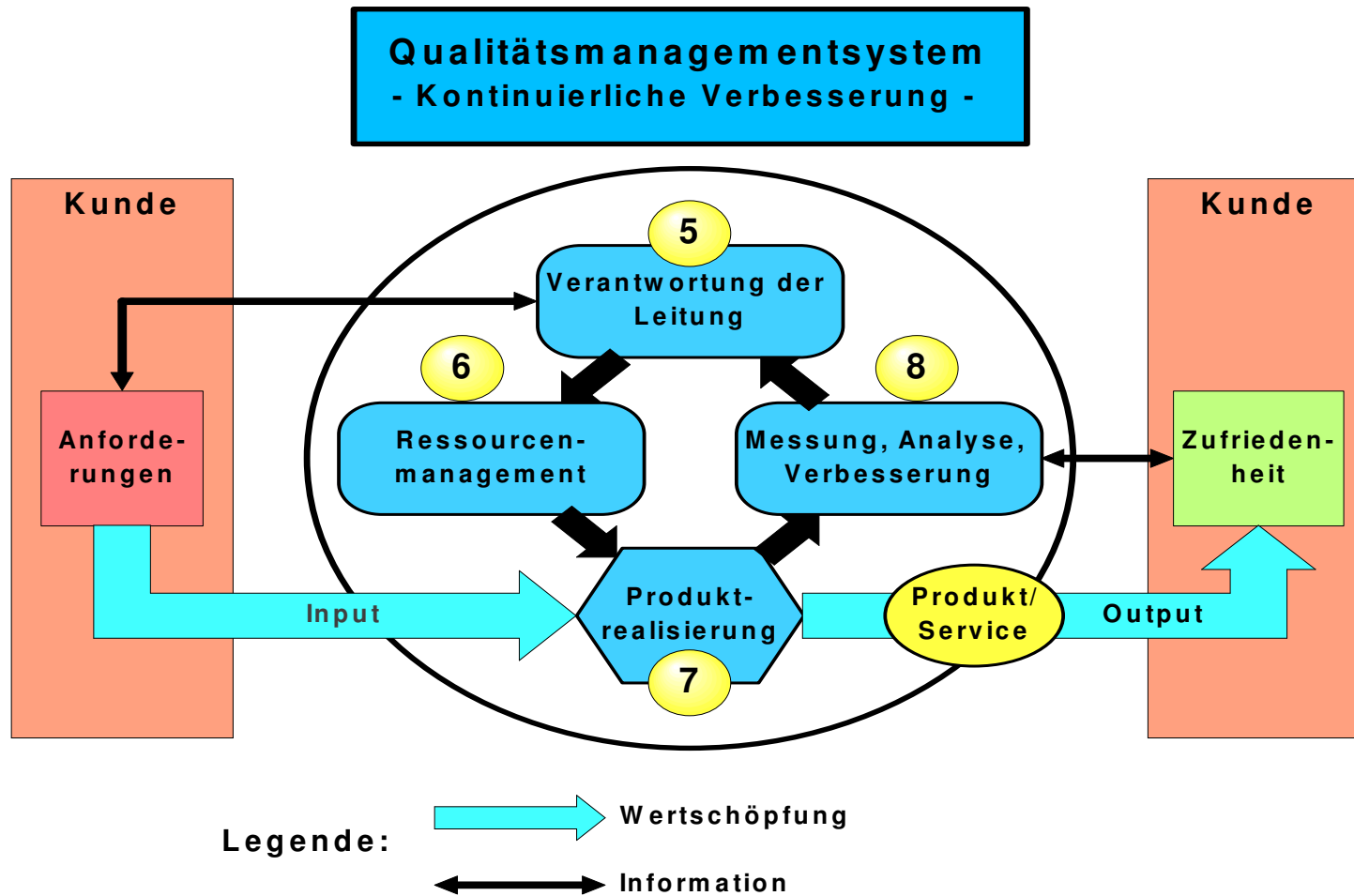
Thesen und Ziele zu TQM

- Qualität in der Begleitung und Betreuung von Menschen ist nie abstrakt definiert, sondern sie entwickelt sich im Dialog mit dem Menschen.
- Qualität im pädagogisch-therapeutischen und pflegerischen Handeln leitet sich aus der Fachlichkeit und mit gleichem Gewicht aus dem Dialog mit der Klientel ab.
- Organisation und Führung schaffen die Rahmenbedingungen zur Weiterentwicklung der Dienstleistungsqualität.
- Qualitative Bewertung der Arbeit, die es den Mitarbeitern erlaubt, eine Bewertung ihrer Arbeit aus fachlicher Sicht zu erfahren und selbst durchzuführen
- Bewertung, Fortschreibung und ggf. Modifikation der eigenen, zur Qualitätskontrolle und –sicherung erhobenen Maßnahmen
- Einrichtung eines dauerhaften internen Qualitätskontroll- und Qualitätssicherungssystems und Pflege des Systems durch fortlaufende Dokumentation
- Verbesserung der Nachweisbarkeit der erbrachten Leistungen
- Möglichkeiten zur Weiterentwicklung des eigenen Leistungsvermögens
- Aktive Einbindung und Beteiligung der Mitarbeiter und Betreuten in den Qualitätsprozess zur schrittweisen Verbesserung der Qualität der gesamten Organisation

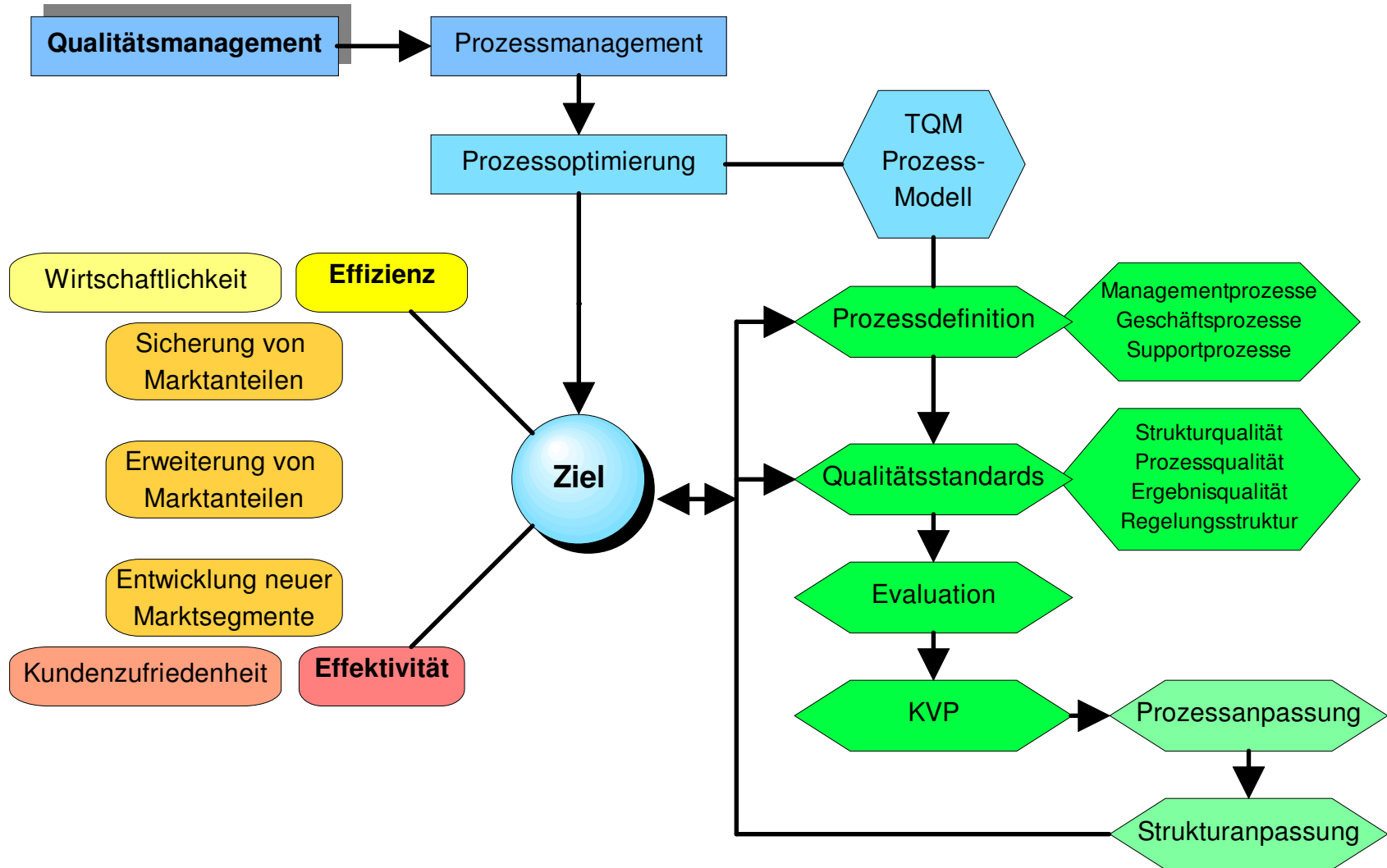
Nach- und Vorteile (Befürchtungen und Erwartungen) von Qualitätsmanagement

- Aufgrund des externen Druckes wird ein QM-System vorge setzt
- Personaleinsparung
- Die bis jetzt geleistete Arbeit wird in Frage gestellt.
- zusätzliche Belastung für Mitarbeiter
- keine Berücksichtigung der Bedürfnisse der Mitarbeiter
- „gläserner Mitarbeiter“
- Einsparungen zu Lasten der Klientel
- Entwicklung eines QM-Systems mit der Orientierung an eigenen Ressourcen, Wertvorstellungen und Bedürfnissen
- Existenzsicherung
- bis jetzt geleistete gute Arbeit wird aufgegriffen, dokumentiert und standardisiert und weiterentwickelt
- Arbeitserleichterung (Einsparung von Ressourcen)
- aktive Einbindung aller Mitarbeiter in den QM-Prozess, Berücksichtigung der Interessen der Mitarbeiter
- Transparentmachen der eigenen Leistung, von Prozessen und Kompetenzen (Personalentwicklung)
- Personenorientierung im Rahmen des Betreuungsauftrages, Kundenzufriedenheit
- Nutzerbeteiligung
- offensive Darstellung der geleisteten Arbeit nach außen (Image)
- Verbesserung der internen und organisationsübergreifenden Kommunikation
- Intensivierung multidisziplinärer Zusammenarbeit
- Nutzung von Synergie

Kontinuierliche Verbesserung im Qualitätsmanagementsystem



Kontext Qualitätsmanagement / Prozessmanagement



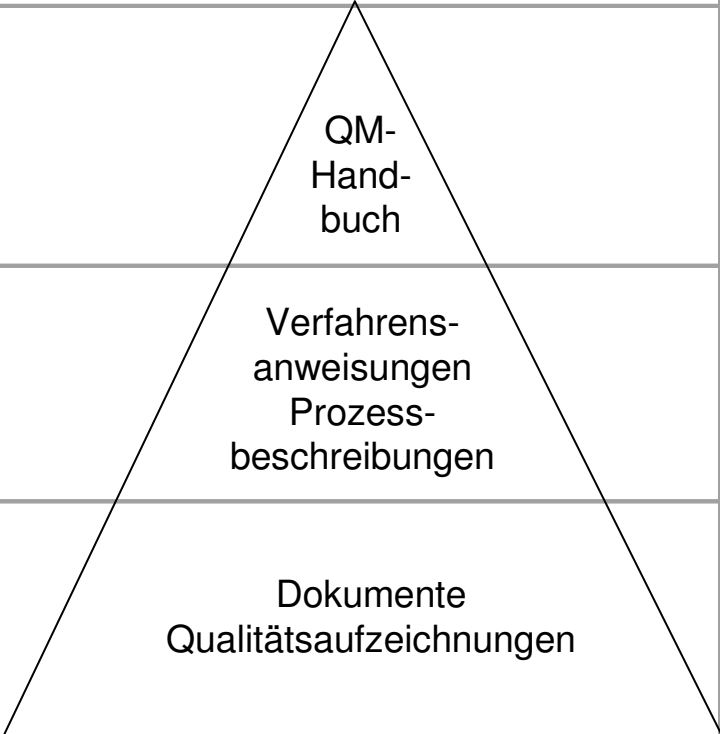
Prozessanforderungen

- Wirksamkeit im Hinblick auf vorgegebene Aufgaben und Ziele
- Wirtschaftlichkeit bei der Ausführung
- Kontrollierbarkeit und Steuerbarkeit durch verantwortliche Personen mit Kenntnis der Prozesse und der Möglichkeit zur Korrektur
- Anpassungs- und Modifizierungsfähigkeit an Anforderungen und an sich ändernde Rahmenbedingungen

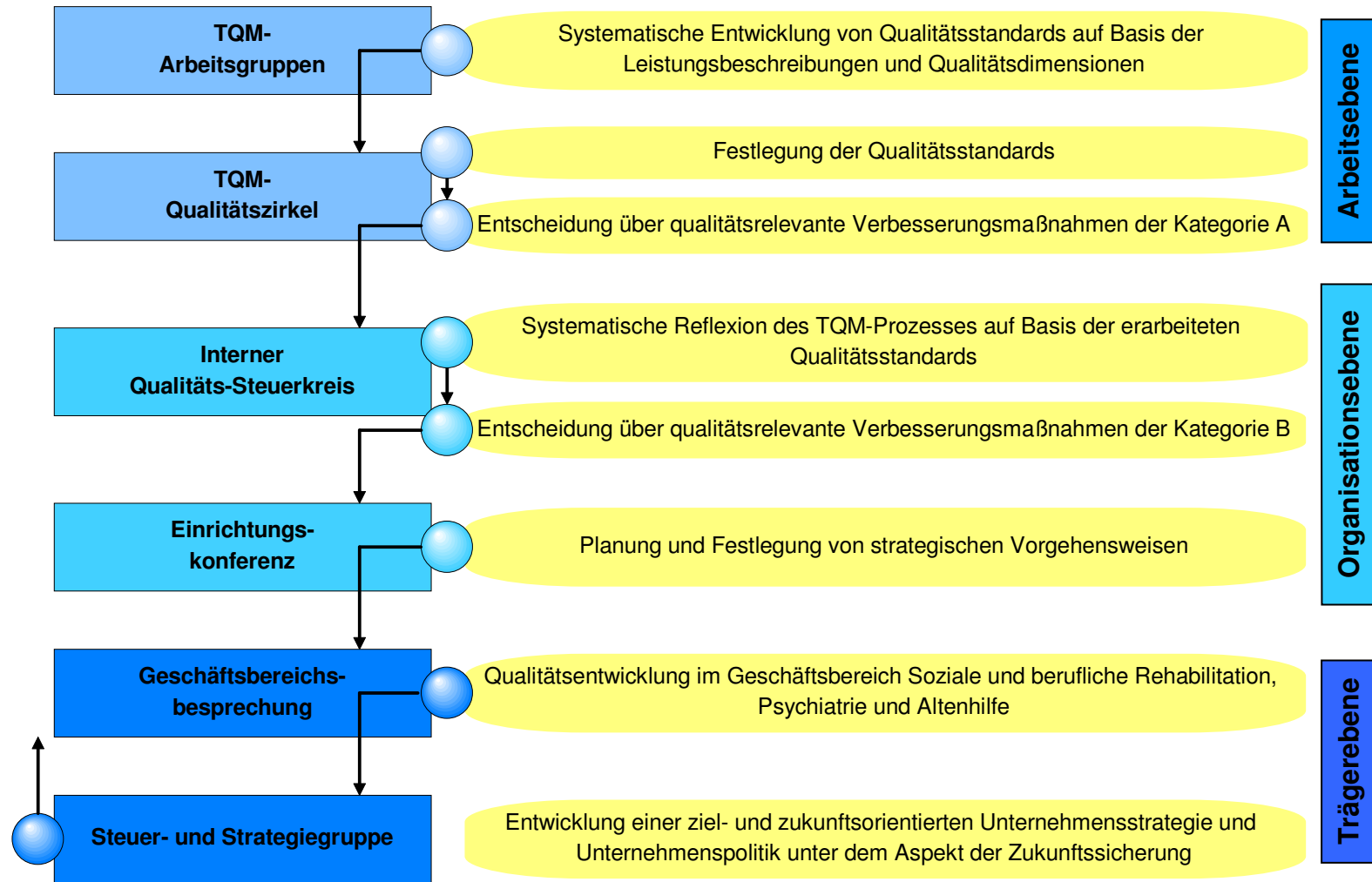
Finanzielle und wirtschaftliche Ziele

- Ausrichtung der Prozesse an finanzielle Rahmenbedingungen
- Existenzsicherung
- Arbeitsplatzsicherung
- Erlösoptimierung
- Kostensenkung/ -optimierung
- Prozessoptimierung : zielgerichtet und ergebnisorientiert
- Optimale Arbeitsabläufe/Prozesskosten
- Effizienzsteigerung durch verbesserte Ressourcennutzung
- Abbau von Mehrfachleistungen
- Abbau von Wartezeiten
- Transparenz für Kosten, Leistungen
- Steigerung der Qualität
- Verminderung des Fehlerrisikos
- Transparenz in der Nachweisbarkeit der erbrachten Leistungen
- Bessere Nachweise für Verhandlungen mit Kostenträgern

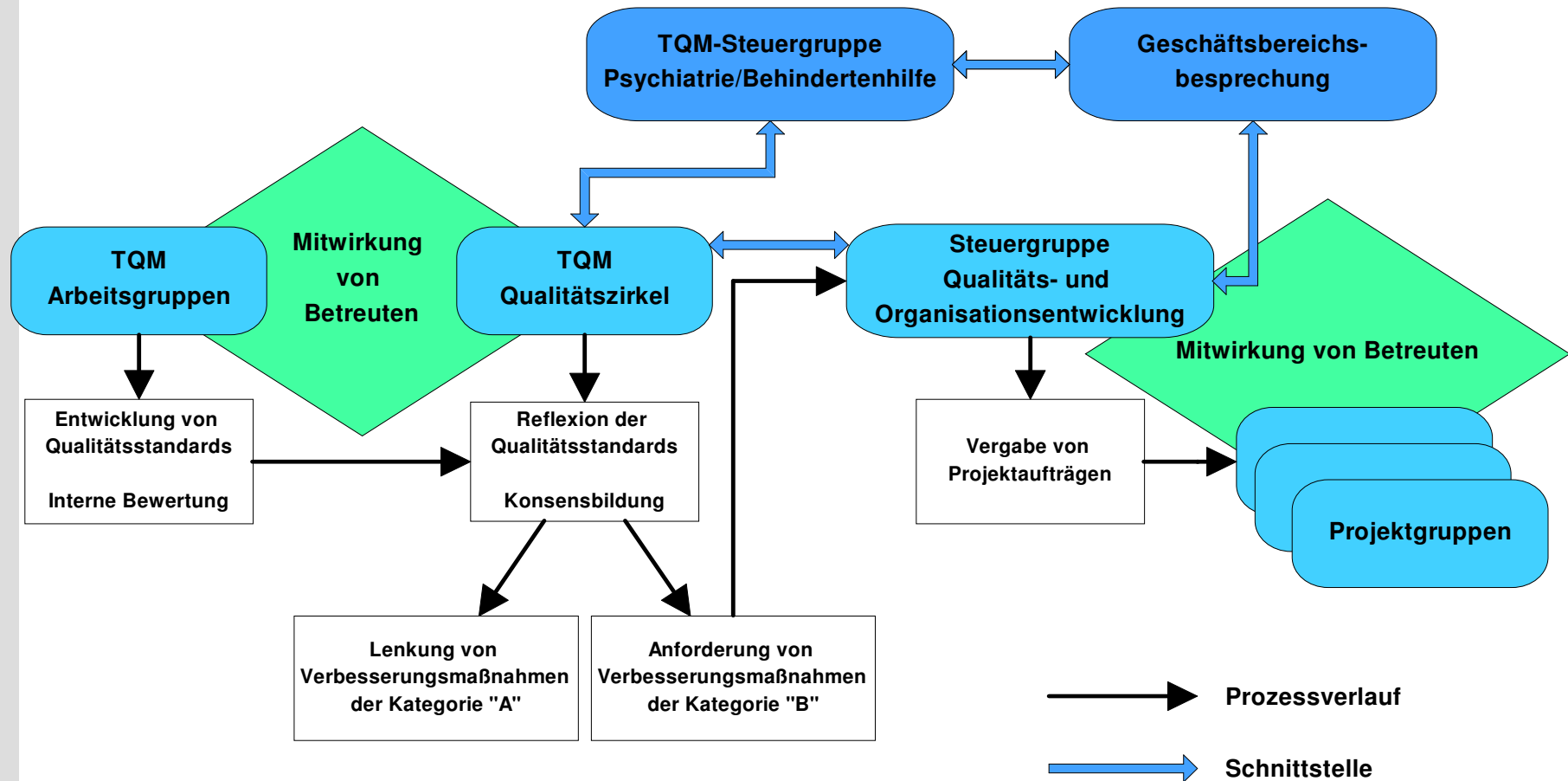
Aufbau des Qualitätsmanagementsystems

Beschreibungshorizont	Bezeichnungen	Inhalt
<u>1. Ebene:</u> Gesamtorganisation	 QM-Handbuch	Grundsätze, Aufbau- und Ablauforganisation, betriebliche Zusammenhänge, Zuständigkeiten und Befugnisse, Verweise auf mitgeltende Unterlagen
<u>2. Ebene:</u> Organisations-einheiten	Verfahrensanweisungen Prozessbeschreibungen	Detaillierte Beschreibungen des Qualitätsmanagementsystems, organisatorisches und fachliches Know-how der Organisation
<u>3. Ebene:</u> Arbeitsbereiche	Dokumente Qualitätsaufzeichnungen	Festlegung von Einzeltätigkeiten, auftragsbezogene und auftragsneutrale Detailanweisungen, fachliches Know-how

Prozess der kontinuierlichen Verbesserung



Prozesslenkung von Qualitätsverbesserung



**Struktur-
qualität**

Was müssen wir **haben**, um das Ziel zu erreichen ?

Ablauforganisation, Personalstruktur
Personalqualifikation,
räumliche Ausstattung
Klientelstrukturregionale Vernetzung,
Einzugsgebiet

**Prozess-
qualität**

Was müssen wir **tun**, um das Ziel zu erreichen ?

Betreuungskonzepte,
Therapieformen, Pflegesystem,
Aufnahmemodalitäten,
Verlegungs-/Nachsorgekonzepte,
Krisenintervention

**Ergebnis-
qualität**

Woran **erkennen** wir, dass wir das Ziel erreicht haben ?

Verweildauer, Suizidversuche,
Selbständigkeit, Befindlichkeit,
Beschwerden, regionale Vernetzung

**Regelungs-
struktur**

Welche **Steuerungsprozesse** brauchen wir zur Zielerreichung ?

Regelkommunikation,
Organisationsentwicklungs-
maßnahmen
Gremienarbeit, Fachkonferenzen