

Einführung von Qualitätsmanagement-Systemen

Qualitätsentwicklung und -sicherung wird für die Anbieter von sozialen Dienstleistungen immer wichtiger. Kunden und Kostenträger wollen den Nachweis, dass die geleistete Betreuung, Beratung oder Pflege auch anerkannten Standards entspricht. Die Organisationen selbst wollen Verfahren und Methoden entwickeln, um die Qualität ihrer Arbeit kontinuierlich verbessern können. Leitungskräfte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen sich qualifizieren, um die an sie gestellten Anforderungen erfüllen zu können.

Die Arbeitshilfe erläutert kurz die notwendigen Schritte zur Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems.

Ermittlung und Festlegung der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele

Da ein Qualitätsmanagement-System und damit auch die Ablauf- und Aufbauorganisation einer Organisation auf spezifische Vorgaben hin ausgerichtet wird, müssen als oberste Kategorie von Vorgaben das Leitbild, die Qualitätspolitik und die daraus abgeleiteten Qualitätsziele der Einrichtung ermittelt, festgelegt, dokumentiert und allen Beschäftigten bekannt gegeben werden.

Erfassung, Analyse und Bewertung der internen und externen Anforderungen und Vorgaben

Neben der Erfassung der schriftlichen und gegebenenfalls auch nicht schriftlich formulierten Vorgaben von Kunden, Auftraggebern sowie gesetzlichen und vertraglichen Vorgaben, werden auch alle zu diesem Zeitpunkt in den beteiligten Einrichtungen intern verwendeten schriftlichen Anweisungen, wie zum Beispiel Dienstanweisungen, schriftliche Regelungen zur Arbeitsweise, Formulare usw. zusammengestellt und auf ihre Aktualität, Zweckmäßigkeit und Notwendigkeit hin bewertet.

Identifikation und Strukturierung von Prozessen

Die für die Erfüllung des Auftrags der Einrichtungen sowie die in Hinblick auf ihre Qualitätspolitik und -ziele bedeutsamen Prozesse werden identifiziert und deren einzelne Aufgabenfelder beschrieben. Aufgabenfelder werden, wenn dies zweckmäßig ist, nach Tätigkeiten unterteilt und umfangreiche Aufgabenfelder in der Form von Teilprozessen dargestellt. Innerhalb eines Prozesses werden nur solche Aufgabenfelder und Tätigkeiten ausgewählt, die für das Prozessergebnis relevant sind.

Ist-Aufnahme

Dieser Arbeitsschritt hat die Bestandsaufnahme der ausgewählten Prozesse zum Ziel. Es soll ein möglichst wirklichkeitsgetreues Bild der bestehenden Situation in den Einrichtungen gezeichnet werden. Erfasst werden alle Abläufe und Tätigkeiten und die Zuständigkeiten dafür sowie eventuelle Nahtstellen zu angrenzenden Funktionen und die dabei verwendeten Dokumente.

Verbesserung

Der vorgefundene Ist-Zustand wird sowohl in Hinblick auf die vorhandenen internen und externen Zielsetzungen und Vorgaben der Einrichtungen, als auch auf die zukünftigen

Aufgaben und Anforderungen hin analysiert und bewertet. Mögliche Abweichungen und Schwachstellen werden ermittelt und dokumentiert und es werden daraufhin Vorschläge für Änderungen, Ergänzungen und Verbesserungen erarbeitet und umgesetzt. Im Ergebnis entstehen so Verfahrensregelungen für die alltäglichen Arbeitsabläufe.

Qualitätskriterien, Qualitätsmerkmale, Messgrößen, Standards

Um Zustand und Ergebnisse von Prozessen und Tätigkeiten bewerten zu können, müssen Kriterien, Indikatoren und Messgrößen zur Verfügung stehen. Diese müssen dem gegenwärtigen Leistungsstand der jeweiligen Einrichtung entsprechen und dürfen zu keiner Überforderung von deren Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen oder der gesamten betrieblichen Organisation führen.

Dokumentation

Die festgelegten Verfahrensregelungen werden dokumentiert. Dazu wird eine Dokumentationsform und – struktur eingerichtet, die den Bedürfnissen und Anforderungen der Einrichtungen entspricht.

Fehlererfassung, Fehlerkorrektur und Fehlervorbeugung

Das Qualitätsmanagement-System jeder Einrichtung muss Regelungen für die systematische Erfassung, Analyse und Beseitigung von aufgetretenen Fehlern enthalten mit dem Ziel, Fehler unverzüglich korrigieren zu können, ihre Wiederholung zu vermeiden und einem erneuten Auftreten vorzubeugen.

Interne Überwachung und stetige Verbesserung

Um die Einhaltung der getroffenen Regelungen sicherzustellen, werden die festgelegten Verfahren in jeder Einrichtung systematisch überwacht und dabei auf ihre Zweckmäßigkeit und Tauglichkeit sowie auf Verbesserungsmöglichkeiten hin bewertet. Mit diesem Schritt werden ausgewählte Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen dafür qualifiziert, dass sie den Prozess der stetigen Verbesserung, der auf einem regelmäßigen Zyklus von Planung, Ausführung, Prüfung und Weiterentwicklung basiert, wirksam durchführen und aufrechterhalten können.

Fragen zu dieser Arbeitshilfe? Sprechen Sie die Referentin für Qualitätsmanagement an:

Anke Teebken, a.teebken@paritaet-bremen.de, Tel. 79 199-13