

Qualitätsmanagement in sozialen Handlungsfeldern

Chancen, Risiken und Nebenwirkungen

ProPsychiatrieQualität 2009
Leitzielorientiertes Qualitätsmanagement
in Sozialpsychiatrie und Behindertenhilfe
Berliner Stadtmission
5. März 2009

Grundsätzliches 1

Was meinen Sie:

Worin besteht der Unterschied zwischen einem Auto und einem Menschen?

Antwort:

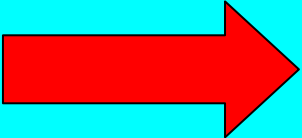
Mit einem Auto kann man nur begrenzt kommunizieren

Und:

Es schlägt im Zweifelsfalle nicht zurück

Grundsätzliches 2

Damit ist der Unterschied zwischen

einem  **Produkt**

(technische Normierung!)



und einer ...

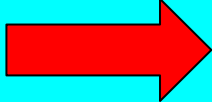
Grundsätzliches 3

Personenbezogenen Dienstleistung



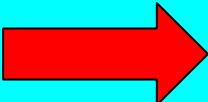
**(Absolute Bedingung:
Gleichberechtigte zwischenmenschliche
Kommunikations- und Handlungskultur), ... deutlich markiert!**

Grundsätzliches 4


Daher wird auch verständlich,
dass ein QM-System, das der Logik
einer  **Produktfertigung** folgt,
niemals beispielhaft sein kann, für die
Logik einer

 **Dienstleistungserstellung**
für den Gesundheits- und Sozialbereich

Grundsätzliches 5

Denn, die  **Produktfertigung** erfolgt beispielsweise am Fließband und kann jeder Zeit gestoppt werden, ohne das es weh tut

Aber, die  **Dienstleistungserstellung** erfolgt immer nach dem

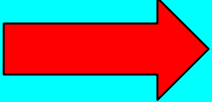
 **„Uno-actu-Prinzip“**

Grundsätzliches 6



**Hier sehen Sie das
Uno-actu-Prinzip
in Action**

Grundsätzliches 7

Das  „**Uno-actu-Prinzip**“
(„...in einer einzigen Unternehmung“)
bedeutet:

**Produktion und Konsumption der
Dienstleistung fallen zeitlich
zusammen. Sie sind daher nicht
konservierbar und können nicht
gelagert oder transportiert werden**

Grundsätzliches 8

© 2007 Grusskartenkoenig.de und Lizenzgeber. Alle Rechte vorbehalten.



**In dieser
Anfrage bildet
sich das
„Uno-actu-
Prinzip“ in
besonderer
Heraus-
forderung
ab ...**

Grundsätzliches 9



u10090099 www.fotosearch.de

Personenbezogene Dienstleistungen

erfordern daher ein hohes Maß an

 Kooperation,

 Interaktion ... und

 Kommunikation ... zwischen

 Partnerinnen und Partnern

Grundsätzliches 10



**Hier ein Beispiel
für echte
Partnerschaft**

Grundsätzliches 11



Grundsätzliches 12



Grundsätzliches 13

Mit anderen Worten: ... Autos ...



Grundsätzliches 14

.... und Menschen



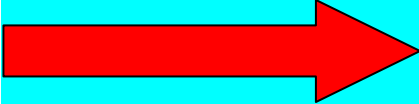
Ein

für George W.

benötigen jeweils differenzierte Formen des QM

Grundsätzliches 15 These

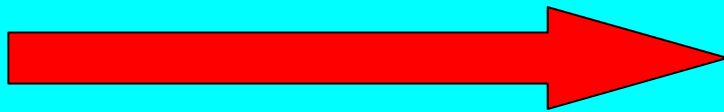
Die viel zitierte

 **Kundenorientierung**,
nach der Kundinnen und Kunden
Königinnen und *Könige* sind und der
darauf aufbauende QM-Kodex:

„Was Qualität ist, bestimmt der Kunde“,
ist im Gesundheits- und Sozialwesen
bisher nur sehr gering ausgeprägt!



Grundsätzliches 16 *These*

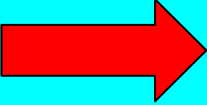
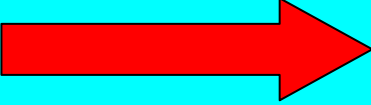
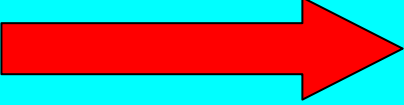
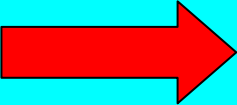


Denn,

**nur in wenigen Fällen können die
„Kundinnen und Kunden“
des Gesundheits- und Sozialwesens
(speziell „psychiatrische Kunden“)
über die *vier entscheidenden
Kundenmerkmale* frei verfügen**

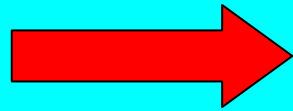
Grundsätzliches 17

Diese vier Kundenmerkmale lauten:

-  **Eigenverantwortliches Handeln**
-  **Finanzielle Autonomie**
-  **Wahlfreiheit zwischen
verschiedenen Anbietern**
-  **Freiwilligkeit der Inanspruchnahme**

Grundsätzliches 18 *These*

Um so wichtiger ist es,
dass der bereits genannte QM-Kodex:



„Was Qualität ist,

bestimmt der Kunde“,

auch (als strategische Metapher!) Basis der
Kommunikations- und Handlungskultur
im Gesundheits- und Sozialwesen wird !



Risiken 1



Die (Weg)Delegation von QM

- **Geschäftsführung ist nicht involviert bzw. ignoriert QMB oder QM-Stabstelle (Konkurrenz)**

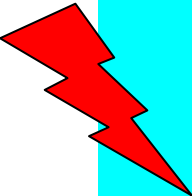


Wesentliche Anspruchsgruppen sind nicht beteiligt

- **Trialog-Kultur in der Sozialpsychiatrie**



Risiken 2



Die eindeutige Kundenorientierung ist nicht Mittelpunkt des Handelns und das Uno-actu-Prinzip wird nicht gewürdigt

Risiken 3



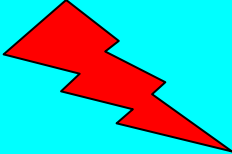
„Dieser Kunde hat zu viele Wünsche an eine personenbezogene Dienstleistung geäußert“



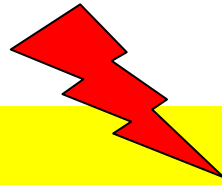
Risiken 4



QM wird primär als Spar- und Kontroll-Instrumentarium verkannt und eingesetzt




Mitarbeitende werden nicht als wesentlichste Ressource betrachtet und nicht eindeutig und kontinuierlich in die Entwicklung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems (QMS) einbezogen

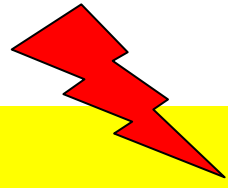


Risiken 5



**„Diese
Unternehmerin
wehrt sich gegen zu
weitgehende
Beteiligungswünsche
eines Mitarbeiters“**

 adpic



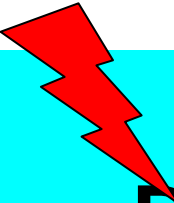
Risiken 6



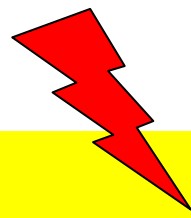
In diesem Falle hat der Jungunternehmer ein Problem mit den starken Bestrebungen nach Partizipation der dynamischen Qualitätsmanagementbeauftragten



Risiken 7



**Die Prozessorientierung aller
Kommunikations- Handlungsschritte
wird
nicht beachtet
und damit der kontinuierliche
Verbesserungsprozess (KVP)
außer Kraft gesetzt**

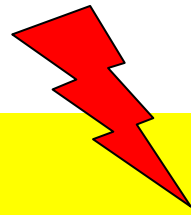


Risiken 8



Hier handeln die Partner nicht prozessorientiert im Sinne des KVP

**Die Sonntagsfrage in Deutschland lautet:
Tatort oder Traumschiff?**



Risiken 9

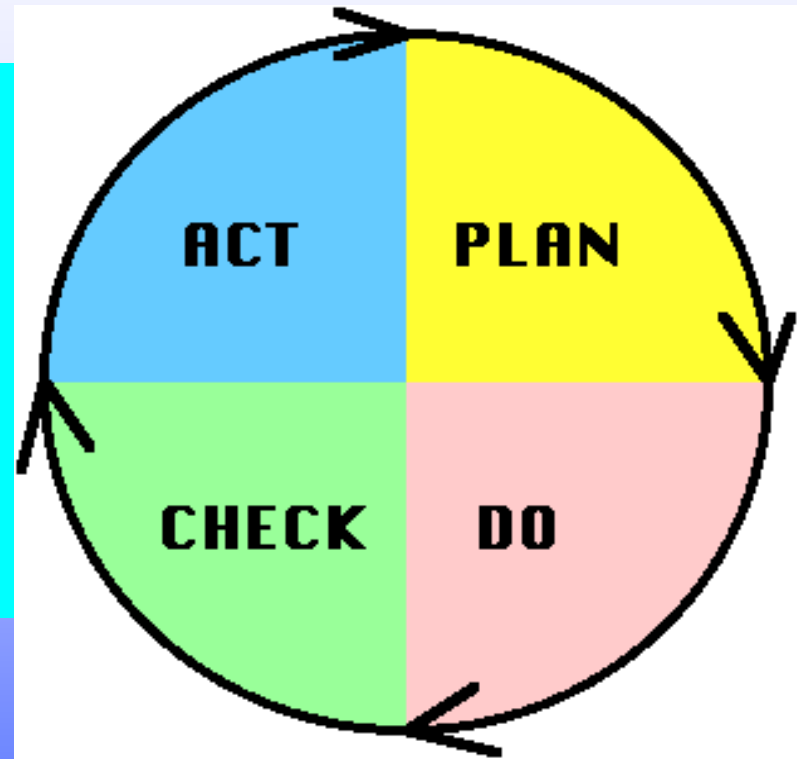


Hier kann vermutet werden, dass die Suche nach dem KVP zumindest auf Dauer angestrebt wird!

Entscheidend ist der gleichberechtigte Diskurs der Partner!

PDCA-Zyklus nach Deming (Deming-Cycle)

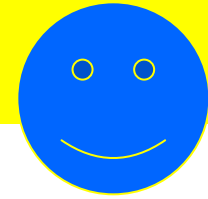
- P = Plan - Planen
- D = Do - Ausführen
- C = Check - Überprüfen
- A = Act - Verbessern



„Suche ständig nach den Ursachen von Problemen, um alle Systeme von Produktion und Dienstleistung sowie alle anderen Aktivitäten im Unternehmen beständig und immer wieder zu verbessern“

(Kamiske nach Deming, 2006)

Chancen 1

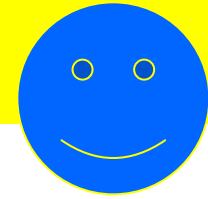


Die Einführung eines QMS bewirkt einen Reflektions- und Motivationsschub bei allen Beteiligten!

Die Frage: „Tun wir die richtigen Dinge, tun wir die Dinge richtig bzw. tun wir die richtigen Dinge richtig“?, nähert sich einer konstruktiven Antwort!



Chancen 2



Durch die kontinuierlich Beteiligung der primären „Kundinnen und Kunden“



(im psychiatrischen Kontext sind dies: Psychiatrie-Erfahrene und Angehörige)

wird der


Kontinuierliche Verbesserungsprozess (KVP)

- der niemals endet -


zur Basis-Kultur sozialer Unternehmungen



Chancen 3



Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden durch die neue Beteiligungskultur nicht weiter demotiviert (U. Nicklaus)



Das Schnittstellenmanagement zwischen Abteilungen bzw. Teams erhält Priorität



Chancen 4

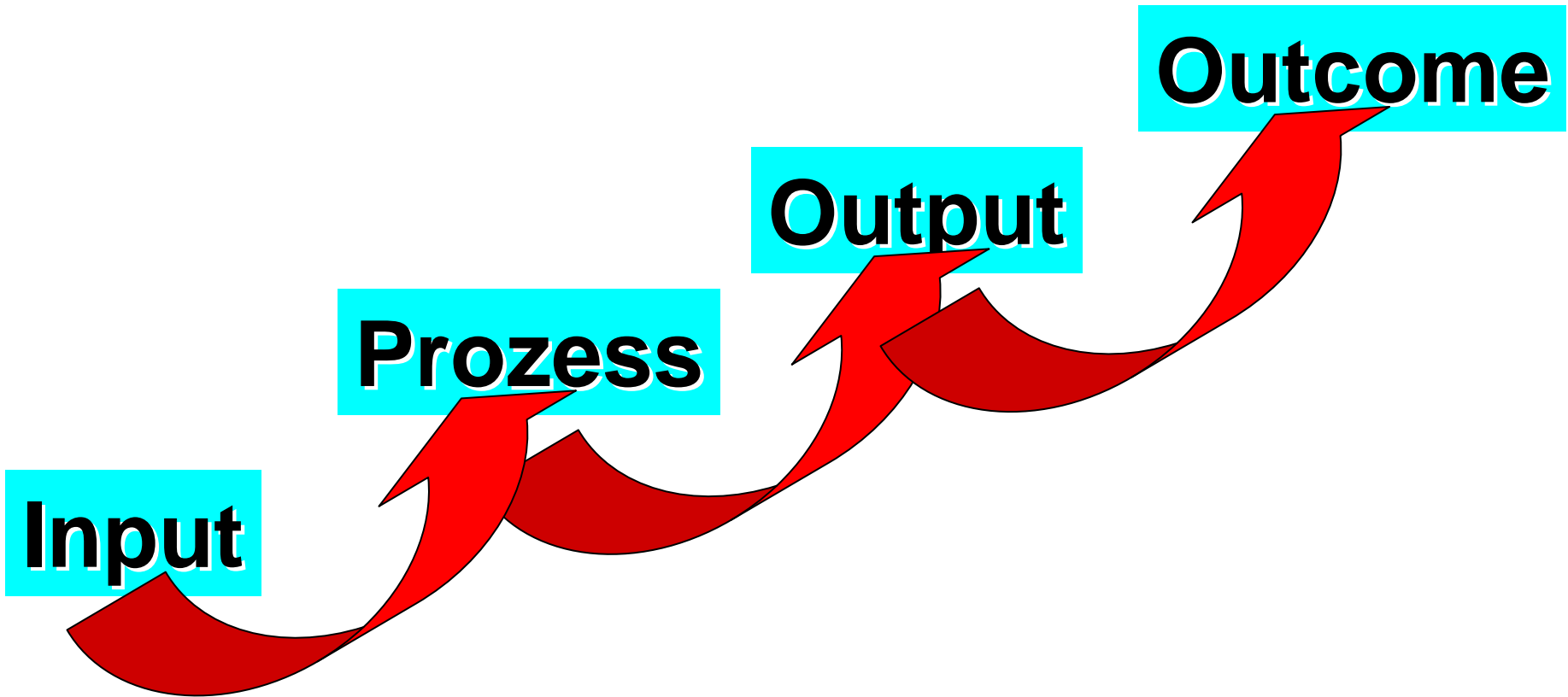


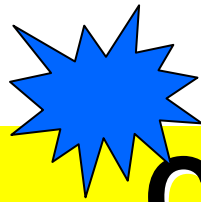
Transparenz

**wird ein entscheidendes
Kriterium bei der Implementation eines
QMS**

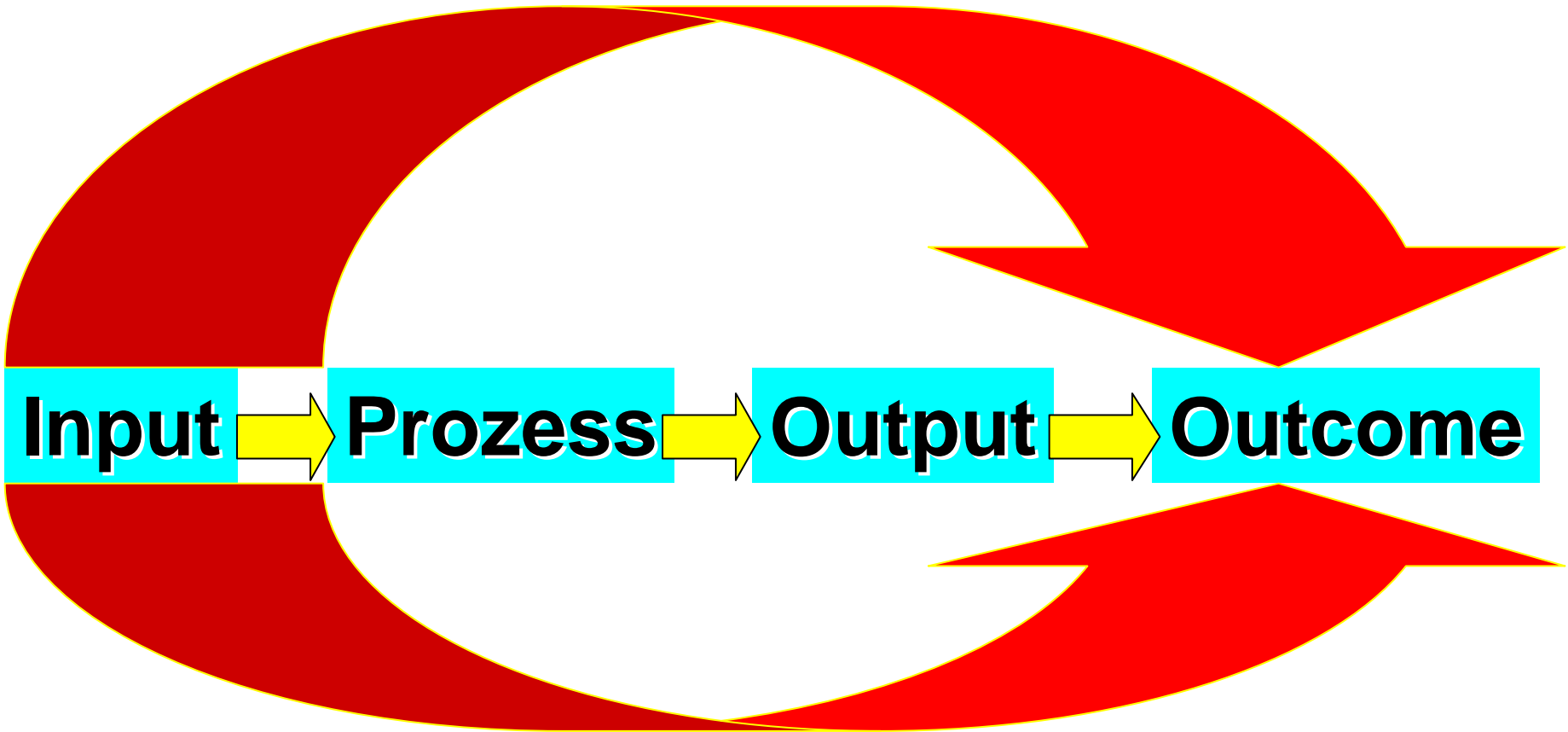


Chancen 5

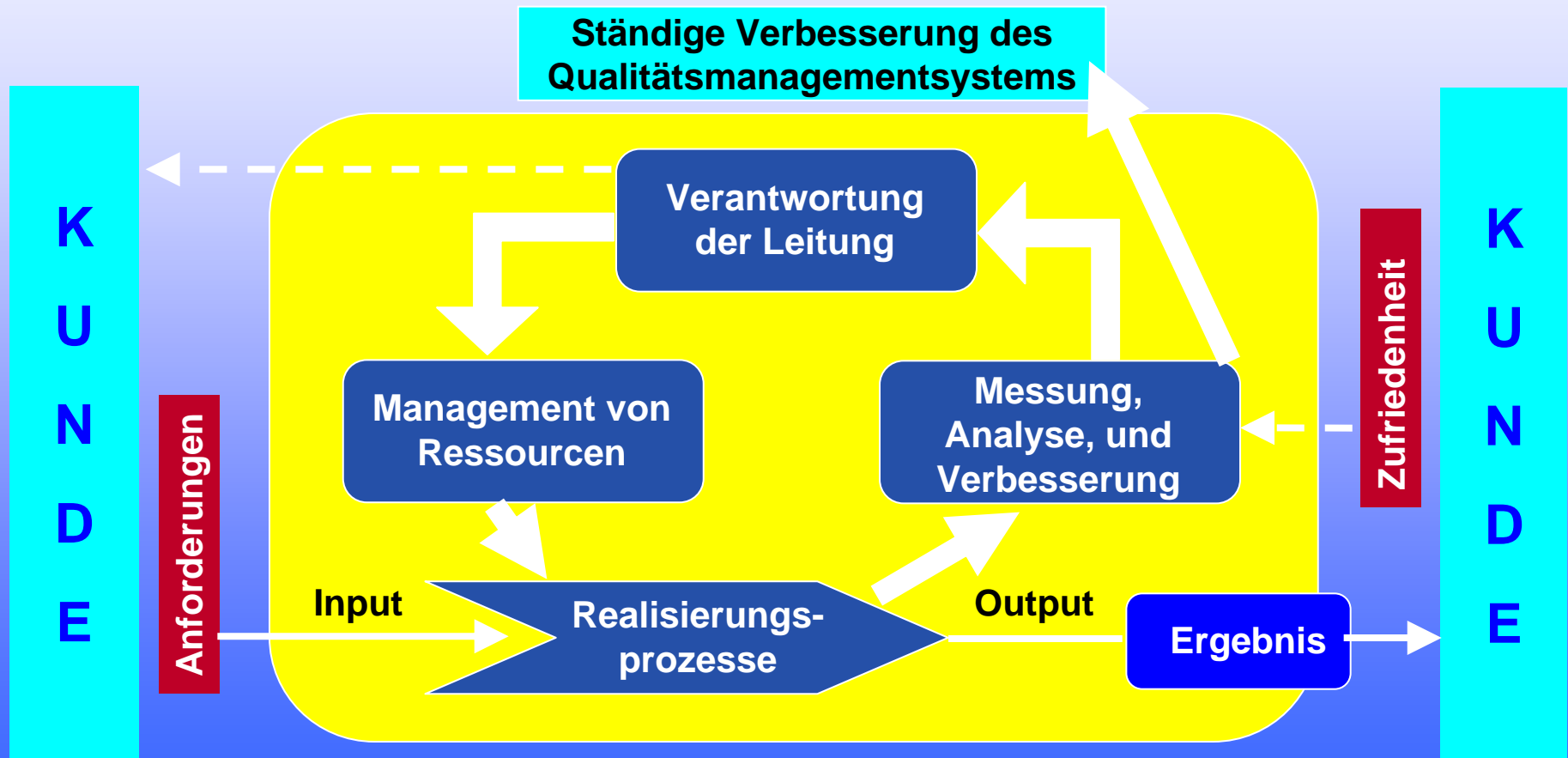




Chancen 6



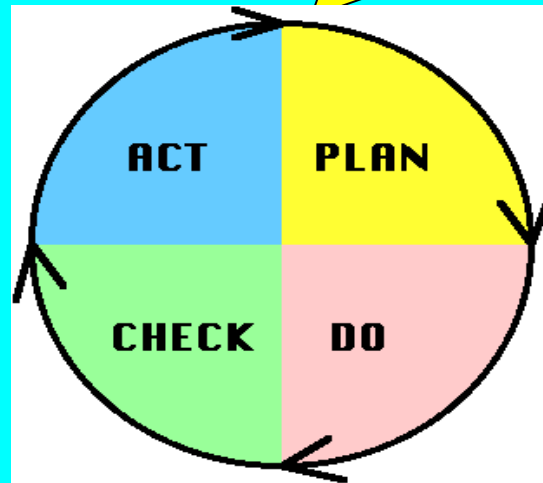
DIN EN ISO 9001:2008: Prozessmodell



Nebenwirkungen



Zufriedenheit bei allen Beteiligten
• im Rahmen des KVP ...
Ansporn zu ...



Qualitäts-
verbesserung



Dienstleistungs-
Verbesserung



**Ganz herzlichen
Dank
für Ihre freundliche
Aufmerksamkeit!**



Ich schlieÙe mich
dem Dank meines
Vorredners an!

