

Beratungsbeispiel **„Einführung eines** **Qualitätsmanagementsystems“**

Ein großer Verband mit zahlreichen **Einrichtungen aus der Branche Gesundheit und Soziales** möchte ein zentral gesteuertes Qualitätsmanagementsystem einführen und seine Einrichtungen nach und nach zur **Zertifizierungsreife** führen. Der Vorstand benennt und befähigt einen zentralen Qualitätsmanagementbeauftragten.

Wir, QManagement, werden nach dem **Erstgespräch** per **Dienstvertrag** beauftragt das Projekt zu begleiten. Das vereinbarte **Budget** ist transparent und im Haushaltsplan verankert. Bei der Entwicklung des **Projektkonzeptes** sind die betreffenden Einrichtungen einbezogen.

QManagement **schult** die Einrichtungsleitungen und deren Qualitätsbeauftragte z. B. zur DIN EN ISO 9001:2015 - das im Verband ausgewählt QM-Regelwerk. Und dann wird es spürbar „ernst“, denn jetzt ist der Aufbau der QM-Dokumentation festgelegt und die Vorlagen für die **Formular- und Prozesserstellungen** sind freigegeben. Los geht' s.

Die Einrichtungen stimmen die zentralen Prozesse ab, die für alle gelten sollen. Dann folgen die individuellen Prozesse, die jeder Angebotsbereich nun selber niederlegt.

Jahrelang wurde drüber geredet, und jetzt ist der Anfang gemacht – und vor allem **„das Ende in Sicht“**. Der zentrale Qualitätsbeauftragte hat dabei alle Hände voll zu tun. Er wird durch QManagement in seinen Persönlichkeitsthemen **gecoacht**.

Interne Audits und **Managementbewertungen** durchzuführen sind für QM-Anfänger eine große Herausforderung. **QB- und Auditorenschulung** gehören daher ebenfalls in das Konzept - wie eine kleine Abschlussfeier, denn das haben sich alle Projektmitarbeitenden verdient.