

Basisfaktoren für verlässliche Qualität

DAS MANagementsYSTEM ISO 9001:2015 kann Ihnen als Orientierungsschwerpunkt dienen, auch um Führungs- und Unterstützungsprozessen in der Tagespflege zu optimieren. Mit diesen vier Tipps aus der ISO 9001 sichern Sie die Qualität nachhaltig.

TEXT: MELANIE ECKART

Qualität ist Aufgabe des Managements. Das bedeutet: Die Unternehmensleitung muss Qualität zu einem der obersten Unternehmensziele machen und die geeigneten Rahmenbedingungen zur Umsetzung dieses Zieles schaffen. Die DIN EN ISO 9001 bietet sich Führungskräften als Leitfaden an und gibt beispielsweise vier gute Tipps:

1. Die Qualitäts-Grundsätze/Qualitätspolitik

Tipp: Entwickeln Sie eine Qualitätspolitik, die Ihren Mitarbeitenden als Leuchtturm dient. Die grundlegende Qualitätsausrichtung wird in der ISO 9001:2015 in sieben Grundsätzen beschrieben (DIN EN ISO 9000, 2015): Kundenorientierung, Führung, Einbeziehung von Personen, prozessorientierter Ansatz, Verbesserung, faktengestützte Entscheidungsfindung, Beziehungsmanagement. Eine Tagespflege benötigt nicht nur ein Leitbild, das auf die Kundenorientierung ausgerichtet ist, sondern auch eine Ausrichtung zu Führungs- und weiteren Unterstützungsprozessen.

2. Der prozessorientierte Ansatz

Tipp: Denken, planen, handeln und steuern mit dem Ziel „immer ein bisschen besser“. Eine der wesentli-

chen Aussagen in der ISO 9001:2015 ist die zum „prozessorientierten Ansatz“. Er bildet die Basis für die systematische Weiterentwicklung Ihrer Qualität. Der Qualitätsregelkreis oder auch PDCA-Zyklus ist allgemein bekannt und doch findet er im Alltag nicht immer Anwendung: Erst planen (PLAN), dann durchführen (DO), unterwegs überprüfen (CHECK) und wenn der Plan nicht erreicht ist, wird es Zeit aktiv (ACT) zu werden.

Klären Sie zu jedem einzelnen Prozess diese Fragen:

- Wer ist der Prozessverantwortliche?
- Was soll erreicht werden (Prozess-Ziel)?
- Woran können Sie feststellen, ob Sie das Ziel erreichen (Messkriterien)?
- Welche Dokumente spielen eine Rolle bzw. werden im Rahmen des Ablaufs erstellt?
- Welche Schnittstellen zu anderen Prozessen gibt es?

EXPERTENTIPP

- Entwickeln Sie die Qualität Ihrer Dienstleistung systematisch. Das heißt, die Qualitätspolitik und -ziele sind festgelegt und mit dem Kontext und der strategischen Ausrichtung der Tagespflege vereinbar.
- Setzen Sie zu Ihrer Unterstützung eine für das QM-System beauftragte Person ein und befähigen Sie diese.
- Fördern Sie den Gedanken der Kundenzufriedenheit.



MELANIE ECKART
Inhaberin der Unternehmensberatung QManagement, eckart-qm.de



- Wie ist der eigentliche Ablauf?
- Wer macht was? Und wann? Wer prüft? Wer gibt frei?
- Welche Risiken und Chancen stecken in dem Prozess?

3. Das risikobasierte Denken

Tipp: Risiken und Chancen liegen dicht beieinander – „Mach was draus!“ Im Wesentlichen dient ein dokumen-

tiertes QM-System dazu, Qualität sicherzustellen und möglichen Risiken vorzubeugen. In der ISO 9001 wird dieses „risikobasierte Denken“ bis in die einzelnen Prozesse im Unternehmen heruntergebrochen. Aber nicht nur die „Risiken“ sind zu betrachten, sondern genauso bedeutend sind die „Chancen“. Die Norm empfiehlt: Betrachten Sie den Kontext Ihrer Ein-

richtung, prüfen Sie die aktuellen Änderungen und leiten Sie Risiken und Chancen daraus ab. Sie haben

- interne Themen: Ihre Mitarbeitende, Ihre Dienstleistungsbereiche (Pflege, Betreuung, Fahrdienst...), Ihre Arbeitsausstattung usw.
- externe Themen: Gesetzgeber (Corona-Verordnungen, QPR-TP, MuG), Fachwissenschaft (Expertenstandards), Markt (potenzielle TP-Gäste, Angehörige, ambulante Pflegedienste, Ärzte ...), Wettbewerb (Mitbewerber), Technik (Internetanschluss ...)

4. Die Managementbewertung

Tipp: Bewerte dein Management und deine Ergebnisse und „lass deiner Prüfung Taten folgen!“ Mit der Managementbewertung schließt sich der Kreis – der PDCA-Zyklus. Dank des guten PLANs besteht jetzt die Chance die Prozesssteuerung (das Management) und die Prozessergebnisse zu bewerten. Damit eine Managementbewertung systematisch durchgeführt wird, gilt es zunächst festzulegen, welche Daten zur Bewertung herangezogen werden sollten – passend zur Qualitätspolitik. Gut beraten ist eine Tagesspflege, die nicht nur auf wirtschaftliche Zahlen schaut. ✨

Eine Mustervorlage (Managementbericht) steht unter tp-tagespflege.net (Downloads).

Die Autorin ist auch Referentin auf dem TP Kongress: Infos unter tp-kongress.de

IMPRESSUM

TP – Tagespflege organisieren, leiten, entwickeln,
tp-tagespflege.net

Verlag:
Vincentz Network GmbH & Co.KG,
Plathnerstr. 4c, 30175 Hannover
T +49 511 9910-000

Ust.-ID-Nr. DE 115699827
Das gesamte Angebot des Verlagsbereiches
Altenhilfe finden Sie auf vincentz.de

Chefredaktion (V.i.S.d.P.):
Lukas Sander (ls), T +49 511 9910-121
lukas.sander@vincentz.net

Redaktion:
Sonja Thielemann (thi),
T +49 511 9910-133
sonja.thielemann@vincentz.net

Redaktionsassistentin:
Martina Süßmuth, T +49 511 9910-115
F +49 511 9910-089
martina.suessmuth@vincentz.net

Verlagsleitung:
Dr. Dominik Wagemann (dw)

dominik.wagemann@vincentz.net
T + 49 511 9910-101

Medienproduktion:
Maik Doppeide (Leitung),
Birgit Seesing (Artdirection)

Die Zeitschrift und alle in ihr enthaltenen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Mit Ausnahme der gesetzlich zugelassenen Fälle ist eine Verwertung ohne Einwilligung des Verlages strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Einholung des Abdruckrechtes für dem Verlag eingesandte Fotos obliegt dem Einsender. Überarbeitungen und Kürzungen eingesandter Beiträge liegen im Ermessen der Redaktion.
Beiträge, die mit vollem Namen oder auch mit Kurzzeichnung des Autors gezeichnet sind, stellen die Meinung des Autors,

nicht unbedingt auch der Redaktion dar. Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Warenbezeichnungen und Handelsnamen in dieser Zeitschrift berechtigt nicht zu der Annahme, dass solche Namen ohne weiteres von jedermann benutzt werden dürfen. Vielmehr handelt es sich häufig um geschützte, eingetragene Warenzeichen.

Anzeigen:
Leitung: Stefan Wattendorff,
T +49 511 9910-150
stefan.wattendorff@vincentz.net

Beratung Geschäftsanzeigen:
Vera Rupnow, T +49 511 9910-154
vera.rupnow@vincentz.net

Gültige Anzeigenpreisliste: Nr. 5, Preisstand 1.12.2021. Die Media-Daten sind zu finden unter media.vincentz.de

Abo / Leserservice:
T +49 6123 9238-257
F +49 6123 9238-248
service@vincentz.net

TP Tagespflege organisieren, leiten, entwickeln erscheint monatlich in gedruckter und digitaler Form. Zugang zum digitalen Angebot unter tp-tagespflege-digital.net

Abonnementpreis print und digital 124 € pro Jahr.

Schüler/-innen und Studenten/-innen erhalten gegen jährliche Vorlage eines Studiennachweises 20% Nachlass auf den Brutto-Jahrespreis.

Alle Preise sind inkl. MwSt. und Versand. Preisstand 1.12.2021.

Bei vorzeitiger Abbestellung anteilige Rückerstattung der Jahrespreise.

Bei höherer Gewalt keine Lieferpflicht. Gerichtsstand und Erfüllungsort: Hannover

Druck: johnen-druck GmbH & Co. KG
© Vincentz Network GmbH & Co. KG

ISSN: 2567-4595