



Streben nach kontinuierlicher Verbesserung

Einrichtungen kommen am Thema Qualitätsmanagement nicht vorbei, wollen sie in einem Umfeld bestehen, das sich ständig wandelt. Flexibilität ist gerade im Gesundheitsbereich gefragt. Wer glaubt, dass eine Zertifizierung mit ihren zahlreichen Vorschriften und Normen nur einschränkt, wird erstaunt sein, wie viel Entwicklungspotenzial sich bietet.

„Gerade durch die Beschäftigung mit Qualitätsmanagement haben wir nicht nur interne Abläufe verbessert, sondern vor allem eine nachhaltige Entwicklung zu noch mehr Nutzen für unsere Kunden erreicht“, bestätigt auch Uwe Beul, Einrichtungsleiter des Seniorenzentrum St. Liborius in Attendorn, das im vergangenen Jahr dafür mit dem Ludwig-Erhard-Preis ausgezeichnet worden ist.

Geborgenheit im Alter und eine Heimat für den Lebensabend zu finden, damit beschäftigen sich immer mehr Menschen, die mit fortschreitendem Alter ihren Angehörigen

nicht zur Last fallen wollen. In Attendorn bietet das Seniorenzentrum St. Liborius seit 1986 für 112 Bewohner und Bewohnerinnen ein Zuhause. Das Zentrum ist eingebunden in den Träger „Caritas Wohn- und Werkstätten im Erzbistum Paderborn e. V.“ mit insgesamt sieben Alten- und Pflegeheimen sowie zwölf Einrichtungen der Behindertspflege. Über 4.200 Menschen wohnen und arbeiten in diesen Einrichtungen. Einrichtungen wie diese gibt es viele in ganz Deutschland und doch unterscheidet dieses Zentrum etwas von den anderen: Seit dem Jahreswechsel 2.000 beschäftigt sich das Team um Uwe Beul intensiv mit dem Thema Qualitätsmanagement.

Innovativer Dienstleister mit Herz

Als Uwe Beul und sein Team sich anfangs mit Qualitätsmanagement auseinandersetzten, stand ein Ziel im Vordergrund: „Wir wollten Qualitätsmanagement nicht nur um des Qualitätsmanagements wegen. Wir wollten natürlich auch Abläufe verbessern und



Strukturen verändern. Das einzige, was für uns jedoch immer zählte und auch heute noch oberste Priorität hat, ist die absolute Kundenorientierung.“ Qualitätsmanagement ist in diesem Fall die Basis, auf der die St. Liborius-Mitarbeiter ihre Dienstleistungen erbringen und die Servicequalität kontinuierlich verbessern. Ziel ist es, den Bewohnern ein Zuhause zu bieten, in dem sie Zufriedenheit finden und sich einfach wohlfühlen.

Selbstbewertung und Leistungsverbesserung

Begleitet auf diesem Weg hat sie Frank Slawik vom Management Institut Bochum mib, einem Experten-Team, das schon seit vielen Jahren Unternehmen und Organisationen unterschiedlicher Branchen bei der Einführung von Systemen für ein strategisches Qualitätsmanagement zur Seite steht. Dazu Frank Slawik: „Natürlich lässt sich ein System wie Business Excellence nicht von heute auf morgen und auch nicht von alleine einführen.“

Selbstbewertung und Leistungsverbesserung sind zwei wesentliche Begriffe im Entwicklungsprozess hin zu einem exzellenten Unternehmen. Durch Selbstbewertung lernen Unternehmen ihre Stärken und Schwächen deutlich kennen. Sie wissen innerhalb der Phase mit „Business Excellence“ genau, auf welcher Entwicklungsstufe sie sich zu einem bestimmten Thema befinden, welchen Weg sie noch vor sich haben und welche Schritte sie gehen müssen, um zum Ziel zu gelangen. Dazu abschließend Uwe Beul: „Erst die immer wiederkehrende Auseinandersetzung bringt die notwendige Routine, die Sicherheit gibt und das Thema Qualität nicht zu etwas Besonderem, sondern zur Normalität werden lässt.“ Eine Normalität, die zur kontinuierlichen Entwicklung, Bewertung und Verbesserung in allen Bereichen führt. Dies bestätigte im vergangenen Jahr auch das Gremium des Ludwig-Erhard-Preis.

Reifegrad steigern - Wertschöpfung erzielen

„Ein ehrgeiziger Antrieb, den bereits erreichten Reifegrad noch weiter zu steigern, ist die Teilnahme am Wettbewerb um den Ludwig-Erhard-Preis“, erklärt Frank Slawik und freut sich natürlich mit St. Liborius, dass es 2006 mit der Auszeichnung geklappt hat. „Unsere Kunden nutzen den Wettbewerb, um im Vergleich mit den Besten des Landes zu erfahren, wo sie stehen und wie sie sich weiter verbessern können. Durch ein hervorragendes Abschneiden als Finalist, durch Erhalt einer Auszeichnung oder gar durch den Gewinn des Preises, können sie beweisen, dass ihre Organisation zur Spitzenklasse in Deutschland gehört.“

So wie im Fall des Seniorenzentrum St. Liborius aus Attendorn. In der Kategorie „Kleine Unternehmen“, in der kein erster Preis vergeben wurde, belegte das Unternehmen Platz drei. „Die Liborius-Leitung motivierte

ihre Mitarbeiter, Pflege mit messbarer Effizienz zu verbinden. Dem Pflegeheim war es somit gelungen, die Pflege für Menschen sowohl unter ökonomischen als auch diakonischen Aspekten zu meistern“, so ein Auszug aus der Laudatio. Uwe Beul, Einrichtungsleiter, freute sich mit seinem Team: „Bei der Strategietagung im Jahr 2000 lautete unser Motto 'Wir machen uns auf den Weg'. Am heutigen Tag konnten wir in Sachen Excellence ein entscheidendes Etappenziel, den Ludwig-Erhard-Preis, erreichen und freuen uns sehr über die Auszeichnung.“

Nachhaltige Wertschöpfung erzielen

Müssten sich Einrichtungen selbst jeden Schritt überlegen, wie sie Strukturen schaffen, Abläufe besser organisieren, Mitarbeiter in die Zielplanung einbinden, Kunden begeistern

und das Ganze auch noch möglichst effektiv kontrollieren können, kämen sie gar nicht mehr dazu, Dienstleistungen zu erbringen. Deshalb haben bereits 1988 vierzehn führende europäische Unternehmen die European Foundation for Quality Management (EFQM) gegründet, um außergewöhnlich gute Ansätze für das Management von Organisationen bekannt zu machen. Seitdem können gerade mittelständische Unternehmen und Einrichtungen davon profitieren und durch die Umsetzung der Business-Excellence-Strategien inklusive eigenständiger Kontrolle nachhaltigen Erfolg erzielen.

Einmal angefangen ist ein Qualitätsmanagementprozess etwas, das ein Unternehmen begleitet, so lange es am Markt agiert. So auch beim Seniorenzentrum St. Liborius, wie Uwe Beul bestätigt: „Seit sieben Jahren arbeiten wir nun kontinuierlich am Qualitätsmanagement unserer Einrichtung. Wir

nutzen Prozesse dort, wo sie sinnvoll sind, setzten klare Prioritäten und handhaben formale Dinge inzwischen eher pragmatisch. Die Bewerbung um den Ludwig-Erhard-Preis 2006 war für uns nur eine Zwischenetappe. Wir wollten einfach nur dabei sein, der dritte Platz war für uns dann eine absolute Überraschung. Nun haben wir uns als Ziel gesetzt, uns 2010 noch einmal zu bewerben und natürlich auch noch besser abzuschneiden.“

red

Weitere Infos zu dem Thema bei der mib Management Institut Bochum GmbH, Bochum, www.mi-bochum.de

Arbeiten nach einem Modell

Um einer Organisation bei der Verbesserung ihrer Leistung zu helfen, hat die EFQM 1991 das EFQM-Modell für Excellence herausgegeben. Dieses Modell stellt die Anwendung der Grundkonzepte in einem strukturierten Managementsystem dar. Zehntausende Organisationen in und außerhalb Europas arbeiten inzwischen nach diesem Modell. Unternehmen, Schulen, Gesundheitsorganisationen, Polizei, Versorgungseinrichtungen, Staatsorgane und Verwaltungen des Öffentlichen Dienstes. Darüber hinaus bewirkt das Modell die Entwicklung einer einheitlichen ‚Management-Sprache‘ und das Benutzen vergleichbarer Werkzeuge. Dies vereinfacht den Austausch bewährter Vorgehensweisen über die verschiedensten Branchen in ganz Europa hinweg.

Quelle: EFQM®