

BTHG und Qualitätsmanagement - Herausforderung und Chance

*Forum für Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB) der Lebenshilfe sowie
anderer sozialer Organisationen*

8.-9. Februar 2018, Kassel

Ergebnispapier

Empfehlungen an die Betriebe, insbesondere Geschäftsführungen und Vorstände

Unser Appell an die Geschäftsführungen: Nehmt Qualitätsmanagement endlich ernst!

- Ein gutes QMS bedeutet: Bewährte Lösungen behalten, sich auf die neuen Anforderungen rechtzeitig vorbereiten und neue Lösungen gestalten.
- Prüfen Sie, ob das vorhandene QM geeignet ist, neue Verfahren abzubilden, wie z.B. das Gesamtplanverfahren, Nettoprinzip usw.
- Behalten Sie die Prozesse im Blick! Neuerungen wie Nettoprinzip erfordern neue Prozesse quer zu den vorhandenen Fachbereichen und Leistungsangeboten. Arbeiten Sie im Unternehmen über die verschiedenen Bereiche hinweg zusammen und nutzen Sie für die Prozessbeschreibungen den PDCA-Zyklus.
- Ziehen Sie Lernerfahrungen aus verwandten Bereichen (z.B. Altenhilfe) heran.
- Binden Sie Nutzerinnen und Nutzer ein; gehen Sie (noch) stärker auf Selbsthilfegruppen pp. zu. Koppeln Sie die Dienstleistungen und die Qualitätsprüfung stärker an die Nutzerinnen und Nutzer. Befähigen Sie Nutzerinnen und Nutzer, sich einbringen zu können.
- Erproben Sie künftige Strukturen bereits jetzt durch Simulationen, um Handlungsbedarfe zu identifizieren.
- Beachten Sie den Unterschied zwischen **Wirksamkeit von Prozessen** und **Wirkung am Klienten**
- Fangen Sie jetzt an, Indikatoren zu bestimmen. Dies ist ein Prozess, der Zeit erfordert!
- Stärken Sie die Rolle Ihres QMB und lassen Sie sich von ihr/ihm beraten
- Früh genug beginnen!

Einflussnahme auf betrieblicher Ebene:

- Unterstützen Sie sich betriebsübergreifend gegenseitig, nutzen Sie Netzwerke oder bilden Sie neue.
- Nutzen Sie lokale Strukturen (Kommunalpolitik, Gremien wie Runde Tische usw.).
- Informieren Sie Ihren Spitzen-/Dachverband auf Landes- und Bundesebene und machen Sie Ihren Anspruch deutlich, mitmischen zu wollen!

Forderungen an die Spitzenverbände / BV Lebenshilfe

- Leistungen müssen individuell bleiben
- Wirksame Prozesse setzen finanzielle Ressourcen voraus! Der offensichtlich zusätzliche Aufwand muss refinanziert werden!
- Ein Schlüsselfaktor: Den Kunden verstehen! Nutzerinnen und Nutzer einbinden!
- Setzen Sie sich dafür ein, dass die Fehler aus Altenpflege und Gesundheitswesen nicht wiederholt werden. Lösungen wie AZAV sind zu verhindern. Bauen Sie entsprechende Argumentationsketten auf und belegen Sie diese!
- Nutzen Sie Informationen aus der Basis (bottom up) - Verhandler müssen Praxis in der Leistungserbringung haben.
- Besonders wichtig: Endlich eine einheitliche (gemeinsame) Linie, die gleiche Stoßrichtung vertreten. Verbandstypische Empfindlichkeiten nutzen nur der anderen Seite.
- Wenn Zertifizierung, dann nach DIN EN ISO 9001:2015. So werden vorhandene Strukturen genutzt und Aufwände reduziert.
- Sorgen Sie dafür, dass das Zertifizierungsverfahren so schnell wie möglich geklärt wird.