

**I. QUALITÄTSMANAGEMENT => Prozess in seiner Entwicklung bei den Franziskanerinnen
Salzkotten in den letzten 25 Jahren**

Seit über 25 Jahren engagieren wir Franziskanerinnen Salzkotten uns für ein strukturiertes Qualitätsmanagement in unseren sechs Altenpflegeeinrichtungen. Unsere Einrichtungen werden im Sinne einer umfassenden Qualitätspolitik (Unternehmenspolitik) geführt. Sie wird im Rahmen eines Qualitätsmanagement(QM)-Systems für alle Bereiche der Einrichtung konzipiert und als kontinuierlicher Verbesserungsprozess umgesetzt. Der Prozess der ständigen Verbesserung spiegelt sich im PDCA-Zyklus wider.

Dabei berücksichtigen wir den **Diakonischen Corporate Governance Codex und die Leitlinien für unternehmerisches Handeln in der Caritas**. Wir respektieren die Transparenzstandards für Caritas und Diakonie und setzen diese nach unseren Möglichkeiten um.

Der Weg führte zu Beginn über die Definition und Umsetzung von Pflegestandards, die Einführung der Pflegedokumentation, über die Formulierung von verbindlichen fachlichen und organisatorischen Verfahrensanweisungen, über die Beschreibung aller relevanten Prozesse der Einrichtungen im Rahmen eines QM-Handbuchs bis zu der umfangreichen Selbstbewertung und anschließenden erfolgreichen Auditierung einer Einrichtung in der Systematik des **QKA** (Qualitätskatalog für Katholische Einrichtungen der stationären Altenhilfe) **im Jahre 2008**.

Primäres Ziel unseres Qualitätsmanagements ist selbstverständlich die Verbesserung der Qualität. Die Umsetzung solcher wichtigen Prozesse, wie auch die Weiterentwicklung der Qualität, muss somit auch reflektiert bzw. überprüft werden.

Von großer Bedeutung für uns ist die externe Überprüfung durch die **proCum Cert GmbH Zertifizierungsgesellschaft** nach den **Regelwerken DIN ISO 9001:2008 und den Rahmenbedingungen einer christlichen Unternehmenskultur in Caritas und Diakonie**.

Die Anforderungen einer freiwilligen Zertifizierungsprüfung gehen über die gesetzlich vorgeschriebenen jährlichen Qualitätsprüfungen durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) weit hinaus. Auch seitens des MDK wird die Einrichtung in vielen Aspekten durchleuchtet, die aber immer den Charakter einer Momentaufnahme haben. Uns Franziskanerinnen war und ist es aber wichtig, einen ständigen Verbesserungsprozess in allen Bereichen der Versorgung zu initiieren und aufrecht zu erhalten, der Kriterien - wie die christliche Unternehmenskultur - explizit einschließt.

Qualitätsentwicklung ist für uns eben nicht nur eine gesetzliche, sondern auch eine ethische Forderung und Verpflichtung mit dem Ziel der bestmöglichen Versorgung und Betreuung unserer Bewohnerinnen und Bewohner. Das gewählte Prüfsystem berücksichtigt besonders auch die religiöse Dimension bei allen Qualitätsprozessen und legt Wert auf die christliche Unternehmenskultur.

Die Einbindung des Arbeitsschutzes im Jahre 2015 in das bestehende QM-System (qu.int.as) stellt für uns zusätzlich eine systematische Bereicherung dar. Durch die Integration der Belange des Arbeitsschutzes in die bereits aufgestellten betrieblichen Strukturen und Abläufe wird eine erhöhte Rechtssicherheit erreicht. Entsprechende Prozesse mit den zugehörigen Dokumenten, wie Gefährdungsbeurteilung, Notfallmanagement und Prüffristen werden detaillierter abgebildet. Dies zahlt sich auch besonders für die entsprechenden Führungskräfte aus.

II. QUALITÄTSMANAGEMENT => als Entwurf für ein professionelles Verständnis und eine professionelle Ethik aus unserer Sicht

Wie schon erwähnt, ist Qualitätsentwicklung für uns nicht nur eine gesetzliche, sondern auch eine ethische Forderung, d.h. jeder/jede von uns trägt - nach seinen Möglichkeiten - Mitverantwortung in der Umsetzung der Prozesse, aber unter ethischen Gesichtspunkten:

- ♦ Wir begegnen der Komplexität, indem wir systematisch und geordnet vorgehen
- ♦ Wir setzen klare Prioritäten
- ♦ Wir nehmen uns wahr - differenziert, umfassend, ganzheitlich und ehrlich
- ♦ Wir führen Selbst-Bewertungen durch mit kritisch-wachem Geist
- ♦ Wir gehen ausgewogen mit uns um, sehen unsere Stärken und Verbesserungspotentiale
- ♦ Wir stellen Transparenz her
- ♦ Wir betrachten Fremdbewertung nicht als Machtdemonstration, sondern als kollegiale Beratung auf Augenhöhe
- ♦ Wir streben einen herrschaftsfreien Dialog an, der nicht von Macht, sondern von dem ehrlichen Wunsch nach gegenseitiger Unterstützung geprägt ist
- ♦ Wir machen uns unsere Schwächen bewusst, nehmen ein berechtigtes Lob dankbar an
- ♦ Wir lernen aus unseren Fehlern, streben ständig nach Verbesserung, setzen uns neue Ziele
- ♦ Wir gehen in kleinen Schritten voran und freuen uns über Teilerfolge
- ♦ Wir sehen uns und unsere Mitarbeiter nicht als Arbeitsmaschinen, die reibungslos funktionieren soll, sondern geben der religiösen Ebene einen angemessenen Raum in unserem Leben
- ♦ Wir stellen uns unserer gesellschaftlichen Verantwortung

Jeder/jede von uns ist aber in diesem Prozess nicht auf sich alleine gestellt. Gemeinsam sind wir füreinander verantwortlich, nur gemeinsam können wir diesen Weg der weiteren Qualitätsentwicklung/-verbesserung gehen. Wie in jedem Leistungsbereich einer Einrichtung, so gibt es auch im Bereich unseres Qualitätsmanagement die unterschiedlichen Rollen und Verantwortlichkeiten, wie z.B.:

- ♦ die Geschäftsleitung
- ♦ die/der QM-Beauftragte des Trägers
- ♦ die QM-Beauftragten in den Einrichtungen
- ♦ der Steuerkreis (externer Berater, Geschäftsführerin, QMB des Träger)
- ♦ die auditierende zertifizierende Institution (proCum Cert)

III. QUALITÄTSMANAGEMENT => Schnittstellenmanagement / Werte in der Kooperation mit der Zertifizierungsgesellschaft proCum Cert

Bevor ich nun an dieser Stelle eigens über die positiven Erfahrungen der Zusammenarbeit mit der proCum Cert GmbH (den Auditoren) berichte, möchte ich aber die gute Zusammenarbeit mit unseren Einrichtungen bzw. unseren Mitarbeitern nicht unerwähnt lassen. Ohne ihren Einsatz und der positiven Einstellung zum Qualitätsmanagement würde sich die Qualität in der Pflege und Betreuung unserer Bewohner nicht widerspiegeln.

Sowohl ihnen wie auch den Auditoren gebührt im Besonderen mein Dank und meine Wertschätzung!!

In den vielen Jahren haben wir für unsere Arbeit an Prozessverbesserungen und die Weiterentwicklung des gesamten Qualitätsmanagements durch die proCum Cert GmbH hilfreiche Empfehlungen/Unterstützung erhalten!

Sowohl die Zusammenarbeit zwischen dem Träger und den Einrichtungen wie auch der Zertifizierungsgesellschaft proCum Cert zeichnet sich aus durch bestimmte Werte in der Kooperation:

- ♦ systematisches Vorgehen
- ♦ Transparenz
- ♦ Verlässlichkeit, Kalkulierbarkeit
- ♦ einander zuhören, aufeinander eingehen, einander entgegen gehen
- ♦ nicht die Bewertung steht im Vordergrund, sondern die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems
- ♦ Partnerschaftlichkeit
- ♦ respektvolle Begegnung auf Augenhöhe, Beziehung in Gegenseitigkeit
- ♦ Vertrauen

Selbstverständlich gibt es Regeln bzw. Prinzipien für Auditoren, die sie zu beachten haben, die das Audit zu einem wirksamen und zuverlässigen Werkzeug machen. Wichtig zu nennen ist vor allem die Forderung nach ethischem Verhalten wie Vertrauen, Integrität, Vertraulichkeit und Diskretion.

Diese, doch eigentlich „selbstverständlichen“ Regeln, wurden von den Auditoren vorbildhaft umgesetzt. Besonders zu erwähnen ist aber in erster Linie die Art und Weise der Betreuung im Zertifizierungsprozess und der Auditdurchführung, worin sich die Auditoren auszeichneten: **Menschlichkeit, Wohlwollen, respektvolle Begegnung auf Augenhöhe...**

Die erfahrenen Eindrücke unserer Arbeitssicherheitsfachkraft während des Audits bestätigen noch diese Bewertung: *... seitens der proCum Cert wurden bereits in der vorangegangenen Systemanalyse [Oktober 2015] erste Verbesserungsmaßnahmen offengelegt. Im Verlauf des Audits zur Erlangung der **MAAS-BGW-Zertifizierung** zeichneten sich die Auditoren durch ihr hohes Maß an **fachlicher und praktischer Erfahrung im Bereich des Arbeitsschutzes** aus. Auf eine angenehme menschliche Art wurden die Beschäftigten durch die Befragungen und teilweise Änderungen in ihren Arbeitsabläufen geführt.*

Ebenso haben es unsere Mitarbeiter aller Leistungsbereiche erlebt; an dieser Stelle möchte ich auch die Seelsorgerin erwähnen. Besonders wichtig war für sie auch die menschliche, wohlwollende Atmosphäre bei der Befragung. Dabei wurde von den Mitarbeitern sehr positiv aufgenommen, dass seitens der Auditoren schon eine Bewertung der Prozesse während der Befragung ausgesprochen wurde - mit entsprechenden Verbesserungsvorschlägen. **Die Erfahrung machen zu dürfen, dass die eigene Arbeit geschätzt wird, positiv gewertet wird, gelobt wird – das ist für Mitarbeiter so wichtig, ja, wichtig - auch für uns alle!** Schon bei der ersten Zertifizierung (nach QKA) wurden seitens der Auditoren darauf hingewiesen, wie wichtig das **Loben** ist - „...es steht in meinem Gebetbuch! ...“

Diese Wertschätzung, sie ermutigt unsere Mitarbeiter, ja uns alle, an der Qualitätsentwicklung gemeinsam weiter zu arbeiten. Qualitätsmanagement lohnt sich! Es bedeutet, Instrumente anzuwenden, die sich in der ständigen Weiterentwicklung zur kontinuierlichen Verbesserung eines Unternehmens bewährt haben. Ein wichtiges Instrument ist für uns das Audit durch proCum Cert. Richtig verstanden und angewandt ist es die Chance, durch „Auseinandersetzung“, aktives Zuhören und konstruktive Zusammenarbeit den besten Weg zu finden und erfolgreich am gemeinsamen Ergebnis zu arbeiten.

Die kontinuierlichen Verbesserungen durch die Hinweise der Auditoren hat uns die gesetzlich vorgeschriebenen Kontrollen wie die MDK Prüfungen, Begehungen der Heimaufsicht und der Bezirksregierung, etc. wesentlich erleichtert.

In einem Interview [Franziskusblick Nr. 1 => zum Thema „Einsatz mit Qualität“] wurde ich u.a. zu zwei Themen befragt:

1. Zertifizierungsprozess:

Frage:

Eine Kritik an Zertifizierungsprozessen ist, dass die Qualität der Dokumentation der Arbeit manchmal höher bewertet werde, als die Qualität der Arbeit selbst. Entspricht das Ihren Erfahrungen?

Antwort

Ich habe Verständnis dafür, dass bei vielen in den letzten 20 Jahren dieser Eindruck entstanden ist, aber das kann und darf man so nicht stehen lassen. Bei uns behält der Dienst am Menschen höchste Priorität. Aber Dokumentation ist mehr als nur eine lästige Pflicht! Durch sie werden unsere Leistungen erst nachvollziehbar und überprüfbar.

2. Qualität

Frage:

Qualität in der Arbeit mit alten Menschen ist etwas anderes, als etwa bei der Produktion eines Autos. Wie würden Sie Qualität hier definieren?

Antwort:

*Das ist vollkommen richtig. Wir arbeiten mit Menschen, das muss uns bei aller Formalisierung und Standardisierung immer klar sein! Genau wie in der industriellen Produktion kommt es bei uns auch auf Professionalität an, auf Zuverlässigkeit, Genauigkeit und Sicherheit. Aber in der Arbeit mit Menschen kommen noch ganz andere wichtige Werte dazu, die wir nie vergessen dürfen. Das sind **ethische Werte** wie Einfühlungsvermögen, Respekt, Vertrauenswürdigkeit und Achtung vor den Menschen und ihrer Gotteskindschaft.*

Ethische Werte haben auch in den Audits und den Zertifizierungen ihren Platz gefunden. Daher darf man sagen, dass sich das Qualitätsmanagement auch durch die Impulse der Zertifizierungsgesellschaft eindrucksvoll weiterentwickelt hat.

*Qualität ist, sich in die Seelen der Menschen hineinzuversetzen,
um ihre wahren Ansichten, Wünsche und Gefühle herauszuhören.*

[aus Korea]

*Das Mitfühlen mit allen Geschöpfen ist es,
was den Menschen erst wirklich zum Menschen macht.*

[Albert Schweitzer]