

Qualität: Auf dem richtigen Weg für die Zeit nach dem LQN?

„Auf dem richtigen Weg für die Zeit nach dem LQN?“ Zu diesem Thema diskutierten in Bad Homburg die Qualitätsmanager aus 20 Sozialkonzernen auf Einladung der QM Service GmbH und der PAUL HARTMANN AG. Insbesondere ging es um die Frage, wie Qualitätsmanagement in Sozialkonzernen effizient umgesetzt werden kann und welche Systeme die besten Aussichten auf Erfolg versprechen.

Bad Homburg (nh). Ausgangspunkt für eine lebhaft diskutierte Diskussion waren vier Impulsreferate. Johannes Kamm (Foto), Geschäftsführer von QM Service und Rechtsanwalt erläuterte die aktuellen Absichten des Gesetzgebers. Demnach ist noch in 2003 die Verabschiedung des 5. Änderungsgesetzes zum SGB XI geplant (Referentenentwurf siehe Seite 1). Dort ist vorgesehen, den früher geplanten Leistungs- und Qualitätsnachweis (LQN) durch dreijährig wiederkehrende MDK-Prüfungen zu ersetzen. Alternativ



können die Einrichtungen laut Ministerium und Arbeitspapier für einen Gesetzesentwurf vom März 2003 zertifizierte Qualitätsmanagementsysteme wählen, die durch die Vertragspar-

teien anerkannt werden. Bei den anerkannten QM-Systemen stehen das Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM) und die DIN EN ISO 9001:2000 am höchsten im Kurs.

Dr. Ursula Reck-Hog, lizenzierte EFQM-Trainerin, stellte EFQM als sehr umfassendes und anspruchsvolles Selbstbewertungsmodell vor, das sich gerade in Sozialeinrichtungen bestens bewähre. Es sei auch mit einem Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001:2000 „kombinierbar“. Neu bei EFQM ist die Einführung zusätzlicher Levels of Excellence neben der bekannten Spitzenauszeichnung „award finalist“. Dem Level „Recognised for Excellence“ werden realistische Chancen eingeräumt, Anerkennung durch die Vertragsparteien im Sinne des im Entwurf geforderten Testats zu erhalten.

Markus Illison, Ressortleiter Gesundheitswesen bei dem Zer-

tifizierungsunternehmen EQZert in Ulm, sieht in einem Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001:2000 den zukunftsträchtigen Weg gerade für die Konzerne. Zum einen spräche bereits die zunehmende Häufigkeit von Zertifizierungen nach dieser Norm für ein entsprechendes Qualitätsmanagementsystem. Zum zweiten garantiere die Norm bei professioneller Auslegung die individuelle Erfassung aller relevanten Bereiche gerade auch in Konzernen. Zudem verfügt diese Norm über eine europaweite Anerkennung. Allerdings, so gab Illison zu bedenken, gilt es, die teilweise doch recht abstrakten Vorgaben sachgerecht zu transferieren und eine anfängliche Überregulierung zu vermeiden. Gerade letzteres will ohne externe Unterstützung erfahrungsgemäß oftmals nicht recht gelingen. Wichtig sei es weiter, die QM-Systeme in jedem Fall so anzulegen, dass sie alle ge-

setzlichen Vorgaben abdecken. Über die praktischen Erfahrungen bei Aufbau eines Konzern-Qualitätsmanagements berichtete Martin Walter, Qualitätsmanager der Evangelischen Heimstiftung in Baden Württemberg. Frei nach dem Motto von Gustav Werners „Was nicht zur Tat wird, das hat keinen Wert“ wurde dort die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems orientiert an den Vorgaben der DIN EN ISO 9001:2000 ausdrücklich als Projekt beschlossen und erarbeitet. Nach Zielsetzung und Entscheidung durch die Geschäftsführung galt das Hauptaugenmerk einer detaillierten Projektkonzeption. Bewusst wurde über die Erarbeitung von verbindlichen Mindeststandards Platz geschaffen, der von den einzelnen Einrichtungen ausgefüllt werden konnte. Auf diesem Weg war eine hohe Mitarbeitermotivation und -identifikation zu erreichen.

Im Ergebnis wird allen Konzernen empfohlen, jetzt aktuell die gesetzgeberischen Aktivitäten zu verfolgen. Gleichzeitig sollten alle laufenden Arbeiten uneingeschränkt fortgeführt werden. Dies gilt insbesondere für die lückenlose Umsetzung der gesetzlichen Inhalte. Gleichzeitig sind die Konzernführungen aufgerufen, das Qualitätsmanagementsystem bevorzugt als Instrument der Unternehmenssteuerung zu definieren und zu erarbeiten.