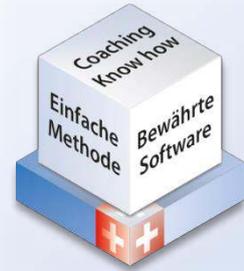




# Anforderungen an ein QMS (Qualitätsmanagementsystem) im Gesundheitswesen



Um sicherzustellen, dass Institutionen im Gesundheitswesen, insbesondere in der Langzeitpflege, aktiv sind und Qualität liefern, wird heute ein ganzer Strauss von Anforderungen von Bund und Kantonen auferlegt. Diese gilt es in der Praxis zu erfüllen...

## Anforderungen im Gesundheitswesen sind gestiegen und steigen weiter

Nicht abschliessend seien hier als Beispiel Themenbereiche wie Qualitätsentwicklung, Qualitätssicherung, Qualivista und vorgegebene Audits erwähnt. Damit verbunden sind Forderungen nach spezifischen Indikatoren, die mittels eines QMS aufgezeigt werden sollten. Schliesslich werden solche Kenngrössen in einem Reporting festgehalten. Oft gelten diese Standards als Basis für Benchmarks im Umfeld des Gesundheitswesens.

Hinzu kommen weitere institutionsspezifische, interne Anforderungen, die zusätzlich in ein QMS einfließen, insbesondere, wenn dieses den Anspruch auf ein zukunftsweisendes Führungs- und Organisationssystem hat. Der Begriff «Qualität» beschränkt sich heute nicht nur auf den Bereich Pflege und Betreu-

ung, sondern wird in erfolgreichen Institutionen viel weiter gefasst: **Qualität ist das Erfüllen von externen und internen Anforderungen** (Erwartungen, Wünschen) schlechthin und betrifft alle Prozesse und Themenkreise in der Organisation.

**«Gut ist derjenige, der heute «besser» ist als gestern und gleichzeitig vorausblickt, wie es morgen sein soll.»**

Die Umsetzung der hohen und vielschichtigen Anforderungen im Gesundheitswesen – immer öfter wird auch hier Nachdruck auf dauernde Effizienzsteigerung bzw. Wirtschaftlichkeit gelegt – können dann erfolgreich erfüllt werden, wenn bei den Ausführungen und der Umsetzung die Betroffenen (= Mitarbeitende) als Verantwortliche miteinbezogen werden. Das entsprechende



(zum Teil brachliegende, aber vorhandene) Knowhow kann dann mit «so viel wie nötig», und nicht mit «so viel wie möglich», festgehalten werden. Lösungen, Vorgehensweisen und Massnahmen werden im Team erarbeitet. Die daraus entstehenden Regelungen werden inhaltlich so formuliert, dass sie einen verpflichtenden Charakter erzeugen.

Der notwendige Freiraum in der Ausführungsgestaltung fördert dabei den Innovations- und Kreativitätsgedanken und gleichzeitig verstärkt dies eine schnellere und bessere Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden. Auch hier gilt: Ein schlankes, strukturiertes System wird einfacher von allen Betroffenen angenommen und entsprechend gelebt.

Eine moderne, praxis- und zukunftsorientierte Plattform soll natürlich stets aktuelle Informationen wie Richtlinien, Anweisungen und entsprechende Hilfsmittel enthalten. Sie sollte zudem für jeden Mitarbeitenden zugänglich sein. Es gilt deshalb einen Schwerpunkt auf die einfache Bedienung durch alle Mitarbeitenden zu legen. Auch das Herausziehen von Kennzahlen und Einbringen von Verbesserungen soll jederzeit möglich sein.

**Das Wesen der F.E.E.<sup>®</sup>-Methode besteht darin, ein einfaches, standardisiertes, selbstverständliches und natürliches Vorgehen aufzubauen, das zudem Spass macht und das Engagement der Beteiligten verstärkt.**

Eine solche erfolgreiche Umsetzung im Alltag ermöglicht z.B. die bewährte F.E.E.<sup>®</sup>-Methode in Kombination mit der Software-Plattform winF.E.E.<sup>®</sup>.

*Die FEE-Consult AG mit ihrer über 25-jährigen Erfahrung im Gesundheitswesen, ist eine der erfolgreichsten Unternehmensberatungsfirmen für Managementsysteme. Wir sind Mitglied des Beraternetzwerkes CURAVIVA der ARTISET-Gruppe.*

*Wir bauen hochwirksam lebende QMS bei unseren Kunden auf – dank unseren fachkompetenten Partnern, persönlicher Beratung und Coaching, sowie der Kombination unserer systematischen Vorgehensweise, der F.E.E.<sup>®</sup>-Methode und der Software-Plattform winF.E.E.<sup>®</sup>.*

*Die FEE-Consult AG unterstützt somit nicht nur die Anforderungen der Behörden im Gesundheitswesen, sondern sie fördert sowohl die effiziente und einfache Entwicklung wie auch die Umsetzung von Visionen und Leitbildern der jeweiligen Institution. FEE-Kunden wie z. B. der LINDENHOF in Oftringen belegen dies.*

**Der Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems nach der F.E.E.<sup>®</sup>-Methode besteht aus 4 Schritten:**

1. **Anforderungen** formulieren
2. Entsprechende **qualitätsrelevante Daten und Indikatoren** festlegen, um damit ein Führungsinstrument zu haben
3. Die **nachvollziehbare Ausführung** inhaltlich mit den Beteiligten regeln
4. Gegebenenfalls mögliche **Korrekturmassnahmen** erwähnen.

Das Vorgehen der F.E.E.<sup>®</sup>-Methode beim Aufbau eines Prozesses entspricht dem klassischen Modell des Deming-Kreises PDCA (Plan Do Check Act). Der Mensch, mit all seinen, zum Teil unbewussten, Fähigkeiten, steht dabei im Mittelpunkt. Seine persönlichen und funktionellen Anforderungen, Erwartungen und Wünsche an ein QMS erhalten somit mehr Gewicht und fliessen unter anderem besonders in die Ausführungen im Alltag ein.

**Leben heisst Veränderung**

Die flexible, laufende Anpassung des QMS-Systems an neue Anforderungen und die strategische Ausrichtung der Institution, gilt es im Rahmen einer kontinuierlichen Verbesserung, zu erfüllen. Ein QMS ist erst dann ein Führungssystem, wenn es lebt und die Gesundheitsinstitution in seiner Daseinsberechtigung für die Zukunft unterstützt.

**Gerrit A. Bos**

Seit über 25 Jahren Seniorpartner der FEE-Consult AG



**FEE-Consult AG**

www.fee-consult.ch | info@fee-consult.ch

**Prozessorientierte Führungs- und Organisationssysteme: Wirkungsvoll dank der F.E.E.<sup>®</sup>-Methode.**

**(F)raktal:** Das Fraktal ist der Prozessbaustein der F.E.E.<sup>®</sup>-Methode. Der Natur entlehnt, lässt er sich beliebig skalieren. Alle Organisationen lassen sich in dieser Weise darstellen.

Die F.E.E.<sup>®</sup>-Methode ist branchenunabhängig, universell einsetzbar und seit über 25 Jahren erfolgreich im Einsatz in mittlerweile über 500 Organisationen.

**(E)ffizient:** Die F.E.E.<sup>®</sup>-Methode eliminiert Leerläufe und systemische Fehler aller Art. Anforderungen an Prozesse werden umfassend definiert und anschliessend die Qualitätsdaten als Prozessmessgrössen festgelegt. Die Definition der Prozessausführung erfolgt flexibel, zusammen mit den Mitarbeitenden. Das bedeutet: Die richtigen Dinge richtig tun.

**(E)infach:** Die F.E.E.<sup>®</sup>-Methode ist einfach zu verstehen und leicht anzuwenden. Bei Mitarbeitenden und Management geniesst das Führungs- und Organisationssystem nach der F.E.E.<sup>®</sup>-Methode eine hohe Akzeptanz, denn es stellt den Menschen in den Mittelpunkt.

Besuchen Sie uns auf [www.fee-consult.ch](http://www.fee-consult.ch) und informieren Sie sich über unsere erfolgreich ausgeführten Projekte!