

Qualitätsmanagement in sozialen Organisationen am Beispiel der LWL-Klinik Paderborn

Paderborn, 09.12.2009

PD Dr. Bernward Vieten

Übersicht:

1. Einleitung
2. Organisationsentwicklung
3. Führungsverantwortung
4. Organisationales Lernen
5. Unser QM-System
6. Recognised for Excellence
7. Weitere Entwicklungsschritte



LWL

Für die Menschen. **3**
Für Westfalen-Lippe.

Krankenbehandlung SGB V

Fachdisziplin Psychiatrie und Psychotherapie

Stationär

208 Betten

2 Tageskliniken

- Allg. Psychiatrie 20 Plätze
- Gerontopsych. 12 Plätze

Institutsambulanzen §118 SGB

Rehabilitation SGB IV

Med. Rehabilitation Suchtkranker

Stationär/
teilstationär

17 Plätze

Behinderten-Hilfe SGB XII

Westfälischer Wohnverbund

- Wohnhaus Franziskanergasse
- Wohnhaus Agathastrasse
- Stationäres Einzelwohnen

89 Plätze

- Betreutes Wohnen
- Familienpflege

Integrierte MRV-Behandlung

Rehabilitation forensischer Patienten

Stationär

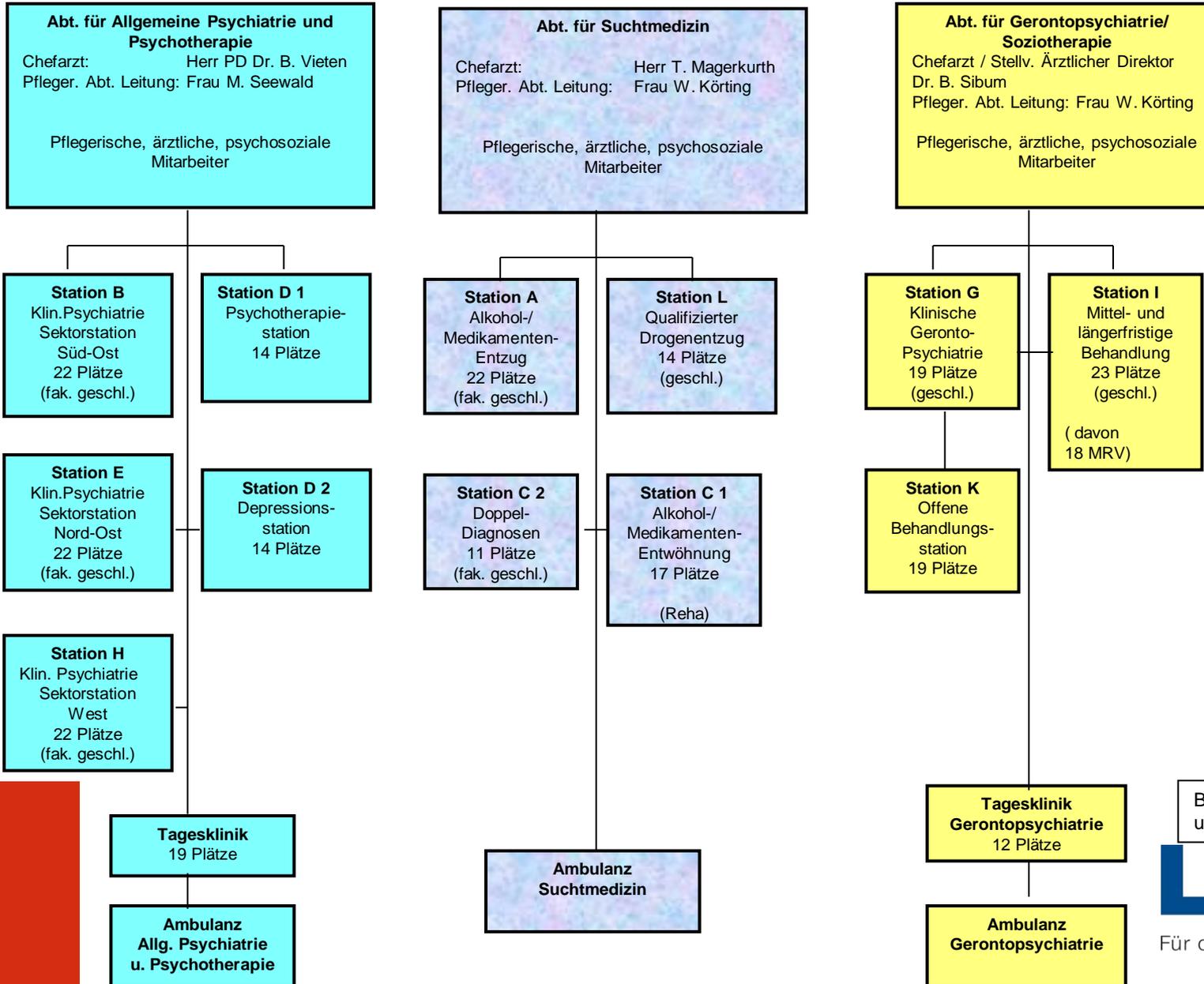
18 Plätze

Forensische Ambulanz

Leistungsangebot der LWL-Klinik Paderborn

LWL

Für die Menschen. **4**
Für Westfalen-Lippe.



Bettenzahlen
umbaubedingt!



Organisationsentwicklung

- Wird verstanden als ein längerfristig angelegter, organisationsumfassender Entwicklungs- und Veränderungsprozess der Einrichtung und der in ihr tätigen Menschen. Der Prozess beruht auf Lernen aller Betroffenen durch direkte Mitwirkung und praktische Erfahrung.
- Sein Ziel besteht in einer gleichzeitigen Verbesserung der Leistungsfähigkeit der Organisation (Effektivität) und der Qualität des Arbeitslebens (Humanität).

(Gesellschaft für OE 1980)

Organisationsentwicklung



Personalentwicklung

- **Konzept Mitarbeitergespräche**
- **Stellenbeschreibungen**
- **Kollegiale Leitung der Stationen und Abteilungen**

Konsequenzen auf der therapeutischen Ebene

- im Sinne von Erfordernissen an die Konzeptentwicklung,
- Klare Zieldefinitionen für den Behandlungsablauf, sowie
- eine vermehrte Einbeziehung der Patienten und Angehörigen in den Behandlungsprozess

Konsequenzen auf der Organisationsebene

- **durch die Gestaltung vorwiegend horizontal ausgerichteter Strukturen**
- **die Stärkung der Selbstverantwortung der Mitarbeiter**
- **die Förderung einer kontinuierlichen Weiterbildung sowie**
- **die Einführung gesundheitssichernder Maßnahmen für die Mitarbeiter**

Konsequenzen auf der Ebene der Finanzierung

- die Erschließung zusätzlicher Ressourcen
- die Schaffung interner Transparenz
- Freiraum für Steuerungsmöglichkeiten der Budgets

Konsequenzen auf der Interinstitutionellen Ebene

- die enge Verflechtung mit den benachbarten Diensten
- die Herstellung von Öffentlichkeit in der Psychiatrie
- die Erschließung nichtprofessioneller Hilfsmöglichkeiten

Grundprinzipien eines QMS

- **Prozessorientierung**
- **Kontinuierliche Verbesserung**
- **Kundenorientierung**
- **Berufsgruppenübergreifender Ansatz**
- **Interdisziplinärer Ansatz**
- **Hierarchieübergreifender Ansatz**

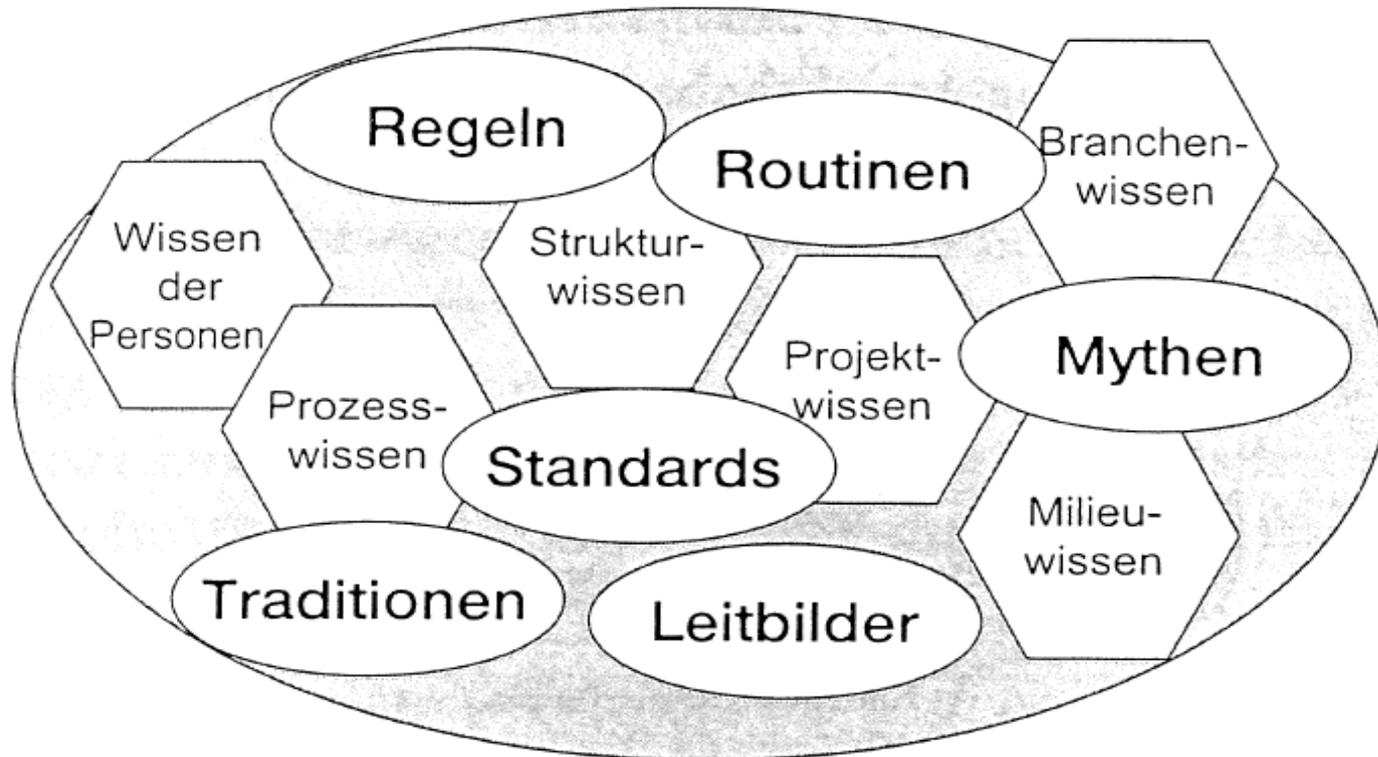
Rolle der Führungskraft

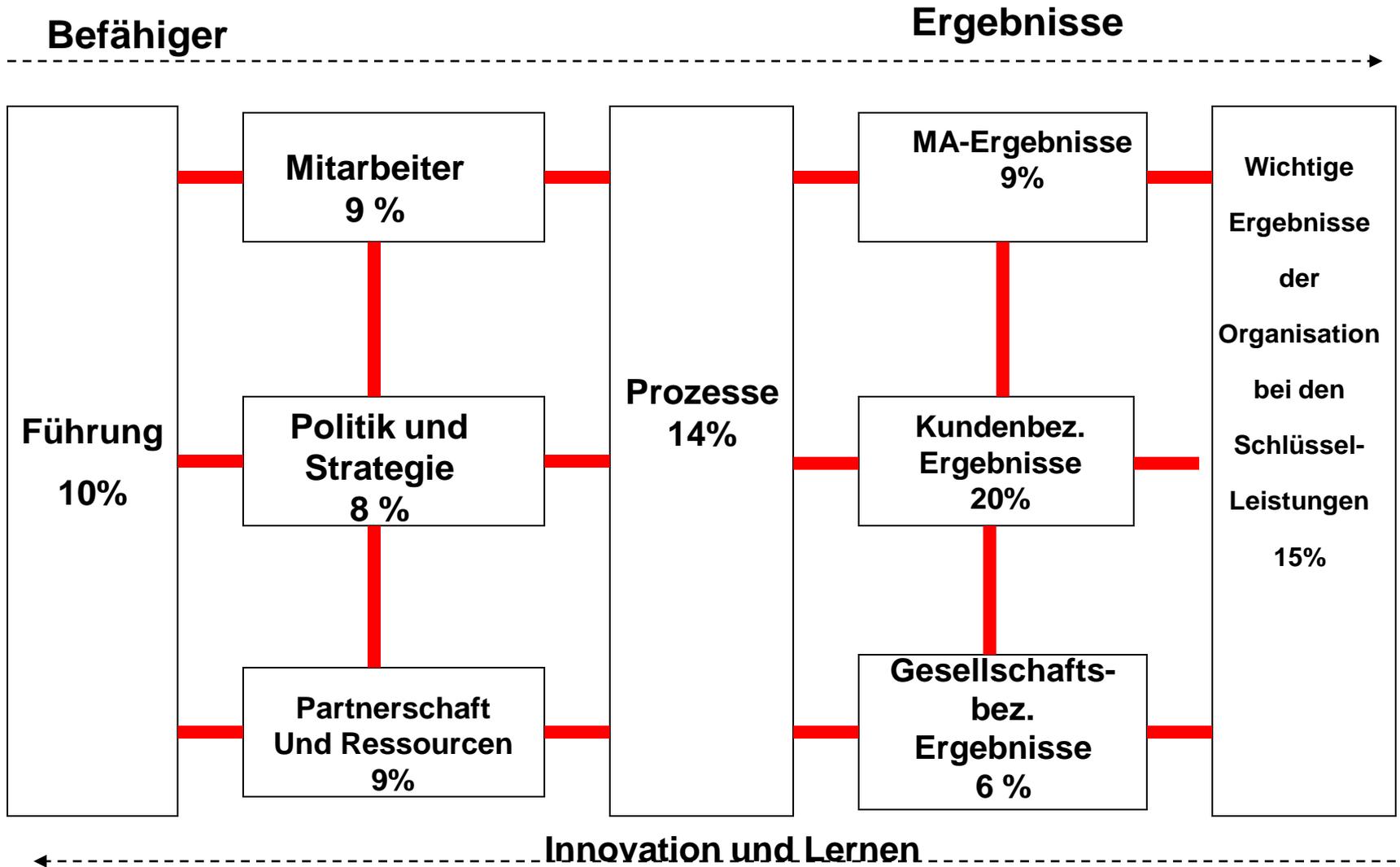
- Verantwortung
- Perspektive Behandlungsqualität
- Vorbildfunktion
- „Fehlerfreundlichkeit“
- Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in Entscheidungsprozesse einbeziehen

„Unter organisationalem Lernen

ist der Prozess der Erhöhung und Veränderung der organisationalen Wert- und Wissensbasis, die Verbesserung der Problemlösungs- und Handlungskompetenz sowie die Veränderung des gemeinsamen Bezugsrahmens von und für Mitglieder innerhalb der Organisation zu verstehen.“
(Probst und Büchel 1994)

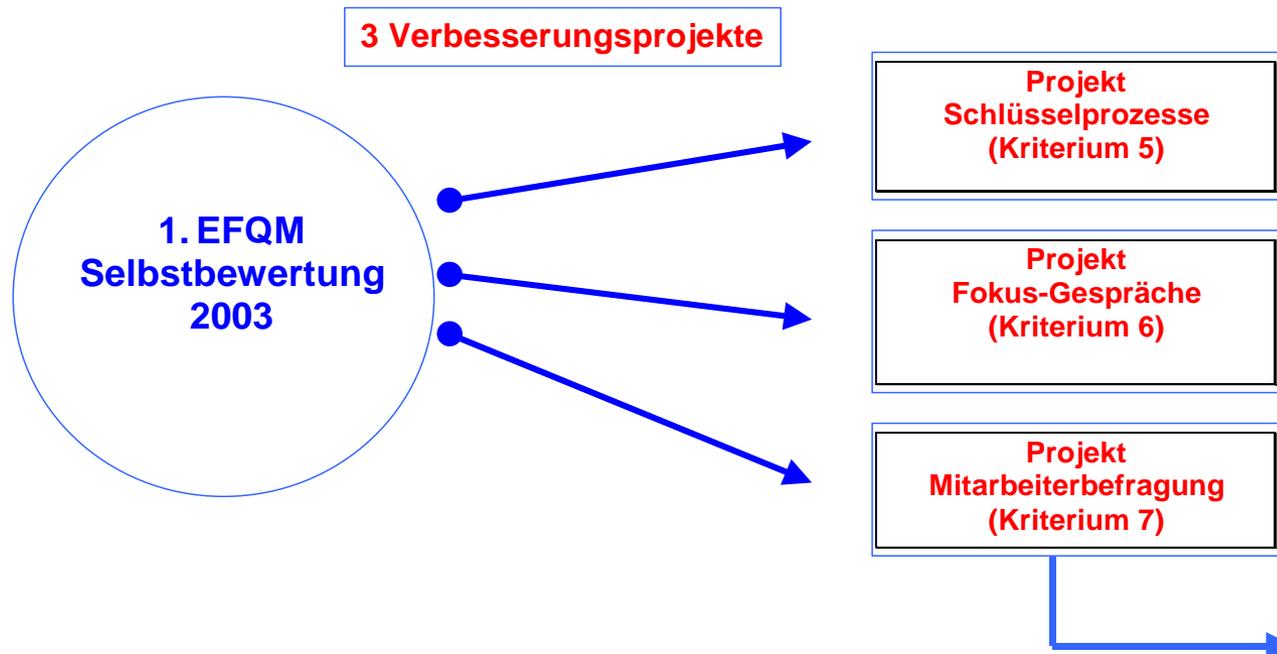
Praktische Aspekte des systemischen Wissensmanagements



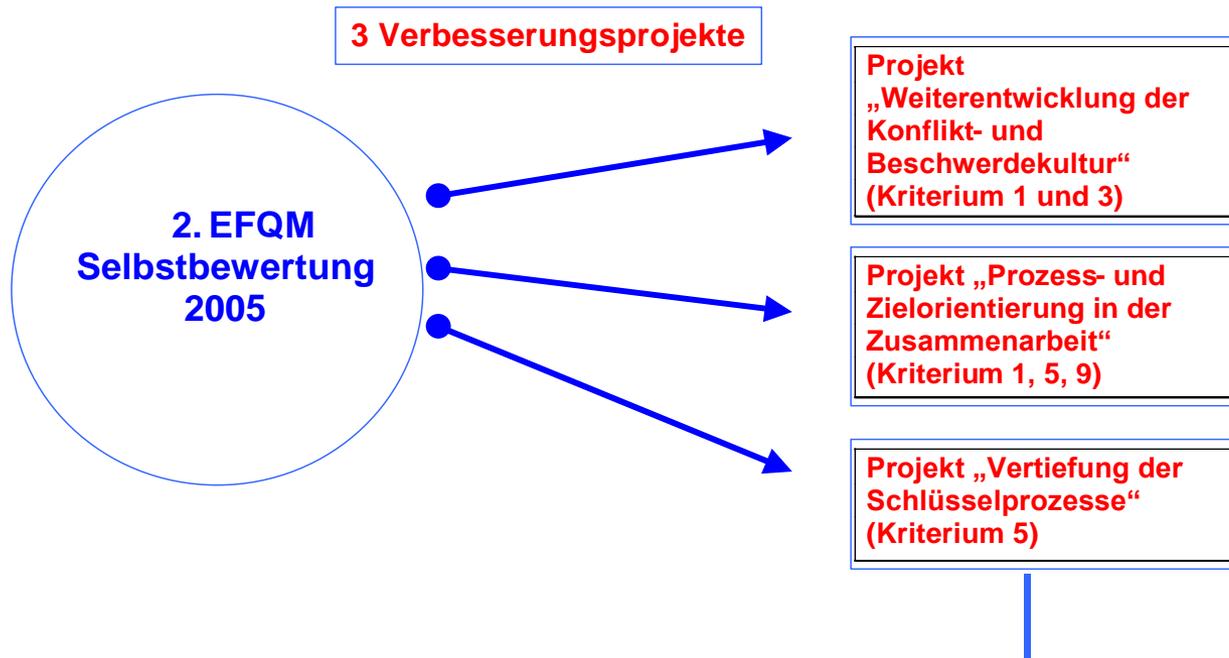


Die neun EFQM-Kriterien

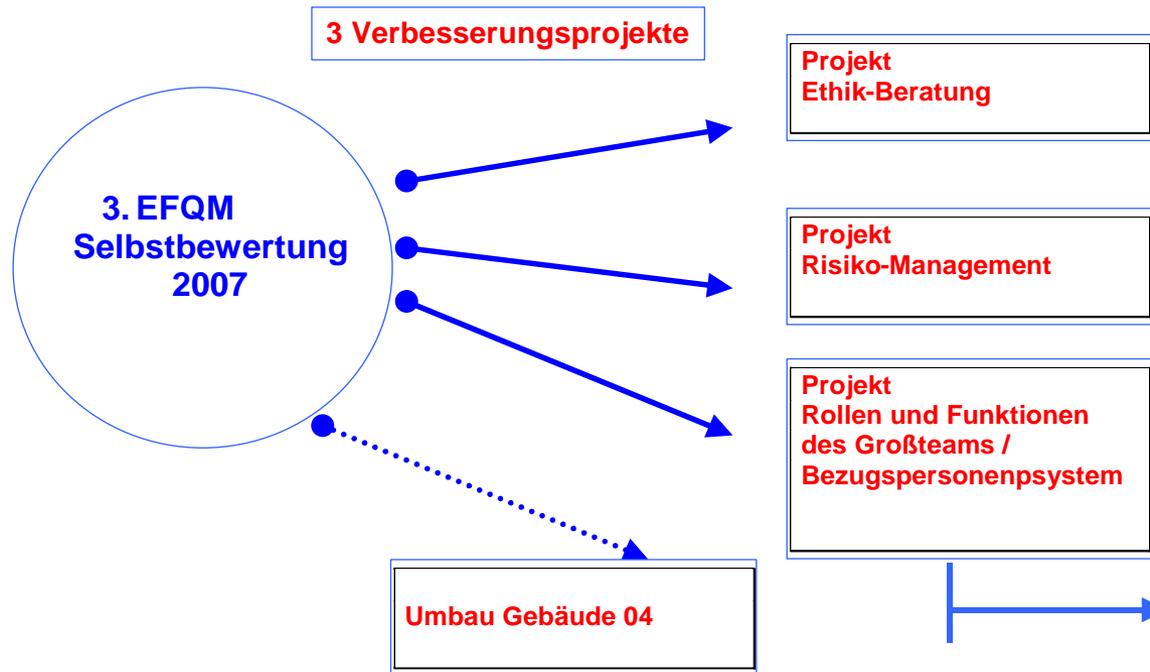
Festlegung der Prioritäten



Festlegung der Prioritäten



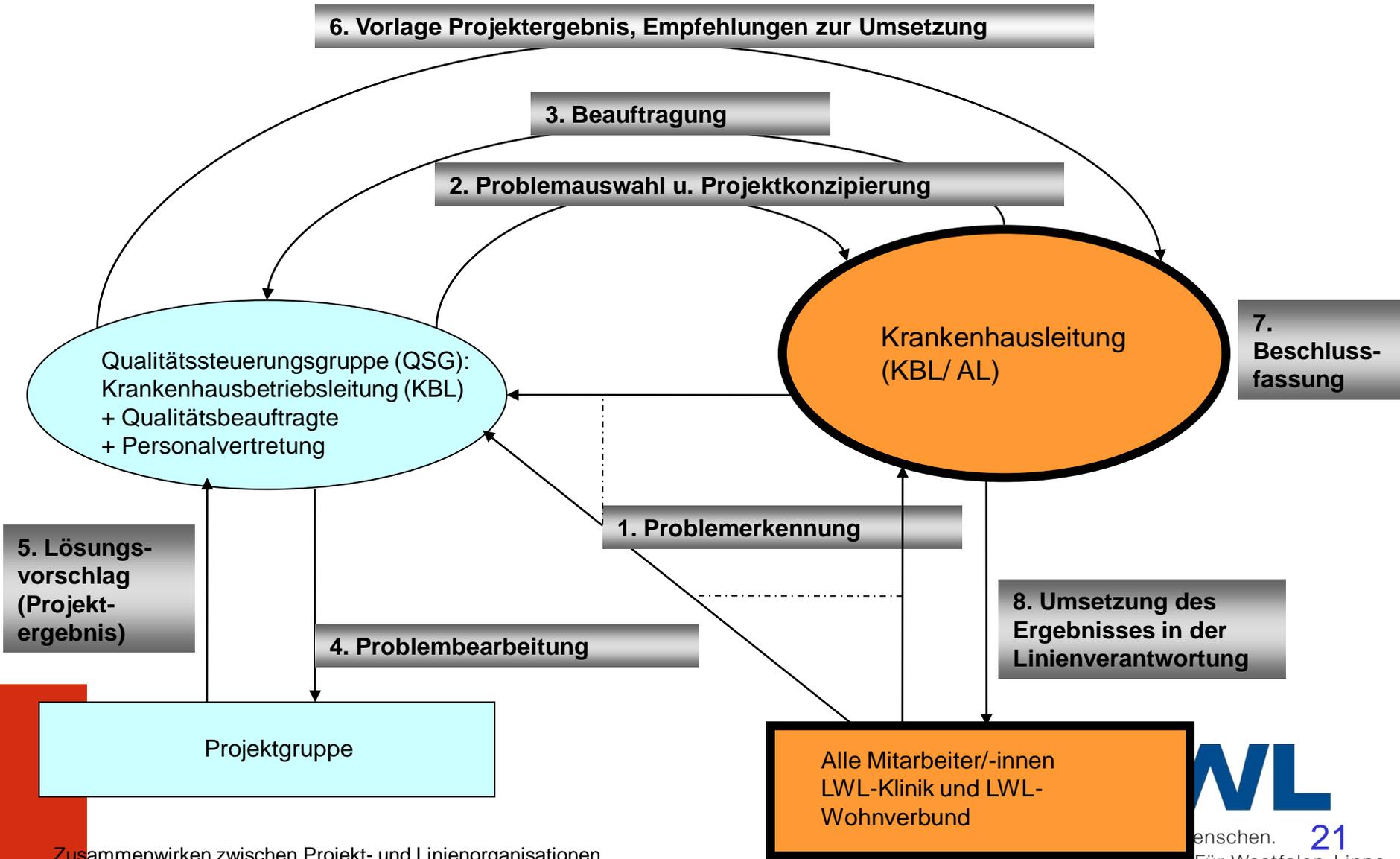
Festlegung der Prioritäten



6 zirkuläre Schritte:

1. **Mitteilungen an die QSG**
2. **Schnittstellenzirkel, Arbeitsgruppen, Workshops, Leitungsklausuren, etc.**
3. **Rückmeldungen Standard- oder Leitfadentwürfe, Lösungsvorschläge**
4. **Einführung von Instrumenten und Leitlinien in die Organisation**
5. **Implementierung, Umsetzung, Inkrafttreten**
6. **Überprüfung und Modifizierung**

Qualitätsmanagement-System LWL-Klinik Paderborn



Entwicklungslinien 1999 - 2008

- **Gezielte Weiterentwicklung der Führungskultur**
- **Organisationsstruktur**
- **Führungskräftequalifizierung**
 - **Ausarbeitung eines Kollegialen Führungskonzeptes**
 - **Netzwerk Konferenzen/ Klausuren in den Abteilungen und für alle Dienstarten**

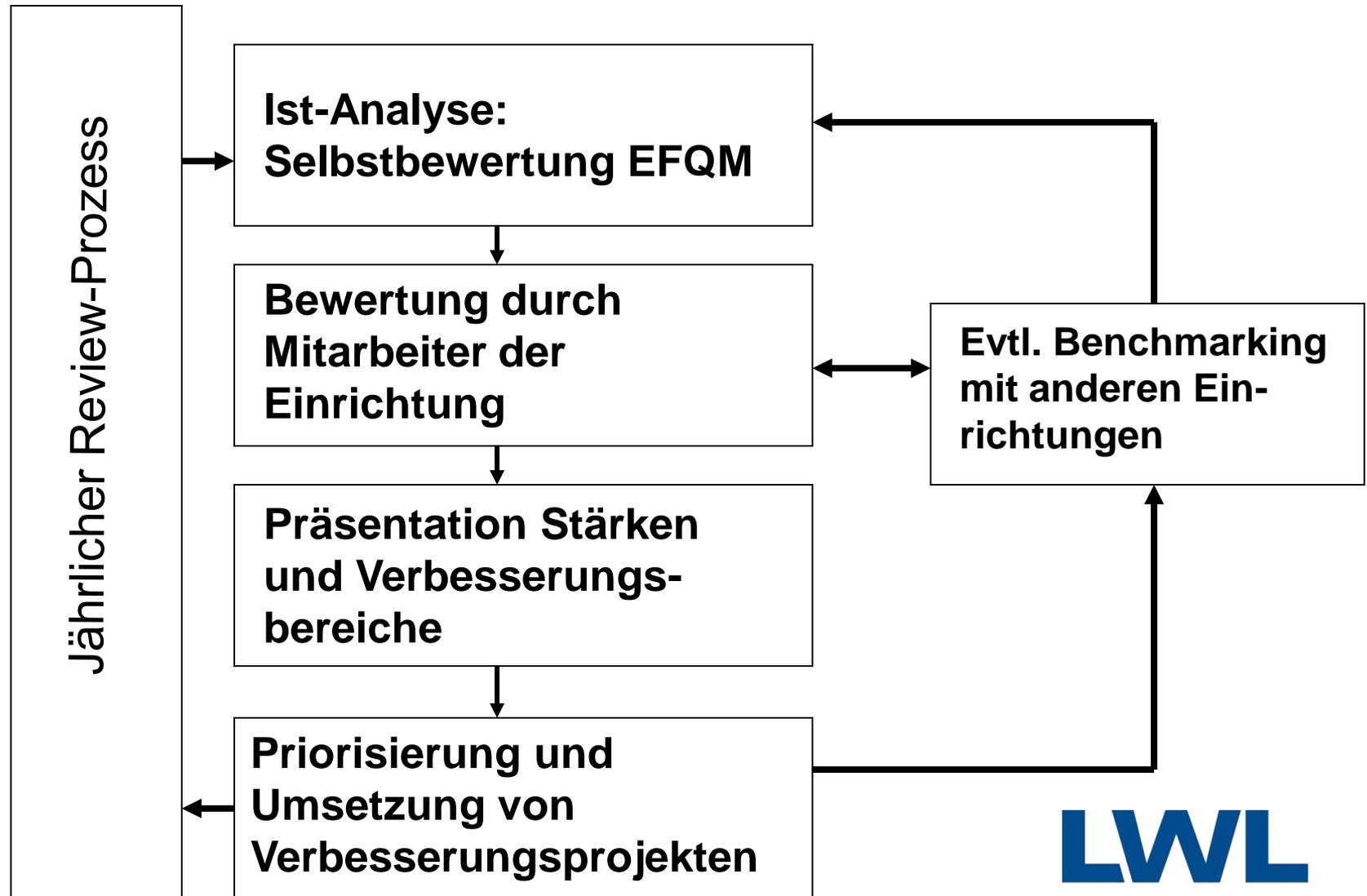
Entwicklungslinien 1999 - 2008

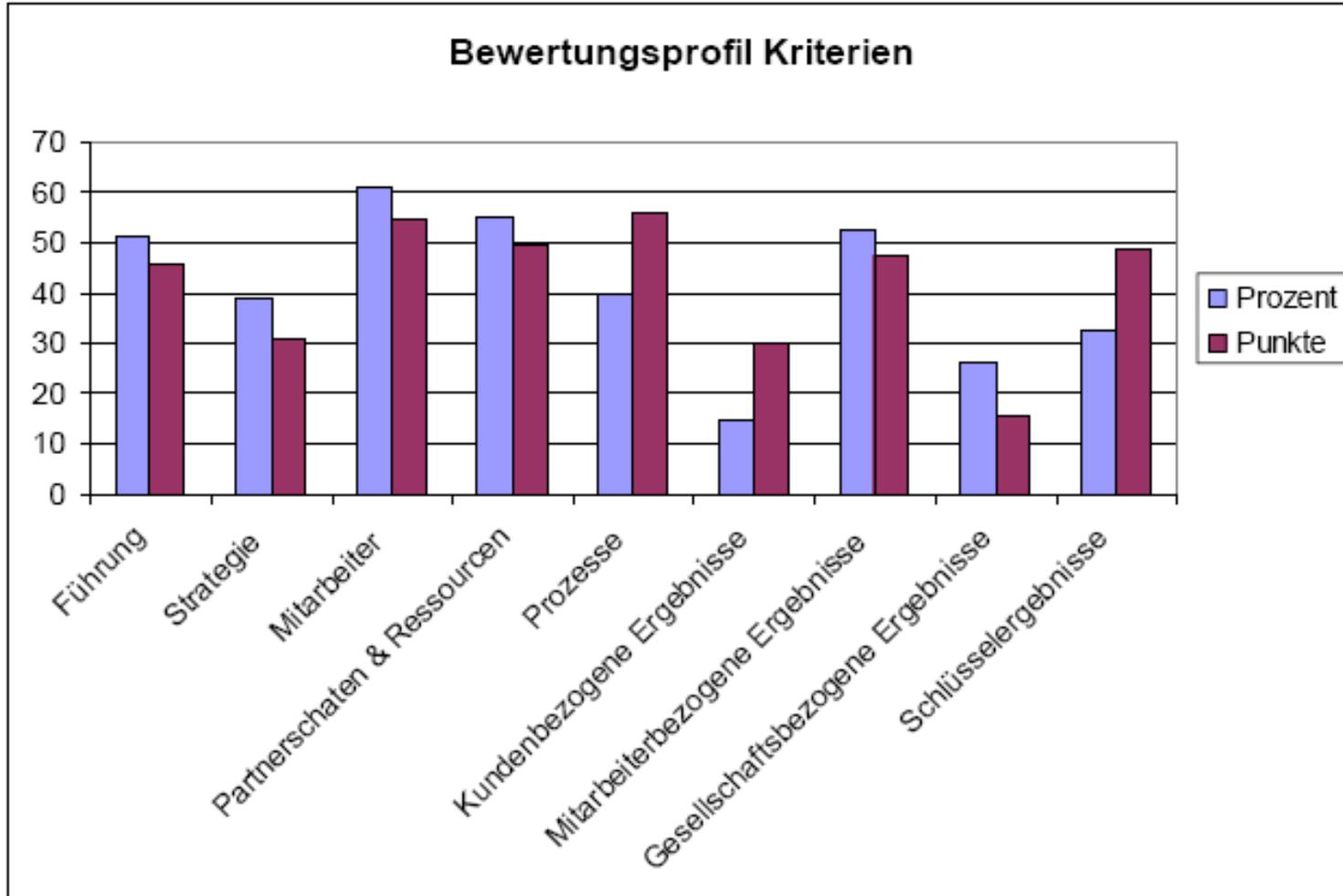
- **Netzwerk externer Kooperationen**
- **Qualifizierung der Mitarbeiter durch Interne und Externe Fortbildung**
- **Gemeinsame Wissensbasis in den Organisationen**

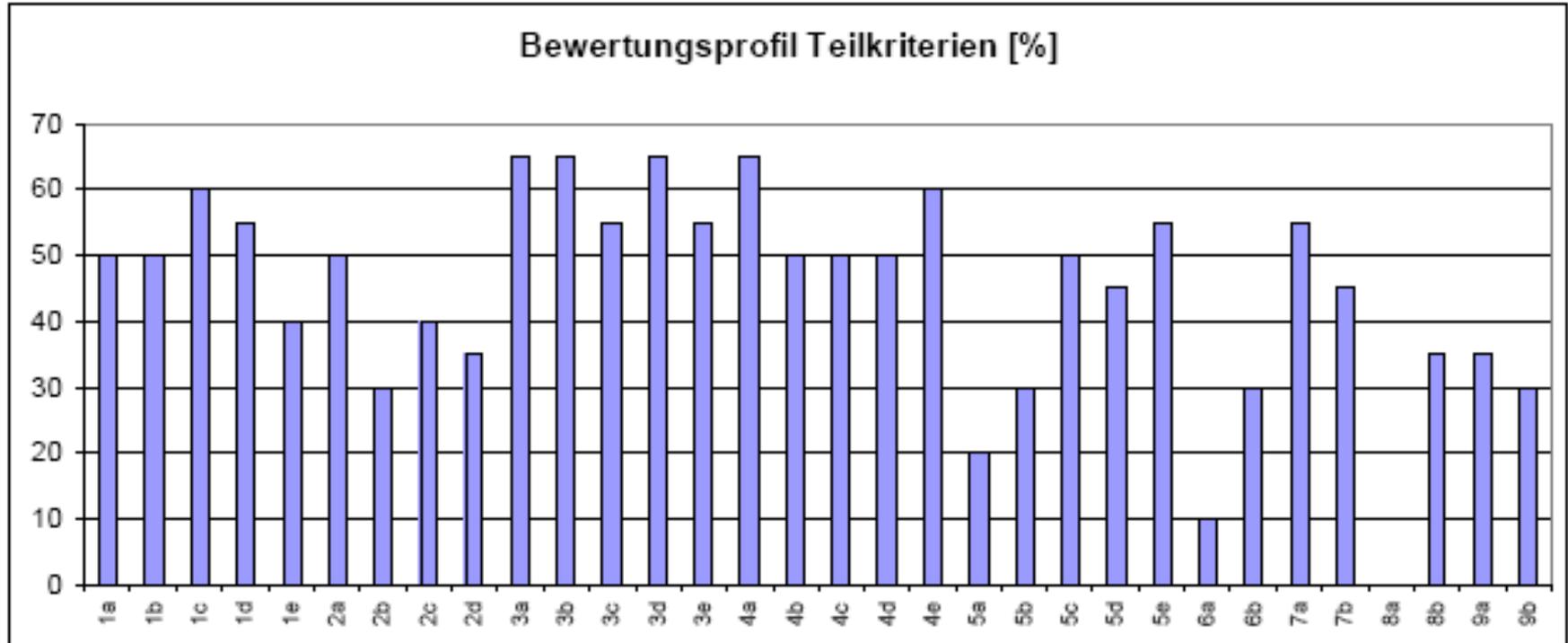
Entwicklungslinien

- **Weiterentwicklung des QMS als Teil der Organisationsentwicklung**
- **Die Achtung des hohen Gutes „Mitarbeiter“ als wichtiger Bestandteil der Grundhaltung in der Organisation**

Ablauf EFQM - Selbstbewertung







Diskussionspunkte Feedbackbericht

- **Qualitäts-Zirkel intensiver nutzen**
- **Patientenorientierung stärken**
- **Verbesserung von Zielfindung und Zielorientierung**
- **Ergebnisorientierung**

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!