

Begrüssung

25.01.2018



31.01.2018

www.sonnenhalde-ghg.ch | www.tandem-ghg.ch

S.1

Vorstellung

Heinz Göldi



49 Jahre

**Seit 01. Juni 2010 Leiter Qualitätsmanagement Sonnenhalde
Tandem**

**Verheiratet, 2 Kinder W 18 Jahre, M 15 Jahre (Schwere
cerebrale Parese)**

**Betriebstechniker TS / NDS Betriebswirtschaft / CAS Social
Management**

31.01.2018

www.sonnenhalde-ghg.ch | www.tandem-ghg.ch

S.2

Vorstellung

Institution

Sonnenhalde (Erwachsene Menschen mit geistiger und / oder körperlicher Beeinträchtigung)

Tandem (Erwachsene Menschen mit Wahrnehmungsstörungen -> Autismus-Spektrumsstörungen / Asperger)

Institution der GHG (Gemeinnützige und Hilfs-Gesellschaft der Stadt St. Gallen, 7 Institutionen, 600 Arbeitnehmer, 1000 Klienten)



31.01.2018

www.sonnenhalde-ghg.ch | www.tandem-ghg.ch

S.3

Wieviel Qualitätsmanagement bzw. Formalisierung braucht es?

Soviel wie notwendig, so wenig wie möglich!

31.01.2018

www.sonnenhalde-ghg.ch | www.tandem-ghg.ch

S.4

Wo wird z.B. Formalismus verlangt?

- In den Normforderungen ISO 9001:2015 und Basisqualität Kt. St.Gallen
- In der Zusammenarbeit AfSo Kt. St.Gallen (IBB)
- oder Behördenstellen wie KESB (Bewegungseinschränkende Massnahmen, Entwicklungsberichte etc.)
- Durch die Trägerschaft GHG (Reporting, Buchhaltung, IKS, Personalprozess)
- Branchenverbände
- Gesetzliche Vertreter (Standortgespräche, -berichte)
- Im internen Qualitätsmanagement

Wann ist Formalismus notwendig?

- Wenn er grundsätzlich von externen oder internen Anspruchsgruppen verlangt wird.
- Wenn spezielles Wissen nicht transparent ist (nicht dokumentiert)
- Wenn der Prozess Formalismus verlangt in Form von Nachweisen der Ergebnisse gegenüber Anspruchsgruppen (z.B. Aufzeichnungen, Verlaufsblätter etc.)

Wo entsteht zu viel Formalismus?

- Wenn Daten redundant erfasst werden (Blindleistungen, Doppelspurigkeiten)
- Wenn interne Organisation, Struktur, Verantwortlichkeiten nicht genau definiert sind
- Wenn Schnittstellen bezüglich Aufgaben und Verantwortung nicht präzise definiert sind
- Wenn keine Vertrauens- sondern eine Misstrauenskultur vorherrscht (Eigene Absicherung)
- Wenn QM-System wenig Flexibilität zulässt in Prozessgestaltung etc. (Workflow-Zwänge).

31.01.2018

www.sonnenhalde-ghg.ch | www.tandem-ghg.ch

S.7

Zahlen und Fakten.

- Produkt QWord.6 – SQB Systemberater AG, 8307 Bisikon (Illnau – Effretikon)
- Ca. 470 QM Dokumente
- Zusätzlich ca. 300 Dokumente angebunden (Gesetzestexte, Verordnungen, SUVA Checklisten, Datenblätter usw.)

31.01.2018

www.sonnenhalde-ghg.ch | www.tandem-ghg.ch

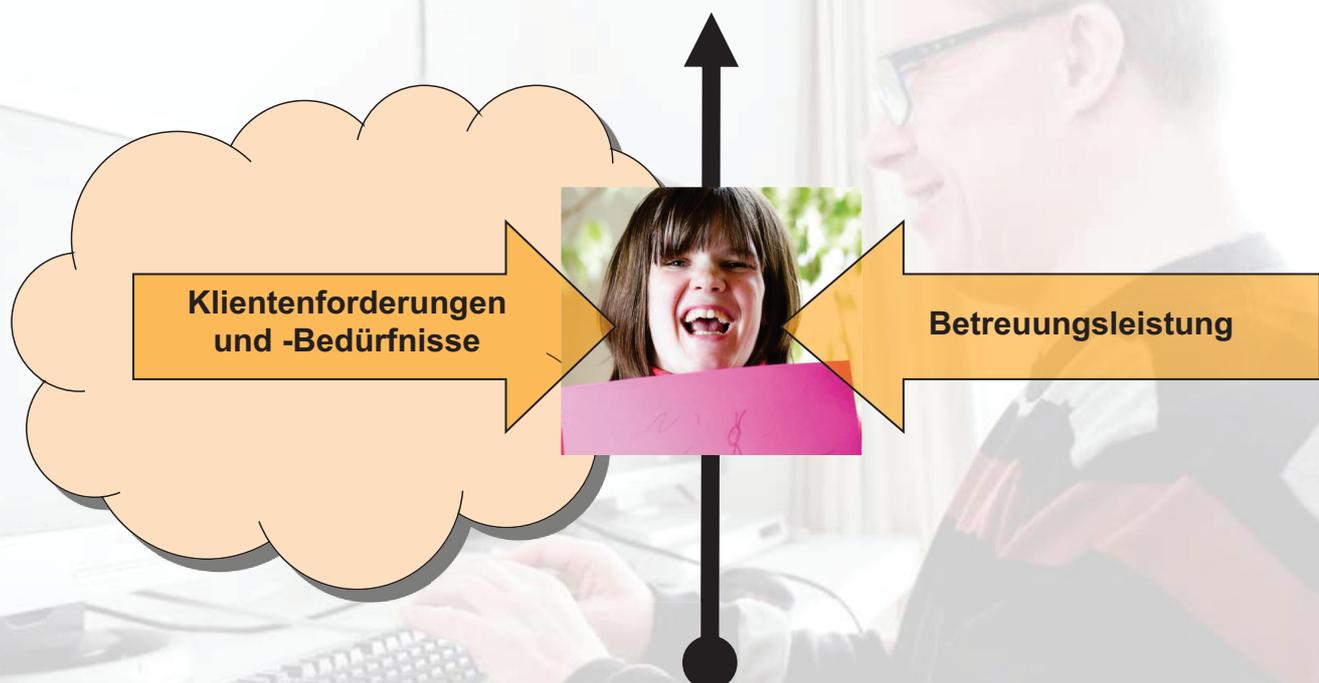
S.8

Wo kann Formalismus reduziert werden?

- Wenn auf prozessgesteuerte (definierte Workflows) Anwendungen zurück gegriffen werden kann
 - ERP – System
 - KIS – System
 - DMS – System
 - QM - System
- Wenn allgemein Daten und Informationen digital zu Verfügung gestellt werden können (Intranet, siehe oben).

ISO 9001:2015 spricht hier neu von «Dokumentierter Information», nicht mehr von Dokumenten.

Wann Qualitätsmanagement ist sinnvoll?



Qualitätsmanagement ist sinnvoll

- Wenn es **nutzenstiftend ist** für die Klienten, aber auch für die Institution (Basis einbeziehen Personal / Bewohner-, Mitarbeiter/innen aktiv in Verbesserungsprozesse einbeziehen)

31.01.2018

www.sonnenhalde-ghg.ch | www.tandem-ghg.ch

S.11

Qualitätsmanagement ist sinnvoll

- Wenn es **nutzenstiftend ist** für die Klienten, aber auch für die Institution (Basis einbeziehen Personal / Bewohner-, Mitarbeiter/innen aktiv in Verbesserungsprozesse einbeziehen)
- Wenn der **Mensch** (Klientel / Personal) **im Zentrum** steht. Finanzfragen dürfen nicht unmittelbar im Vordergrund stehen.

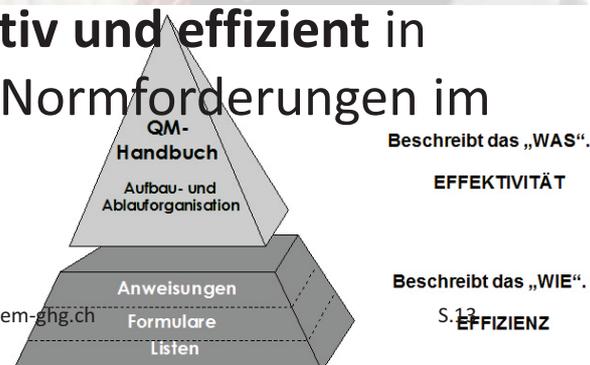
31.01.2018

www.sonnenhalde-ghg.ch | www.tandem-ghg.ch

S.12

Qualitätsmanagement ist sinnvoll

- Wenn es **nutzenstiftend** ist für die Klienten, aber auch für die Institution (Basis einbeziehen Personal / Bewohner-, Mitarbeiter/innen aktiv in Verbesserungsprozesse einbeziehen)
- Wenn der **Mensch** (Klientel / Personal) im **Zentrum** steht. Finanzfragen dürfen nicht unmittelbar im Vordergrund stehen.
- Wenn das **QM-System effektiv und effizient** in den Prozessen **gestaltet** ist (Normforderungen im Auge behalten)



31.01.2018

www.sonnenhalde-ghg.ch | www.tandem-ghg.ch

Qualitätsmanagement ist sinnvoll

- Wenn das **QM-System den Leitungsauftrag der Institution positiv unterstützt** (Zeit am Kunden schafft).

31.01.2018

www.sonnenhalde-ghg.ch | www.tandem-ghg.ch

S.14

Qualitätsmanagement ist sinnvoll

- **Wenn** das **QM-System** den **Leitungsauftrag der Institution positiv unterstützt** (Zeit am Kunden schafft).
- **Wenn alle** internen und externen **Anspruchsgruppen** mit dem System (Dienstleitung) **zufrieden sind** (Zufriedenheitsmessung im Controlling, Audits, Basisqualität erfüllt etc.)

31.01.2018

www.sonnenhalde-ghg.ch | www.tandem-ghg.ch

S.15

Qualitätsmanagement ist sinnvoll

- **Wenn** das **QM-System** den **Leitungsauftrag der Institution positiv unterstützt** (Zeit am Kunden schafft).
- **Wenn alle** internen und externen **Anspruchsgruppen** mit dem System (Dienstleitung) **zufrieden sind** (Zufriedenheitsmessung im Controlling, Audits, Basisqualität erfüllt etc.)
- **Wenn** das **QM-System permanent aktuell gehalten wird** (Prozesse, Dokumente, Normforderungen etc.) – > bedeutet Glaubwürdigkeit und Vertrauen in das System

31.01.2018

www.sonnenhalde-ghg.ch | www.tandem-ghg.ch

S.16

Qualitätsmanagement ist sinnvoll

- **Hoher Stellenwert** des QM innerhalb der Institution (Leiter QM Mitglied des GL-Gremiums, alle GL Mitglieder sind zugleich Prozessverantwortliche)
- Leiter QM ist wichtiges Bindeglied zwischen Management und der Basis (muss Bedürfnisse allseitig spüren).

31.01.2018

www.sonnenhalde-ghg.ch | www.tandem-ghg.ch

S.17

Qualitätsmanagement ist sinnvoll

- **Hoher Stellenwert** des QM innerhalb der Institution (Leiter QM Mitglied des GL-Gremiums, alle GL Mitglieder sind zugleich Prozessverantwortliche)
- Leiter QM ist wichtiges Bindeglied zwischen Management und der Basis (muss Bedürfnisse allseitig spüren)
- **Wenn das QM Eigeninitiative, Partizipation und Empowerment zulässt und fördert (Weiterentwicklung von Mensch und System)**

31.01.2018

www.sonnenhalde-ghg.ch | www.tandem-ghg.ch

The thumbnail slide features the logos of 'sonnenhalde' and 'tandem' at the top. Below them, the text reads: 'Unsere ZIELE: Zufriedenheit der Dienstleistungsebenen, Qualität der Arbeit und die Zufriedenheit der Kunden.' This is followed by the main heading 'Qualifizierte und zufriedene Angestellte (Personal und Mitarbeitende)' in orange, and the sub-heading 'Eigenverantwortung' in green. A paragraph below states: 'Wir schaffen motivierende Rahmenbedingungen, die uns erlauben, unsere eigenen Qualitäten zu erweitern, unsere Stärken zu nutzen und eigenverantwortlich im Rahmen der definierten Vorgaben unsere Kompetenzen in den jeweiligen Aufgaben weiter zu entwickeln. Wir fördern die Eigenverantwortung und machen sie zum Bestandteil unserer Arbeit.' To the right, a smaller paragraph says: 'Unsere Leitbildgründe 2017 liegen nicht nur in unserem Leitbild (Zweites Kultur) als 19 Angestellte unserer Handlung im Alltag und dienen uns allen bei der Bewältigung der Herausforderung mit den täglichen Aufgabenstellungen.' At the bottom of the slide, there is a photograph of a group of people sitting around a table, engaged in a discussion.

Qualitätsmanagement ist sinnvoll

- **Wenn alle** internen und externen **Anspruchsgruppen** mit dem System (Dienstleitung) **zufrieden sind** (Zufriedenheitsmessung im Controlling, Audits, Basisqualität erfüllt etc.)

Betreiben Sie
Qualitätsmanagement
nicht
Alibimanagement!

Wieviel Qualitätsmanagement bzw. Formalisierung braucht es?

**Soviel wie notwendig, so
wenig wie möglich!**

Zitat

„Qualität beginnt beim Menschen, nicht bei den Dingen. Wer hier einen Wandel herbeiführen will, muss zuallererst auf die innere Einstellung aller Mitarbeiter abzielen.“

Philip B. Crosby (1926 - 2001), amerik. Unternehmensberater u. Schriftsteller



31.01.2018

www.sonnenhalde-ghg.ch | www.tandem-ghg.ch

S.21

**Herzlichen Dank für Ihre
geschätzte Aufmerksamkeit!**

Fragen?

31.01.2018

www.sonnenhalde-ghg.ch | www.tandem-ghg.ch

S.22