

Modellvorgehensweise

**Einführung eines
Qualitätsmanagementsystems
und Vorbereitung auf eine
Zertifizierung nach dem
Modell der KTQ**

Krankenhaus Musterstadt

Inhalt

Inhalt

Inhalt	2
Informationsveranstaltung für die Krankenhausleitung.....	3
Ziel- und Strategie- Workshop.....	4
Qualitätsmanagement-Seminar.....	5
Informationsveranstaltung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ..	6
Moderatorenausbildung.....	7
Seminar zur Selbstbewertung nach KTQ	8
Kick – off der Selbstbewertungsgruppen.....	9
Prozessbegleitung (1)	10
Prozessbegleitung (2)	11
Redaktionelle Überarbeitung des Selbstbewertungsberichtes .	12

Informationsveranstaltung für die Krankenhausleitung

Infoveranstaltung für die Krankenhausleitung

- **Leistungen**

Die in vivo Unternehmensberatung bietet eine unverbindliche Informationsveranstaltung für die Geschäftsführung/ Krankenhausleitung und weitere Entscheidungsträger des Krankenhaus an. Diese Veranstaltung beinhaltet:

- ⇒ die Präsentation durch die in vivo Unternehmensberatung
- ⇒ die Diskussion der Vorgehensweise und der Inhalte mit den Teilnehmern.

- **Ziele**

- ⇒ Information über aktuelle Qualitätsmanagement-Modelle im Gesundheitswesen
- ⇒ Konsensbildung zur einheitlichen Vorgehensweise bei der Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems in Ihrem Krankenhaus
- ⇒ Startentscheidung für ein Umfassendes Qualitätsmanagement

- **Zielgruppe/ Teilnehmer**

- ⇒ Geschäftsführung/ Krankenhausleitung
- ⇒ weitere Entscheidungsträger des Krankenhauses
- ⇒ Mitarbeitervertretung / Betriebsrat / Personalrat
- ⇒ Qualitätsmanager/in
- ⇒ weitere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Ziel- und Strategie- Workshop

Ziel- und Strategie- Workshop

- **Leistungen**

Um zum einen die weiteren Projektschritte sowie Maßnahmen im Soll auszurichten und zum anderen den Mitarbeitern des Krankenhauses eine Orientierung zu geben, werden die Ziele der Organisation für die nächsten 3 bis 5 Jahre innerhalb dieses Workshops erarbeitet.

- **Ziele**

- ⇒ Installierung eines Steuerkreises / Projekt-Kern-Team
- ⇒ Festlegung der Vorgehensweisen des Projektes
- ⇒ Gemeinsame Ausrichtung des Qualitätsmanagement-Systems des Krankenhauses
- ⇒ Abstimmung der Zielsetzungen des Qualitätsmanagements
- ⇒ Benennung der Ziele des Krankenhauses und der einzelnen Bereiche
- ⇒ Identifikation und Beurteilung gegenwärtiger Probleme der Organisation

- **Zielgruppe/ Teilnehmer**

- ⇒ Geschäftsführung/ Krankenhausleitung
- ⇒ weitere Entscheidungsträger des Krankenhauses
- ⇒ Mitarbeitervertretung / Betriebsrat / Personalrat
- ⇒ Qualitätsmanager/in

Die endgültige Teilnehmerliste wird mit Ihnen abgestimmt.

Qualitätsmanagement-Seminar

Qualitäts- management- Seminar

- **Leistungen**

Seitdem TQM - Vorgehensweisen in stärkerem Maße Einzug in die Krankenhäuser gefunden haben und der Wettbewerbsgedanke größere Relevanz bekommen hat, herrscht häufig Unklarheit hinsichtlich der verschiedenen Qualitätsbegriffe und – methoden (KTQ, EFQM etc.). Außerdem sind Möglichkeiten und Auswirkungen der Methoden oft zu wenig bekannt. Zum Aufbau von Multiplikatoren und allgemeiner Akzeptanz, werden diese Fragen innerhalb eines Seminars geklärt.

- **Ziele**

- ⇒ Klärung der Inhalte und Vorgehensweise des umfassenden Qualitätsmanagements (TQM)
- ⇒ Darstellung der verschiedenen Methoden des Total-Quality-Management
 - ⇒ KTQ
 - ⇒ EFQM

- **Zielgruppe/ Teilnehmer**

- ⇒ Mitglieder des Steuerkreises / Projekt-Kern-Team
- ⇒ Chefarzte / Oberärzte
- ⇒ weitere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Informationsveranstaltung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Infoveranstal-
tung für
Mitarbeiter

- **Leistungen**
Präsentation der Ziele und der daraus abgeleiteten Strategien, der Projektinhalte und des Projektablaufs für alle Beschäftigten des Krankenhauses in mehreren Betriebsversammlungen.
- **Ziele**
 - ⇒ Um Akzeptanz für die geplanten Maßnahmen aufzubauen, ist die gezielte Information aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Hauses über das Projekt unerlässlich.
 - ⇒ Die Zielsetzungen des Projektes und die geplante Vorgehensweise werden auf den jeweiligen Betriebsversammlungen dargestellt, so dass möglichst viele Beschäftigte die Möglichkeit haben, sich zu informieren und darüber hinaus Akzeptanz für das gesamte Projekt aufzubauen.
- **Zielgruppe/ Teilnehmer**
 - ⇒ Alle Beschäftigten des Krankenhauses
 - ⇒ Präsentationsleitung: Mitarbeiter von in vivo, Teile der Geschäftsführung und Teile des Projekt-Kern-Teams

Moderatorenausbildung

Moderatoren- ausbildung

- **Leistungen**
Seminare zur Ausbildung der Moderatoren
- **Ziele**
Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen, wie sich Gruppenprozesse teilnehmer- und ergebnisorientiert gestalten lassen. Es werden Techniken zur strukturierten Lösung von Problemen vermittelt, um dadurch nicht nur zu guten Ergebnissen zu kommen, sondern auch eine hohe Identifikation und Akzeptanz bei den Beteiligten zu erzielen.

Seminarinhalte:

- ⇒ Steuerung von Qualitätszirkeln mithilfe des Problemlöseprozesses
 - ⇒ Methoden der Problemklärung (Ishikawa-Diagramm, U-Prozedur)
 - ⇒ Methoden der Ideenfindung (Brainstorming, Brainwriting 635)
 - ⇒ Bewertungsmethoden (Punktebewertung, Entscheidungsmatrix)
 - ⇒ Entscheidungsfindung (Mehrheitsentscheidung, Konsensentscheidung)
 - ⇒ Analyse potenzieller Probleme bei der Umsetzung von Entscheidungen
 - ⇒ Wirkungsanalyse
 - ⇒ Aufgaben des Moderators im Qualitätszirkel
- **Zielgruppe/ Teilnehmer**
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Krankenhauses

Seminar zur Selbstbewertung nach KTQ

Seminar zur
Selbstbewertung
nach KTQ

- **Leistungen**
Erarbeitung der Inhalte und Methoden hinsichtlich des Umgangs mit dem KTQ-Manual 4.1.
- **Ziele**
 - ⇒ Umgang mit dem KTQ-Manual Version 4.1
 - ⇒ Erarbeitung und Umgang mit der Bewertungssystematik
 - ⇒ Schulung des KTQ PC-Tools
- **Zielgruppe/ Teilnehmer**
Moderatoren

Kick – off der Selbstbewertungsgruppen

Kick – off der
Selbst-
bewertungs-
gruppen

- **Leistungen**
Zusammenstellung der Selbstbewertungsgruppen deren Aufgabe es ist, die Fragen des KTQ-Manuals 4.1 zu bearbeiten. Die in vivo Unternehmensberatung tritt dabei als Coach / Supervisor der jeweils ersten Sitzungen oder im Gesamtprozess auf.
- **Ziele**
 - ⇒ Etablierung von Selbstbewertungsgruppen
 - ⇒ Begleitung und Unterstützung der jeweils ersten Sitzungen
 - ⇒ Coaching / Supervision der Moderatoren
- **Zielgruppe/ Teilnehmer**
 - ⇒ Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Krankenhauses (funktions- und hierarchieübergreifend)
 - ⇒ Die Zusammensetzung der Gruppen richtet sich nach den Kriterien des KTQ-Manuals 4.1

Prozessbegleitung (1)

Prozess- begleitung 1

- **Leistungen**

Nach Bearbeitung des KTQ-Kataloges durch die Selbstbewertungsgruppen werden die gesammelten Ergebnisse zusammengefasst. Hierbei kommt es häufig zu Abstimmungsproblemen, die den gesamten Prozess aufhalten können. Die in vivo Unternehmensberatung begleitet die Selbstbewertungsgruppen bei dieser Konsensfindung und beschleunigt den Vorgang.

- **Ziele**

- ⇒ Zusammenfassung und Darstellung der Ergebnisse aus den Selbstbewertungsgruppen
- ⇒ Begleitung bei Abstimmungs- und Konsensprozessen

- **Zielgruppe/ Teilnehmer**

Teilnehmerinnen und Teilnehmer der jeweiligen Selbstbewertungsgruppen

Prozessbegleitung (2)

Prozess- begleitung 2

- **Leistungen**

Während der Selbstbewertung können eine Vielzahl von Problemen auftreten. Da diese nicht vorhersehbar sind, bieten wir eine Hotline für die Selbstbewertungsgruppen an. Diese haben die Möglichkeit, kurzfristig telefonischen Rat einzuholen und bei Bedarf und nach vorheriger Absprache mit dem Steuerkreis oder Projekt-Kern-Team einen Termin zur Unterstützung durch die in vivo Unternehmensberatung auszumachen.

- **Ziele**

- ⇒ Beschleunigung der Selbstbewertung
- ⇒ Sicherheit für die Selbstbewertungsgruppen
- ⇒ Stabilisierung des Prozesses

- **Zielgruppe/ Teilnehmer**

Teilnehmerinnen und Teilnehmer der jeweiligen Selbstbewertungsgruppen

Redaktionelle Überarbeitung des Selbstbewertungsberichtes

Redaktionelle
Überarbeitung
des
Selbstbewer-
tungsberichtes

- **Leistungen**

Die Ergebnisse der einzelnen Selbstbewertungsgruppen müssen nach den Kriterien der KTQ zusammengefasst werden. Die in vivo Unternehmensberatung prüft den Selbstbewertungsbericht auf Schlüssigkeit und Kausalität und gibt Hinweise für mögliche Veränderungen. Darüber hinaus gleicht die in vivo Unternehmensberatung, wenn nötig, die Bepunktung dem PDCA – Zyklus an.

- **Ziele**

- ⇒ Schlüssige Berichtslegung der zusammengefassten Ergebnisse für die Visitoren
- ⇒ Redaktionelle Überarbeitung