

Zertifizierungsprozess des ambulanten Kinderhospizdienstes der Björn Schulz STIFTUNG

Barbara Beuth
Koordinatorin, QMB



Unser Weg:

- Entscheidung für einen Qualitätsprozess getroffen
- Perspektivwechsel vollzogen
- Musterhandbuch Bundesverband Kinderhospiz e.V. abgeglichen
- eigene Prozesse, Standards etc. beschrieben
- Qualitätsmanagementsystem erstellt und eingeführt
- Handbuch = verbindliche Arbeitsgrundlage
- TÜV-Zertifizierung bestanden



*Wir übernehmen Verantwortung.
Wir helfen.*



BJÖRN SCHULZ
STIFTUNG



**Wie haben wir uns
diesen Prozess
vorgestellt?**



Inhalte:

- Führungs-, Mitarbeiter-, Kern- und Unterstützungsprozesse beschrieben
- Standards und Dokumente erstellt
- Schnittstellen betrachtet
- Abgleich = System



Beispiel 1 - Kernprozesse

- Entgegennahme von Anfragen
- Entscheidung über Begleitung
- Hausbesuch
- Auswahl Begleitung
- gemeinsamer Hausbesuch
- Koordination
- Ende der Begleitung
- Trauerbegleitung



Beispiel 2 - Führungsprozesse

- Prozesse des QM-Systems
- Leitbild, Ziele, Strukturdaten
- Organigramm
- QMB
- Kommunikation
- QM-Systemdokumentation
- Fehlerkultur, Beschwerdemanagement, Zufriedenheit
- Kontinuierliche Verbesserung
- Controlling
- Managementbewertung



Herausforderungen:

- Neuland
- Erarbeitung im Alltag
- Diskussionsprozesse im Team
- Beschreibung der Schnittstellen
- Umstellung, Anwendung



Balance zwischen:

- * „Zuviel“ - „Zuwenig“
- * „Festlegen“ - „Offen lassen“
- * „Gegenwart“ - „Zukunft“ bzw.
- * „Realität“ - „Vision“



Kernaussagen:

1. DIN EN ISO 9000 Normenfamilie als Grundlage für ein QMS geeignet
2. Prozessorientierung mit Ziel der Kundenzufriedenheit = Basis
3. TÜV Rheinland als Prüfdienstleister – Erfahrungen in den Bereichen Leben und Gesundheit
4. Komplexität des Aufgabenspektrums – aktuelle Erfordernisse/Qualitätsbewußtsein



Erfahrungen - Ergebnisse - Erwartungen

- Klarheit
- Verbindlichkeit
- Transparenz

- ... Zeitersparnis, Qualitätssteigerung,
mehr Kunden- und Mitarbeiterzu-
friedenheit

- kontinuierlicher Prozess =
Herausforderung und Chance



*Wir übernehmen Verantwortung.
Wir helfen.*



BJÖRN SCHULZ
STIFTUNG

Perspektive:

