

Umsetzung Qualitätsmanagement

Qualitätszirkel



Definition

Qualitätszirkel

Qualitätszirkel sind **Kleingruppen**, die auf **freiwilliger** Basis **selbstgewählte** Themen auf Grundlage der **Erfahrung** der Teilnehmer analysieren und mit Hilfe verschiedener Verfahren **Lösungsvorschläge** erarbeiten und ihre Umsetzung erneut **evaluieren** und **reflektieren**.

Qualitätszirkel dienen der ...

- Problemerkennung,
- eigenständigen Überprüfung der Angemessenheit des eigenen Handelns und
- eigenständigen Qualitätsentwicklung bzw. Qualitätsförderung.

Definition

Qualitätszirkel

„Was alle angeht, können nur alle gemeinsam lösen“
(Friedrich Dürrenmatt)

Der Qualitätszirkel ist ein **Grundbaustein des Qualitätsmanagements** und dient somit der Steuerung des systematischen Qualitätsmanagements.

Er hat **beratende Funktion** für die Leitung in Fragen der **Kostensenkung** sowie der **Qualitätsverbesserung**.
Vorschläge zu Prozessveränderungen und -gestaltungen sollen zur Zielerreichung beitragen.

Organisation

Qualitätszirkel

Der Qualitätszirkel setzt sich zusammen aus **Mitarbeitern der einzelnen Bereiche** einer Organisation.

Zu unterscheiden sind:

- **Fachbereichsbezogene Qualitätszirkel** (z.B. Pflege)
- **Fachübergreifende Qualitätszirkel** (z.B. Pflege, Hauswirtschaft, Verwaltung, Küche, ...)

Er repräsentiert einen **Querschnitt** der Berufsgruppen und Leitungsebenen, also **alle sind angesprochen**.

Das bedeutet:

- Probleme dort lösen wo sie anfallen
- Mitarbeiter aus allen Bereichen zur zielgerichteten Bearbeitung von Schnittstellenthemen

Organisation

Qualitätszirkel

Ca. 5 bis 8 Teilnehmer haben sich abhängig von der Größe der Einrichtung als **arbeitsfähige Gruppe** bewährt.

„Qualitätszirkel-Zeit“ ist Arbeitszeit!

Das bedeutet in der Praxis, die Treffen erfolgen während oder (bezahlt) außerhalb der regulären Arbeitszeit.

Einrichtungen die sich für einen Qualitätszirkel entscheiden **leben Qualität**, denn die **Mitarbeiter** werden in **Entscheidungsprozesse einbezogen!**

Merkmale und Aufgaben

Qualitätszirkel

- Hierarchie gemischte Arbeitsgruppe
- Die Teilnahme erfolgt auf freiwilliger Basis
- Alle Teilnehmer sind gleichberechtigt
- Beratungsgremium für die Leitung, kein Entscheidungsgremium in der Hierarchie der Organisation
- Konsens bei der Erzielung von Ergebnissen
- Information der Mitarbeiter über Arbeit und Ergebnisse des Zirkels
- Erledigung von Arbeitsaufträgen gezielt unter Anleitung eines geschulten Moderators
- Organisation von Schulungen
- Anwendung von Moderationsmethoden

Merkmale und Aufgaben

Qualitätszirkel

- Schriftliche Einladung mit Tagesordnung zu den Sitzungen, Ergebnisprotokolle mit Arbeitsaufträgen, Dokumentation
- Grundsatz der kollegialen Beratung innerhalb des QZ
- Der Q-Zirkel arbeitet zielorientiert und regelmäßig
- Der Q-Zirkel erarbeitet Vorschläge zur Qualitätsverbesserung, Organisationsentwicklung bzw. für fachliche Projekte
- Der Q-Zirkel überprüft
 - die Leistungserbringung hinsichtlich Quantität und Qualität und
 - die Steuerung der Kommunikation / Information

Themenauswahl

Qualitätszirkel

Der Q-Zirkel soll klären, welche **Arbeitsvorgänge besondere Probleme** bereiten oder die **Mitarbeiter besonders beanspruchen** und **Lösungsstrategien** erarbeiten.

Häufig werden in Altenpflegeeinrichtungen folgende **Themenschwerpunkte** bearbeitet:

- Verbesserung der **Personalsituation**,
- Optimierung von **Arbeitsabläufen** und **Dokumentationsstrukturen**,
- Erarbeitung von **Pflegestandards**,
- Optimierung der **Angehörigenarbeit**,
- Förderung gesundheitsgerechter **Arbeitsbedingungen**,

Themenauswahl

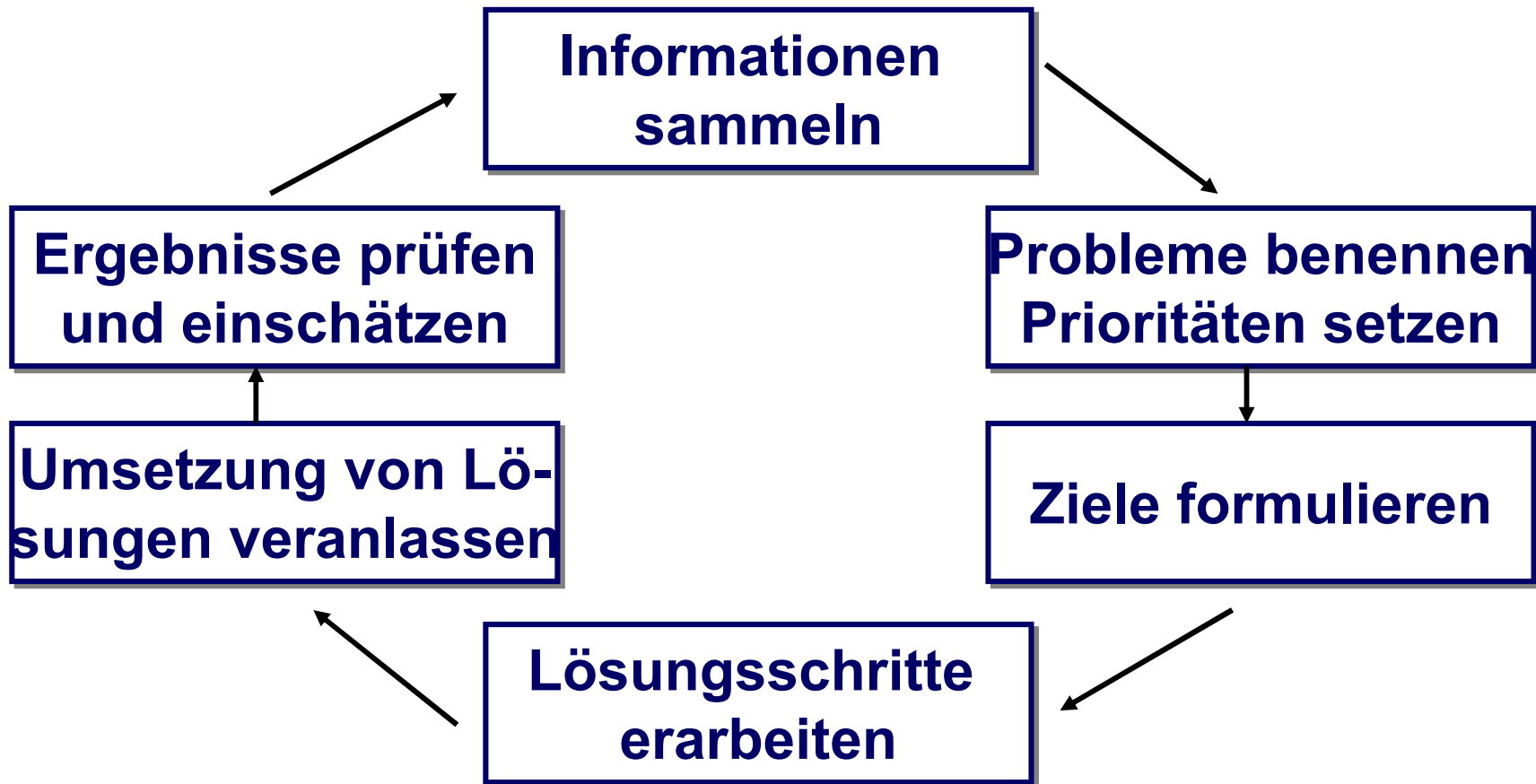
Qualitätszirkel

- Förderung von **Motivation** und **Kompetenz** des Pflegepersonals,
- **Kooperation** mit weiteren Funktionsbereichen und anderen Einrichtungen,
- Vorschläge für **Kosteneinsparungen**,
- **Qualifizierung** von Mitarbeitern,
- Konfliktbearbeitung und positive Einwirkung auf das **Betriebsklima**,
- Erhöhung der **Mitarbeiter-/Kundenzufriedenheit**,

Phasenmodell

Qualitätszirkel

Das Phasenmodell der Qualitätszirkelarbeit:



Vorbereitung eines Qualitätszirkels (QZ)

- q Was ist das allgemeine Ziel der QZ-Gruppe?
- q Welche Info´s benötigen die QZ-Mitglieder?
- q Wer bereitet dies bis wann vor?
- q Wie sollen Mitarbeiter informiert werden?
- q Welche Kollegen können zur Mitarbeit motiviert werden?
- q In welchem Rahmen kann/soll gearbeitet werden?
(Ort, Raum, Zeit)
- q Welche Themen sind denkbar / wünschenswert?
- q Welche Ressourcen haben bestimmte Mitarbeiter?
- q Wer ist für die Moderation geeignet?

Vorbereitung eines Qualitätszirkels (QZ)

- q Welche Hilfsmittel / Materialien sind zu besorgen?
- q Wie wird die Anerkennung für den Einsatz in der Projektgruppe QZ umgesetzt?
- q Sind interne Probleme zu erwarten?
 - Welche?
 - Wie sind sie zu beheben?
- q Wer muß außerdem gezielt informiert werden?
- q Wer ist verantwortlich für die Projektplanung?