

# Begrüssung

25.01.2018



31.01.2018

[www.sonnenhalde-ghg.ch](http://www.sonnenhalde-ghg.ch) | [www.tandem-ghg.ch](http://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](http://www.sonnenhalde-ghg.ch) | [www.tandem-ghg.ch](http://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](http://www.sonnenhalde-ghg.ch) | [www.tandem-ghg.ch](http://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](http://www.sonnenhalde-ghg.ch) | [www.tandem-ghg.ch](http://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](http://www.sonnenhalde-ghg.ch) | [www.tandem-ghg.ch](http://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](http://www.sonnenhalde-ghg.ch) | [www.tandem-ghg.ch](http://www.tandem-ghg.ch)

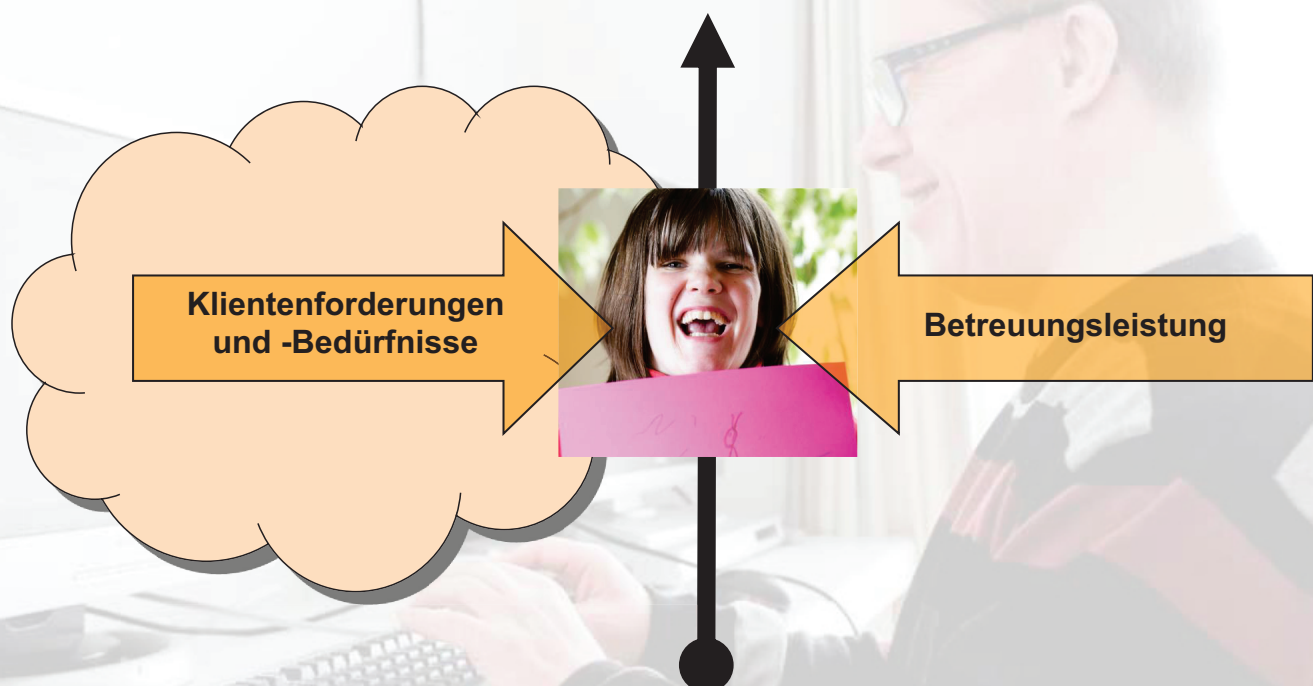
S.8

# 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](http://www.sonnenhalde-ghg.ch) | [www.tandem-ghg.ch](http://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.

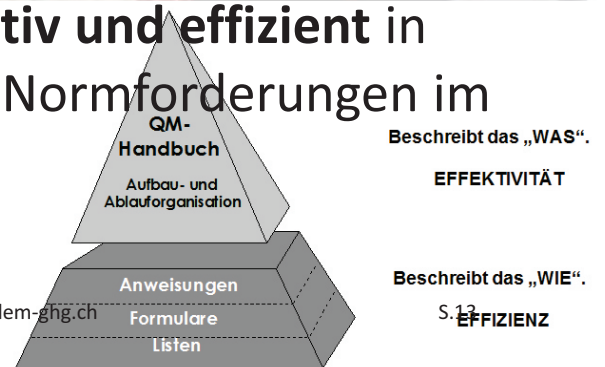
31.01.2018

[www.sonnenhalde-ghg.ch](http://www.sonnenhalde-ghg.ch) | [www.tandem-ghg.ch](http://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](http://www.sonnenhalde-ghg.ch) | [www.tandem-ghg.ch](http://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](http://www.sonnenhalde-ghg.ch) | [www.tandem-ghg.ch](http://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.)

# 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



# 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

**sonnenhalde** **tandem**  
zentrum für behindertengerechte lebensgestaltung | arbeits- und wohngruppe für menschen mit wahrnehmungsstörungen

Unsere ZIELE: Zufriedenheit der Mitarbeiter, Qualität der Arbeit, Kundenzufriedenheit, Wirtschaftlichkeit, Umweltbewusstsein, Soziale Verantwortung

**Qualifizierte und zufriedene Angestellte (Personal und Mitarbeitende)**

**Partizipation und Eigenverantwortung**

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, wahren. Wir fördern die Eigenverantwortung und machen sie für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzbar.

Unsere Leitbildgründe 2017 liegen nicht nur in unserem Leitbild (Zweites Bild) als 19-jähriger unter Menschen im Alltag und dienen uns allen bei der Bewältigung der Herausforderung mit den täglichen Aufgabenstellungen.

sonnenhalde Tandem an GHG  
www.sonnenhalde-ghg.ch  
www.tandem-ghg.ch

# 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](http://www.sonnenhalde-ghg.ch) | [www.tandem-ghg.ch](http://www.tandem-ghg.ch)

S.21

**Herzlichen Dank für Ihre  
geschätzte Aufmerksamkeit!**

**Fragen?**

31.01.2018

[www.sonnenhalde-ghg.ch](http://www.sonnenhalde-ghg.ch) | [www.tandem-ghg.ch](http://www.tandem-ghg.ch)

S.22