

Stefan Werner

Verbesserungswesen in der Altenhilfe

Strategien, Umsetzung und Methoden der
Qualitätsentwicklung

Diplomarbeit

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 2007 Diplomica Verlag GmbH
ISBN: 9783836604215

Stefan Werner

Verbesserungswesen in der Altenhilfe

Strategien, Umsetzung und Methoden der Qualitätsentwicklung

Stefan Werner

Verbesserungswesen in der Altenhilfe

*Strategien, Umsetzung und Methoden
der Qualitätsentwicklung am Beispiel
der Evangelischen Heimstiftung*

Stefan Werner

Verbesserungswesen in der Altenhilfe

Strategien, Umsetzung und Methoden der Qualitätsentwicklung am Beispiel der Evangelischen Heimstiftung

ISBN: 978-3-8366-0421-5

Druck Diplomica® Verlag GmbH, Hamburg, 2007

Zugl. Hochschule Esslingen, Esslingen, Deutschland, Diplomarbeit, 2007

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

© Diplomica Verlag GmbH

<http://www.diplom.de>, Hamburg 2007

Printed in Germany

Danksagung

Es ist mir ein besonderes Anliegen, denjenigen meinen Dank auszusprechen, von denen ich bei der Erstellung dieser Arbeit unterstützt wurde.

Danken möchte ich insbesondere meinem kleinen Korrekturteam, bestehend aus meinen Eltern und Jeanette Schwartz, die am Feinschliff dieser Arbeit mitgewirkt und für den dringend notwendigen Außenblick gesorgt haben. Vielen Dank!

Herzlichen Dank auch Herrn Prof. Dr. Pracht. Seine Betreuung, die auch in Form mehrerer Kolloquien im Verlauf der Bearbeitungszeit stattgefunden hat, habe ich als ganz besonders förderlich auch für das seelische Wohl empfunden.

Ganz besonders wertvoll war mir die Unterstützung durch die Qualitätsmanagementbeauftragte der Evangelischen Heimstiftung, Frau Eßlinger-Willer. Sie war jederzeit für meine Fragen offen und leistete höchst konstruktive Manöverkritik. Ein ganz herzliches Dankeschön! In diesem Zusammenhang ist auch der Evangelischen Heimstiftung insgesamt Dank zu sagen für die Offenheit, die mir gerade bei der Bearbeitung des Praxisbeispiels entgegen gebracht wurde.

Abkürzungsverzeichnis

1	Einleitung	7
1.1	Ausgangslage	7
1.2	Motivation und Fragestellungen	8
1.3	Zielsetzung und Eingrenzung des Themas.....	9
1.4	Aufbau der Arbeit	10
2	Rahmenbedingungen für das Verbesserungswesen	13
2.1	Definition von Qualität	13
2.1.1	Dienstleistungsqualität	15
2.1.2	Qualitätsbegriff in der Altenhilfe	17
2.2	Ansätze der Qualitätsentwicklung	20
2.2.1	Programme der Qualitätsentwicklung	23
2.2.2	Qualitätsentwicklung in der Altenhilfe	25
2.3	Grundlagen des Qualitätsmanagements	26
2.3.1	Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen	28
2.3.2	Qualitätsmanagement in der Altenhilfe	29
3	Umsetzung des Verbesserungswesens	33
3.1	Vorgehen zur Verbesserung der Qualität	33
3.1.1	Analyse von Verbesserungspotenzialen	34
3.1.2	Einbettung in den Qualitätsmanagementkreislauf	37
3.2	Beispielhafte Methoden des Verbesserungswesens	40
3.2.1	Beschwerdemanagement	40
3.2.2	Verbesserungsvorschlagswesen	46
4	Praxisbeispiel.....	53
4.1	Kurzbeschreibung der Evangelischen Heimstiftung	53
4.2	Qualitätskultur der Evangelischen Heimstiftung	55
4.3	Qualitätsmanagement in der Evangelischen Heimstiftung	58
4.4	Verbesserungswesen in der Evangelischen Heimstiftung	61
4.4.1	Beschwerdemanagement	62
4.4.2	Betriebliches Vorschlagswesen	64
4.5	Kritische Betrachtung.....	67
5	Schlussbetrachtung	73
5.1	Fazit	73
5.2	Ausblick.....	74
5.3	Reflexion	75

Literaturverzeichnis

Anhang

Abkürzungsverzeichnis

BMGS	Bundesministerium für Gesundheit und soziale Sicherung
DIN	Deutsches Institut für Normung e. V.
e. V.	eingetragener Verein
EHS	Evangelische Heimstiftung e. V. Stuttgart
EN	europäische Norm
etc.	et cetera, lat.: und so weiter
ev.	evangelisch
evtl.	eventuell
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
ISO	International Organization for Standardization
KDA	Kuratorium Deutsche Altershilfe
KVP	kontinuierlicher Verbesserungsprozess
MDS	Medizinischer Dienst der Spitzenverbände der Krankenkassen e. V.
PDCA	Plan-Do-Check-Act, PDCA-Zyklus
SGB	Sozialgesetzbuch
TQM	Total Quality Management
vgl.	vergleiche
z. B.	zum Beispiel