

04.00 Qualitätsmanagement Philosophie des BBT e.V. und seiner Beteiligungsgesellschaften

Die Qualitätsmanagementphilosophie basiert auf den Grundsätzen, Leitlinien und Werten des BBT e.V..

Unser Auftrag

Unser Auftrag ist gegründet in der Botschaft des Evangelium vom Dienst Jesu Christi an den Menschen. Botschaft und Leben Jesu sind Ausdruck der liebenden Zuwendung Gottes zu den Menschen. Jesus verkündet, dass das Reich Gottes unter den Menschen bereits angebrochen ist. Dieses zu verdeutlichen und lebendig zu halten, dazu fühlte sich der Gründer der Barmherzigen Brüder von Maria-Hilf, Peter Friedhofen, berufen. Den Auftrag des Evangeliums verwirklichte er im Dienst an den Armen und Kranken. Diesen Auftrag des Evangeliums fortzuführen und in zeitgemäßer Form im Gesundheitswesen unserer Gesellschaft umzusetzen, ist Selbstverständnis und Aufgabe des BBT e.V..

Unser Selbstverständnis

Unsere Qualitätsphilosophie richtet sich darauf aus, Gottes- und Nächstenliebe erlebbar und erfahrbar zu gestalten.

Deshalb steht in all unseren Geschäftsprozessen der Mensch - von Gott gewollt und Gottes Ebenbild - im Mittelpunkt. Ordensbrüder und Ordenschwestern sowie alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bilden gemeinsam die Dienstgemeinschaft. Nur in der gemeinsamen Ausrichtung auf den Auftrag und in gemeinsamer Verantwortung im Dienst der Menschen, kann die Qualität der Dienstleistungen gesichert werden. Dabei steht für uns die Sorge um den Menschen in seiner Leib-Seele-Geist-Einheit mit seinen psychosozialen Beziehungen und der persönlichen Werteinstellung im Mittelpunkt.

Durch konsequente Gestaltung unserer Geschäftsprozesse bemühen wir uns, die Qualität unserer Dienstleistungen ständig zu verbessern. Dabei sind uns folgende Prinzipien wichtig:

1. Unser Umgang mit Menschen

- Unser Umgang mit Menschen ist geprägt durch die Achtung der Würde des Menschen und die fördernden Sorge für unsere Patienten, Bewohner und Klienten. Wenn wir von Patienten, Bewohnern und Klienten als Kunden reden, dann drücken wir damit einen respektvollen und selbstbestimmten Umgang in Augenhöhe aus.
- Das Gespräch mit unseren Kunden ist uns wichtig, dafür nehmen wir uns Zeit.
- Vorschläge, Anregungen und Kritik nehmen wir ernst; das Beschwerdemanagement ist ein wesentlicher Bestandteil des Qualitätsmanagements im BBT e.V.. Können Wünsche und Vorschläge nicht berücksichtigt werden, wird dieses begründet.

2. Unsere Mitarbeiter sind unser wichtigstes Potential

Soziale, fachliche und methodische Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tragen täglich zur Qualitätssicherung der Dienst- und Betreuungsleistungen bei. Es ist ein Merkmal unserer Qualitätsphilosophie, die umfassende Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gezielt zu fördern, um dem Dienst an den Kunden und dem raschen Wandel im Gesundheitswesen gerecht werden zu können.

3. Wir praktizieren einen kooperativen Führungsstil

Es entspricht dem christlichen Menschenbild, jeden Einzelnen als einmalige Persönlichkeit wertzuschätzen. Aus diesem Grund und um die Komplexität der Veränderungen angemessen gestalten zu können, verpflichten wir uns zu einem kooperativen Führungsstil. So lässt sich gegenseitige Bestärkung und strukturelle Solidarität erfahren. Qualitativ gute Dienstleistungen sichern wir nur gemeinsam in multiprofessionellen Teams. Jeder einzelne trägt dazu im Wahrnehmen der eigenen Verantwortung bei. Individuelle Kompetenzen und Ressourcen können sich nach unserem Verständnis nur in der Teamarbeit konstruktiv entfalten.

4. Wir verpflichten uns dem Prinzip der Wirtschaftlichkeit

Die knapper werdenden finanziellen Ressourcen im Gesundheits-/Sozialwesen sind für uns eine große Herausforderung auch unter ethischer Perspektive. Wir sind uns der Spannung zwischen Ethik und Wirtschaftlichkeit bewusst und gestalten diese mit Verantwortung. Wir verpflichten uns deshalb dem Prinzip der Wirtschaftlichkeit, weil die Qualität der Versorgung entsprechend unseres Versorgungsauftrages durch die Basis des wirtschaftlichen Erfolges gehalten werden kann. Auf dieser Grundlage werden die Arbeitsplätze der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gesichert. Zukunftsgerechte Innovation wird durch die Förderung individueller und unternehmensspezifischer Kompetenzen ermöglicht.

5. Wir sind gut, wir wollen besser werden

Qualität zu garantieren und langfristig zu sichern, ist Aufgabe und Ziel des Qualitätsmanagement. Wir schätzen eine konstruktive Kritik, weil dadurch die Qualität der Interaktion und der Dienstleistungen verbessert werden kann. Ständige Verbesserung und Weiterentwicklung verstehen wir als Teil unseres Auftrages.

6. Wir sind Teil der demokratischen Ordnung

Der Versorgungsauftrag des BBT e.V. und das Prinzip des kooperativen Führungsstils verdeutlichen das Selbstverständnis unserer Organisation als Teil der demokratischen Ordnung unserer Gesellschaft. Die Kultur des solidarischen Miteinanders und Füreinanders fördert das solidarische Bewusstsein in unserer Gesellschaft und erfüllt damit eine wesentliche gesellschafts- und sozialpolitische Funktion angesichts der zunehmenden Entsolidarisierung und der demographischen Entwicklung in unserer Gesellschaft.

7. Wir entlasten die Umwelt

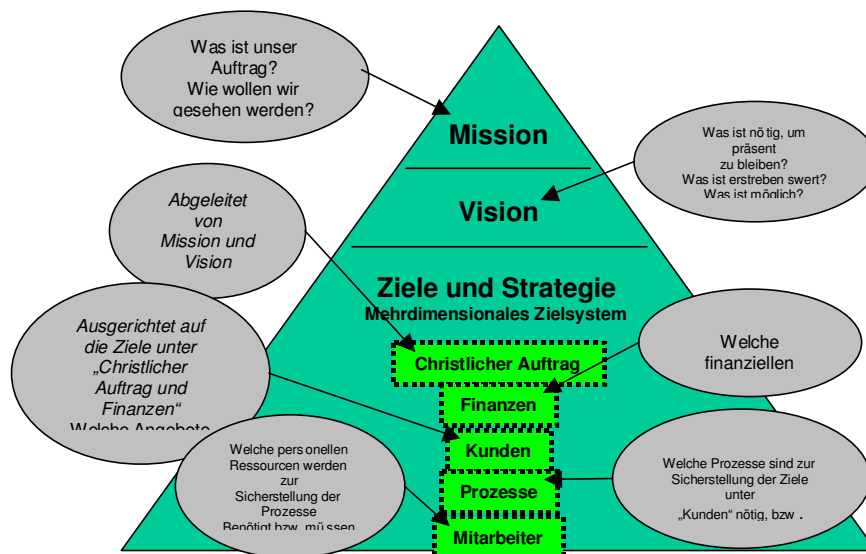
Entsprechend unserer Qualitätsphilosophie beginnt die Entlastung der Umwelt bereits bei der Entscheidung für den Kauf und die Verwendung unserer Produkte in allen Bereichen unseres Unternehmens. Dabei sind wir uns bewusst, dass ethisch verantwortete Ökologie in Spannung steht zur Ökonomie. Diese können wir nicht aufheben, aber verantwortbar gestalten. Unsere ökologische Verantwortung nehmen wir nicht nur bei der Entscheidung zum Kauf und Einsatz unserer Produkte wahr, sondern auch im Hinblick auf die Bewahrung der Schöpfung.

8. Wir sind verlässliche Partner

Qualität spiegelt sich auch in den Kommunikations- und Vertragsformen unseren internen und externen Kunden gegenüber wieder. Verlässlichkeit in den Absprachen und Zielstrebigkeit in der gemeinsamen Prozessgestaltung fördern Sicherheit und gegenseitiges Vertrauen. Eingegangene Vertragsvereinbarungen werden von uns bis an die Grenzen unserer Möglichkeiten garantiert. Bei Vertragsauflösungen aus zwingenden Gründen bemühen wir uns darum, dem Prinzip der Gerechtigkeit, der sozialen Verträglichkeit und des respektvollen Umgangs miteinander gerecht zu werden. Dabei können wir das Prinzip der Wirtschaftlichkeit nicht unberücksichtigt lassen.

9. Unsere Zielfindung und strategische Ausrichtung:

Ziele sind für uns wichtige Voraussetzung zur wertorientierten und nachhaltigen Gestaltung unserer Organisation. In unserer Mission haben wir unser Selbstverständnis des christlichen Auftrages und unserer christlichen Werte formuliert „Um Gottes Willen wir tun unser bestes für Sie“. Unsere strategische Ausrichtung wird Jahr für Jahr auf der Grundlage der Balanced Score Card erarbeitet und vereinbart. Ergänzend zu den grundsätzlich vier Dimensionen der BSC - Kunden, Mitarbeiter, Prozesse, Finanzen haben wir eine weitere Dimension - die Dimension des "christlichen Auftrags" - hinzugefügt. Betroffene bei der Entwicklung der Strategie zu beteiligen, ist dabei unser Grundsatz. In einem multidisziplinären, hierarchieübergreifenden Team wird die strategische Ausrichtung im Kontext zur relevanten Umwelt, der Kunden, der Prozesse, der Mitarbeiter und unserer christlichen Werte erarbeitet.



Der Transfer der strategischen Ausrichtung des Trägers erfolgt in Dialogforen mit den Direktorien der Einrichtungen.

10. Qualitätsmanagement -Konzept und -Systeme

Gemäß unserer Grundsätze und Leitlinien ist Qualität unser Anspruch. Qualität bedeutet für uns, unsere Leistungen und unsere Kompetenz auf höchstmöglichem Niveau für unsere Kunden (Patienten, Bewohner und Menschen mit Behinderungen) in Partnerschaft zu erbringen.

Aus diesem Grund haben wir uns ganz bewusst zum Einsatz der Qualitätsmanagementsysteme EFQM (European Foundation for Quality Management) und DIN EN ISO 9000/2000ff entschieden. Der umfassende Ansatz und die Ausrichtung der Prozesse auf unsere Kunden, Mitarbeiter und Partner zeichnen diese Systeme aus. Zudem bieten diese Systeme uns die Möglichkeit, auf der Basis unserer Werte für unsere Kunden tätig zu sein.

Den Nachweis unserer Leistungen in unseren Einrichtungen erbringen wir durch die Anwendung der Zertifizierungsverfahren DIN EN ISO 9000/2000ff und proCum Cert / KTQ®.

Im Sinne der Werteschätzung der erbrachten Leistungen der uns anvertrauten Menschen kommt im Bereich der Behindertenhilfe und Altenhilfe das Zertifizierungsverfahren der DIN EN ISO 9000/2000ff zur Umsetzung. Die Zertifizierung im Bereich der Altenhilfe erfolgt ebenfalls nach DIN EN ISO 9001/2000ff. In den Krankenhäusern des Gesundheitswesens kommt das proCum Cert / KTQ® Zertifizierungsverfahren zur Anwendung.

11. Die Ziele des Qualitätsmanagement

Ziel des Qualitätsmanagements auf Trägerebene ist die zentrale Steuerung des Qualitätsmanagements und der Aufbau einer gemeinsamen Qualitätsmanagementstrategie. Die zentrale Struktur ermöglicht die Erarbeitung und Festlegung von trägerweit gültigen Richtlinien mit der Zielsetzung einer Bündelung gleicher Aktivitäten unter der Ausnutzung von Synergien. Die erarbeiteten Strukturen dienen der Begleitung der Einrichtungen, nutzen Innovationen und ermöglichen ein Benchmark (Lernen von einander).

Qualitätsmanagementstruktur

