



Infoblatt

Aktuell



der Freien Wohlfahrtspflege im Land Brandenburg

Fachtagung

Qualitätsmanagement als Führungsaufgabe

in
Einrichtungen und Diensten
der Altenhilfe
im
Land Brandenburg

am

25. und 26. Oktober 2000

in

Cottbus

Inhalt:

- Einladung zur Fachtagung 2
- Tagungsprogramm 3
- Organisatorisches 6
- Anmeldungsformular 7
- Zimmerreservierungs-
Formular 8
- Der Weg zum Tagungsort 9



Impressum

Herausgeber:

LIGA der Spitzenverbände
der Freien Wohlfahrtspflege
im Land Brandenburg

Gutenbergstr. 30

14467 Potsdam

Telefon: 0331-2709602

Fax: 0331-2709603

Persönliche Einladung zur Fachtagung:

"Qualitätsmanagement als Führungsaufgabe in Einrichtungen und Diensten der Altenhilfe im Land Brandenburg"

Sehr geehrte Geschäftsführer/innen der Landesverbände, der Bezirksverbände, der Kreisverbände, der Trägervereinigungen, der Sozialstationen, der Pflegeheime,

sehr geehrte Führungskräfte aus Verwaltung, Pflege und Hauswirtschaft

– Sie alle sind ganz besonders herzlich in diesem Jahr nach Cottbus eingeladen!

Und zwar aus zwei Gründen:

- erstens möchten wir deutlich machen, dass Leistungsqualität für Kunden nur dann erbracht werden kann, wenn **Sie persönlich als Führungskraft** sich intensiv zusammen mit Ihren Mitarbeiter/innen um Veränderungen kümmern,
- zweitens wollen wir Ihnen zur Veranschaulichung von Qualitätsmanagement **Erfahrungen aus anderen Branchen** vorstellen, um den Blick über den Gesundheits- und Sozialbereich hinaus gehen zu lassen.

Wir zeigen, wie sich die Deutsche Post verändert oder welche Maßnahmen ein Tochterunternehmen der Telekom in Dresden ergreift und welche Aufgaben den Führungskräften dabei zukommt. Am zweiten Tag stellen wir Ihnen dann vor, was z.B. ein großer Finanzdienstleister, die Sparkasse Bremen, unternimmt, um mit Führungskräften und Mitarbeiter/innen Dienstleistungen qualitativ zu verbessern und zu sichern. Alle diese Unternehmen arbeiten übrigens mit umfassendem Qualitätsmanagement.

Natürlich sind für alle Interessierten aus Verwaltung, Pflege und Hauswirtschaft auch dieses Jahr wieder viele Workshops vorgesehen, die Ihnen helfen werden, zukünftig Ihre Arbeit noch zu verbessern. In mehreren Workshops möchten wir versuchen, zunächst funktionsbezogen zusammenzuarbeiten und dann im 2. Teil der Workshops übergreifend die anstehenden Themen zu diskutieren. Wir als Veranstalter glauben, dass durch dieses Vorgehen interessante Ergebnisse zu gewinnen sind, und möchten Sie einladen, sich rechtzeitig schon mit den Anmeldeformularen dafür anzumelden.

Insgesamt glauben wir, dass Themen wie Sicherung der Kundenzufriedenheit, Servicequalität und Beschwerdemanagement eine aktuelle Möglichkeit bieten, sich fachlich zu orientieren und intensiv zu diskutieren.

Nutzen Sie gemeinsam die Chance, für die Leistungsqualität in den Einrichtungen die nächsten Schritte nach der Veröffentlichung des Qualitätsmanagement-Handbuchs der QgP zu tun – mit Engagement und Spaß auf der diesjährigen Fachtagung in Cottbus!

Die Veranstalter

Tagungsprogramm

Mittwoch, 25.10.2000, morgens: individuelle Anreise

Mittwoch , 25.10.2000

10.00 Uhr **Begrüßung und Einführung in das Programm**
Konstantin Engels, Geschäftsführer des PARITÄTISCHEN, Vorsitzender der Qualitätsgemeinschaft Pflege (QgP)

Moderation:

Marie-Luise Klein, Geschäftsführerin Paritätisches Bildungswerk

10.15 Uhr **Qualitätsmanagement als Führungsaufgabe - eine Herausforderung für die QgP-Mitgliedseinrichtungen**
Dr. Jochen Girke, Dipl.-Psychologe, Qualitätsmanagementbeauftragter, DRK

10.45 Uhr Erfahrungen aus anderen Branchen:
Qualitätsmanagement (QM) - eine Aufgabe der Geschäftsführung
Dr. Wolfram Häussler, Diplom-Ingenieur, Qualitätsmanagementbeauftragter, Multimedia Software GmbH Dresden, Deutsche Telekom Gruppe

15 min. Pause

11.30 Uhr Erfahrungen aus anderen Branchen:
Kundenorientierung in den Postfilialen als Führungsaufgabe
Hartmut Trier, Leitung Qualitätsmanagement, Unternehmensbereich Post filialen, Deutsche Post AG

12.30 Uhr Mittagsbuffet

14.00 – 17.00 Uhr **Workshops**
(a. - d. funktionsbezogen! / dazwischen individuelle Kaffeepause)

a. Was tue ich als GeschäftsführerIn für das Qualitätsmanagement in meiner Einrichtung? (vorrangig für GeschäftsführerInnen!)
*Thomas Gervink, Dipl.-Sozialpädagoge/Sozialmanager /
Dr. Jochen Girke, Dipl.-Psychologe, Qualitätsbeauftragter, DRK*

b. Was ist meine Rolle als Heimleitung / Pflegedienstleitung im Qualitätsmanagement? (vorrangig für Heimleiter und PDL!)
*Dr. Jochen Schellenberg, Dipl.-Psychologe, Verwaltungsdirektor, Maternus-Senioren-Residenz, Leipzig
Martina Roß, Altenhilfe-Referentin, AWO*

- c. **Was benötige ich als Qualitätsbeauftragte, um meine Aufgaben zur Umsetzung eines Qualitätsmanagements zu erfüllen?
(vorrangig für Qualitätsbeauftragte!)**
Renate Wilkening, Dipl.-Sozialpädagogin, Geschäftsführerin UFA-Fabrik Berlin /
Jeanette Kerneck, Krankenschwester/Lehrende für soziale Gerontologie, Bildungsreferentin Altenpflege/-hilfe, Paritätisches Bildungswerk Brandenburg
- d. **Was bedeutet ein Qualitätsmanagement für mich als MitarbeiterIn?
(vorrangig für nicht-leitende MitarbeiterInnen!)**
Marion Kaliner, Lehrerin für Pflegeberufe, Paritätisches Bildungswerk /
Matthias Teut, Altenhilfe-Referent, Der PARITÄTISCHE
- e. **Pflege im Spannungsfeld von Ökonomie und sozialem Engagement**
Marius Greuél, Gesundheitswissenschaftler/MPH
- f. **Pflegedokumentation, Pflegeplanung als ein Instrument für MitarbeiterInnen zur Qualitätssicherung und Kundenzufriedenheit?**
Anne Trabitzzsch, Dipl.-Pflegewirtin
- g. **„Beschwerden sind erwünscht! “Beschwerdemanagement als Gradmesser für Kundenzufriedenheit“**
Rüdiger von Dawans, Organisationsberatung/Projektmanagement
Birgit Cieslik, Krankenschwester, Stationsleitung
- h. **Servicequalität - eine Aufgabe für Führungskräfte und MitarbeiterInnen**
Wiebke Molzen, Gesundheitspädagogin, Hauswirtschaftliche Betriebsleitung, Holländer Hof, Flensburg

18.00 Uhr

Abendbuffet

anschließend Abendrahmenprogramm (vorauss. Kabarett/Humoristin, Tafelmusik)

Donnerstag , 26.10.2000

- 09.00 – 09.30 Uhr** **Zusammenfassung des Vortages und Einführung in den 2. Tag**
Marie-Luise Klein
- 09.30 - 10.15 Uhr** Erfahrungen aus anderen Branchen:
Qualitätsmanagement als Führungsaufgabe
*Heike Schrot, Diplom-Ökonomin, Leiterin Qualitätsmanagement,
Die Sparkasse Bremen*
- 10.30 – 13.00 Uhr** **Workshops**
Austausch der erarbeiteten Positionen und Ergebnisse (funktionsübergreifend) der Workshops a. - d. und
Vertiefung der Ergebnisse aus den Workshops e. - g.
(Die Zuordnung der TeilnehmerInnen zu den Workshops a. - d. wird am Morgen bekannt gegeben.)

dazwischen individuelle Kaffeepause

- 13.15 Uhr** Mittagsbuffet
- 14.15 Uhr** **Podiumsrunde:**
Arbeitstitel „Qualitätsmanagement ohne Unterstützung durch die leitenden Personen - ist das möglich?“
Referenten/Innen der Workshops ziehen Fazit und entwerfen Perspektiven für die Entwicklung des Qualitätsmanagements in den Einrichtungen
Moderation: Marie-Luise Klein
- 15.15 Uhr** **Ende der Fachtagung**