

Hilfestellung bei der Auswahl eines (QM)-Beraters

Nehmen Sie die Auflistung einfach als Hilfestellung, um Ihren persönlichen Eindruck vom Berater zu systematisieren. Oder greifen Sie sich die drei bis vier für Sie wichtigsten Eigenschaften heraus und hinterfragen diese gezielt im Angebotsgespräch.

Wesentliche Kriterien:

- persönliche Eigenschaften des Beraters
- Ausbildung, Fachwissen und Fähigkeiten
- Wissen und Fachkönnen im Qualitätsmanagement / relevanten Thema
- organisationsspezifischem Wissen und Fachkönnen und Arbeitserfahrung
- Aufrechterhaltung und Verbesserung der Kompetenz

Persönliche Eigenschaften des QM-Beraters

- ethisch: fair, wahrhaftig, aufrichtig, ehrenwert, diskret
- achtsam: aktive und konstante Beachtung von organisationsspezifischer Kultur, Werten, Umgebung und Aktivitäten
- wahrnehmungsfähig: Kenntnis und Fähigkeit haben, die Notwendigkeit für Veränderung und Optimierung zu verstehen
- vielseitig: die Fähigkeit besitzen sich auf unterschiedliche Situationen einzulassen und alternative/kreative Lösungen anbieten zu können
- hartnäckig: beharrlich, fokussiert auf die Zielerreichung
- entscheidungsfreudig, fähig sein, rechtzeitig Schlüsse zu ziehen – basierend auf Analyse und logischer Schlussfolgerung,
- selbstständig: bei der Interaktion mit anderen fähig sein, unabhängig zu handeln und zu fungieren
- kommunikationsfähig: fähig sein, zuzuhören und wirksam mit allen Organisationsebenen zu kommunizieren – vertrauensvoll und mit Feingefühl für die jeweilige Kultur
- praxisbezogen: realistisch und flexibel mit einem guten Zeitmanagement
- verlässlich: fähig, die Verantwortung für ihr/sein Handeln zu übernehmen
- unterstützend: fähig sein, das Management eines Unternehmens und seine Mitarbeiter bei der Realisierung des Qualitätsmanagementsystems zu unterstützen

Ausbildung, Fachwissen und Fähigkeiten des Beraters

- mindestens vier Jahre Berufserfahrung in Ihrem Umfeld (Krankenhaus, Gesundheitswesen, ...)
- mindestens zwei Jahre Berufserfahrung im QM
- Mitwirkung bei der Einführung von mindestens drei Qualitätsmanagementsystemen

Wissen und Fachkönnen im Qualitätsmanagement

Verständnis und Anwendung relevanter internationaler Normen / Modelle im QM:

- DIN EN ISO 9000 ff. (9001 aktuelle und Vorversion, ISO 9004)
- ISO 19011
- DIN EN ISO 13485
- EFQM / TQM

Zusätzlich soll der Berater Wissen hinsichtlich anderer für die Beratung relevanter Regelwerke, Akkreditierungsstandards, Produktstandards oder Sicherheitsstandards besitzen.

- RKI Richtlinien
- Hygieneverordnungen
- StrahlenschutzVO, RöV
- Transfusionsgesetz
- DGUV2, ArbeitsschutzG, ArbSichG, ArbStVO, GefahrgutVO
- MedProdG, MedPBetrVO, MPSV etc.
- BDSG
- Arzneimittelgesetz, BtMG, BtMVV
und weitere

Der Berater soll grundlegendes Wissen haben zu Normierung, Zertifizierung und Akkreditierung von Systemen und zu entsprechenden Anforderungen an solche Systeme.

Zudem ist u.a. wichtig:

- grundlegende Prinzipien, Methoden und Arbeitstechniken im Qualitätsmanagement, z.B. Auditmethoden, Methoden für Teamwork, Problemlösungs- und Kreativitätstechniken
- QM-Prinzipien
- Werkzeuge und Techniken für die kontinuierliche Verbesserung
- einschlägige statistische Methoden
- Wirtschaftlichkeitsaspekte von Qualität

- Methoden zur Entwicklung von Politik und Strategie
- Methoden der Prozessmodellierung
- Methodik zur Ermittlung von Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit

Diese Anforderungen kann Ihnen der Berater über seine spezifischen Qualifikationen bezüglich QM, UM und/oder AM nachweisen, z.B. mit der Qualifikation als

- Qualitätsmanager,
- TQM-Assessor nach EFQM-Modell,
- Umweltmanager oder Umweltbetriebsprüfer und
- Auditor Qualität/Umwelt nach DIN EN ISO 19011

Die Qualifikationen werden zumeist in den Profilen der für das Projekt vorgesehenen Berater dargelegt. Etliche Berater bieten auch an, Ihnen die entsprechenden Qualifikationsnachweise bei Bedarf zur Verfügung zu stellen. Von Bedeutung sind hier auch die persönlichen Referenzen der Berater.

Organisationsspezifisches Wissen und Fachkönnen und Arbeitserfahrung

Der Berater soll fähig sein, dieses Wissen folgendermaßen anzuwenden:

- Identifikation der Schlüsselmerkmale von Prozessen und Produkten im Krankenhaus / Arztpraxis
- Verstehen der Abfolge und Wechselwirkung von Prozessen
- Verstehen der branchenspezifischen Terminologie
- Verstehen von Strukturen, Funktionen und Beziehungen im Krankenhaus / Arztpraxis
- Verstehen der strategischen Verbindung zwischen wirtschaftlichen Zielen und entsprechendem Qualifizierungsbedarf

Anmerkung:

Dieses Wissen und Fachkönnen des Beraters wird deutlich über die einschlägigen Referenzen, insbesondere bezogen auf durchgeführte Projekte in der Branche.

Stichwort Referenzliste

Bei den Referenzprojekten sollten Ihnen persönliche Ansprechpartner des Beraterkunden benannt werden, bei denen Sie nachfragen können.

Aufrechterhaltung und Verbesserung der Kompetenz

Ein guter Berater pflegt seine Kenntnisse und baut diese permanent weiter aus:

- Besuch einschlägiger Weiterbildungsveranstaltungen
- Übernahme von Referententätigkeiten oder Teilnahme an Podiumsdiskussionen
- Besuch von Fachmessen, Regionalkreistreffen oder Erfahrungsaustausch einschlägiger Organisationen
- Veröffentlichungen zum Thema Managementsysteme

Berücksichtigung ethischer Erwägungen

Diese persönlichen und fachlichen Eigenschaften und Qualifikationen des Beraters können durch ethische Erwägungen ergänzt werden.

Hierbei soll der Berater:

- Interessenskonflikte vermeiden bzw. erklären, die sich auf die Arbeit auswirken können
- die Vertraulichkeit von erlangten und zur Verfügung gestellten Informationen beachten
- unabhängig von ausgewählten Zertifizierungsgesellschaften sein
- sich objektiv bei der Auswahl einer Zertifizierungsgesellschaft verhalten
- eine realistische Kostenschätzung für die Beratungsleistung bereitstellen
- das Entstehen von Abhängigkeiten der Organisation von der Beratungsleistung vermeiden
- keine Angebote zu Beratungsleistungen abgeben, zu denen er keine Kompetenz hat

... und dann ist da ja noch der Preis!

Jedoch gilt es hier wie bei jeder „Beschaffung“ zu beachten: Nicht immer ist der billigste Berater auch der beste bzw. für Sie zweckmäßigste.