



Praxen professionell managen: Strategie – Qualitätsmanagement – Marketing – Controlling.

Leitbild

Das Unternehmen:

MaQuS wurde am 01. 07.2003 gegründet. Der Geschäftssitz ist Tauberbischofsheim.
Ich bin Einzelunternehmer.
Bis 2003 war ich Staboffizier der Bundeswehr.

Leistungsspektrum

Meine Zielgruppe sind Praxen im Gesundheitswesen, ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen, Betriebe des Gesundheitshandwerks sowie Krankenhäuser.

Mein Leistungsspektrum umfasst

- a. die Entwicklung und Implementierung einer Strategie für den jeweiligen Betrieb
- b. die Planung und Umsetzung von Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001 oder anderer für den Gesundheitssektor relevanten Qualitätsmanagementmodelle sowie der 5-S/A-Methode (Kaizen)
- c. die Entwicklung und Implementierung einer Marketingstrategie für den jeweiligen Betrieb
- d. Entwicklung und Implementierung von Elementen des Controllings
- e. Entwicklung und Implementierung eines Konzepts der Personalführung
- f. Seminare und Workshops zu Themen der Praxisführung, der Organisation, der Personalführung und des Marketings
- g. Zusätzliche Serviceleistungen wie Arbeitsschutzmanagement, Hygienemanagement, Umgang mit Medizinprodukten.

Grundsätze und Qualitätspolitik

Ich orientiere mich an den ethischen Maßstäben, die ich als Offizier verinnerlicht habe.

Dazu gehören Verantwortungsbewusstsein, Zuverlässigkeit, Anstand, höchstes Engagement für die gestellte Aufgabe, Ziel orientiertes Arbeiten, sicheres Projektmanagement, Offenheit und Wahrhaftigkeit, Verschwiegenheit.

Ich bin vornehmlich **regional** tätig.

Ich bin spezialisiert auf **Klein- und Mittelunternehmen** im Gesundheitswesen und ihre Probleme und Besonderheiten.

Ich betrachte die Unternehmen meiner Kunden **ganzheitlich**. Meine Beratung ist umfassend und bezieht alle Aspekte und Bereiche des Unternehmens mit ein.

Mein Anspruch:

Ich bin ein Praxisberater mit Herz und Ethos.

Fachliche und persönliche Kompetenz

1. Ich bin geprägt von meinem ersten Berufsleben als Offizier der Bundeswehr.

Dazu gehören Qualifikationen wie

- a. Management- und Organisationsvermögen für Aufgaben aller Art
- b. Ausgeprägte Fähigkeit zur Teamarbeit
- c. Moderations- und Verhandlungsgeschick
- d. Systematische Planung und Durchführung von Aufgaben und Projekten
- e. Fähigkeit zur Abstraktion und rationellem Denk- und Urteilsvermögen
- f. Sicherheit im Auftreten und in der Präsentation
- g. Fremdsprachen Englisch und Französisch
- h. Multikulturelle und Auslandserfahrung
- i. Hohe Resistenz unter Belastungen
- j. Langjährige Personalführung und -coaching
- k. Organisation und Leitung von Seminaren.

2. Qualifikationen und Erfahrungen im Bereich Qualitäts- und Praxismanagement

- a. Zertifizierte Ausbildung zum
 - i. Auditor für Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen und in sozialen Einrichtungen nach ISO Norm 9001 (TÜV)
 - ii. Qualitätsbeauftragten in Arztpraxen (KV).
- b. Leiter der Arbeitsgruppen der Dt. Gesellschaft für Qualität e.V. zu den Bereichen „Qualitätsmanagement für niedergelassenen Ärzte“ und „Qualitätsmanagement in der Pflege“.
- c. Praktische Erfahrungen mit der Einführung von Qualitätsmanagement in unterschiedlichen Arztpraxen, Physiotherapeutischer Praxis, Ambulantom Pflegedienst.
- d. Durchführung von Seminaren für Arzthelferinnen.
- e. Mitwirkung an Zertifizierungen nach ISO 9001-2008 und QEP (Qm-Modell der KBV - Kassenärztlichen Bundesvereinigung).
- f. Fortbildung als offizieller Multiplikator für das QM-Modell QEP der KBV.
- g. Fortbildung im Bereich Medizinprodukte, Arbeitsschutzmanagement und Hygiene im Gesundheitswesen bei der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW) und der Verwaltungsberufsgenossenschaft (VBG).
- h. Fortbildung als Organisationsberater nach dem japanischen Konzept KAIZEN.

3. Sonstige Erfahrungen und Qualifikationen

- a. Rezensent für Fachliteratur zum Thema Organisation in Einrichtungen des Gesundheitswesens. (s.a. meine Homepage).
- b. Organisation von regionalen Gesundheitstagen.
- c. Weiterbildung in Management und in Ziel-orientiertem Denken mit der Kybernetischen Managementlehre (EKS) von W. Mewes.



Arbeitsmittel und Ressourcen

Ich bin über meine Homepage www.schwartz-tbb.de, E-mail, Telefon und Fax jeder Zeit erreichbar.

Ich nutze die elektronischen Medien für alle meine Arbeiten.

Teambesprechungen unterstütze ich durch Präsentationen oder andere geeignete Medien.

Leistungserbringung und Kommunikation

1. Kundenakquise/Werbung

Ich gewinne meine Kunden durch gezieltes Anschreiben oder durch Empfehlung zufriedener Kunden.

Nach Antwort auf meine Werbung oder Anruf nach Empfehlung führe ich das

Kontakt- und Vorstellungsgespräch

- immer persönlich am Ort des Kunden durch
- stets unverbindlich und kostenfrei und
- überreiche zum Nachlesen und Prüfung in Ruhe mein schriftliches Konzept.

Der Kunde entscheidet frei und ohne Druck, ob er das Angebot annimmt.

2. Vertragsgestaltung

Ich schließe meine Verträge in der Regel **per Handschlag** ab, da es sich um überschaubare Projekte handelt. Schriftliche Vertragsunterlagen entwerfe ich auf Wunsch des Kunden.

Meine Verträge sind von **persönlichem Vertrauen der Partner** geprägt, da meine Dienstleistung eine ganz persönliche ist.

3. Beratungsablauf

Siehe Prozessablauf „Beratung“ (Anlage1).

Meine Beratungsleistung erfolgt umfassend und betrachtet das Kundenunternehmen stets ganzheitlich.

4. Projektmanagement

- Alle Beratungs- und Unterstützungsaufträge werden als Projekt angelegt. Als Grundlage für die Zusammenarbeit erstelle ich in Abstimmung mit dem Kunden einen Projekt- und Arbeitsplan (Muster Anlage 2):
- Dieser wird flexibel, aber systematisch umgesetzt.
- Zeitliche Verschiebungen, die eine Verlängerung der Beratung zur Folge haben können, werden einvernehmlich mit dem Kunden besprochen.
- Die Durchführung des Projekts erfolgt in Besprechungen unter Einbeziehung der Leitung und des Teams.
- Zum Abschluss des Projekts steht ein Internes Audit, um den Qualitätstand des Erreichten zu überprüfen.

5. Auswertung

- Ein Internes Audit schließt die Beratung ab.
- Nach Abschluss der Beratung / Dienstleistung erhält der Kunde einen Evaluationsbogen (Anlage 3), der durch ein persönliches Gespräch ergänzt wird.

6. Nachbetreuung / Kundenpflege

- Zum Abschluss jeder Beratung wird ein Förderantrag erstellt (soweit möglich und zulässig), den ich von der Antragstellung bis zur Zuweisung der Fördermittel verfolge.
- Der Kunde wird umfassend bei der Bearbeitung der Anträge unterstützt.
- Für Fragen, die sich aus der Beratungs-/Dienstleistung ergeben, wird bis 3 Monate nach Abschluss eine kostenfreie Information angeboten.

Qualitätskontrolle

1. Abgleich zwischen geplantem Auftrag und Beratungsergebnis

- a. Die ständige Kommunikation mit der Unternehmens-/Praxisleitung oder dem Beauftragten der Leitung stellen eine durchgehende Qualitätskontrolle im Sinne des Kunden sicher.
- b. Die Ergebnisse der gemeinsamen Arbeit werden in Besprechungsprotokollen und Teilergebnissen des Projekts dokumentiert.
- c. Das Projektteam kann weitere Mitarbeiter des Unternehmens über die Arbeitsergebnisse informieren.
- d. Alle Dokumente des Unternehmens werden mit Hilfe der Mitarbeiter erarbeitet, z.B. alle Arbeitsanweisungen.
- e. Das Endergebnis der Beratung ist in einem Projekthandbuch / Qualitätsmanagementhandbuch dokumentiert.
- f. Bei Wunsch des Kunden nach Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems wird er nach Abschluss der Beratung in einem separaten Geschäftsvorgang unterstützt.

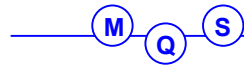
2. Maßnahmenplanung und Umsetzung

- a. Siehe Anlage 2 Projektplan.
- b. Das Ergebnis der Beratung in den einzelnen Phasen wird in den elektronischen Medien des Kunden gespeichert.
- c. Bei Qualitätsmanagement-Beratungen erfolgt die laufende Gegenkontrolle mit den Forderungen der Qm-Normen/-Vorgaben als Zwischenschritt nach Abschluss eines Kapitels, bei Teilaudits sowie beim abschließenden Internen Audit (s. Prozessablauf Anlage 1)

Anlage 1

Muster Prozessablauf Beratung

| Verantwortlich | Prozessablauf | Dokument | Grundlage / Ergebnis |
|-----------------|---|--|---------------------------|
| Leitung / MaQuS | Beratungsvertrag abgeschlossen | | |
| Projektteam | Erstgespräch u. Beginn Projektarbeit | Protokoll u. Projektplan | |
| Projektteam | Folgetreffen Projektarbeit | Protokoll u. Projektplan Arbeits- ergebnis | Projektakte / Qm-Handbuch |
| | Externe Unterstützung notwendig? | | |
| | Ja | | |
| | Ext. Spezialist bearbeitet Problem | Arbeits- ergebnis | |
| | Integration in lfd. Projekt | | Projektakte / Qm-Handbuch |
| Projektteam | Folgetreffen Projektarbeit | Protokoll u. Projektplan Arbeits- ergebnis | |
| MaQuS | Teilaudit Einzelthemen od. Projektstand | Audit- Protokoll | |
| | Korrektur Projektplan notwendig? | | |
| | Nein | | |
| | Folgetreffen Projektarbeit | | |
| | Ja | | |
| | Anpassung Projektplan | Protokoll u. Projektplan | Projektakte / Qm-Handbuch |
| Projektteam | Folgetreffen Projektarbeit | | |
| MaQuS | Internes Audit | Audit- Protokoll | Projektakte / Qm-Handbuch |
| Leitung / MaQuS | Abschluß Beratung | | |



Anlage 2

Muster Projektplan (Auszug)
Beratung zur Einführung Qualitätsmanagement

| Aktivitäten | ZEITPLANUNG | | | | | | | | | | | | | | | | | | Bemerkungen |
|---|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|
| | Jun | Jul | Aug | Sep | Okt | Nov | Dez | JAN | Feb | Mar | Apr | Mai | Jun | Jul | Aug | Sep | Okt | Nov | |
| Abschnitt 1 Arbeitsgrundlagen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bildung ArbeitsOrg | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Abschnitt 2 Führungsprozesse | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ist-Analyse der vorhandenen Dok. | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Erfassung der Prozesse | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Planung der Umsetzung QMS | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Befragung MA zur internen Org. | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Patientenbefragung | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Leitbild / Qualitätspolitik und -ziele | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Weg des Patienten durch die Praxis | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Praxisorganisation festlegen | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Qm-Personal /- Ausbildung | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | |

.....

Anlage 3

Evaluationsbogen zum Abschluss der Beratung

| | |
|---------------------------|--|
| Thema der Beratung | |
|---------------------------|--|

Bitte nach dem Schulnotensystem (Note 1-5) bewerten.

| Bewertungen | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|-----------|-------------|---|---|---|
| 1 | Wie waren Sie mit der Zusammenarbeit mit Herrn Schwartz insgesamt zufrieden? | | | | | |
| 2 | Wie bewerten Sie seine fachlichen Kenntnisse im Bereich Qualitätsmanagement? | | | | | |
| 3 | Wie bewerten Sie die Art des persönlichen Umgangs mit Ihnen ? | | | | | |
| 4 | Wie bewerten Sie die Art des persönlichen Umgangs mit Ihren Mitarbeitern ? | | | | | |
| 5 | Wie bewerten Sie die Qualität seiner Dienstleistung im Projekt Qualitätsmanagement ? | | | | | |
| 6 | Fühlten Sie sich mit Ihren Belangen richtig wahrgenommen und unterstützt ? | | | | | |
| 7 | War die Unterstützung so umfassend , wie Herr Schwartz es angekündigt hat ? | | | | | |
| 8 | Konnte die Beratung / Dienstleistung Ihre Probleme lösen helfen ? | | | | | |
| 9 | Bewerten Sie das Ergebnis des Projekts / der Zusammenarbeit als hilfreich für Sie und Ihr Unternehmen ? | | | | | |
| 10 | Waren die Informationen von Herrn Schwartz stets ausreichend, umfassen und verständlich ? | | | | | |
| Gesamturteil | | | | | | |
| | | JA | Nein | | | |
| Werden Sie Herrn Schwartz / Fa. MaQuS weiterempfehlen? | | | | | | |
| Ergänzende Bemerkungen (wichtig für mich bei negativen Bewertungen, um meine Dienstleistung zu verbessern): | | | | | | |
| | | | | | | |

Datum _____

Unterschrift _____

Firmenstempel