

Vorwort

Qualitätsmanagement ist eine rechtliche Verpflichtung für die Einrichtungen und Dienste. Prozesse werden ermittelt, erfasst, niedergeschrieben, reflektiert, verändert und wieder niedergeschrieben. Qualitätsmanagement gehört in den Einrichtungen und Diensten mittlerweile zum Alltag. In vielen Organisationen ist das Vorgehen überwiegend auf Nachweis und Absicherung ausgerichtet, ganz nach der Devise: „Was nicht dokumentiert wurde, ist nicht getan!“ Auf diese Weise hat sich das praktische Qualitätsmanagement den Esprit eines Amtsschimmels erarbeitet. Die Sprache ist trocken, stundenlang werden Banalitäten in Flussdiagramme gepackt und die Motivation bleibt im langsamen Mahlen der Steuerungsgruppen und Qualitätszirkel vielerorts auf der Strecke.

Auch nach Jahren des Einsatzes wissen oft selbst engagierte Praktiker immer noch nicht, was der ganze Aufwand bringen soll.

Dass es auch anders gehen kann und vor allem wie es anders gehen kann, zeigt dieses Buch: Kompetenz bis ins Detail, voll gepackt mit Know-how, witzig, fröhlich, farbig und anregend kommt es daher. Qualitätsmanagement ist eine positive Bewegung, die uns alle weiter bringt, die Spaß macht, Gemeinschaft festigt und unsere Erfolge sichtbar macht! lautet seine Devise.

Die Haltung der AutorInnen macht den Unterschied, ihre eigene Freude am Gelingen, am „Gut-Sein“, Nachdenken, Vereinfachen und „Besser-Werden“ ist das, was den Leser mitnimmt und immer weiter lesen lässt.

Fachliche Solidität und Anspruch kommen ohne Besserwisserei und Patentrezepte aus. Die vermittelten Handwerkszeuge und Methoden sind praktikabel und nützlich. Das Arbeiten mit Mind Maps® erleichtert den AutorInnen, den LeserInnen die Komplexität vieler Sachverhalte zu zeigen, sie gleichzeitig überschaubar zu machen und zu vereinfachen. Das gibt Mut, das eigene Vorgehen spielerisch zu hinterfragen, neu zu denken und zusammen zu setzen.

Aus den eigenen (Irr-)Wegen und absicherndem Perfektionismus werden flexible Äste und Verzweigungen, die sich wie von selbst zu gelingenden Prozesskreisen zusammenfügen.

Aus der Linearität von „Ursache-Wirkung“, der Einengung auf die scheinbare Logik „des Königsweges“ in der Prozessgestaltung wird ein flexibles Zusammenspiel, was in seiner Leichtigkeit und Ernsthaftigkeit allen Beteiligten in der Praxis gut tut und sie wieder mit Freude an einer wichtigen Sache zusammen arbeiten lässt. Die praktischen Beispiele helfen, den immer wieder schwierigen Anfang zu fördern, sie reduzieren den Aufwand in eigener Recherche und Entscheidung.

Das Buch führt so auf wohldurchdachte und zeitgemäße Weise zum Kern des Qualitätsmanagements, es verführt den Leser zum Mitdenken, Zeichnen, Mitmachen und Dabeibleiben. Und: Es spart viel Zeit und gibt Energie zurück für das, um was es geht: Qualität.

Ich wünsche den LeserInnen viel Erfolg beim Ausprobieren und Umsetzen.