



**Michael Wipp,
Ronald Richter**
Indikatorgestütztes
Qualitätsmanage-
ment
Vincentz Network,
Hannover, 2. Aufl. 2020
326 Seiten, 49,90 Euro
ISBN 978-3-7486-0294-1



Sven Lundershausen
Moderation und Pro-
zessbegleitung im
strategischen
Change-Projekt
Manager Seminare
Verlag, Bonn 2020
400 Seiten, 49,90 Euro
ISBN 978-3-95891-058-4



**Karl Werner Wagner,
Gerold Patzak**
Performance
Excellence
Carl Hanser Verlag,
München, 3. Aufl. 2020
480 Seiten, 59,99 Euro
ISBN 978-3-446-45741-6

Geändert

Das neue indikatorgestützte Qualitätssystem für stationäre Pflegeeinrichtungen ist Ende 2019 gestartet. Die Systeme der internen Qualitätssicherung, der externen Qualitätsprüfung und der Qualitätsdarstellung werden dabei neu gestaltet.

Was ändert sich dadurch für die Einrichtungen? Was genau sind die Qualitätskennzahlen, die sogenannten Indikatoren? Wie laufen die Qualitätsprüfungen ab? Wie kann man den Anforderungen gerecht werden? Auf diese Fragen möchte das in der Reihe „Management Tools“ erschienene Buch Antworten geben.

Die beiden Autoren zeigen den Weg auf, wie das neue System eingeführt und die Mitarbeiter damit vertraut gemacht werden. Michael Wipp hat langjährige Erfahrung im Management und in der Beratung von Unternehmen sowie auf dem Gebiet der Altenhilfe. Ronald Richter ist Rechtsanwalt, Professor für Sozialrecht und Lehrbeauftragter an der Hochschule für Angewandte Wissenschaften (HAW), Hamburg, im Department Pflege und Management.

Die Autoren machen die Strukturen und Zusammenhänge des indikatorgestützten Qualitätssystems deutlich und zeigen, wie die neue Form der Qualitätsprüfung erfolgreich bestanden werden kann.

Die Neuauflage stellt die aktuellen Änderungen vor und beantwortet die in diesem Zusammenhang am häufigsten gestellten Fragen. Internes QM und externe Qualitätsprüfung stehen dabei im Mittelpunkt. Aus dem Inhalt:

- Das gesetzliche Modell der Sicherung der Pflegequalität;
- Die Rechte der Prüfer während der Qualitätsprüfung;
- Praxistransfer der Anforderungen aus den Qualitätsaspekten.

Neuentwickelt

Wie lässt sich Changemanagement im Unternehmen implementieren? Wie wird sichergestellt, dass die erwünschten Veränderungen auch tatsächlich eintreten und nachhaltig wirken? Diesen Fragen geht das Praxishandbuch auf den Grund. Im Mittelpunkt steht die Arbeit mit den betroffenen Menschen. Der Autor zeigt, welche bedeutende Rolle ihnen in Veränderungsprozessen zukommt. Nur wenn Mitarbeiter, Führungskräfte, Entscheider und Vorstandsmitglieder eingebunden werden, können sie ihre Expertise, ihre Energie und ihr Engagement einbringen.

Sven Lundershausen ist freiberuflicher Managementberater, Moderator und Business Coach sowie Inhaber einer Managementberatung. Er beschreibt praxiserprobte Instrumente, die den Leser beim Veränderungsvorhaben unterstützen sollen, anhand von Schritt-für-Schritt-Anleitungen. Mit ihrer Hilfe können beispielsweise Sorgen und Ängste betroffener Mitarbeiter frühzeitig erkannt und der Führungsstil und die Unternehmenskultur analysiert werden. So erfährt der Leser, wie förderliche Rahmenbedingungen für ein Umdenken geschaffen werden und die Kommunikation optimal gestaltet wird.

Zudem stellt der Autor das von ihm entwickelte Instrument „Change Canvas“ vor, eine strukturierte Visualisierung für die systematische Planung, Begleitung sowie Reflexion von Veränderungsprozessen. Aus dem Inhalt:

- Prozessbegleitung und Moderation;
- Handlungsfelder des Changemanagements;
- Mitarbeiterbefragung;
- Controlling: Einführung in das Change Monitoring;
- Ein Leitbild entwickeln.

Praxisorientiert

Klar strukturierte und eindeutig definierte Prozesse sind die Voraussetzung auf dem Weg zu einem exzellenten Unternehmen. Wie dieses Ziel erreicht werden kann, vermittelt dieses Lehr- und Arbeitsbuch.

Es erläutert die Entwicklung des Prozessmanagements (PM) und dessen Bedeutung für die Unternehmensführung ebenso wie die Auswirkungen von Prozessmanagement auf die Unternehmensorganisation. Ein weiterer Schwerpunkt liegt in dem aktiven Leben von PM und dem Einfluss des Menschen und des sozialen Systems auf die Gestaltung von PM-Systemen.

Die konsequente Praxisorientierung der Autoren zeigt sich besonders an den im Buch beschriebenen, leicht in die tägliche Arbeit integrierbaren PM-Werkzeugen. Die methodische Umsetzung des Prozessmanagements wird anhand ausgewählter Beispiele veranschaulicht.

Karl W. Wagner ist Geschäftsführer einer Unternehmensberatung sowie Dozent und Lektor an verschiedenen Hochschulen. Gerold Patzak ist Professor für Systemtechnik und Organisation an der Technischen Universität Wien.

Die 3. Auflage des Buchs wurde komplett überarbeitet und aktuelle Themen wie X-Matrix, Agilität und die Digitalisierung im Prozessmanagement eingebunden. Aus dem Inhalt:

- Prozesse im Unternehmen erkennen und verstehen;
- Prozesslebenszyklus – die Phasen des Prozessmanagements im Überblick;
- Rollenbeschreibung des Prozessverantwortlichen;
- Zusammenhang Balanced Scorecard und Prozessmanagement;
- Prozessmanagement in exzellenten Unternehmen.

Weitere aktuelle Fachbücher unter www.qz-online.de/bookshop