



Kompetent an die Spitze

Vor 23 Jahren irgendwo im Westen Berlins: Vier junge Leute legen den Grundstein für eines der heute innovativsten und qualitativ führenden Unternehmen der Pflegebranche in Berlin und Brandenburg. Acht Jahre später erkannte Lutz Karnauchow, Gründungsmitglied und heute Vorstand von domino-world™, die Zeichen der Zeit und expandierte in den „ehemaligen Osten“, in den späteren Landkreis Oberhavel.

Gemeinsam mit seinem Team setzt er heute auf neue Methoden bei der Betreuung alter und pflegebedürftiger Menschen und auf Qualitätsmanagement. Dafür erhielt domino-world™ am 16. September 2004 den Qualitätspreis Berlin-Brandenburg 2004.

Es hatte beinahe etwas Symbolisches: Beim ersten gemeinsamen Qualitätstag der beiden Bundesländer in der IHK Potsdam erhielt domino-world™ als länderübergreifend tätiges Unternehmen den ersten gemeinsamen Qualitätspreis als Auszeichnung in der Kategorie „Dienstleistende Unternehmen ab 51 Beschäftigte“. Laut Jurybewertung sei es besonders bemerkenswert, dass bei domino-world™ umfangreiches Methodenwissen eingesetzt werde, um das Unternehmen in einem anspruchsvollen Wettbewerb nachhaltig erfolgreich zu etablieren.

„Wir betreiben heute in Berlin fünf und in Brandenburg sechs Einrichtungen. Die Hälfte meiner 400 Mitarbeiter ist im Westen groß geworden, die andere Hälfte kommt aus der ehemaligen DDR. Aber von irgendwelchen Unterschieden aufgrund der Herkunft ist bei

uns nichts mehr zu spüren“, beschreibt Lutz Karnauchow das Betriebsklima.

Worauf beruhen die neuen Methoden von domino-world™? Dazu Lutz Karnauchow: „Die ‚Satt und Sauber Pflege‘ hat bei uns schon lange ausgedient. Das Kernstück unserer Unternehmensstrategie ist unser therapeutisches Pflegemodell domino-coaching™, das gegenüber der herkömmlichen Pflege für den Patienten enorme Vorteile hat. Mit unserem neuem Therapiemodell gelingt es uns, pflegebedürftigen Menschen ein Stück Gesundheit und Lebensqualität zurückzugeben. Sie werden wieder vitaler und selbstständiger.“ Dabei gehe es meist um kleine Schritte, z. B. wieder allein aufstehen zu können, sich besser bewegen zu können oder wieder ohne Unterstützung zu essen. Unterstützend zum Trainingsprogramm stehen den Mitarbeitern unterschiedliche Methoden wie z. B. das medizinische Qi Gong, Licht- und eine spezielle Bewegungstherapie sowie das selbst entwickelte gesundheitsfördernde Ernährungsprogramm zur Verfügung. Die Wirksamkeit des domino-coaching™ hat Lutz Karnauchow vom Fraunhofer Institut untersuchen lassen. Das Ergebnis war überaus positiv. Um das anspruchsvolle Therapiekonzept erfolgreich umsetzen zu können, steht Weiterbildung der Mitarbeiter ganz oben auf der Liste. Seit knapp fünf Jahren werden examinierte Krankenschwestern und Krankenpfleger, Altenpflegerinnen und -pfleger sowie auch nicht-examinierte Mitarbeiter in intensiven Trainingsprogrammen geschult.

Das Qualitätsmanagement-System von domino-world™ basiert auf den Standards der European Foundation for Quality Management. So wurde die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements im Rahmen des Ludwig-Erhard-Preises 2002 mit der Urkunde „Recognized for Excellence“ ausgezeichnet. „Doch der Gewinn des Qualitätspreises Berlin-Brandenburg 2004 ist der bisher größte Erfolg“, versichert Karnauchow.

(Winfried Gutzeit)



FOTO: W. GUTZEIT

Lutz Karnauchow auf Qualitätskurs.

STUTT GART

Die Post macht Druck

Erstaunt nahmen die meisten Interessierten aus dem Regionalkreis zur Kenntnis, dass sie schon häufig Post von PrintCom erhalten haben, ohne das jedoch zu ahnen. Dieses Geschäftsfeld der Deutschen Post AG mit rund 500 Mitarbeitern an sechs Standorten in Deutschland beschäftigt am Standort Waiblingen auf etwa 5 000 m² 78 Mitarbeiter. Gerd Bachert, Bereichsleiter Business Consultant, stellte das Geschäfts-



Thomas Rieger (2. v.l.), Leiter des Produktionszentrums Stuttgart-Waiblingen, und Bereichsleiter Business Consultant Gerd Bachert (r.) informierten die Gäste über das Geschäftsfeld PrintCom der Deutschen Post AG. Zufrieden waren nicht nur Regionalkreisleiter Klaus Schmieder (2. v.r.) und sein neuer Stellvertreter Stephan Nordmann (l.), sondern alle Besucher aus dem Regionalkreis

feld PrintCom vor.

Danach liegt die Kernkompetenz bei Druck und Logistik in der papiergebundenen Kommunikation großer Unternehmen und Institutionen ab 1 000 Aussendungen pro Einlieferung. Allein 2004 sind rund 925 Millionen Sendungen ausgegangen. Während der Besichtigung der geschlossenen Prozesskette von der Dateneinlieferung über Druck, Zusammenführung und Kuvertierung bis zum Versand erhielten die Besucher einen Einblick in die komplexen Abläufe. Diese sind notwendig, damit beispielsweise in Umschlä-

gen mit Depotauszügen oder Telefonrechnungen „die richtigen Papiere“ in unterschiedlicher Anzahl und Format – jedoch jeweils mit personenbezogenen Daten bedruckt – zusammenkommen. Die Gäste aus dem Regionalkreis konnten sich von der Qualität und Präzision in den Arbeitsabläufen überzeugen, nachdem sie zunächst selbst zu Betroffenen der harten Sicherheitsanforderungen dieses Geschäftsfeldes wurden. Denn absolute Datensicherheit ist neben der Prozesssicherheit eine verpflichtende Anforderung der Auftraggeber, die personenbezogene Daten ihrer Kunden einliefern, so Bachert. PrintCom kann nach eigenen Angaben über die vernetzten Standorte auch größte Volumina in kürzesten Prozesslaufzeiten bewältigen. „Dieser Prozess lässt Wachstum auch in Zeiten zu, in denen der Brief vermeintlich schon lange von anderen Kommunikationsformen verdrängt wird“, sagte der Leiter des Produktionszentrums Stuttgart-Waiblingen, Thomas Rieger. Vom nächsten Kontoauszug-

Brief an bis hin zum Rentenbescheid werden sich die knapp 40 Gäste von jetzt an immer an diesen Betriebsbesuch erinnern.

Klaus Schmieder als Regionalkreis-Leiter bestätigt

Klaus Schmieder (QM debitel AG) ist bei den Wahlen zum Leiter des Regionalkreises Stuttgart in seinem Amt bestätigt und für weitere vier Jahre gewählt worden. Er bedankte sich für das bisher Geleistete mit den besten Wünschen auf weitere



Klaus Schmieder (r.) wurde für weitere vier Jahre zum Leiter des Regionalkreises Stuttgart gewählt. Erstmals zum stellvertretenden Regionalkreis-Leiter gewählt wurde Stephan Nordmann

vier Jahre erfolgreicher Arbeit. Neu in die ehrenamtliche Verantwortung gewählt wurde Stephan Nordmann (QM Zentrallabor Klinikum Stuttgart) als stellvertretender Regionalkreis-Leiter. Marco Gutöhrlein, Leiter der DGQ-Landesgeschäftsstelle Süd, gehörte zu den ersten Gratulanten. „Damit bildet die Leitung des Regionalkreises das breite Spektrum der Mitgliedschaft von gewerblicher Wirtschaft bis zu öffentlicher Dienstleistung beispielhaft ab“, freute sich Gutöhrlein.

► **Leiter des Regionalkreises:**
Klaus Schmieder
debitel AG
Gropiusplatz 10
70536 Stuttgart
T 07 11/7 21 78 50

WESER-EMS

Veranstaltung

9. Juni 2005, 17 Uhr: Dipl.-Ing. Jürgen Wolf, IBS AG, Höhr-Grenzhausen:
Reklamationsmanagement als Chance erkennen und nutzen, Oldenburgische IHK, Moslestr. 6, 26122 Oldenburg

► **Leiter des Regionalkreises:**
Dipl.-Ing. Dieter Mester
Handwerkskammer Oldenburg
Theaterwall 32
26122 Oldenburg
T 04 41/23-2214

WISSEN

Neuer DGQ-Band: Prozessmanagement für Praktiker

Moderne Organisationen müssen sich ständig und immer schneller veränderten Bedingungen im Markt anpassen. Kundenforderungen, Kostendruck, neue Gesetze oder auch die politischen Rahmenbedingungen erfordern häufig eine rasche Anpassung der Abläufe an die veränderte Situation.

Der neue DGQ-Band 14-26 „Prozessmanagement für Praktiker“ berücksichtigt diesen Aspekt. Er liefert einen Ansatz zur Einführung von Prozessmanagement in kleinen und mittleren Organisationen und legt Wert auf eine einfache Umsetzung unter Berücksichtigung der in der Regel nur begrenzt vorhandenen Ressourcen. An einem praktischen, durchgängigen Beispiel aus dem Hotelbereich werden die Erfolgskriterien für die Einführung von Prozessmanagement beschrieben. Dieses Modell bietet dem Praktiker die Möglichkeit, zu jeder Zeit in jede Phase einzusteigen, nicht beim Erreichten stehen zu bleiben und sich ständig weiterzuentwickeln. Die Einführung von Prozessmanagement zielt auf eine verbesserte und abgesicherte Leistungsfähigkeit der Organisation ab.

Der DGQ-Band wendet sich branchenübergreifend und unabhängig von Größe und Struktur der Organisation an Verantwortliche für die Einführung von Prozessmanagement, die sich im Vorfeld anhand eines Praxisbeispiels orientieren wollen. Führungskräfte und Geschäftsleitung erhalten zugleich Anregungen zur Verbesserung des Prozessmanagements.

DGQ-Band 14-26 „Prozessmanagement für Praktiker“, 1. Auflage 2005, Hrsg.: DGQ, Beuth Verlag GmbH, Berlin/Wien/Zürich, 88 Seiten, DIN A5, brosch., 39 Euro, ISSN 0949-4782, ISBN 3-410-32965-X