

# Qualitätsmanagement

Verwaltungs- und Wirtschaftsakademie Potsdam e.V.

*Manuel Siegmund*

Gesundheitsökonom & Privatdozent



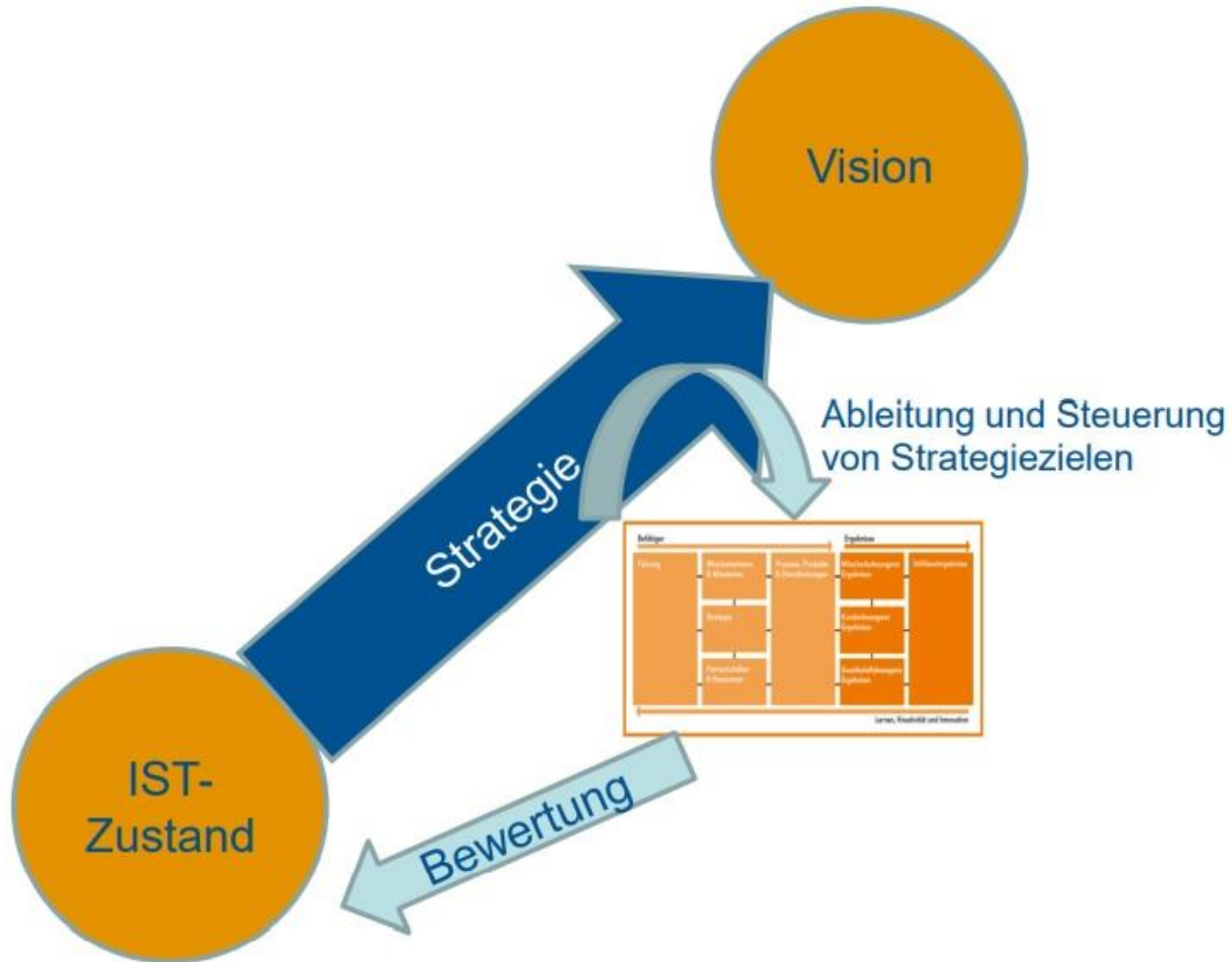
# QM - Historie

- Entscheidung durch Vorstand
- Information der Mitarbeiter\*Innen
- Qualifikation der Mitarbeiter\*Innen
- Einrichtung Stabsstelle QM
- Benennung des QM-Verantwortlichen
- Festlegung Aufgabenschwerpunkt

# QM - Aufrechterhaltung

- Regelmäßige interne Audits
- Aktualisierungsroutinen für die Qualitätsmanagement-Dokumentation
- Kommunikations-/Informationsstruktur
- Berichterstattung im Monatsgespräch
- ...

# Das EFQM- Modell



# Beispiele möglicher Ziele

- Die Einrichtung ist wirtschaftlich erfolgreich und investiert eigene Unternehmenserträge in ihre strategischen Ziele.
- Wir sind Qualitätsführer mit unseren Angeboten und Leistungen auf die Bedürfnisse der Zielgruppen ausgerichtet. Dazu gehören gleichermaßen Studenten, Patienten und Angehörige, sowie Kooperationspartner.
- Qualitätsparameter, Lehr- und Lernziele, Leistungen, Kosten und Erlöse sind nachvollziehbar und transparent.
- Unsere Prozesse sind in allen Leistungsbereichen klar strukturiert und aufeinander abgestimmt und unterliegen einer ständigen Verbesserung.
- Motivierte, gut ausgebildete und engagierte Mitarbeiter sind unser wichtigster Erfolgsfaktor.
- Eine professionelle Führung ist in allen Bereichen etabliert.
- Die Lehre befindet sich im bundesweit im oberen Drittel und stärkt den eigenen Standort.

# EFQM-Modell

- Das EFQM-Modell für Business Excellence ist ein Unternehmensmodell, das eine ganzheitliche Sicht auf Organisationen ermöglicht!

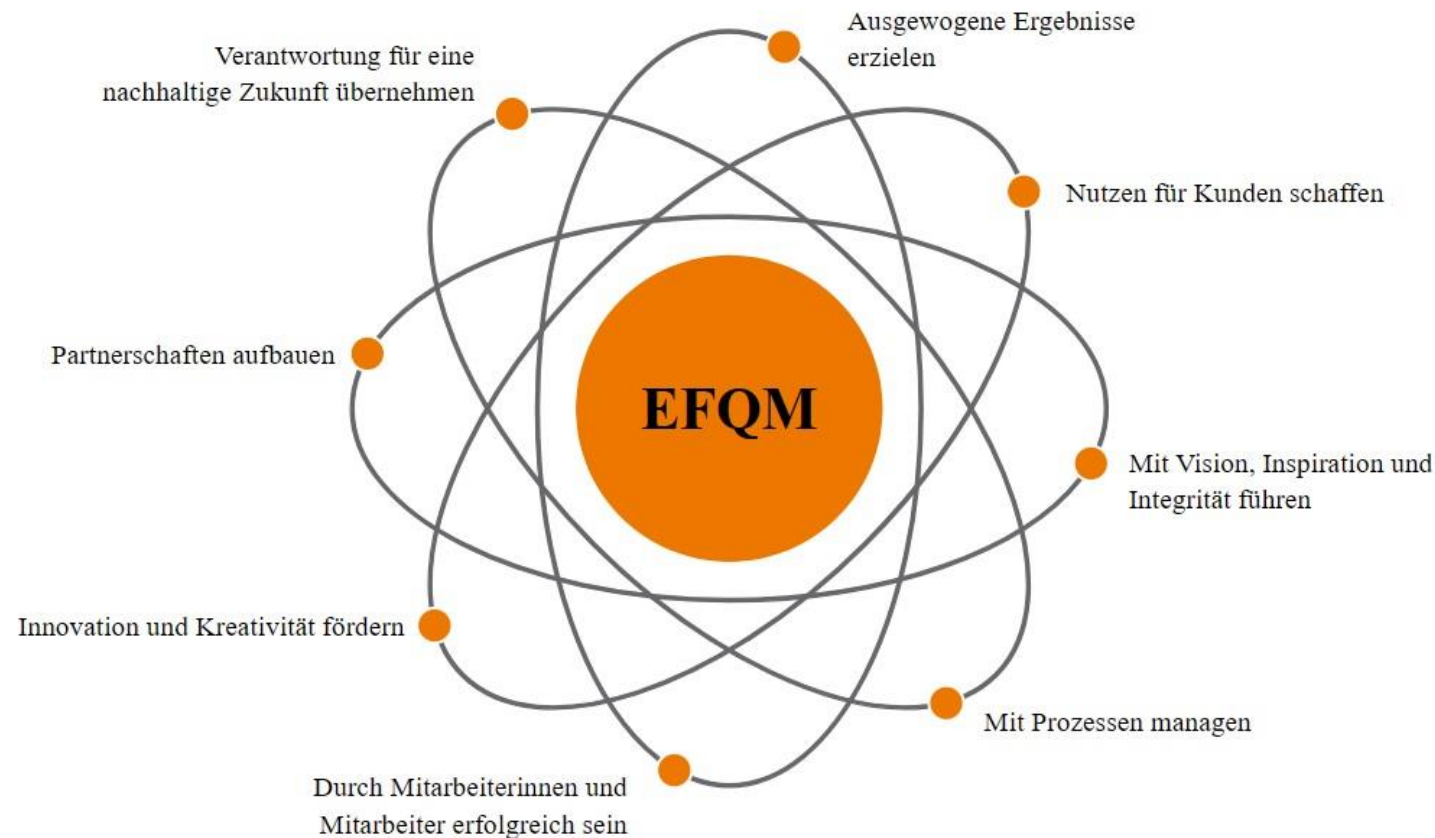
*Das Modell umfasst vereinfacht die drei Säulen:*

- Menschen
- Prozesse
- Ergebnisse

Menschen arbeiten in Prozessen/Abläufen und erwirtschaften Ergebnisse, die wiederum Menschen zugute kommen.

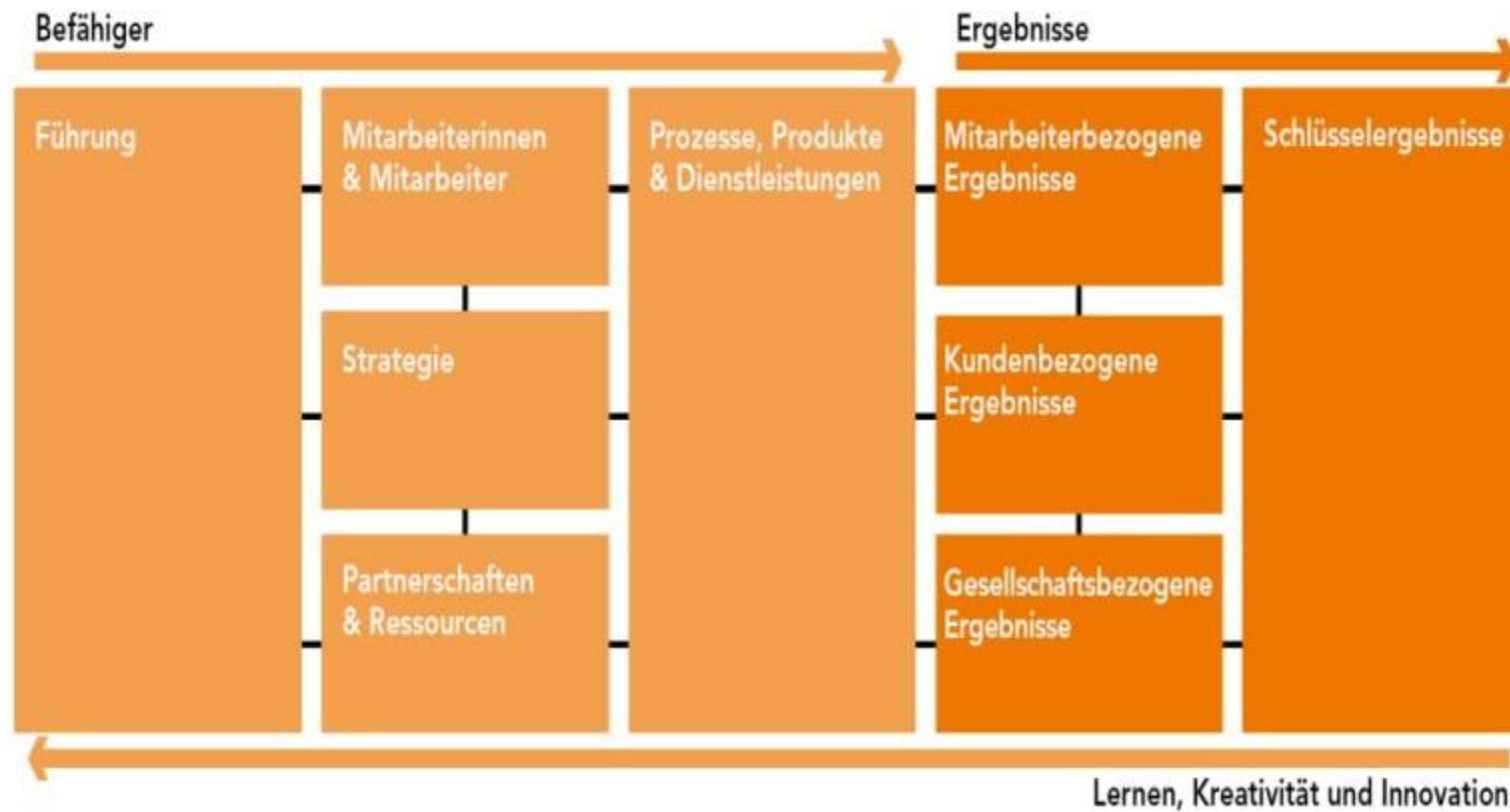
# EFQM-Modell

Das EFQM-Modell basiert auf 8 Grundprinzipien. Sie spiegeln in einer reifen Organisationen die Leitlinien wieder und definieren somit, was erforderlich ist, um nachhaltige Excellence zu erreichen.



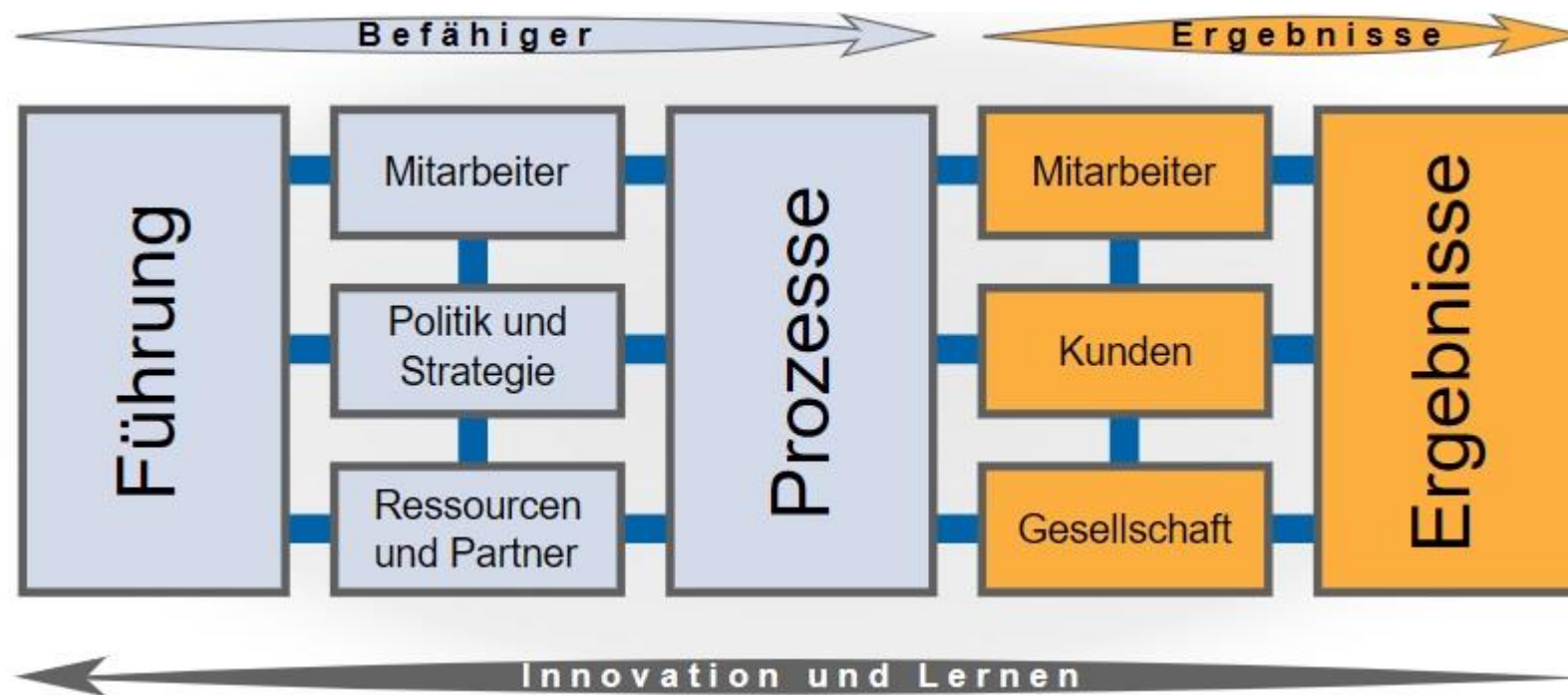


# EFQM-Modell

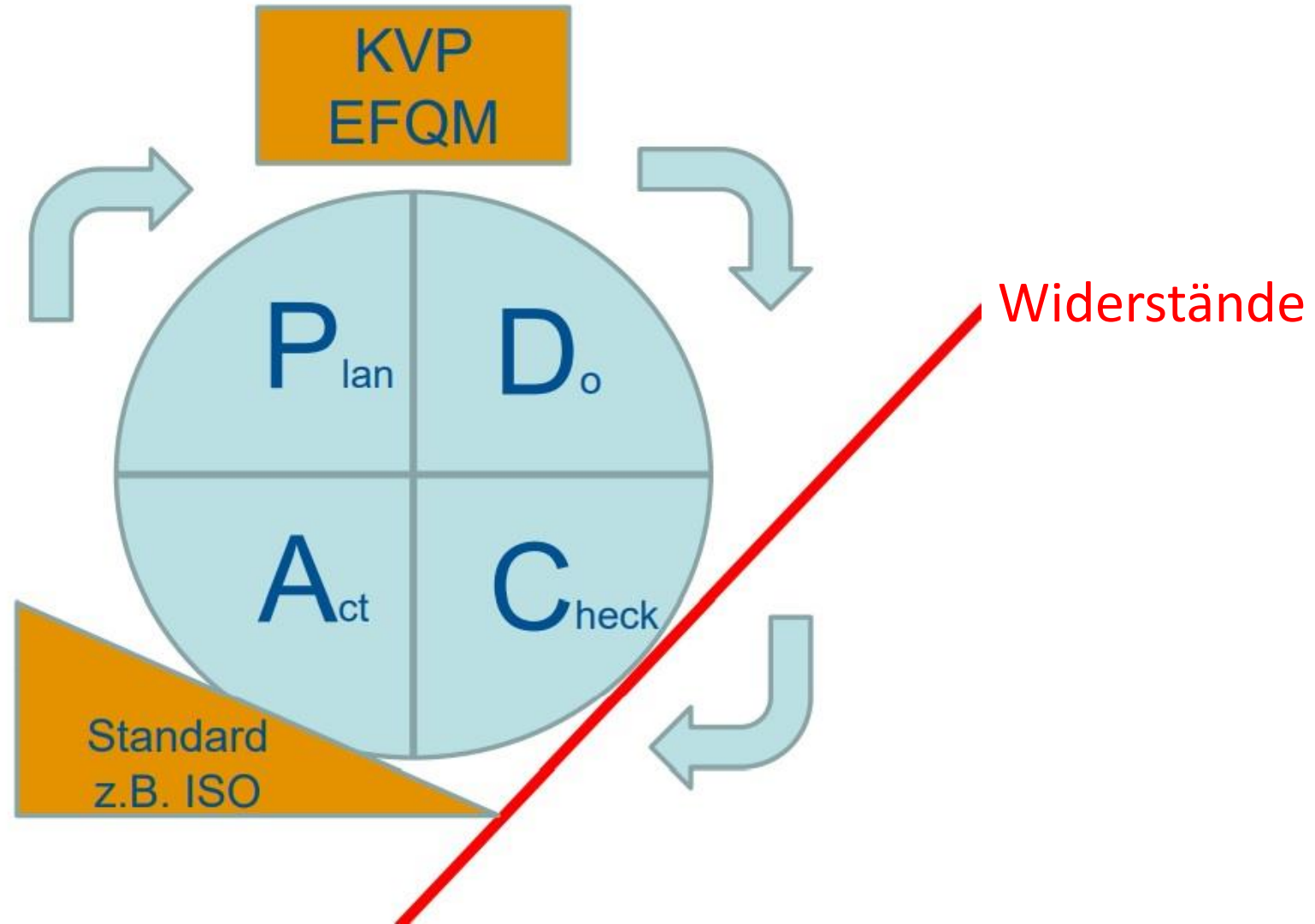


# KRITERIUM 5: PROZESSE, PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN

„Exzellente Organisationen **entwerfen, managen und verbessern** Prozesse, Produkte und Dienstleistungen um Wertschöpfung für Kunden und andere Interessengruppen zu generieren.“



# EFQM UND ANDERE VERFAHREN



# Unterschiede ISO 9001 - EFQM

## Forderungsmodelle

Primärinteressent: Kunde

### Ziele:

- Standardisierung der Abläufe
- Reproduzierbarkeit
- Ordnung
- Transparenz
- Vergleichbarkeit
- Vertrauensbildung

### Anforderungen:

- eindeutige Anforderungskriterien
- Bewertungsskala
- Akzeptanz
- Autorisierung
- Ausbildung
- Zertifikat

## Excellence Modelle

Primärinteressent: Unternehmen selbst / GL

### Ziele:

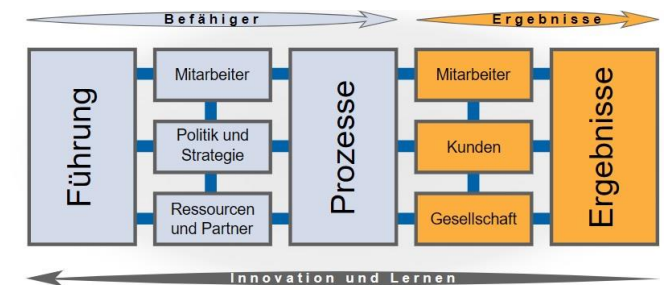
- Unternehmenserfolg (dauerhaft)
- Benchmark (wo stehen wir ?)
- Ausrichtung auf alle Interessenpartner
- Dynamik der Unternehmensentwicklung
- Fähigkeit zur Adaption (lernende Organisation)

### Anforderungen:

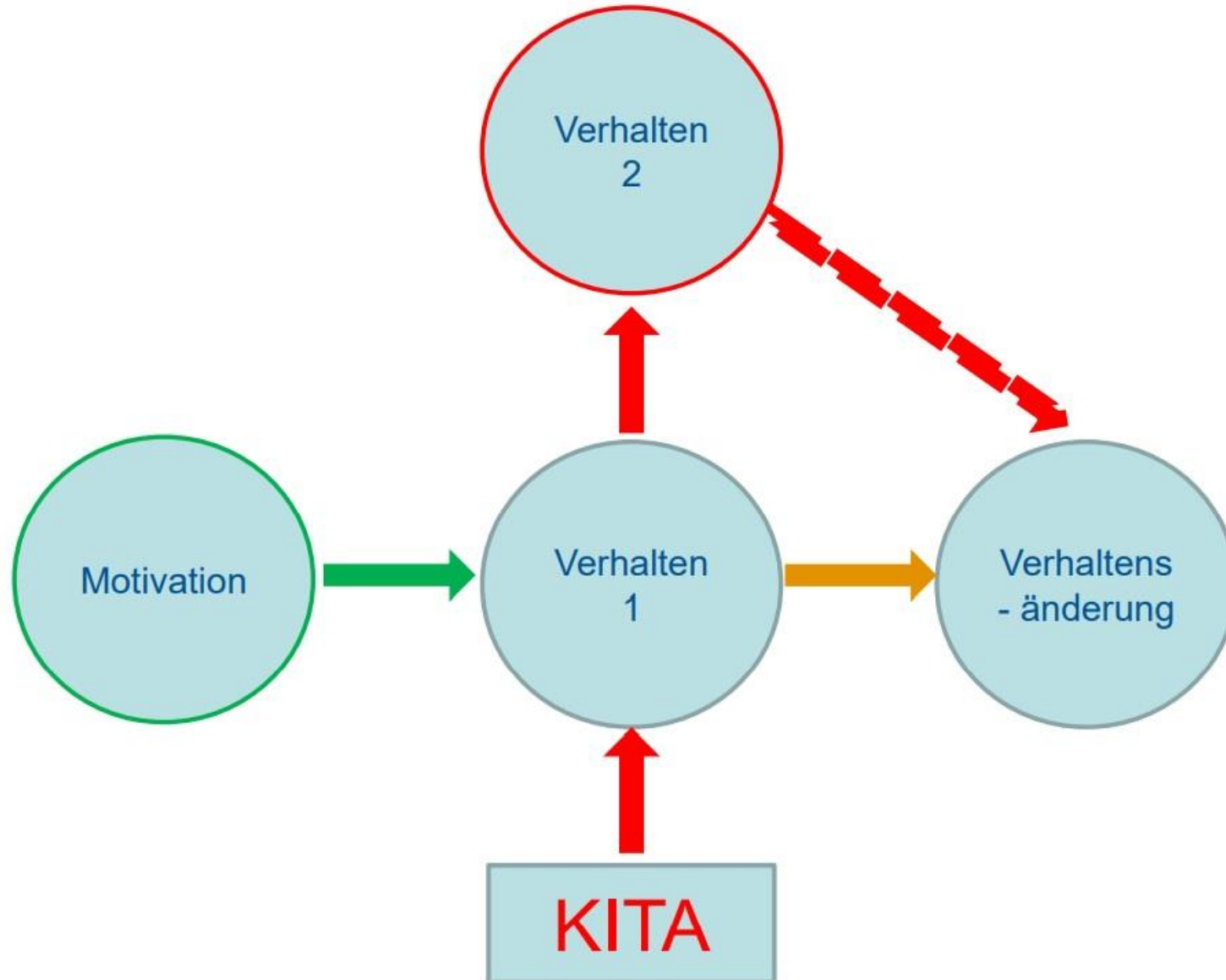
- universell einsetzbar
- breiter, ganzheitlicher Ansatz
- nicht im Detail festlegend
- Erhalten der Meinungsvielfalt
  - => nur unscharf bewertbar
  - => nur Bewertung im Team liefert stabiles Ergebnis

# KRITERIUM 3: MITABEITERINNEN UND MITARBEITER

„Exzellente Organisationen **achten** ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – **wertschätzen** sie – und schaffen eine Kultur, die es erlaubt, wechselseitig nützliche Ziele für die Organisation und die Menschen zu erreichen. Sie **entwickeln** die Fähigkeiten ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und fördern Fairness und Gleichberechtigung. Sie kümmern sich um Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sie **kommunizieren, belohnen** und erkennen in einer Art an, die Menschen **motiviert**, Engagement fördert und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Lage versetzt, ihr Können und Wissen zum Wohl der Organisation einzusetzen.“

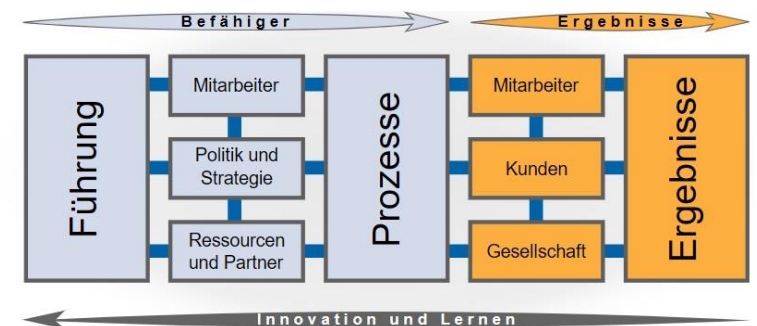






# KRITERIUM 1: FÜHRUNG

„Exzellente Organisationen haben Führungskräfte, die die Zukunft konsequent **gestalten** und verwirklichen. Sie agieren als **Vorbilder** für Werte und Moral und schaffen kontinuierlich **Vertrauen**. Sie sind flexibel und ermöglichen der Organisation vorausschauend zu agieren und rechtzeitig zu reagieren, um anhaltenden **Erfolg** der Organisation zu gewährleisten.“





# EFQM - SELBSTBEWERTUNG

## Der Prozess:

Überzeugung für Selbstbewertung erreichen



Selbstbewertung planen



Teams bestimmen und schulen



Geplante Vorgehensweise bekanntgeben



**Selbstbewertung durchführen**



Maßnahmenplan ausarbeiten



Maßnahmenplan durchführen



Review: Fortschritt ermitteln



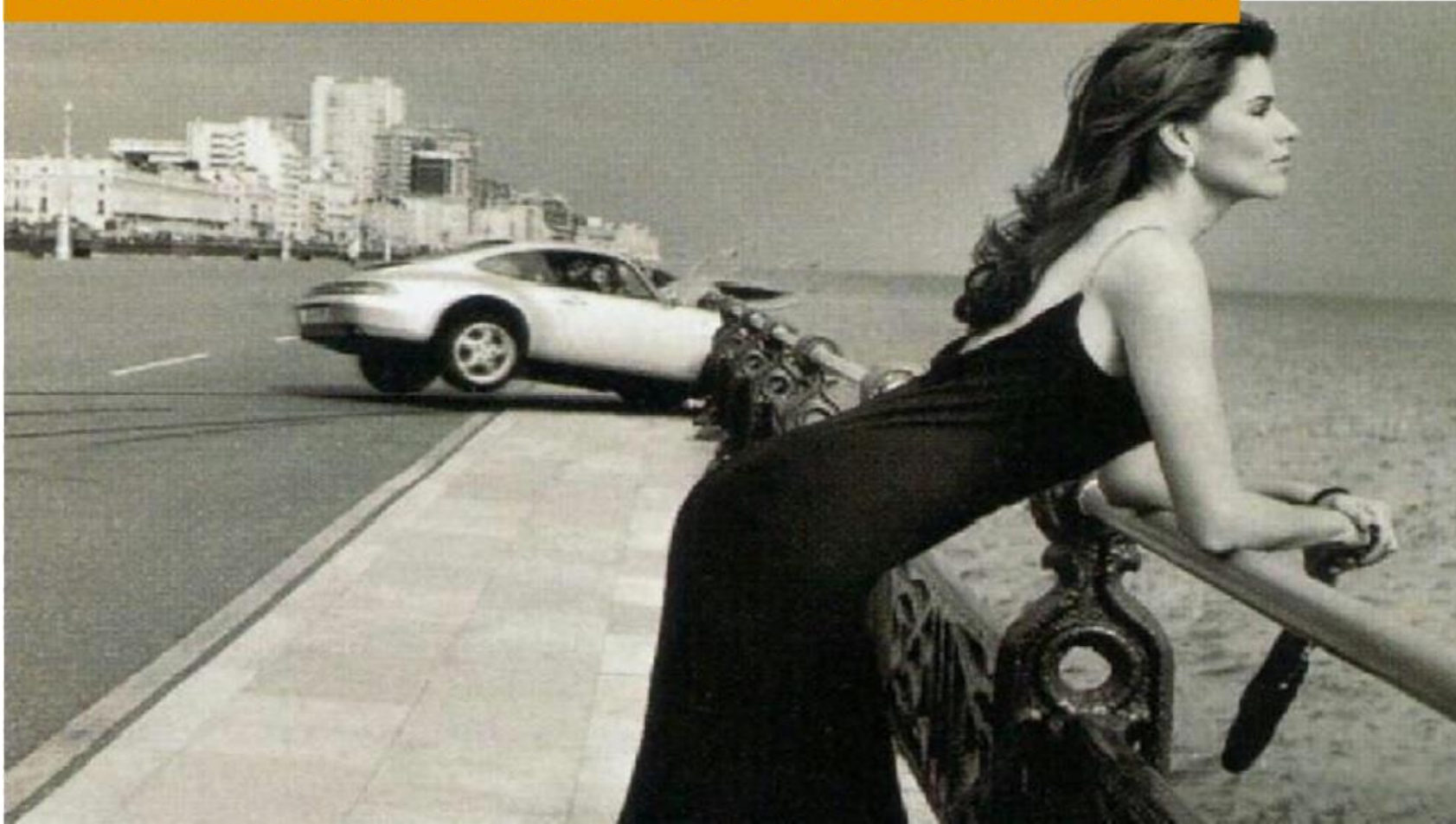
# EFQM-Modell

kontinuierliche Qualitätsverbesserung

- EFQM ist keine Zertifizierung!
- Selbstbewertung und dann Bewertung durch externe Gutachter
- 9 Haupt- und 32 Unterkriterien
- Betonung der Ergebnisqualität
- für Krankenhäuser geeignet

Konzentration auf Prozesse!

Konzentration auf das Wesentliche!



# EFQM - Kriterien

## **1. Führung (10%)**

- 1a Führungskräfte entwickeln die Vision, Mission, Werte und ethischen Grundsätze und sind Vorbilder.
- 1b Führungskräfte definieren, überprüfen und verbessern das Managementsystem und die Leistung der Organisation.
- 1c Führungskräfte befassen sich persönlich mit externen Interessengruppen.
- 1d Führungskräfte stärken zusammen mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Organisation eine Kultur der Excellence.
- 1e Führungskräfte gewährleisten, dass die Organisation flexibel ist und Veränderungen effektiv gemanagt werden.

# EFQM - Kriterien

## **1. Führung**

1a AG „Perspektive 2020“

1b Führungskräfte sind Prozesseigner

1c Mitarbeiterbefragungen, Kundenbefragungen, protokollierte  
Besprechungen mit Kunden, Projekte mit Ministerien

1d Funktionen kommunizieren persönlich Vision, Ziele, etc.; Audit Beruf  
& Familie

1e neue Technologien