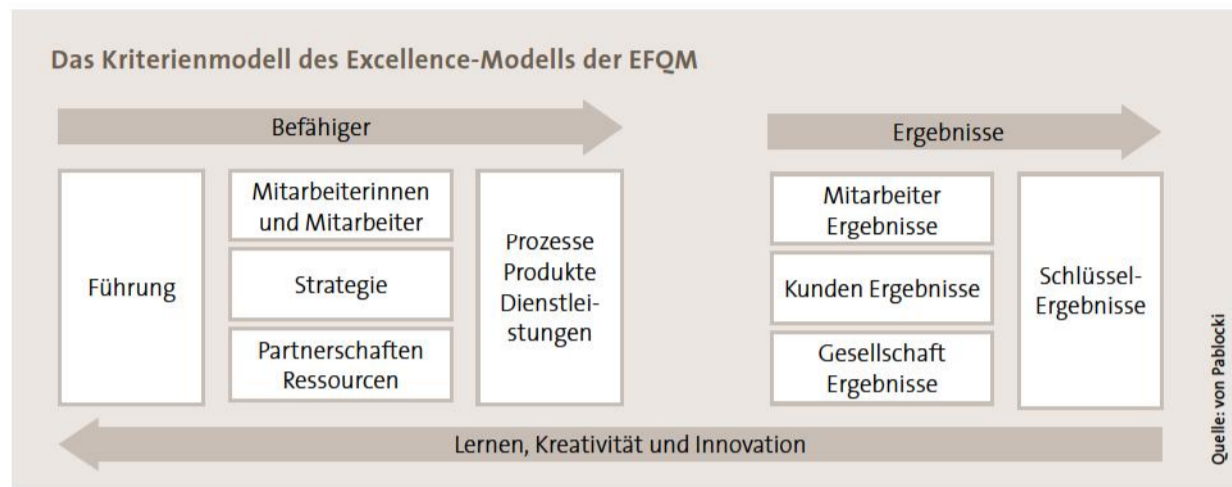


QM PRAXIS

Excellence-Serie

Kriterien konsequent umsetzen

Im zweiten Teil unserer Excellence-Serie beschreibt Autor Frank von Pablocki wie die Befähiger-Kriterien angewandt werden. Sie bieten nach seiner Auffassung eine sinnvolle Struktur, um sich mit der Entwicklung eines Pflege-Unternehmens auseinanderzusetzen.



Von Frank von Pablocki

Tornesch // Das Kriterienmodell des Excellence-Modells stellt die Basis dar. Dabei werden zwei Bereiche unterschieden: Die Befähigerkriterien und die Ergebniskriterien. Bei den Befähigerkriterien steht folgende Fragestellung im Vordergrund: „Welche Vorgehensweisen haben wir, so dass wir exzellente Ergebnisse vorweisen können?“ Die Ergebniskriterien gehen der folgenden Frage nach: „Welche Ergebnisse wurden durch das beschriebene Vorgehen erreicht?“ Hierbei sei angemerkt, dass der Nachweis eines herausragenden Vorgehens nur über den Beweis hervorragender Ergebnisse erfolgen kann.

Wie in fast allen Systemen, die sich auf das Thema „kontinuierliche Verbesserung“ konzentrieren, ist auch in dieser Systematik der PDCA-Zyklus hinterlegt. Auch, wenn dieser Prozess dem Anwender im ersten Moment nicht offensichtlich erscheinen mag, so werden schon bei der Frage der Umsetzung (den Befähigerkriterien) die einzelnen PDCA-Schritte berührt.

1. Welches fundierte Konzept liegt dem Vorgehen zu Grunde?
2. Wie ist das beschriebene Vorgehen mit anderen Vorgehensweisen vernetzt?
3. Welche Nachweise gibt es, die belegen, dass das beschriebene Vorgehen konsequent und systematisch im Unternehmen umgesetzt wird? Ist das Vorgehen so gewählt worden, dass es angemessen für den jeweiligen Zweck ist?
4. Welche Messungen werden vorgenommen?

5. Welche Veränderungen wurden eingesetzt, nachdem die Ergebnisse systematisch analysiert wurden? Welchen Einfluss hat das veränderte Vorgehen auf die nachfolgende und veränderte Zielbeschreibung, die wiederum im überarbeiteten Konzept wiederzufinden ist.

Wenn sich ein Unternehmen mit den oben beschriebenen Fragestellungen in allen relevanten unternehmerischen Prozessen beschäftigt, dann bieten die einzelnen Befähigerkriterien eine sinnvolle Struktur, um sich umfassend mit der eigenen Entwicklung auseinanderzusetzen.

Die Befähigerkriterien sind in fünf Kriterien untergliedert, die dann thematisch noch einmal in Teilkriterien aufgeschlüsselt werden, die in diesem Artikel nicht namentlich erwähnt, sondern inhaltlich benannt werden.

1. Führung
2. Strategie
3. Mitarbeiter
4. Partnerschaften und Ressourcen
5. Prozesse, Produkte und Dienstleistungen

Das Kriterium Führung beschäftigt sich mit der Beschreibung der Erwartungen, die an das Unternehmen von verschiedenen Interessensgruppen gestellt werden. Diese Informationen münden in der Regel in eine Vision, eine Mission und eine Wertebeschreibung, die alle einen direkten Einfluss auf die Struktur des Unternehmens haben. Des Weiteren muss das Unternehmen darstellen, wie es Partner einbindet, Mitarbeiter fördert und die gesamte Struktur so flexibel

hält, so dass es effektiv auf Veränderungen reagieren kann.

Verständnis entwickeln

Um eine auf die Bedürfnisse und Erwartungen der Interessensgruppen aufgerichtete Strategie im Sinne des Kriteriums 2 zu entwickeln, muss das Unternehmen ein Verständnis für die Marktentwicklung und die eigene Leistungsfähigkeit entwickeln. Erst dann werden die Prozesse entsprechend der Strategie des Unterneh-

mens konzipiert und kommuniziert, so dass alle Beteiligten ein klares Bild über die Ziele und Vorgehensweisen des Unternehmens erhalten. So können entsprechend des Kriteriums 3 die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf der Grundlage von Bedarfsplänen im Sinne ihrer Fähigkeiten eingesetzt, weiterentwickelt, belohnt und anerkannt werden. Innerhalb eines positiven Umfeldes werden sie zum selbstständigen Handeln ermächtigt. Zudem wird ein sehr großes Augenmerk auf eine wirkungsvolle Kommunikation in dem gesamten Unternehmen gelegt. Im vierten Kriterium wird die Auseinandersetzung mit dem Management von Partnern und Lieferanten genauso gefordert, wie die Steuerung der Finanzen, der vorhandenen oder benötigten Sachmittel und der eingesetzten Technologie. In diesem Kriterium wird des Weiteren die Umsetzung eines effektiven Wissensmanagements gefordert.

Abläufe strukturieren

Neben der Produktentwicklung, Vermarktung und Bereitstellung von Produkten und Dienstleistungen weist das Kriterium 5 dem Prozessmanagement einen großen Stellenwert zu. Nur, wenn ein Unternehmen dazu in der Lage ist, seine Abläufe strukturiert zu gestalten, können Fehlerkosten vermindert und verbesserte Ergebnisse erreicht werden. Deshalb

muss viel Wert auf eine ausgereifte Kundenbeziehung gelegt werden. Es gibt viele Unternehmen, die sich in der Vergangenheit mit der DIN EN ISO 9001 beschäftigt und aus den daher rührenden Erkenntnissen mit der Umsetzung des Excellence-Modells der EFQM begonnen haben. Wesent-

DIE THEMEN DER REIHE

1. Grundkonzepte der Excellence
2. Die Befähiger-Kriterien im EFQM Excellence-Modell
3. Die Ergebnis-Kriterien im EFQM Excellence-Modell
4. Die RADAR-Bewertung
5. Ansätze zur Umsetzung des EFQM Excellence-Modells

lich ist es hierbei, dass das Vorgehen, dass das Unternehmen wählt strukturiert und konsequent umgesetzt wird, wobei die Betroffenen (Kunden, Mitarbeiter, Lieferanten unter anderem) immer in den jeweiligen Verbesserungsprozess eingebunden werden sollten.

■ Frank von Pablocki ist Gesellschafter von SP Kommunikation Beratung – Training – Coaching und Diplom-Psychologe.

Handhygiene

Viele Infektionen vermeidbar

Berlin // Zum internationalen Tag der Handhygiene am 5. Mai haben Hygienewissenschaftler darauf hingewiesen, dass durch eine bessere Handhygiene rund ein Drittel von Infektionen besonders in Krankenhäusern vermeidbar wäre. Im Bereich der ambulanten Pflege spielt eine verbesserte Hygiene vor allem in der außerklinischen Intensivpflege eine wichtige Rolle. Denn Katheter, Infusionen und Beatmungsgeräte seien ein Einfallstor für Keime, wenn behan-

delnde Pfleger die Hände nicht ausreichend desinfiziert seien. Deshalb könne es zum Beispiel ratsam sein, in bestimmten Fällen auf das Händeschütteln zu verzichten, rät der Leiter der Stabsstelle Krankenhaushygiene am Klinikum rechts der Isar der Technischen Universität München, Friedemann Gebhardt. Desinfektionsmittel sollten rund 30 Sekunden einwirken. Auch ein gründliches Waschen der Hände vermindere die Infektionsgefahr. (ck)

Management-Tag kompakt
Erfolgsrezepte moderner Hauswirtschaft.

Ihre Konferenz-Themen

- Personalmanagement & Personalgewinnung
- Betriebswirtschaft & Kostensteuerung
- Hauswirtschaftliche Begleitung
- Aufgaben von Alltagsbegleitern
- Möglichkeiten der aktivierenden Betreuung

www.konferenz-hauswirtschaft.de

VINCENTZ AKADEMIE KONFERENZ

Altenheim
pro Hauswirtschaft
LÖSUNGEN, TRENDS, IMPULSE FÜR DIE HWL

Jetzt Termine vormerken!
26. September 2018
12. Oktober 2018

VINCENTZ