

**Qualität wird durch alle Mitarbeiter
erbracht**

**EFQM als elementarer Bestandteil
des Krankenhausmanagements.**

Stefanie Wied



*Die Lebensqualität für Kinder verbessern.
Das ist unser Auftrag.*

Warum EFQM als Managementmodell?

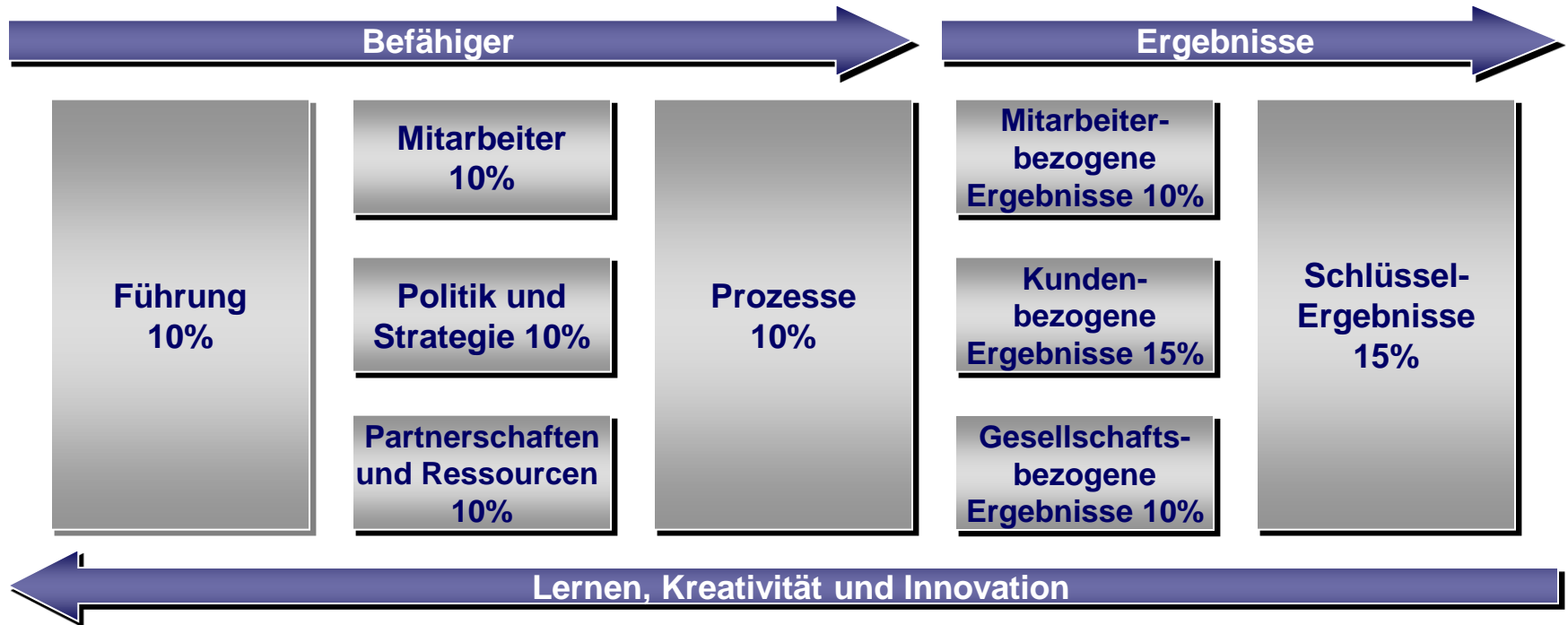
- Das Gesundheitswesen ist gekennzeichnet durch eine stark arbeitsteilige Organisation und durch hohe berufliche Spezifikation
- Nimmt weiter zu bedingt durch den gesundheitswissenschaftlichen Fortschritt mit zunehmender Arbeitsteilung, Spezialisierung, Berufsdifferenzierung mit entsprechenden Aus- u. Weiterbildungsangeboten

- Die Aufgaben werden durch veränderte Rahmenbedingungen komplexer und aufwendiger mit neuen Steuerungsformen und der Zielsetzung einer stärkeren Patientenorientierung
- Der ökonomische Problemdruck bzw. begrenzte finanzielle Ressourcen führen zur Forderung nach mehr Effizienz und Wirtschaftlichkeit aber auch einem schonenden Umgang mit finanziellen Ressourcen und vor allem der Mitarbeiter

Schwerpunkte

- Verantwortung für eine nachhaltige Zukunft übernehmen
- Ausgewogene Ergebnisse erzielen
- Nutzen für den Kunden schaffen
- Mit Vision, Inspiration und Integrität führen
- Mit Prozessen managen
- Durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgreich sein
- Innovation und Kreativität fördern
- Partnerschaften aufbauen

Das EFQM-Modell für Excellence



EFQM-Modell

- Entwicklung des Modells 1988 durch die European Foundation for Quality Management (mit Unterstützung der Europäischen Kommission, Initiative als treibende Kraft für nachhaltige Excellence in Europa)
- Anknüpfen an die Qualitätspreise in den USA (Malcom Baldrige Quality Award) und Japan (Deming Award)

Grundkonzepte des EFQM-Modells

- Alle erfolgreichen Unternehmen streben in diesen Themenfeldern gute Leistungen an:
 - Ausgewogene Ergebnisse erzielen...
 - ♦ Erfolgreiche Unternehmen sind ergebnisorientiert, streben dabei aber ausgewogene Ergebnisse an. Nicht nur finanzielle Ergebnisse zählen, sondern die Erwartungen und Bedürfnisse aller Interessengruppen, wie Mitarbeiter, Kunden, Gesellschaft,...

Grundkonzepte des EFQM-Modells

- Nutzen für den Kunden schaffen...
 - ◆ Erfolgreiche Unternehmen wissen, dass Kunden der Hauptgrund ihrer Existenz sind. Sie kennen ihre Kunden und pflegen den Dialog mit Ihnen, schaffen Nutzen für ihre Kunden, überwachen die Wahrnehmung der Kunden und reagieren schnell und effektiv auf Rückmeldungen
- Mit Vision, Inspiration und Integrität führen...
 - ◆ Die Führungskräfte gestalten die Zukunft – sie geben die Richtung und Strategie vor und bringen die Mitarbeiter hinter sich, so dass diese Zweck und Ziele des Unternehmens unterstützen. Sie fördern eine Kultur, die Innovation und die Entwicklung des Unternehmens voranbringt

Schwerpunkt des revidierten Modells

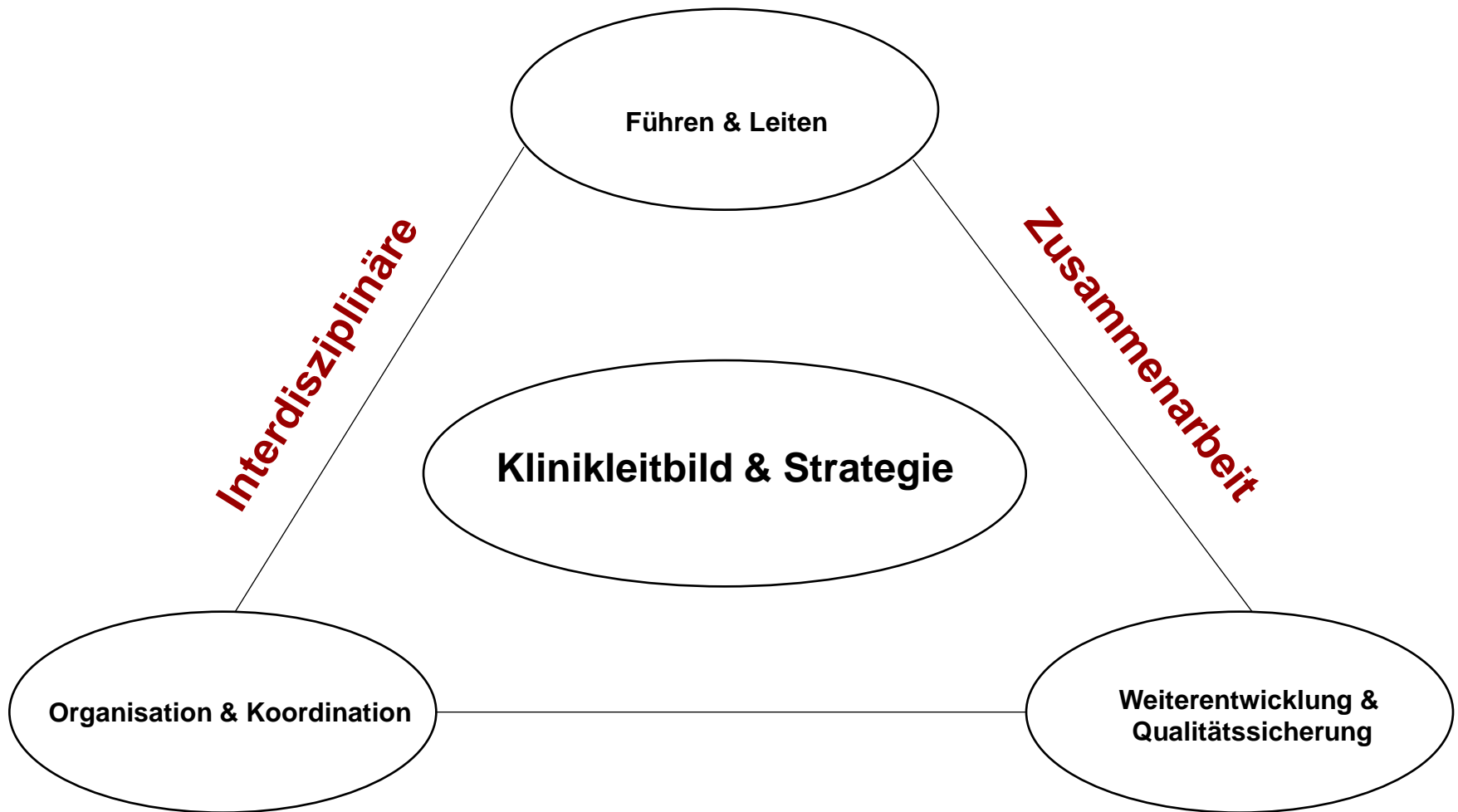
- Dynamische managementorientierte Ausrichtung
- Verstärkt durch die Gewichtung der Schlüsselergebnisse als Treiber und Orientierung für eine nachhaltige Unternehmensentwicklung
- Kunde und der Wertschöpfungsprozess werden in den Fokus genommen
- Fokussierung auf die strategische Ausrichtung der Prozesse

Der rote Faden durch das Modell

Kriterium	1 Führung					2 Politik- & Strategie					3 Mitarbeiter					4 Partner-schaften- & Ressourcen					5 Prozesse					6 Kunden-bezogenen- Ergebnisse		7 Mitarbeiter-bezogenen- Ergebnisse		8 Gesellschafts-bezogenen- Ergebnisse		9 Schlüssel- Ergebnisse	
Teilkriterium	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	A	B	A	B	A	B
Grundkonzepte																																	
Ergebnis-orientierung						X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ausrichtung auf den Kunden			X			X		X										X	X	X	X	X	X	X	X								
Führung- & Zielkonsequenz	X	X	X	X	X			X																				X					
Management mittels Prozesse- & Fakten		X				X	X		X	X								X	X	X					X	X	X	X	X	X	X	X	X
Mitarbeiter-entwicklung- & -beteiligung				X		X		X			X	X	X	X	X													X	X				
Kontinuierliches Lernen, Innovation- & Verbesserung	X		X	X	X		X				X	X	X	X					X		X	X											
Entwicklung von Partnerschaften			X			X		X								X						X		X								X	X
Soziale Verantwortung	X		X	X		X	X	X			X				X	X	X	X	X		X									X	X		

Die Lebensqualität für Kinder verbessern. **Das ist unser Auftrag.**

- Die **DRK-Kinderklinik Siegen gGmbH** ist eine Einrichtung des **Deutschen Roten Kreuzes**
- Deshalb fühlen wir uns dem Leitgedanken der Menschlichkeit besonders verpflichtet
- Wir wollen die Lebensqualität für Kinder und Jugendliche verbessern und sie mit ihren Familien in medizinischer, sozialer und persönlicher Hinsicht optimal versorgen



EFQM-Levels of Excellence



EFQM-Levels of Excellence

Ludwig-Erhard-Preis (LEP) oder European Quality Award (EQA)

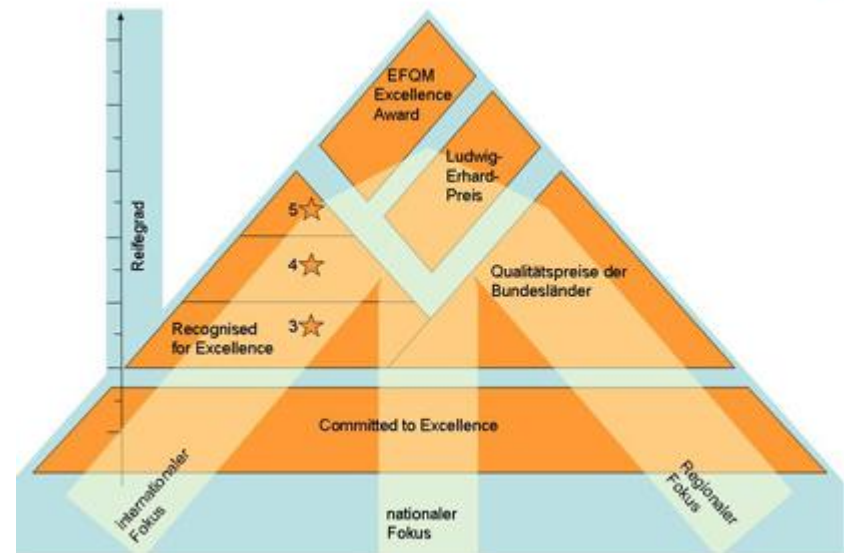
Eine Bewertung im Rahmen von LEP oder EQA liefert ein Stärken-Schwächenprofil und einen Vergleich mit anderen Unternehmen im Rahmen eines erstklassig besetzten Wettbewerbs. Ist ein Unternehmen überdurchschnittlich leistungsfähig, kann es als Finalist, mit einer Auszeichnung oder sogar als Gewinner anerkannt werden

Recognised for Excellence

Eine ausführliche, ganzheitliche Fremdbewertung liefert ein fundiertes Stärken-Schwächenprofil. Erreicht ein Unternehmen mehr als 300 Punkte auf der RADAR-Skala, erfolgt die Anerkennung Recognised for Excellence 3*, ab 400 Punkten 4* und ab 500 Punkten 5*.

Committed to Excellence

Auf Basis einer ganzheitlichen Selbstbewertung werden Verbesserungsprojekte priorisiert und umgesetzt. Nach 6-9-Monaten stellt sich das Unternehmen der externen Bewertung dieses Prozesses und erhält eine fundierte Rückmeldung über Stärken und Schwächen – und bei Erfolg die Anerkennung „Committed to Excellence“.



is awarded to

DRK-Kinderklinik Siegen gGmbH Siegen

November 2008

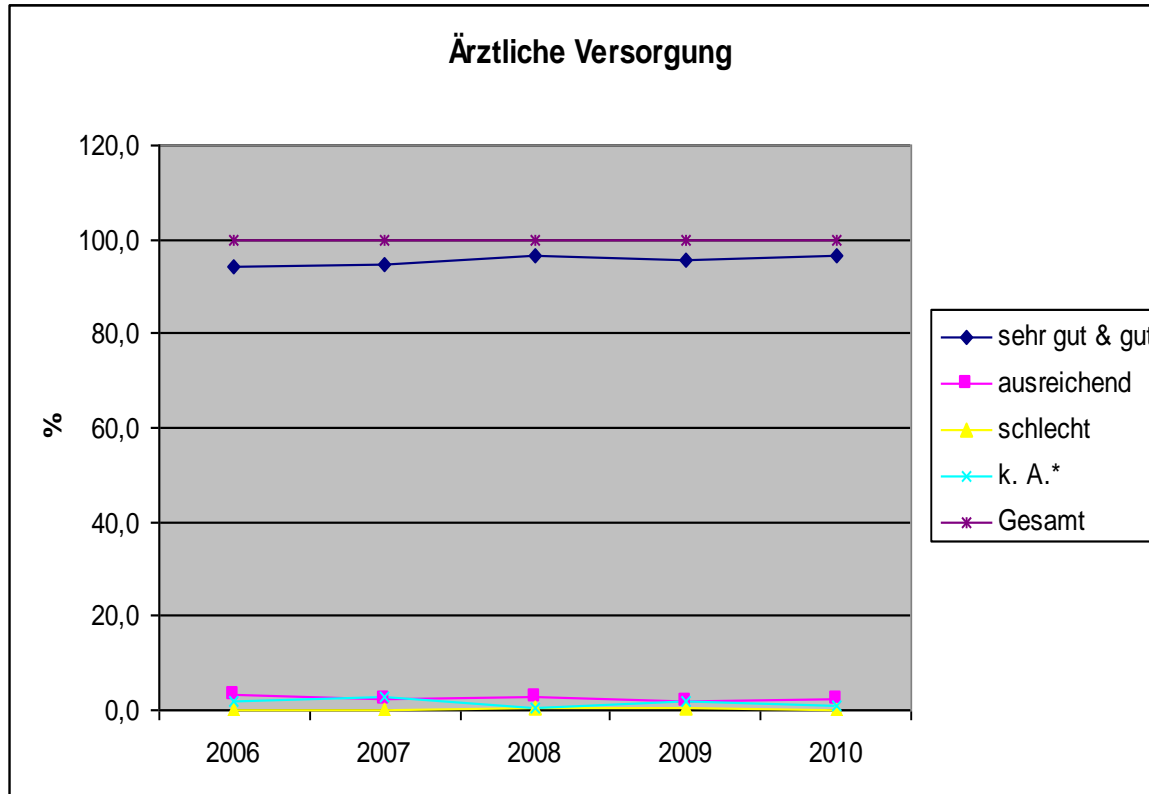
issued by



DGQ
Deutsche Gesellschaft
für Qualität

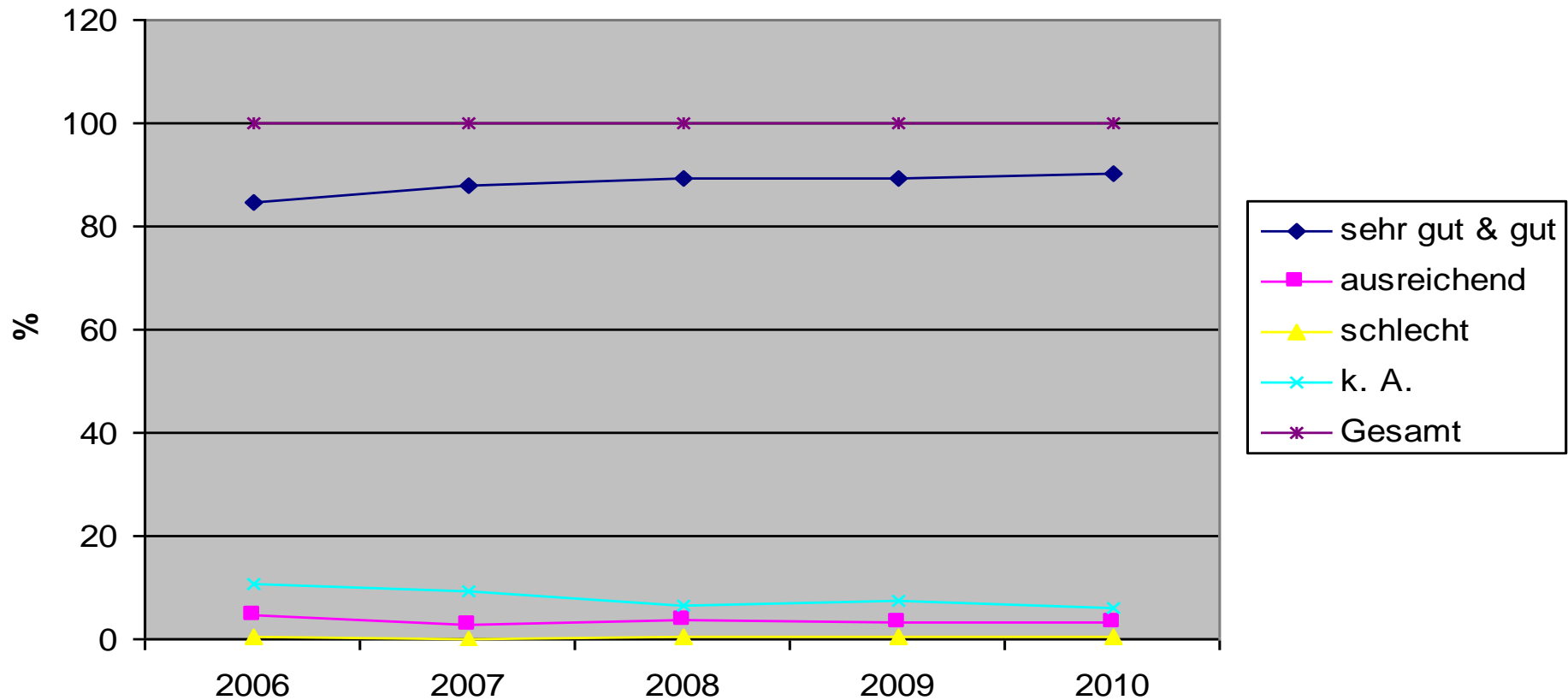
Chris Lebeer, CEO

Verbesserung von ärztlicher & pflegerischer Versorgung auf hohem Niveau

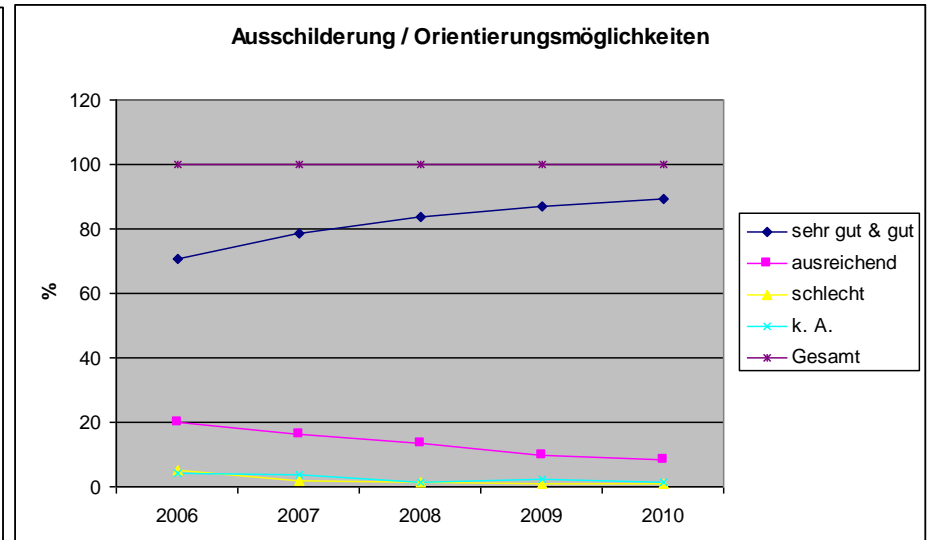
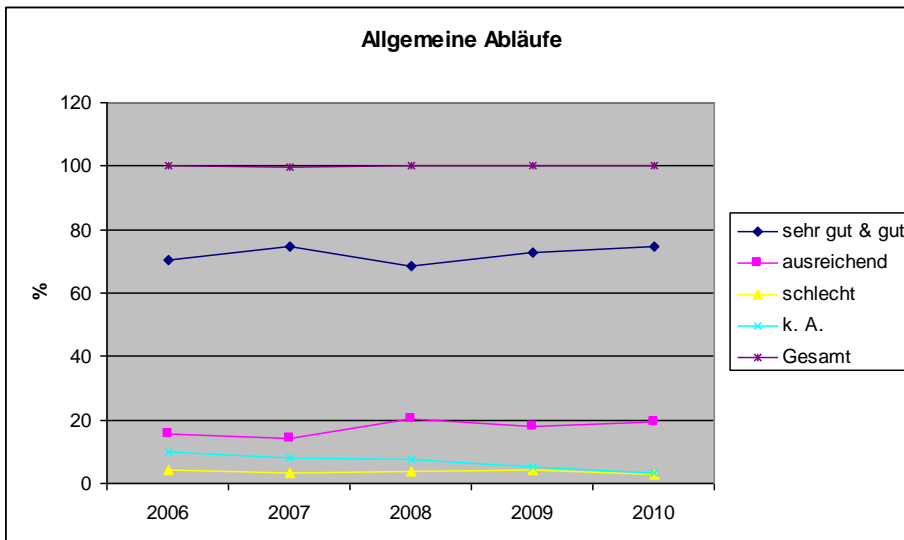


Zusammenarbeit in Teams ist wichtig für den Heilungserfolg

Zusammenarbeit Arzt & Pflege



Wir arbeiten stetig an Verbesserung der Abläufe & Orientierung im Hause

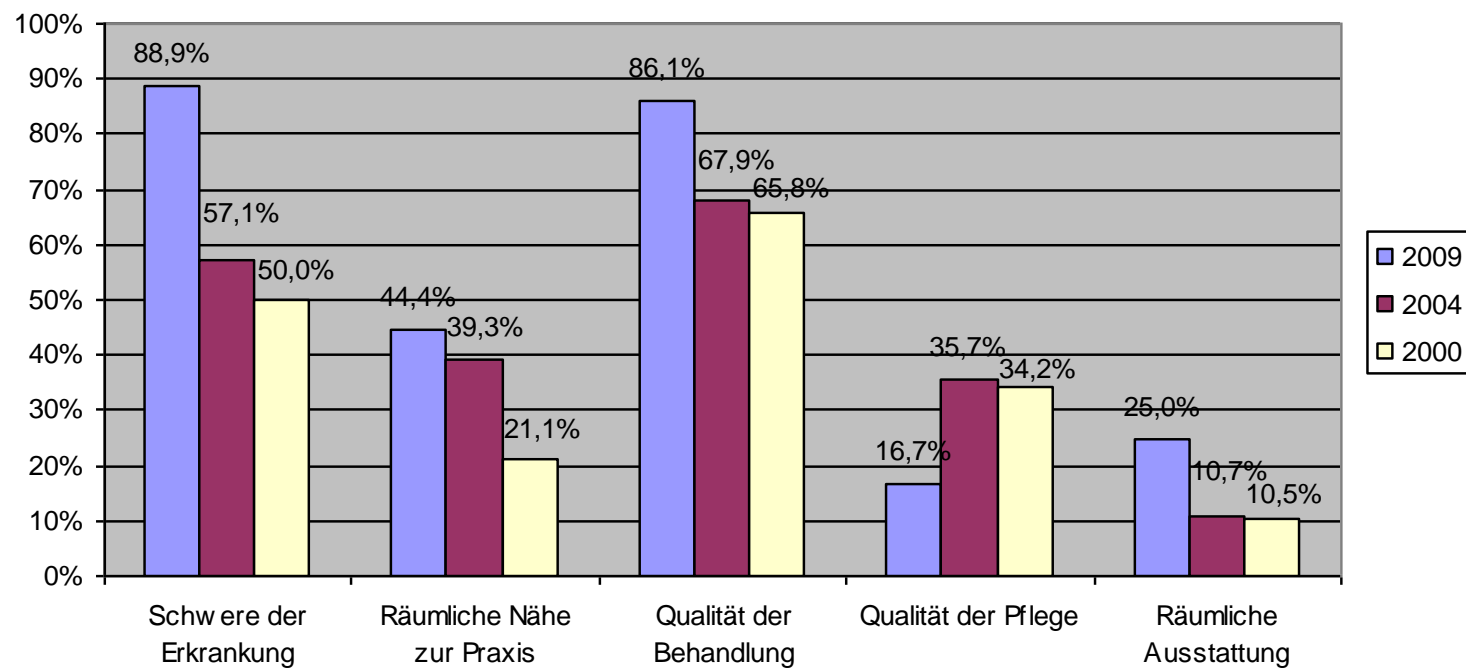


Einweiserperspektive

Gründe:

- Keine Zurückweisung
- Elternwunsch
- Fachkompetenz einzelner Fachbereiche
- Kompetente Behandlung, schnelles Handeln
- Langjähriges **persönliches** Verhältnis
- super Zusammenarbeit
- Schnelle Rückmeldung nach Abschluss der Behandlung

Kriterien für eine Einweisung in die DRK-Kinderklinik Siegen



Gründe gegen eine Einweisung in die DRK-Kinderklinik Siegen

