

Business Excellence und neue RiliBÄK

Qualitätsmanagement und
Qualität des Managements

W. Vogt

3./4. Juli 2009

ISO 15189

- **4.12.5** Die Leitung des Laboratoriums **muss** dem gesamten Laborpersonal und wesentlichen Nutzern der Laboratoriumsleistungen Zugang zu geeigneten Aus-, Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten sowie Schulungsmöglichkeiten anbieten.

EFQM Model

- **Kriterium 4e Wie** die Organisation Information und Wissen managed

Areas to address können beinhalten:
- Geeigneter Zugang für interne und externe Nutzer zu relevanten Informationen und relevantem Wissen

Vorschrift

- Muss so sein, weil die Regelung in RiliBÄK oder ISO 15189 so drin steht!

Strategisches Modell

- Wie ist sicher gestellt, dass Festlegungen Politik und Strategie dienen?

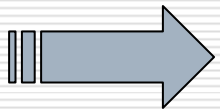
Inhalt

- Warum müssen Elemente eines Qualitätsmanagements eingeführt werden?
- Was müssen wir für uns selbst tun?

Analogie zum Gewerbe

□ Entmachtung der Fachleute

□ Primat der Kaufleute



Reine Kostendiskussion
Kostenwettbewerb,
nicht
Qualitätswettbewerb

Hochseilakt ohne Netz



Bei einer Zirkusvorstellung sind die beiden Hochseil-Artisten des "Duo Camadi" in Münster am Donnerstag (06.02.2004) aus zehn Metern Höhe abgestürzt ... Die Artisten hatten ohne jegliche Sicherung gearbeitet ...

Die Qualitätsbestrebungen haben zwei Aspekte

- Verpflichtung gegenüber Patienten
(Erfüllung von **Mindest**anforderungen)
 - Festlegung von Standards

Neue Richtlinien der BÄK (RiliBÄKLabMed)

- Erweiterung der bisherigen Qualitätskontrolle (beschränkt auf die Analytik) unter Einbeziehung von Elementen des Qualitätsmanagements auf
 - **Struktur-** und
 - **Prozess-** Qualität

Was will die ISO 15 189

(im Gegensatz zur ISO 9000:2000)

- Wichtig: Die ISO 15 189 normt das QM-System, sie macht Vorgaben, wie das QM-System aussehen muss, sie ist
- **ein Korsett**

Was will die RiliBÄK Teil A

- Die RiliBÄK Teil A schreibt verbindlich solche Elemente eines QM-Systems vor, die dem Schutz der Patienten dienen; an diesen Stellen ist sie
- **ein Korsett**

Probleme von Regelwerken

- „**Ich** sage **Dir**,
was Qualität ist“ = Anordnung mit
Sanktionen
- Das muss **ich**
möglichst detailliert
vorschreiben = da sanktions-
bewehrt, -->
justiziabel

Facit

BEKANNTGABEN DER HERAUSGEBER

BUNDESÄRZTEKAMMER

Bekanntmachungen

Richtlinie der Bundesärztekammer zur Qualitätssicherung laboratoriumsmedizinischer Untersuchungen

A Grundlegende Anforderungen an die Qualitätssicherung laboratoriumsmedizinischer Untersuchungen

1 Geltungsbereich
Diese Richtlinie regelt die Qualitätssicherung laboratoriumsmedizinischer Untersuchungen in der Heilkunde.
Dabei gelten die in diesem Teil A der Richtlinie beschriebenen grundlegenden Anforderungen für alle laboratoriumsmedizinischen Untersuchungen und spezifische Anforderungen, soweit für letztere ein spezieller Teil B formuliert ist.

2 Ziel
Das in dieser Richtlinie beschriebene System hat das Ziel, die Qualität laboratoriumsmedizinischer Untersuchungen zu sichern. Es soll insbesondere gewährleisten:

Dokument
Die Information und ihr Trägermedium. Dies sind z. B. Aufzeichnungen, Anweisungen einschließlich der Qualitätsregelungen, Verfahrensbeschreibungen, Spezifikationen, Kalibriertabellen, Referenzbereiche, Zeichnungen, Berichte, Befunde, rechtliche Bestimmungen oder Normen.

Einflussgrößen
Einflussgrößen beziehen sich auf den zu untersuchenden Patienten. Es handelt sich dabei um Änderungen der Zusammensetzung von Körperflüssigkeiten durch Krankheiten oder Defekte (diagnostisch relevant) oder andere biologische Phänomene (diagnostisch nicht relevant). Sie reflektieren die Verhältnisse im Patienten.

Ergebnisse

□ Die RiliBÄK mit ihren Teilen ist **zum Schutz der Patienten** zwingend

Inhalt

- Warum müssen Elemente eines Qualitätsmanagements eingeführt werden?
- Was müssen wir **für uns selbst tun**?

Die Qualitätsbestrebungen haben zwei Aspekte

- Verpflichtung gegenüber Patienten (Erfüllung von **Mindestanforderungen**)
 - Festlegung von Standards = Normierung + Festlegung von Sanktionen
 - Aktivität der **Bundesregierung**

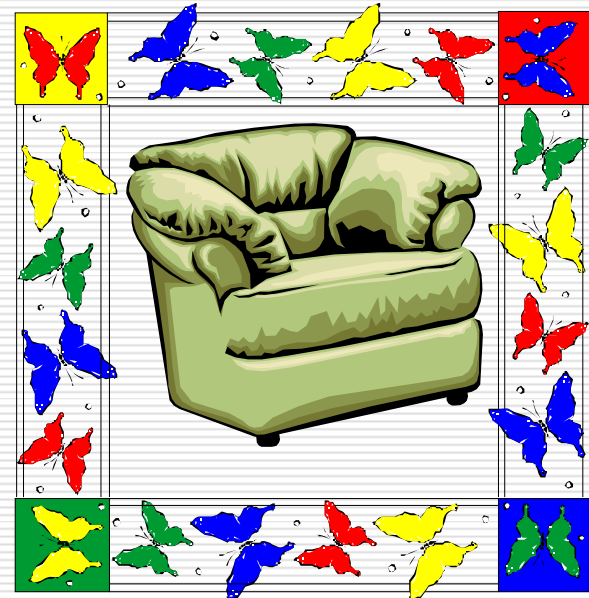
- Eigene **Zukunftssicherung**
 - Orientierung am **Model of Excellence**
 - Aktivität des **Fachs**

Strategien

Palisadenzaun =
Schutzwall = statisch

oder

Besser sein als andere =
Wettbewerb = dynamisch



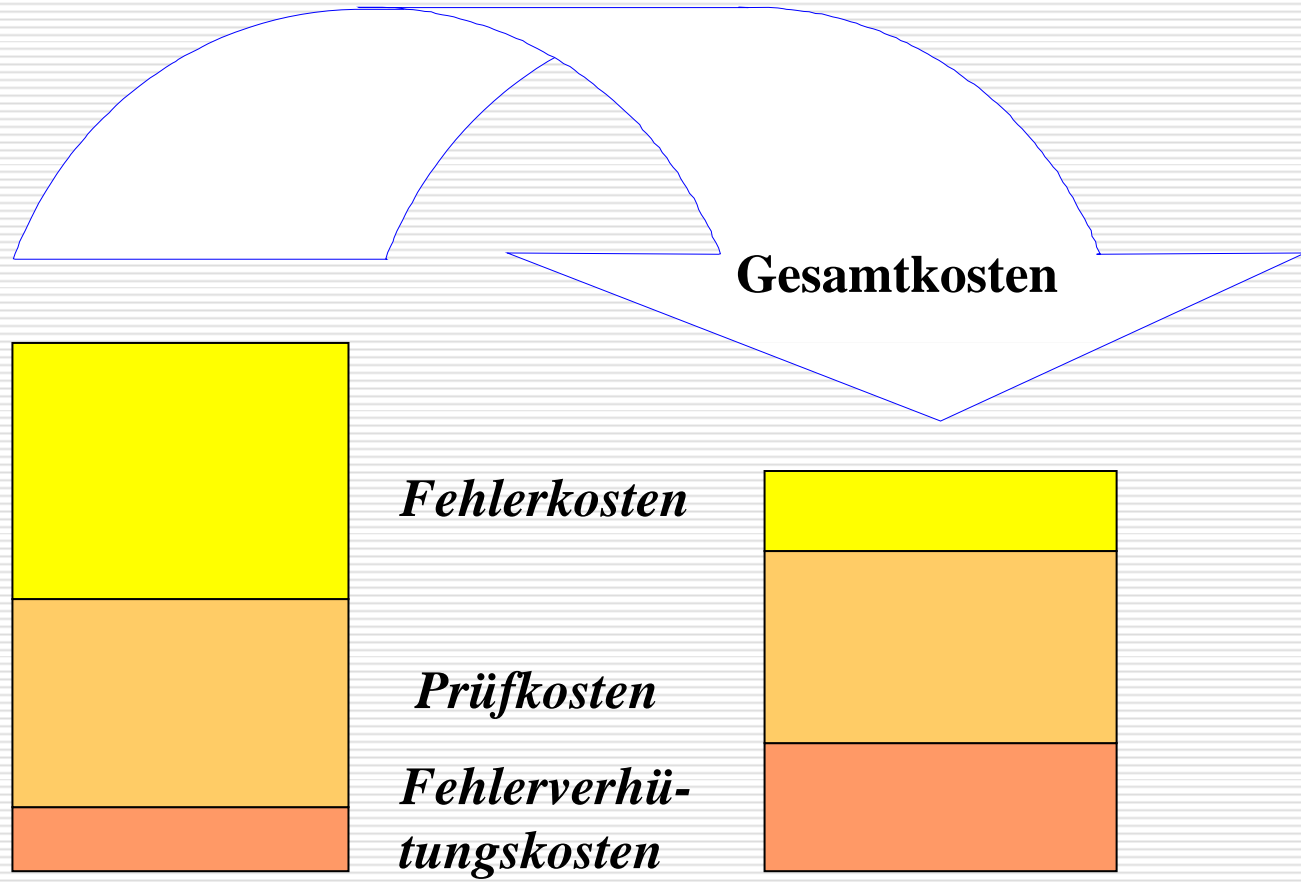
Die Herausforderung

Kontinuierliche Verbesserung der Dienstleistungsqualität

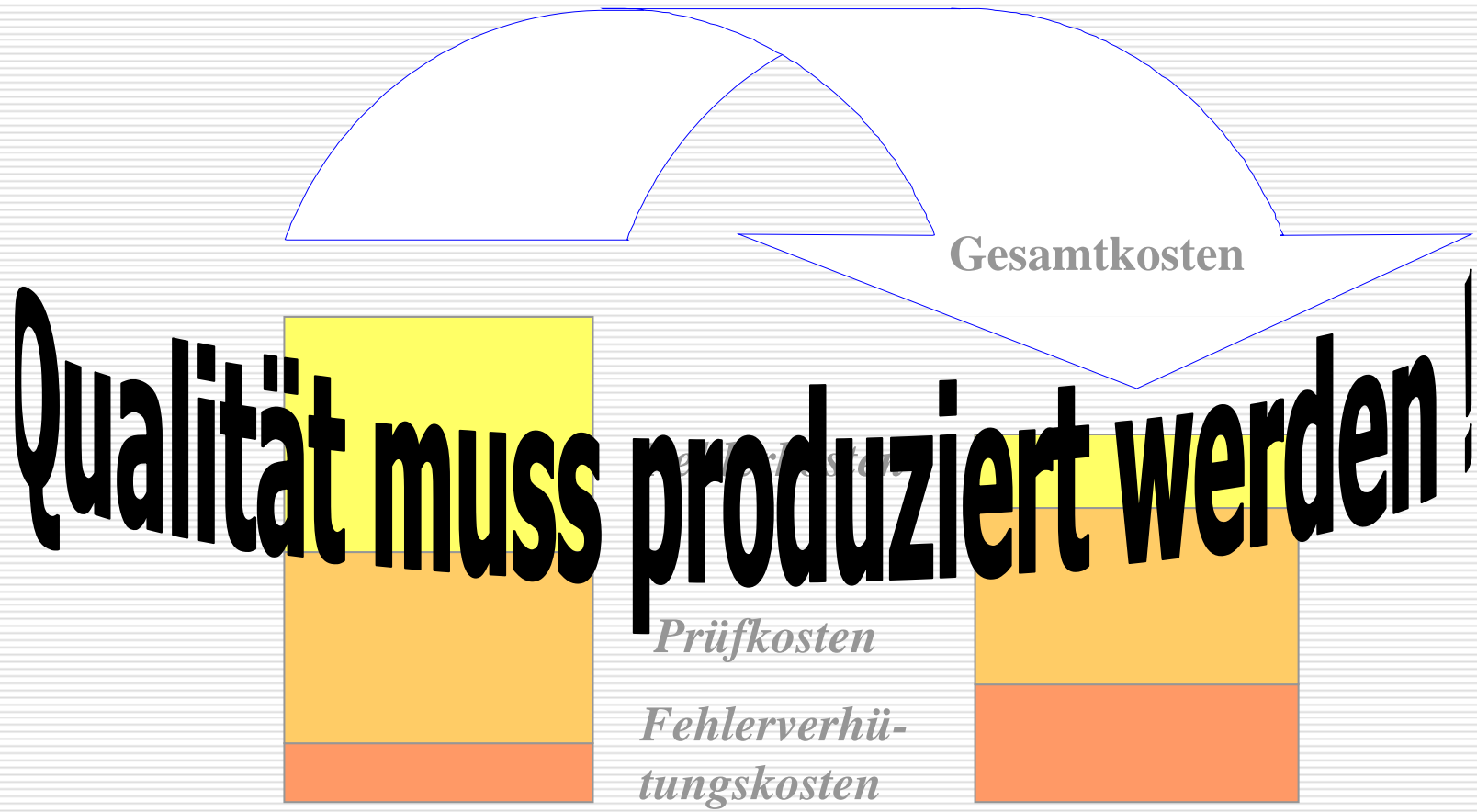
und

Reduktion der Kosten

Qualität steigern und Kosten senken



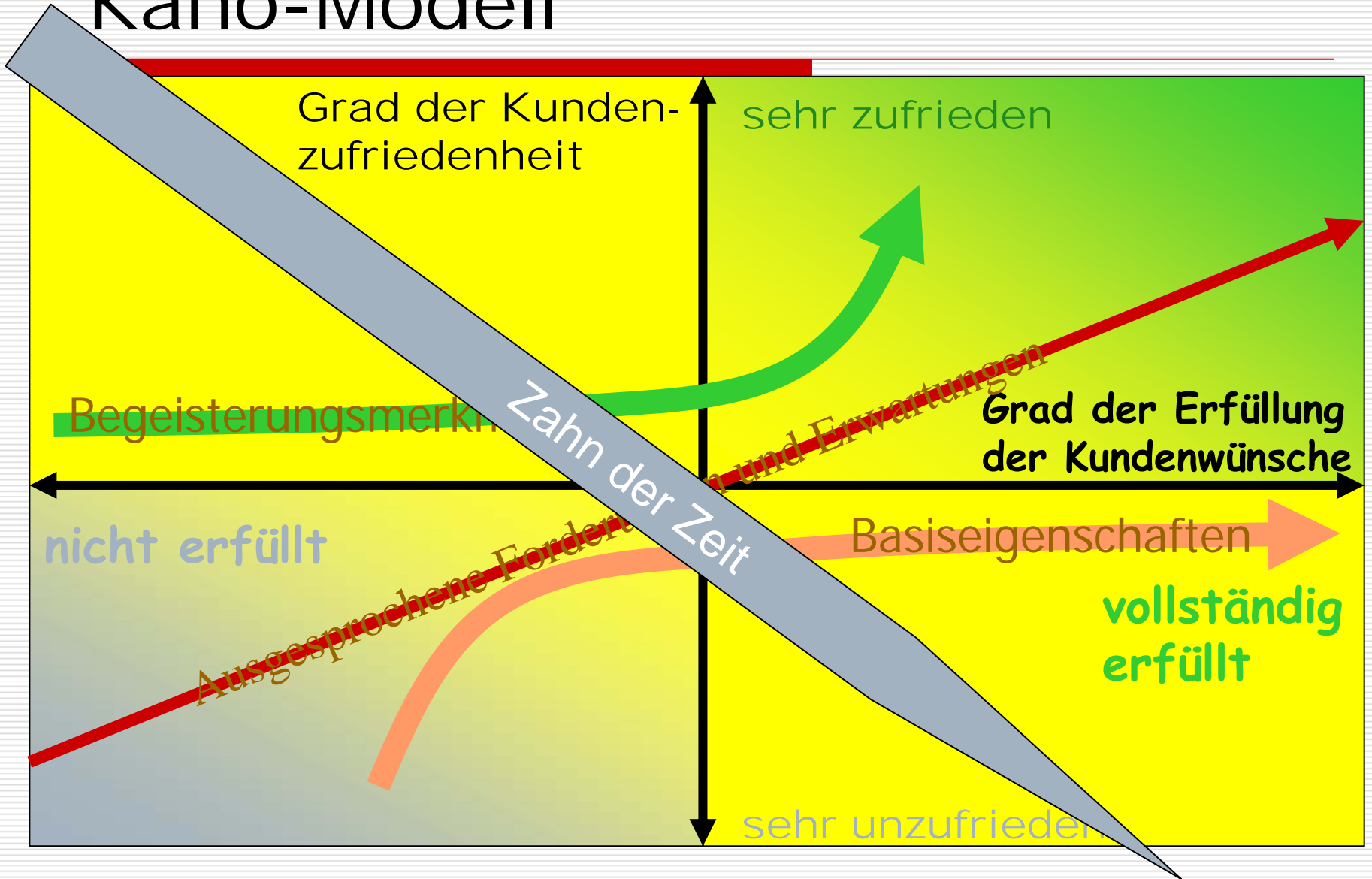
Qualität steigern und Kosten senken



TQM und seine Grundprinzipien

Ziel ist es, die die Kundenanforderungen befriedigende **kontinuierliche** Qualität unserer Dienstleistungen zu niedrigsten Kosten zu liefern durch

Kano-Modell



TQM und seine Grundprinzipien

Ziel ist es, die die Kundenanforderungen befriedigende kontinuierliche Qualität unserer Dienstleistungen zu niedrigsten Kosten zu liefern durch

□ **Null-Fehler-Ansatz**

„Zero defect instead of acceptable quality limits“

TQM und seine Grundprinzipien

Ziel ist es, die die Kundenanforderungen befriedigende kontinuierliche Qualität unserer Dienstleistungen zu niedrigsten Kosten zu liefern durch

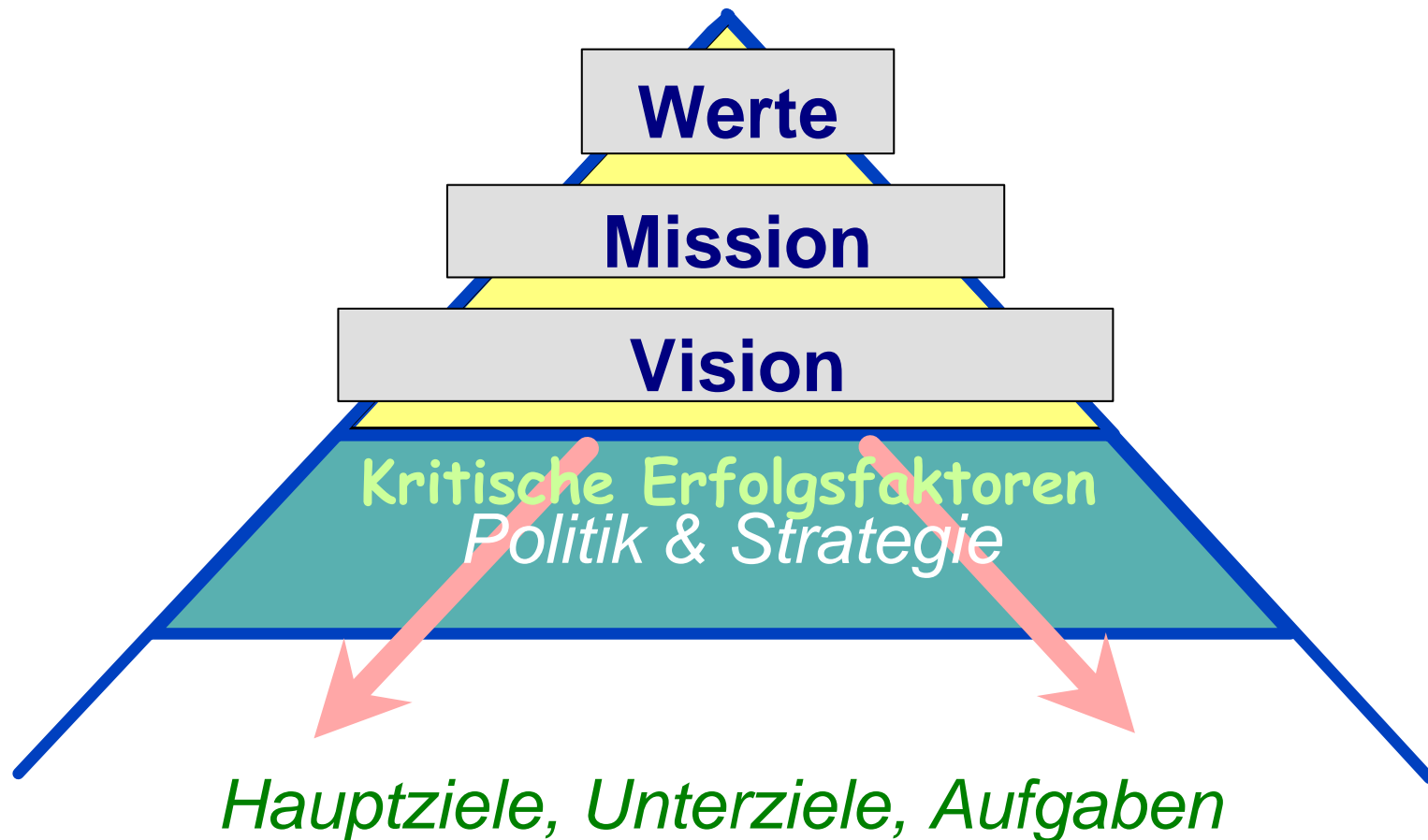
- ❑ Null-Fehler-Ansatz
„Zero defect instead of acceptable quality limits“
- ❑ **Strikte Kundenorientierung - Generalisierung des Kunden-Lieferanten-Prinzips**

TQM und seine Grundprinzipien

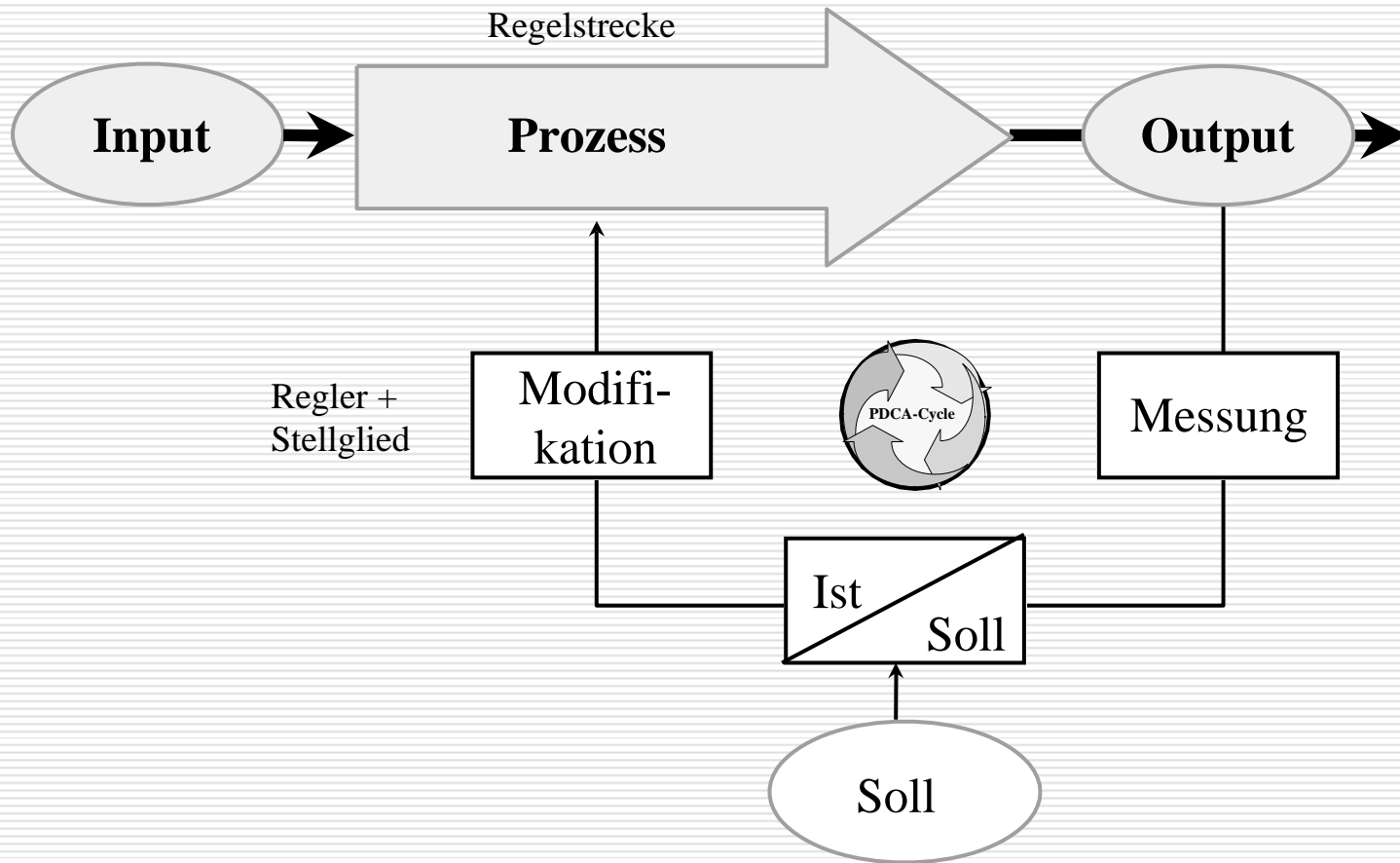
Ziel ist es, die die Kundenanforderungen befriedigende kontinuierliche Qualität unserer Dienstleistungen zu niedrigsten Kosten zu liefern durch

- ❑ Null-Fehler-Ansatz
„Zero defect instead of acceptable quality limits“
- ❑ Strikte Kundenorientierung - Generalisierung des Kunden-Lieferanten-Prinzips
- ❑ echtes Systemmanagement
- ❑ Mitarbeiterorientierung

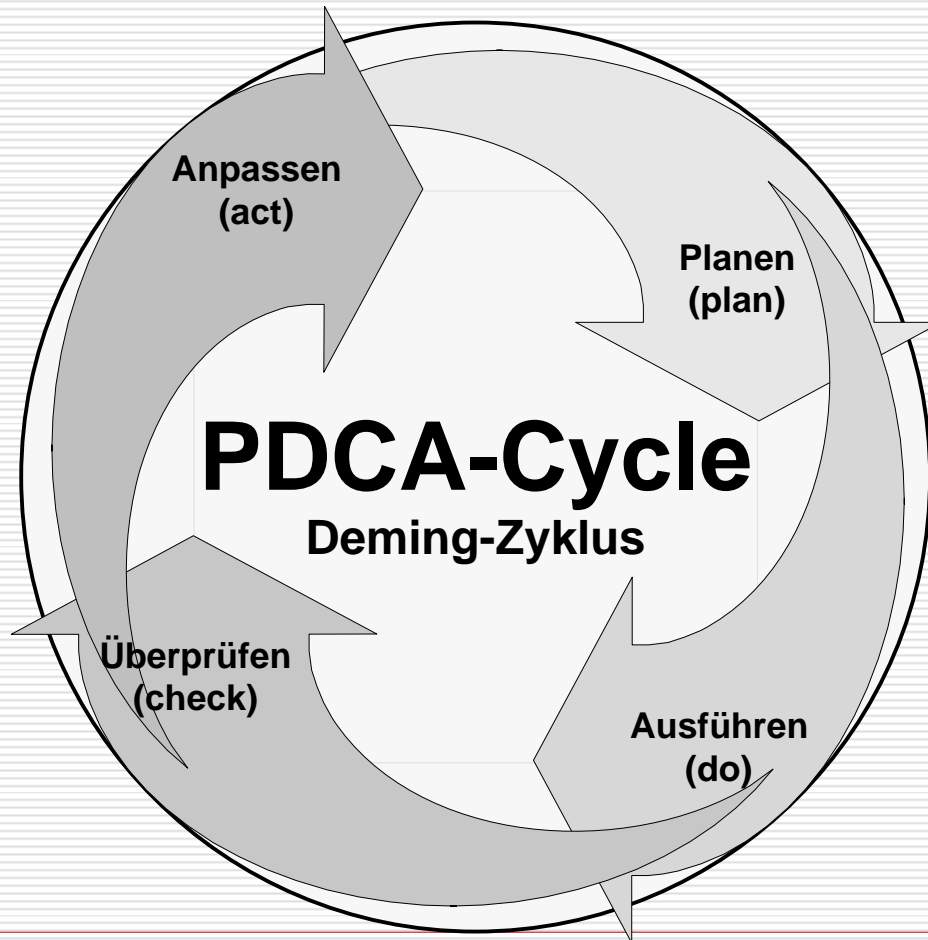
Logik der Entwicklung von Zielen



Prozess - Regelkreis



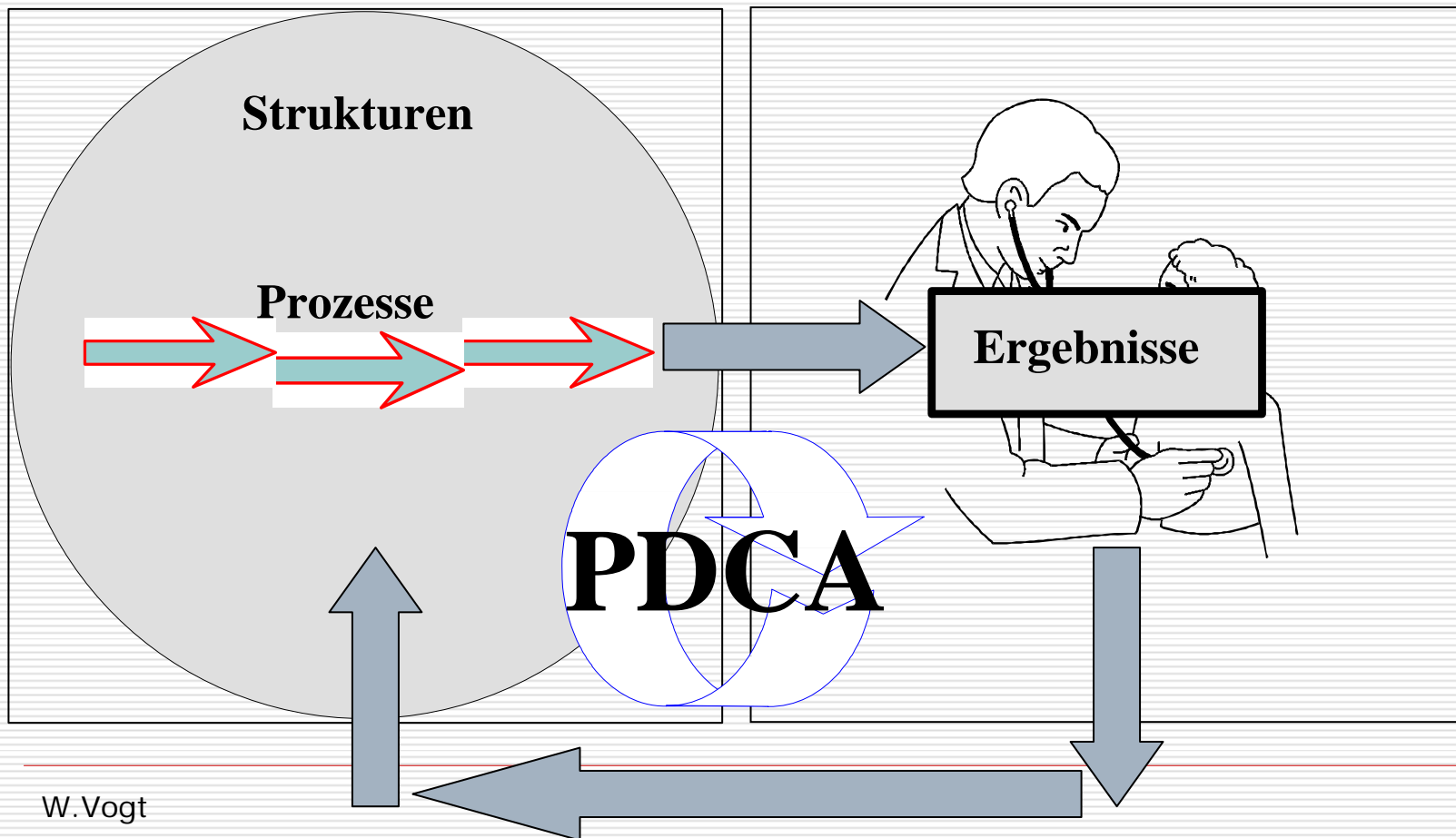
Prozess der kontinuierlichen Verbesserung



Das EFQM-Modell

Kriterien 1 - 5

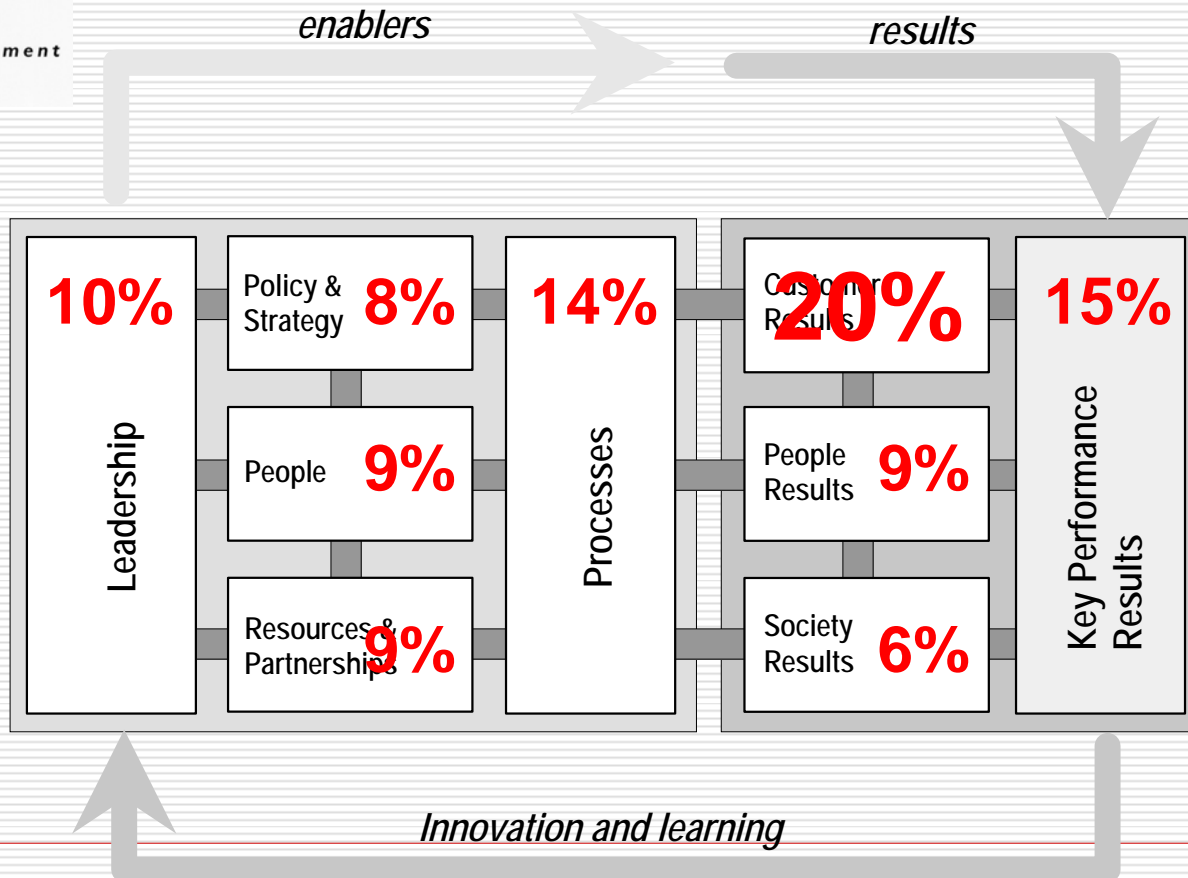
Kriterien 6 - 9



Das EFQM-Modell

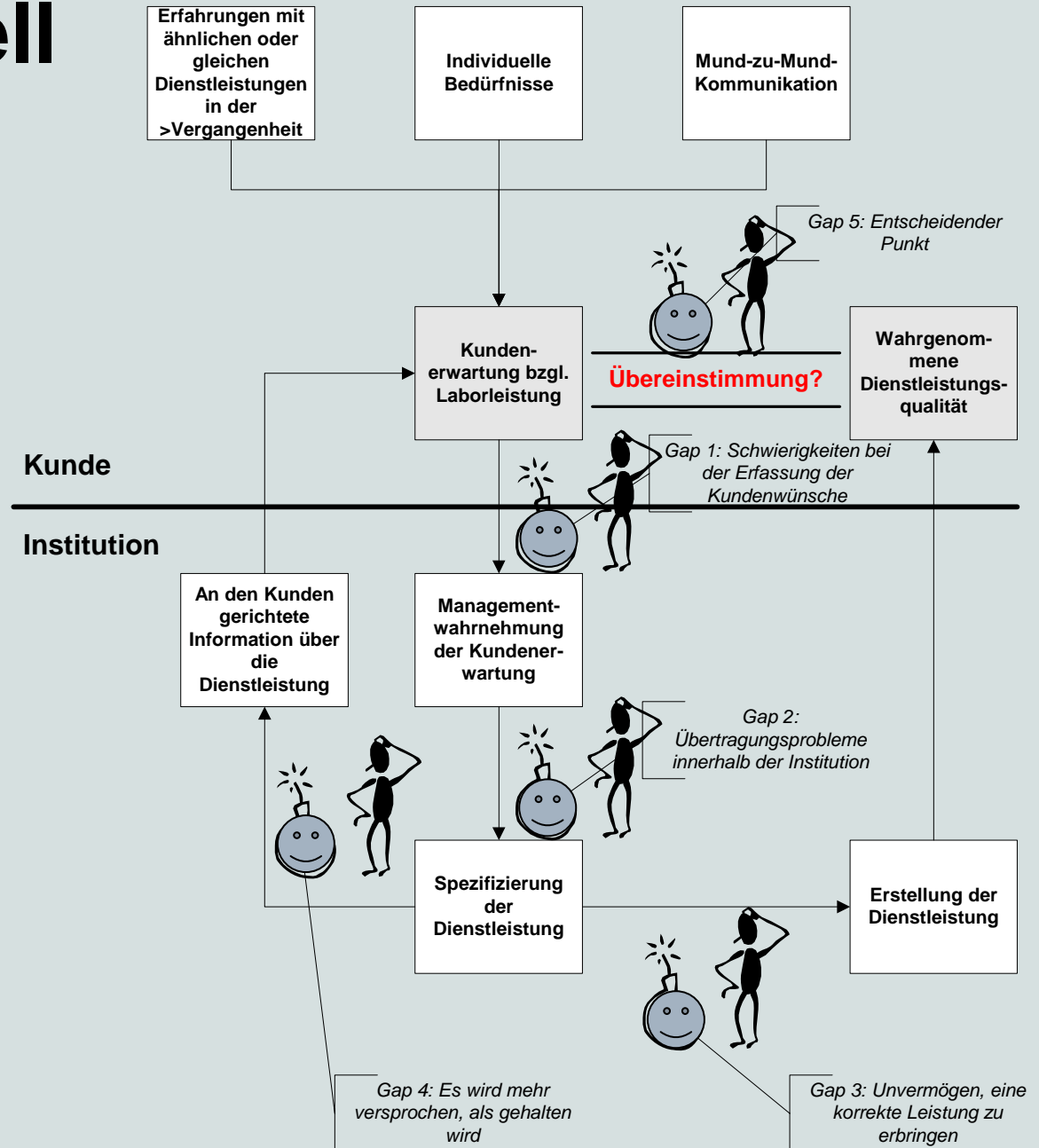


Model of Excellence



Gap-Modell

nach Zeithaml, 92



Dringendster Handlungsbedarf hinsichtlich

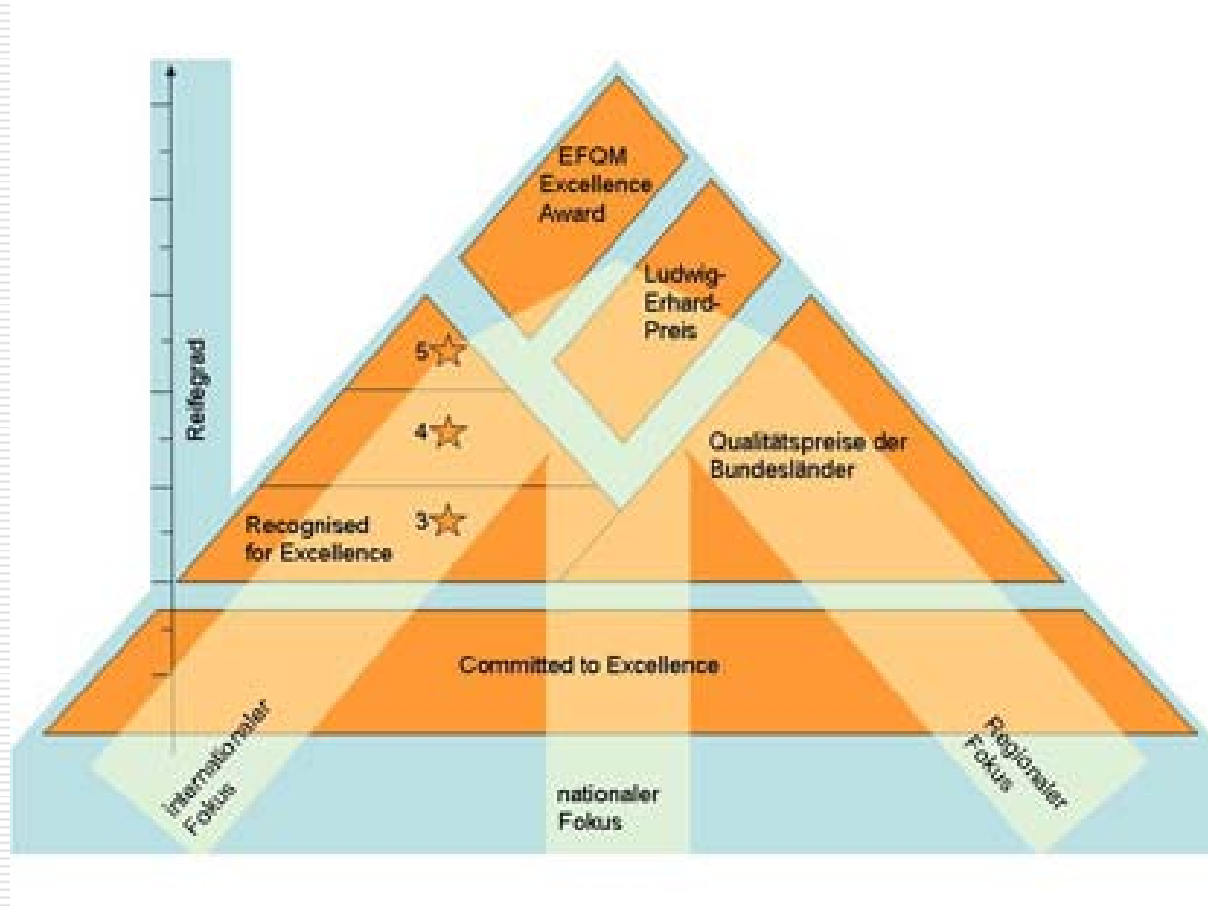
- Kundenorientierung
- Mitarbeiterorientierung
- Kontinuierliche Verbesserung
 - Prozessoptimierung etc.



**Einführung des
Model of Excellence**

Levels of Excellence - Stufen der Excellence

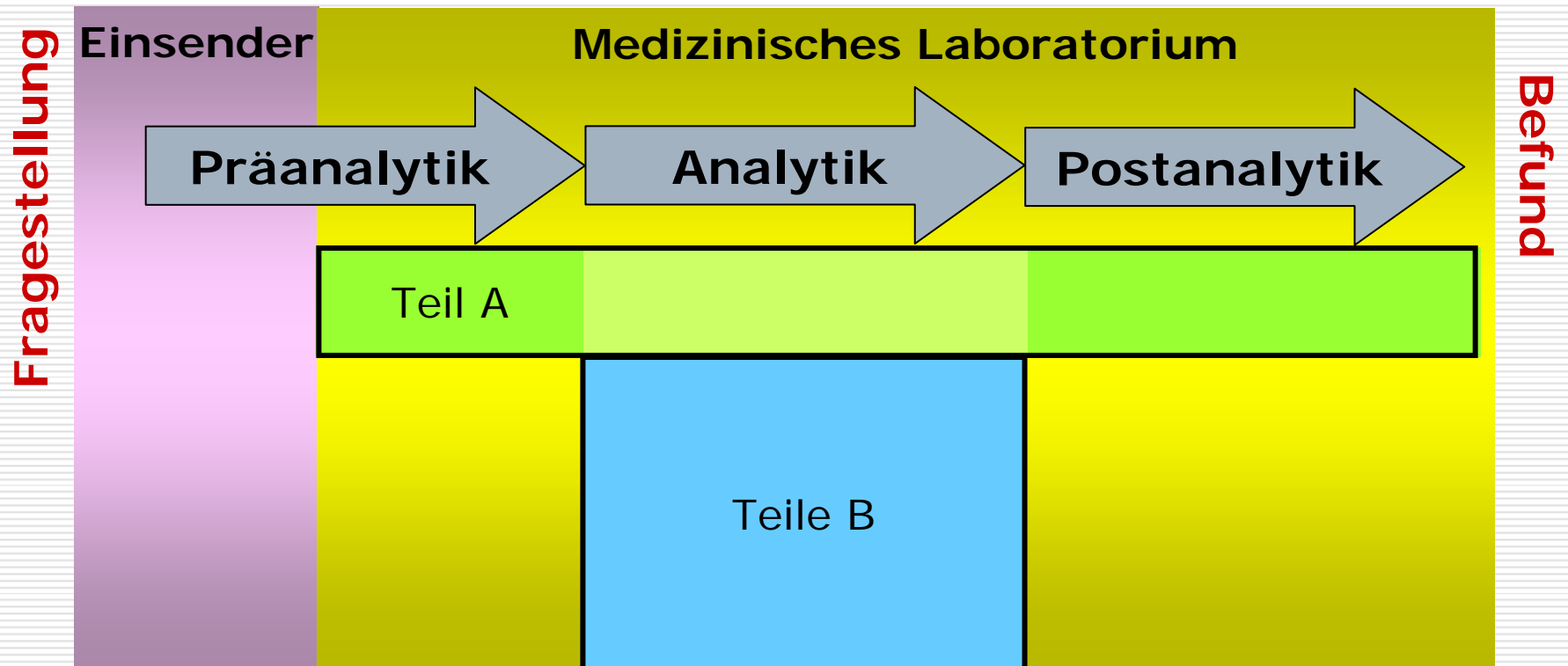
(www.deutsche-efqm.de)





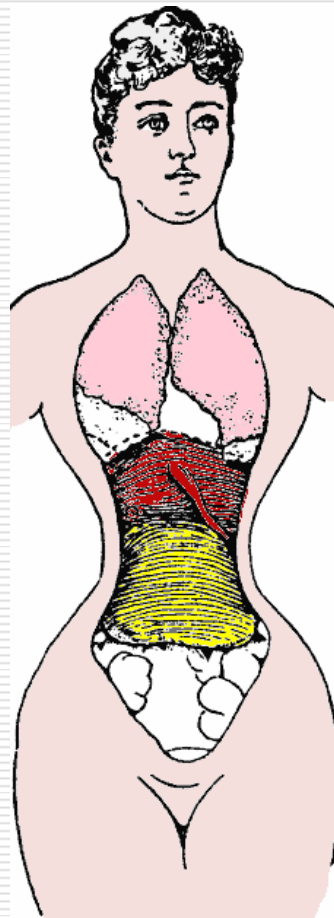
Das Excellence-Modell hilft, den Herausforderungen erfolgreich begegnen zu können und damit die Zukunft zu sichern

Untersuchungsprozess



Brauchen und
wollen wir das,

oder
li(e)ber(ty) das?



Vision



„Ich will aus München eine Stadt machen, die Deutschland so zur Ehre gereichen soll, dass keiner Deutschland kennt, wenn er nicht München gesehen hat.“

Politik und Strategie



„Aus allen Gauen kommen die Künstler zu mir. Wir wollen ein rechtes Kunstleben führen.“

Politik und Strategie



Friedrich von Gärtner



Ludwig Leo von Klenze

Ergebnisse



Entwicklung und Anspruch verschiedener Qualitätssysteme

