

Michael Lang

**Erstellung und Bewertung einer
Qualitätsdarlegung nach dem EFQM-Modell
in einem Akutkrankenhaus**

Diplomarbeit

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 2000 Diplomica Verlag GmbH
ISBN: 9783832441999

Michael Lang

Erstellung und Bewertung einer Qualitätsdarlegung nach dem EFQM-Modell in einem Akutkrankenhaus

Michael Lang

Erstellung und Bewertung einer Qualitätsdarlegung nach dem EFQM-Modell in einem Akutkrankenhaus

Diplomarbeit
an der Fachhochschule Würzburg-Schweinfurt-Aschaffenburg
Fachbereich Betriebswirtschaft
Dezember 2000 Abgabe



Diplom.de

Diplomica GmbH _____
Hermannstal 119k _____
22119 Hamburg _____

Fon: 040 / 655 99 20 _____
Fax: 040 / 655 99 222 _____

agentur@diplom.de _____
www.diplom.de _____

ID 4199

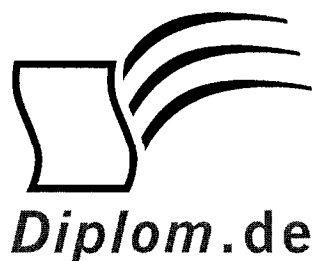
Lang, Michael: Erstellung und Bewertung einer Qualitätsdarlegung nach dem EFQM-Modell in einem Akutkrankenhaus / Michael Lang - Hamburg: Diplomica GmbH, 2001
Zugl.: Würzburg, Fachhochschule, Diplom, 2000

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Diplomica GmbH
<http://www.diplom.de>, Hamburg 2001
Printed in Germany



Wissensquellen gewinnbringend nutzen

Qualität, Praxisrelevanz und Aktualität zeichnen unsere Studien aus. Wir bieten Ihnen im Auftrag unserer Autorinnen und Autoren Wirtschaftsstudien und wissenschaftliche Abschlussarbeiten – Dissertationen, Diplomarbeiten, Masterarbeiten, Staatsexamensarbeiten und Studienarbeiten zum Kauf. Sie wurden an deutschen Universitäten, Fachhochschulen, Akademien oder vergleichbaren Institutionen der Europäischen Union geschrieben. Der Notendurchschnitt liegt bei 1,5.

Wettbewerbsvorteile verschaffen – Vergleichen Sie den Preis unserer Studien mit den Honoraren externer Berater. Um dieses Wissen selbst zusammenzutragen, müssten Sie viel Zeit und Geld aufbringen.

<http://www.diplom.de> bietet Ihnen unser vollständiges Lieferprogramm mit mehreren tausend Studien im Internet. Neben dem Online-Katalog und der Online-Suchmaschine für Ihre Recherche steht Ihnen auch eine Online-Bestellfunktion zur Verfügung. Inhaltliche Zusammenfassungen und Inhaltsverzeichnisse zu jeder Studie sind im Internet einsehbar.

Individueller Service – Gerne senden wir Ihnen auch unseren Papierkatalog zu. Bitte fordern Sie Ihr individuelles Exemplar bei uns an. Für Fragen, Anregungen und individuelle Anfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit.

Ihr Team der Diplomarbeiten Agentur

Diplomica GmbH _____
Hermannstal 119k _____
22119 Hamburg _____

Fon: 040 / 655 99 20 _____
Fax: 040 / 655 99 222 _____

agentur@diplom.de _____
www.diplom.de _____

Vorwort

Die vorliegende Arbeit entstand als Abschlussarbeit meines Studiums im Fach Betriebswirtschaft an der Fachhochschule Würzburg-Schweinfurt.

Bei meiner Betreuerin Frau Prof. Dr. Willhild Angelika Kreitel, möchte ich mich für die Unterstützung und konstruktive Kritik bedanken.

Bedanken möchte ich mich auch bei Dr. Erwig Pinter, der mir die Erstellung dieser Arbeit ermöglicht hat.

Mein Dank gilt auch allen Mitarbeitern des untersuchten Krankenhauses, insbesondere der Qualitätsmanagementleiterin.

Bad Kissingen, 31. Mai 2001

Michael Lang

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	2
Inhaltsverzeichnis	3
Abbildungs- und Tabellenverzeichnis	6
Abkürzungsverzeichnis.....	8
1. Einleitung.....	9
1.1. Problemstellung und Zielsetzung.....	9
1.2. Vorgehen.....	10
2. Theoretische Grundlagen.....	11
2.1. Grundbegriffe.....	11
2.1.1. Qualität.....	11
2.1.2. Qualitätsmanagement.....	13
2.1.3. Umfassendes Qualitätsmanagement	15
2.1.4. Qualitätsmanagementsystem	17
2.1.5. Selbstbewertung.....	18
2.2. Ziel und Notwendigkeit des Qualitätsmanagements	20
2.2.1. Verpflichtung zum Qualitätsmanagement	21
2.2.2. Zertifizierung nach KTQ	22
2.2.3. Steigendes Qualitätsbewusstsein	24
2.3. Das EFQM Modell.....	25
2.3.1. Überblick	25
2.3.2. Die Eckpfeiler der Excellence	27
2.3.3. RADAR	29
2.3.4. Aufbau des Modells	29
2.3.5. "Befähiger"-Kriterien.....	32
2.3.5.1. Führung.....	33
2.3.5.2. Politik und Strategie.....	34
2.3.5.3. Mitarbeiter	34
2.3.5.4. Partnerschaften und Ressourcen	35
2.3.5.5. Prozesse	35
2.3.6. „Ergebnis“-Kriterien.....	36
2.3.6.1. Kunden Ergebnisse	37
2.3.6.2. Mitarbeiter Ergebnisse.....	37

2.3.6.3.	Gesellschaft Ergebnisse	37
2.3.6.4.	Schlüssel-Leistungen Ergebnisse.....	38
2.3.7.	Anwendung des Modells im Krankenhaus	38
2.3.8.	Phasen der Selbstbewertung	39
2.3.9.	Methoden der Selbstbewertung	40
2.3.10.	Die Bewertung	42
2.3.10.1.	Bewertung der „Befähiger“	42
2.3.10.2.	Bewertung der „Ergebnisse“	45
2.3.10.3.	Zusammenfassung der Bewertung.....	47
2.4.	Der Europäische Qualitätspreis	48
3.	Erstellung der Qualitätsdarlegung	50
3.1.	Vorgaben für die Bewerbungsbroschüre	50
3.2.	Vorgehen.....	51
3.2.1.	Vorgehensempfehlung vom Netz qualifizierter EFQM-Assessoren	51
3.2.2.	Vorgehensweise im untersuchten Krankenhaus	52
3.3.	Praktische Umsetzung.....	52
3.3.1.	Unterlagen-/Materialsammlung	52
3.3.1.1.	Vorgehensweise	53
3.3.1.2.	Umsetzung	53
3.3.1.3.	Hemmnisse.....	55
3.3.2.	Aufbereitung der Unterlagen	56
3.3.2.1.	Vorgehensweise	56
3.3.2.2.	Katalogisierung.....	56
3.3.2.3.	Zuordnung zu Subkriterien und Ansatzpunkten	57
3.3.2.4.	Archivierung	59
3.3.3.	Schreiben des Berichtes	59
3.3.3.1.	Formeller Aufbau.....	59
3.3.3.2.	Inhalt	60
3.3.3.3.	Umsetzung	62
3.4.	Zusammenfassung	63
4.	Bewertung der Qualitätsdarlegung	64
4.1.	Aufwand.....	66
4.1.1.	Personal.....	66
4.1.2.	Beratung.....	66