

EFQM

(European Foundation for Quality Management) das **Europäische Management - Modell**

Das EFQM – Modell basiert auf der Total Quality Management Philosophie. Wirklich exzellente Organisationen zeichnen sich dadurch aus, dass sie um die Zufriedenheit ihrer Interessengruppen (Patienten, Mitarbeiter, Partner, Gesellschaft, Kostenträger, etc.) bemüht sind, und zwar bezogen auf das, **was sie erreichen** und **wie sie es erreichen**. Dies in guten Zeiten zu erfüllen, ist schwierig genug. Weitaus schwieriger ist die Aufrechterhaltung dieses Anspruchs in Zeiten des zunehmenden Wettbewerbs, schneller technologischer Innovationszyklen, sich grundlegend verändernder Prozesse sowie häufiger Veränderungen im volkswirtschaftlichen, politischen, sozialen und patientenbezogenen Umfeld.

Das EFQM-Modell für Excellence wurde als Grundstruktur zur Bewertung und Verbesserung von Organisationen eingeführt, um ihnen eine Basis für einen derartigen nachhaltigen Vorteil zu bieten. Das Modell beruht auf den nachstehend beschriebenen Grundkonzepten der Excellence.

EFQM – Modell

acht grundlegende Prinzipien



Das Modell

Die neun Kriterien des Modells dienen zur Beurteilung des Fortschritts einer Organisation aller Art (Firmen, soziale Einrichtungen, etc.) auf ihrem Weg zu Spitzenleistungen (Excellence).

Das Bewertungsmodell orientiert sich am Erfolg der Organisation in einer ausgewogenen Art und Weise. Es berücksichtigt die Ansätze (Befähiger / **wie wird es gemacht?**) und Ergebnisse (**was wird erreicht?**) jeweils zur Hälfte. Obwohl sorgfältig geprüft, sind finanzielle Kennzahlen nur Teil einer umfassenderen Ergebnisausrichtung. Ebenfalls massgebend für den langfristigen Erfolg sind Patientenorientierung (Kunden) und Mitarbeiterereinbindung. Sie werden durch die Kriterien Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit abgebildet. Da eine Organisation (Spital) ohne entsprechende Einbindung in die Gesellschaft nicht erfolgreich sein kann, wird dies als Kriterium ebenfalls beachtet. Übertragen auf das Spital sind Kundenzufriedenheit, Mitarbeiterzufriedenheit und positive Wirkungen für die Gesellschaft zu erreichen, in dem die Spitalführung durch eine spezifische Politik und Strategie, eine geeignete Mitarbeiterorientierung sowie die qualitätsgerechte Gestaltung von Ressourcen und Prozessen zu hervorragenden Ergebnissen führt.

