
Herzlich Willkommen zur 1.
Abteilungsversammlung im
Jahr 2010

Praktikum bei der Senatorin für Arbeit, Frauen
Gesundheit, Jugend und Soziales:
vom 28.09.09 – 28.02.2010 in der Abteilung 3

***Mitarbeit bei der Erstellung eines elektronischen
Qualitätsmanagementhandbuches für die
Abteilung 3***

Mareike Rickens
5.Semester B.A. Public Health Universität Bremen

Inhaltsverzeichnis

Einleitung

1. Definition

1.1. Qualität

1.2. Qualitätsmanagement

2. Qualitätsmanagementmodelle

2.1. EFQM

2.2. DIN EN ISO 9000

3. Das Praxissemesterprojekt – Mitarbeit an der Entwicklung des Qualitätsmanagementhandbuches (QMH) für die Abteilung 3

3.1. Inhalte und Bedeutung des QMH

3.2. Kurze Vorstellung des Aufbaus des QMH

3.3. Abschließende Hinweise für das QMH

Ausblick

Literaturverzeichnis

Einleitung

- **Hauptfragestellung: In welcher Form profitieren alle Beteiligten, insbesondere die Mitarbeiter, durch das QMH?**

- Entwicklung des Leitbildes gibt Anstoß weitere gemeinsame Schritte in Richtung verstärkter Qualitätsbestrebungen anzudenken

- Entschluss ein Qualitätsmanagementhandbuch für die Abteilung 3 zu erarbeiten

- Entschluss zur Vorbereitung der Einzelschritte eine Planungs- und Arbeitsgruppe zu bilden: AG Qualitätsmanagementhandbuch (QMH)
 - Bestehend aus acht Mitgliedern
 - Referats- und hierarchieübergreifende Zusammensetzung
 - Vertretung eines jeden Referates und der Abteilungsleitung
 - regelmäßige monatliche Treffen

1. Definition

- 1.1. Qualität

nach DIN EN ISO 9000: 2000:

Vermögen einer Gesamtheit inhärenter Merkmale eines Produktes, Systems oder Prozesses, zur Erfüllung von Forderungen von Kunden und anderen interessierten Parteien.

- 1.2. Qualitätsmanagement

nach DIN EN ISO 9000: 2000:

Aufeinander abgestimmte Tätigkeiten zur Leitung und Lenkung einer Organisation bezüglich Qualität.

Quelle: vgl. Kamiske, Brauer 2008

2. Qualitätsmanagementmodelle

■ 2.1. EFQM

- Steht für ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem (angelehnt an TQM)
- Dynamisches Modell mit Schwerpunkt auf Innovation und Lernen – Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- Ist ein Modell mit fünf Voraussetzungs- bzw. Befähigerkriterien sowie vier Ergebniskriterien
- Beide Kriterienarten gehen mit 50% in die spätere Bewertung ein – RADAR Methode
- Grundkonzept mit 8 Elementen

2. Qualitätsmanagementmodelle

■ 2.1. EFQM



2. Qualitätsmanagementmodelle

■ 2.2. DIN EN ISO 9000

EN ISO 9001:

- Ständige Verbesserung der Wirksamkeit - prozessorientierter Ansatz
- Dokumentation (QMH)
- Verantwortlichkeit der Führung

EN ISO 9004:

- als Leitfaden zur Leistungsverbesserung gedacht
- Umfassenderes Verständnis zum Qualitätsmanagement
- Stellt höhere Forderungen hinsichtlich kontinuierlicher Verbesserungsmaßnahmen

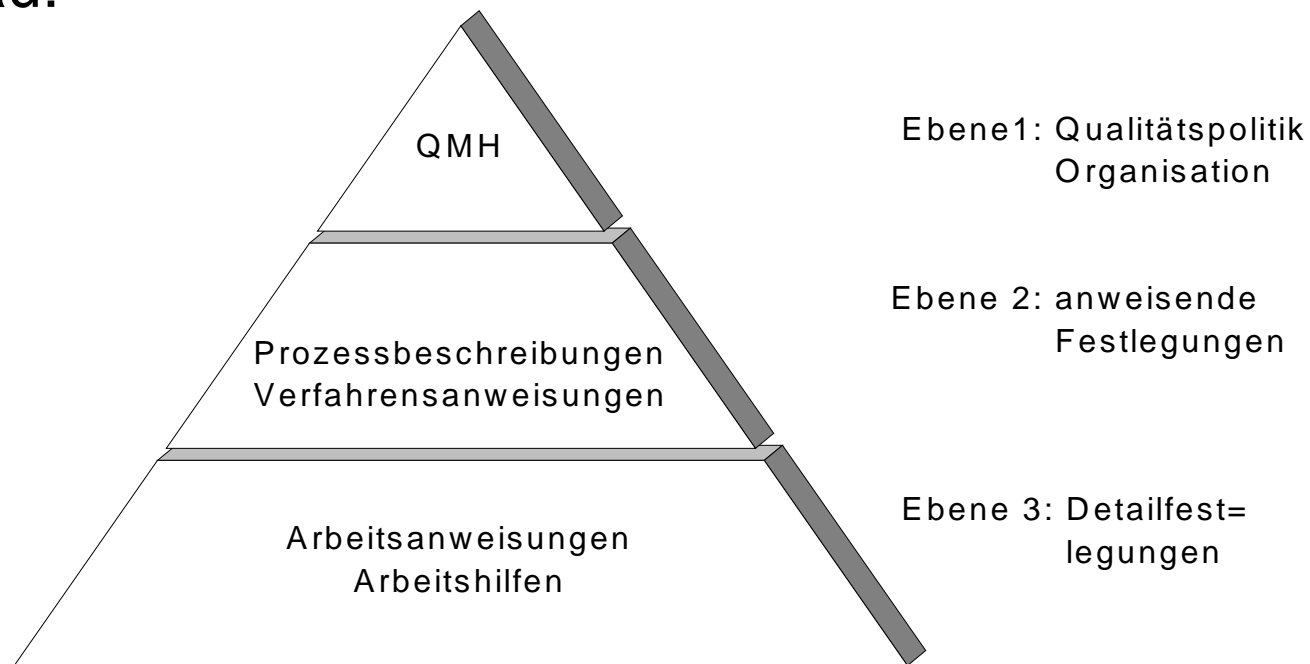
Quelle: vgl. DIN Deutsches Institut für Normung e. V. 2000

3. Das Praxissemesterprojekt – Mitarbeit an der Entwicklung des Qualitätsmanagementhandbuches (QMH) für die Abteilung 3

- 3.1. Inhalte und Bedeutung des QMH
 - Grundsätzliche Orientierung des Inhaltes und des Aufbaus
 - an der EN ISO 9001
 - an den bisherigen Ergebnissen des EFQM – Prozesses
 - Eine für alle Mitarbeiter verbindliche Handlungsgrundlage hinsichtlich aller Tätigkeiten in der Abteilung
 - Grundlage für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter
 - Sicherstellung der Dokumentation und Standardisierung qualitätsrelevanter Prozesse in der gesamten Abteilung
 - unterstützt die Mitarbeiter in ihrer alltäglichen Arbeit

3. Das Praxissemesterprojekt – Mitarbeit an der Entwicklung des Qualitätsmanagementhandbuches (QMH) für die Abteilung 3

- 3.1. Inhalte und Bedeutung des QMH
- Aufbau:



3. Das Praxissemesterprojekt – Mitarbeit an der Entwicklung des Qualitätsmanagementhandbuches (QMH) für die Abteilung 3

■ 3.1. Inhalte und Bedeutung des QMH

Ebene 1:

- Beschreibung von Ansätzen der Qualitätspolitik
- Beschreibung der wesentlichen Prozesse (Schlüsselprozesse) sowie deren Wechselwirkung
- Beschreibung der Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten

Ebene 2:

- Vornahme genauer Verfahrensanweisungen für das Qualitätsmanagementsystem

Quelle: vgl. Kamiske, Brauer 2008; vgl. DIN Deutsches Institut für Normung e. V. 2000

3. Das Praxissemesterprojekt – Mitarbeit an der Entwicklung des Qualitätsmanagementhandbuches (QMH) für die Abteilung 3

- 3.2. Kurze Vorstellung des Aufbaus des QMH
 - vorläufiger Stand; Inhalt noch nicht abgestimmt! -
- 1. Einleitung
- 2. Verwaltung des QMH
- 3. Rechtlicher Rahmen und Organisation der Abteilung
- 4. Schlüsselprozesse
- 5. Unterstützende Prozesse
- 6. Unparteilichkeit, Unabhängigkeit und Integrität
- 7. Ressourcen
- 8. Qualitätspolitik
- 9. Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen
- 10. Auditsystem
- 11. Begriffsbestimmungen

3. Das Praxissemesterprojekt – Mitarbeit an der Entwicklung des Qualitätsmanagementhandbuches (QMH) für die Abteilung 3

- 3.2. Kurze Vorstellung des Aufbaus des QMH
 - vorläufiger Stand; Inhalt noch nicht verabschiedet! –
- Schlüsselprozesse
- Kriterien zur Benennung von Schlüsselprozessen:
 - Erzeugen Wertschöpfung
 - Haben Außenwirkung
 - Sind Querschnittsaufgaben (abteilungsübergreifend)
 - Sind notwendig zur Zielerreichung und Umsetzung von Strategien
 - Bilden die Identität der Organisation ab

3. Das Praxissemesterprojekt – Mitarbeit an der Entwicklung des Qualitätsmanagementhandbuches (QMH) für die Abteilung 3

- 3.3. Abschließende Hinweise für das QMH
 - elektronisches Exemplar
 - Wird den Mitarbeitern im internen Bereich der Ressorthomepage zur Verfügung gestellt
 - Aktualisierung der Fundstellen
 - Mitgeltende Unterlagen sind zu berücksichtigen

Um auf die Hauptfragestellung zurückzukommen:

- ***EIN für alle Mitarbeiter zügig griffiges Dokument, welches ALLE wichtigen Arbeitsunterlagen enthält und transparent die Standardisierung aller qualitätsrelevanten Prozesse in der Abteilung darstellt***
-

Ausblick

- Qualitätsmanagement ist zukunftsorientiert und bietet durch den ständigen Verbesserungsansatz erhebliches Weiterentwicklungspotenzial
- Die Arbeit am QMH der Abteilung 3 geht weiter und ermöglicht:
 - innerhalb der AG QMH:
 - Besseres Verständnis für die Arbeit der anderen Referate
 - Abteilungsübergreifende Zusammenarbeit (QMH hat Querschnittsfunktion)
 - für die gesamte Abteilung:
 - Eine transparente Darstellung der Arbeitsabläufe

Literaturverzeichnis

1. **Deutsches EFQM Center (Hrsg.).** (2004): EFQM Levels of Excellence – Stufen der Excellence. Committed to Excellence – Verpflichtung zu Excellence. Informationsbroschüre. Frankfurt am Main, Version 2.0.
2. **DIN Deutsches Institut für Normung e. V. (Hrsg.).** (2000): *Deutsche Norm. Qualitätsmanagementsysteme Anforderungen (ISO 9001:2000). Dreisprachige Fassung EN ISO 9001: 2000.* Berlin, DIN EN ISO 9001: 2000-12.
3. **Kamiske, Gerd F.; Brauer, Jörg-Peter** (2008): *Qualitätsmanagement von A-Z. Erläuterungen moderner Begriffe des Qualitätsmanagements.* München, 6. Auflage.

Vielen Dank für ihre
Aufmerksamkeit!
