

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  
Qualitätsmanagementhandbuchs 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 Qualitätsmanagementhandbuchs (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

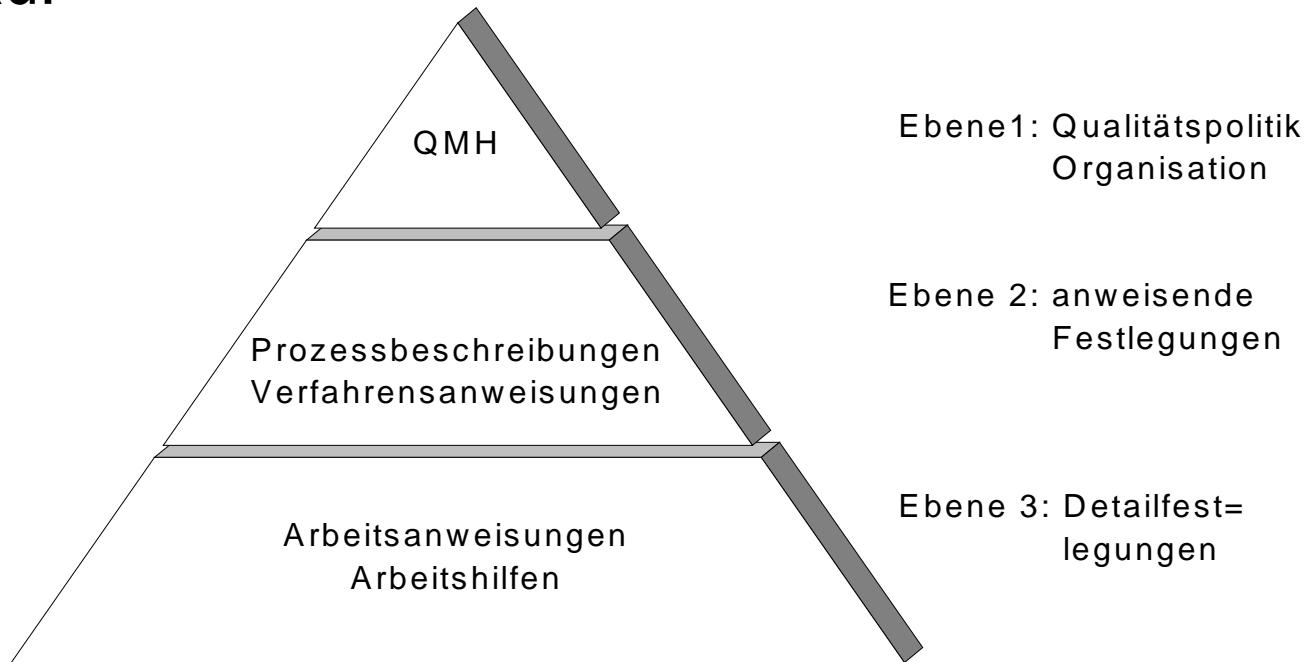
Quelle: vgl. DIN Deutsches Institut für Normung e. V. 2000

### 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 Qualitätsmanagementhandbuchs (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 Qualitätsmanagementhandbuchs (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 Qualitätsmanagementhandbuchs (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!