

## Session 3

# Einführung eines Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9001:2008

Kultur  
Kontinuierlicher Verbesserungsprozess  
Zertifizierung

# Inhalt

- ▶ Die UMG im Profil
- ▶ Vorstellung Michael Spallek
- ▶ Einführung - Vorgehensweise
- ▶ Bildung einer QM Kultur
- ▶ Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- ▶ Zertifizierung
- ▶ Allgemeine Diskussion

„...sorgen für Gesundheit und Lebensqualität!“

## DIE UMG IM PROFIL

### Geschichte

- ▶ **1737** Gründungsjahr der Medizinischen Fakultät  
Gründungsfakultät der Georg-August-Universität
- ▶ **1999** Neuorganisation im „Integrationsmodell“ (nach NHG):  
hauptamtlicher Vorstand für Forschung und Lehre,  
Krankenversorgung, Administration/Management
- ▶ **2003** Einrichtung der Stiftungsuniversität Göttingen  
mit zwei Teilstiftungen ‚Universität‘ und ‚Universitätsmedizin‘

### **GÖTTINGEN:** zentrale Lage in Deutschland

- ▶ **120.000** Einwohner
- ▶ **27.000** Studierende (WiSe 2012/2013)



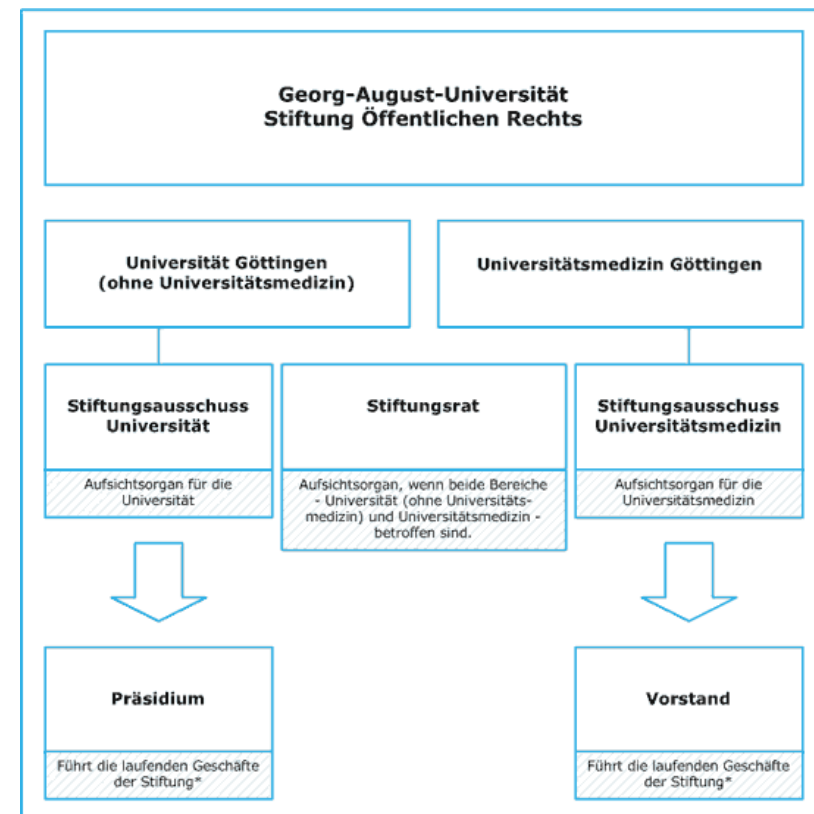
## DIE UMG IM PROFIL

### Organisation

- ▶ Stiftung Georg-August-Universität Göttingen mit zwei Teilstiftungen
- ▶ Stiftungsausschuss Universitätsmedizin: Beratungs- und Aufsichtsgremium
- ▶ Vorstand mit drei Ressorts:  
Forschung und Lehre  
Krankenversorgung  
Wirtschaftsführung und Administration

### VORTEILE DER STIFTUNGSUNIVERSITÄT

- ▶ Autonomie der Stiftungsuniversität bei Berufungsverfahren
- ▶ eigenständiges Finanzmanagement
- ▶ Liegenschaften im Stiftungskapital



\* gilt für den jeweiligen Zuständigkeitsbereich

## DIE UMG IM PROFIL

### Personen (2013)

- ▷ **7.000** Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- ▷ **5.270** Vollkräfte
- ▷ **111** Professorinnen und Professoren
- ▷ **3.660** Studierende (2013)  
in Humanmedizin, Zahnmedizin, Molekulare Medizin
- ▷ **8** Schulen für Fachberufe im Gesundheitswesen
- ▷ **586** Schülerinnen, Schüler und Auszubildende
- ▷ größter Arbeitgeber und größte Ausbildungsstätte der Region



## DIE UMG IM PROFIL

### Finanzierung (2013)

- ▶ **627** Mio. Euro Betriebserträge
- ▶ **130** Mio. Euro Zuschuss des  
Bundeslandes Niedersachsen  
für Forschung und Lehre
- ▶ **53** Mio. Euro verausgabte Drittmittel
- ▶ **1,9** Mio. Euro Studiengebühren



## DIE UMG IM PROFIL

### Leistungszahlen der Krankenversorgung (2013)

- ▷ **1.503** Plan-Betten in über **40** klinischen Abteilungen
- ▷ **59.500** stationäre Patienten
- ▷ **173.000** ambulante Patienten



## DIE UMG IM PROFIL

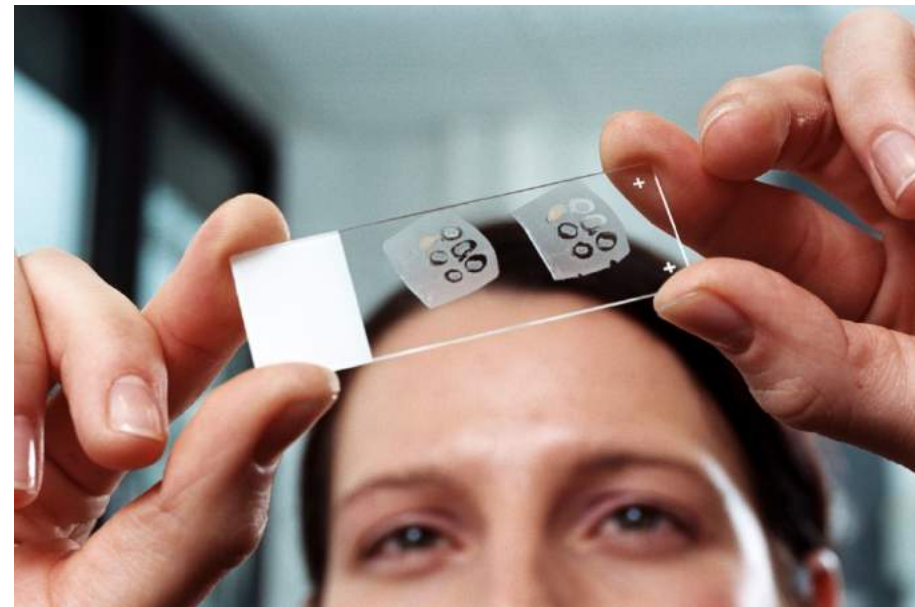
Forschung und Krankenversorgung

### LEISTUNGSSPEKTRUM

- ▷ Universitätsklinikum (Maximalversorgung) und Krankenhaus der Zentralversorgung

### SCHWERPUNKTBILDUNG

- ▷ Neurowissenschaften
- ▷ Herz-Kreislaufsystem
- ▷ Onkologie





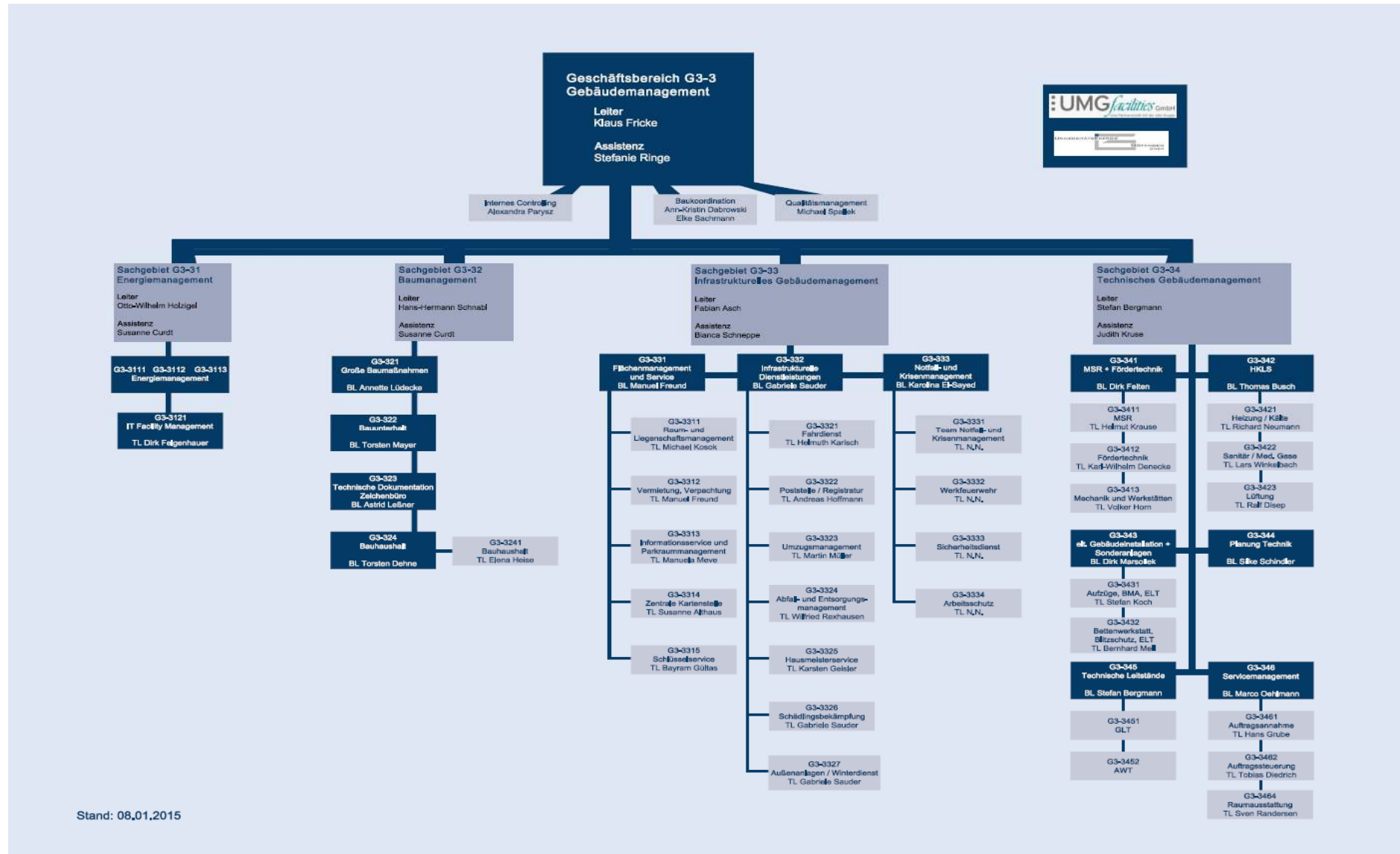
*„...sorgen für Gesundheit und Lebensqualität!“*

## DIE UMG IM PROFIL

### Gebäudemanagement

- ▷ **277** Beschäftigte
- ▷ **4** Sachgebiete
- ▷ Inkl. Technisches Gebäudemanagement



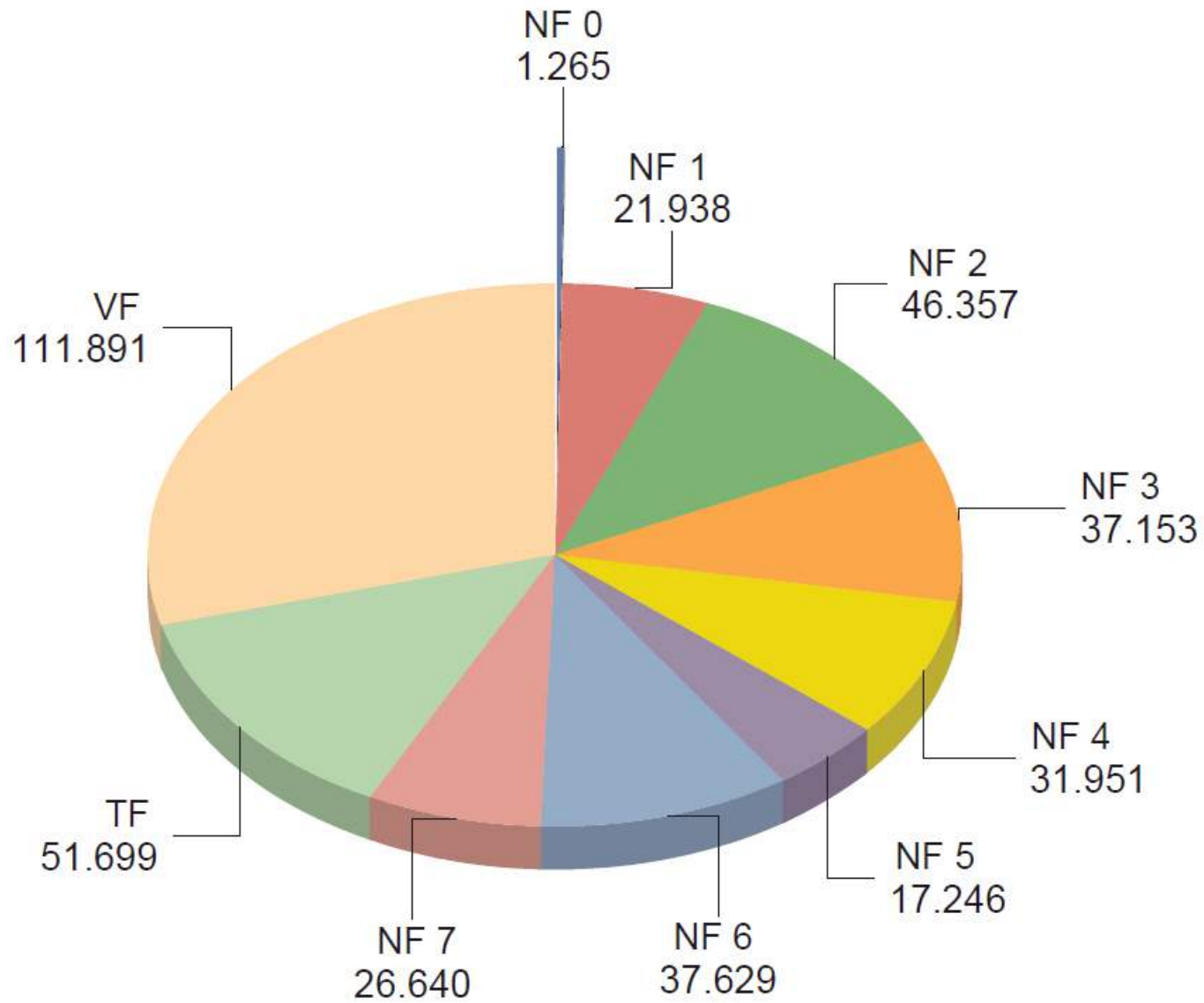


# DIE UMG IM PROFIL

## Gebäudemanagement

	Flächen in qm	Räume
NF 0	1.265	89
NF 1	21.938	1.200
NF 2	46.357	2.617
NF 3	37.153	1.403
NF 4	31.951	1.054
NF 5	17.246	268
NF 6	37.629	1.726
HNF (0-6)	193.539	8.357
NF 7	26.640	3.390
NF (0-7)	220.179	11.747
VF	111.891	3.664
TF	51.699	2.139
<b>Summe</b>	<b>383.769</b>	<b>17.550</b>

Verteilung nach DIN 277	
NF 0	nicht genutzte Flächen / Baumaßnahmen
NF 1	Wohnen und Aufenthalt
NF 2	Büroarbeit
NF 3	Produktion, Hand- u. Maschinenarbeit
NF 4	Lagern, Verteilen und Verkaufen
NF 5	Bildung, Unterricht, Kultur
NF 6	Heilen und Pflegen
NF 7	sonstige Nutzung
TF	Technische Anlagen
VF	Verkehrerschließung und -sicherung



# Inhalt

- ▷ Die UMG im Profil
- ▷ **Vorstellung Michael Spallek**
- ▷ Einführung - Vorgehensweise
- ▷ Bildung einer QM Kultur
- ▷ Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- ▷ Zertifizierung
- ▷ Allgemeine Diskussion

„...sorgen für Gesundheit und Lebensqualität!“

## Referent

Michael Spallek

Diplom-Betriebswirt (FH)

Bereichsleiter

Qualitätsmanagementbeauftragter

Sonderaufgaben

Freier Mitarbeiter / externer Auditor

bei der TÜV SÜD Management Service GmbH



# Inhalt

- ▶ Die UMG im Profil
- ▶ Vorstellung Michael Spallek
- ▶ Einführung - Vorgehensweise
- ▶ Bildung einer QM Kultur
- ▶ Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- ▶ Zertifizierung
- ▶ Allgemeine Diskussion

## Einführung – Vorgehensweise I

- ▶ Beschaffung von Informationen
- ▶ Externe Berater vs. Eigene Mitarbeiter
- ▶ Beschluss durch die Geschäftsführung?
- ▶ Projektplan / Zeitplanung
- ▶ Kick Off mit allen (!) Beschäftigten
- ▶ QM Politik und QM Ziele festlegen
- ▶ QMB und Verantwortlichkeiten benennen



## Einführung – Vorgehensweise II

- ▶ Vorhandenes sichten, einbinden in vorhandenen Strukturen
- ▶ Newsletter: Transparenz, Information, Planungen ...
- ▶ Schulung der Beschäftigten
- ▶ Dokumentation aufbauen
- ▶ Interne Audits
- ▶ Zertifizierung

## Einführung

- ▶ Wieviel Zeit nimmt der Aufbau in Anspruch?
  - 12 Monate oder deutlich länger
- ▶ Kosten der Einführung des QM Systems?
  - ???
- ▶ Kosten der Aufrechterhaltung des QM Systems?
  - ???
- ▶ Lassen sich Kosten durch QM einsparen?
  - Doppelarbeit, geringere Fehlerquoten, Verbesserungspotential

# Inhalt

- ▷ Die UMG im Profil
- ▷ Vorstellung Michael Spallek
- ▷ Einführung - Vorgehensweise
- ▷ **Bildung einer QM Kultur**
- ▷ Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- ▷ Zertifizierung
- ▷ Allgemeine Diskussion

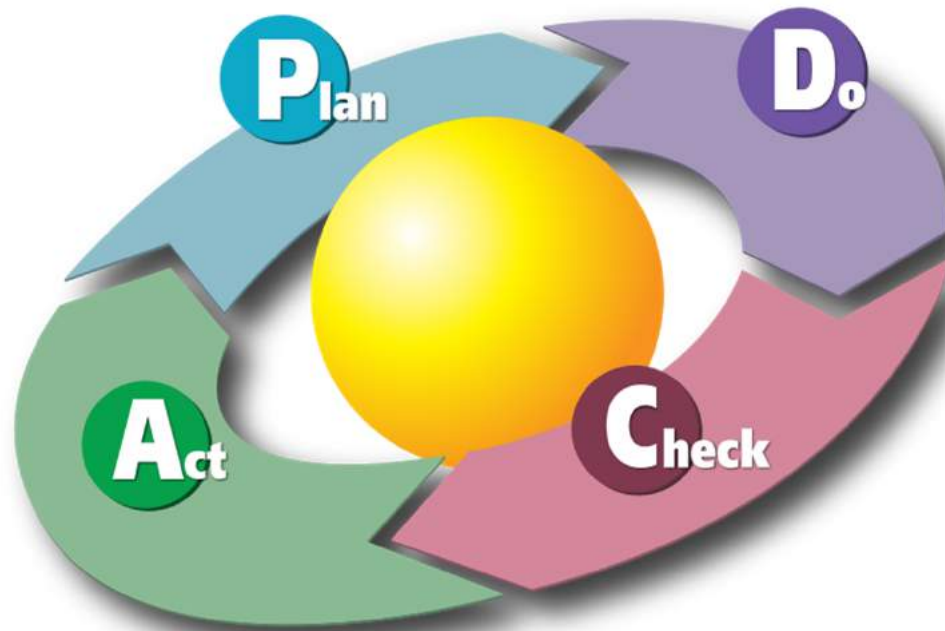
## Bildung einer QM Kultur

- ▶ Angst nehmen
- ▶ Beschäftigte da abholen, wo sie momentan stehen
- ▶ Fehler sind immer in der Organisation zu sehen, nie beim einzelnen Beschäftigten
- ▶ Dokumentation: Handbuch, Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen ... (Elektronisch oder Papier-Version), was muss → was kann → was nicht
- ▶ Zertifizierung sagt nichts über die Qualität der geleisteten Arbeit aus, sondern über die Qualität des Managementsystems
- ▶ Schulungen etablieren
- ▶ QM in den Alltag integrieren, nichts separat „für QM“ machen

# Inhalt

- ▶ Die UMG im Profil
- ▶ Vorstellung Michael Spallek
- ▶ Einführung - Vorgehensweise
- ▶ Bildung einer QM Kultur
- ▶ **Kontinuierlicher Verbesserungsprozess**
- ▶ Zertifizierung
- ▶ Allgemeine Diskussion

## Kontinuierlicher Verbesserungsprozess I



## Kontinuierlicher Verbesserungsprozess II

- ▶ **Plan:** Jeder Prozess muss vor seiner Einführung geplant sein.
- ▶ **Do:** Der Prozess wird wie geplant eingeführt und umgesetzt.
- ▶ **Check:** Der Prozess wird auf seine Zielerreichung hin überprüft, ggf. werden Abweichungen festgestellt und dokumentiert.
- ▶ **Act:** Festgestellte Abweichungen werden analysiert und durch geeignete Maßnahmen abgestellt, gegebenenfalls muss der Prozess neu geplant werden.

## Kontinuierlicher Verbesserungsprozess III

- ▷ Rückmeldung von Kunden
- ▷ Fehlermanagement / Beinahe-Fehler
- ▷ Betriebliches Vorschlagswesen
- ▷ Audit (intern / extern)
- ▷ Interne Kommunikation
- ▷



# Inhalt

- ▶ Die UMG im Profil
- ▶ Vorstellung Michael Spallek
- ▶ Einführung - Vorgehensweise
- ▶ Bildung einer QM Kultur
- ▶ Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- ▶ **Zertifizierung**
- ▶ Allgemeine Diskussion

## Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2008

- ▶ Allgemeine Anforderungen
  - ▶ Verantwortung der Leitung
  - ▶ Management von Ressourcen
  - ▶ Erbringen der Dienstleistung
  - ▶ Messung, Analyse und Verbesserung
- 
- ▶ Das QM Modell gibt vor, **was** in einer Organisation geregelt werden soll, nicht das **wie**!

## Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2008

- ▶ Umstellung auf 9001:2015?
  - Neu: Dienstleistung
  - Führung, Planung, Unterstützung
  - Weniger Messung, mehr Verbesserung
  - Neu: Risiko
  - QMB nicht mehr zwingend erforderlich

# Inhalt

- ▶ Die UMG im Profil
- ▶ Vorstellung Michael Spallek
- ▶ Einführung - Vorgehensweise
- ▶ Bildung einer QM Kultur
- ▶ Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- ▶ Zertifizierung
- ▶ **Allgemeine Diskussion**

„...sorgen für Gesundheit und Lebensqualität!“

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

