

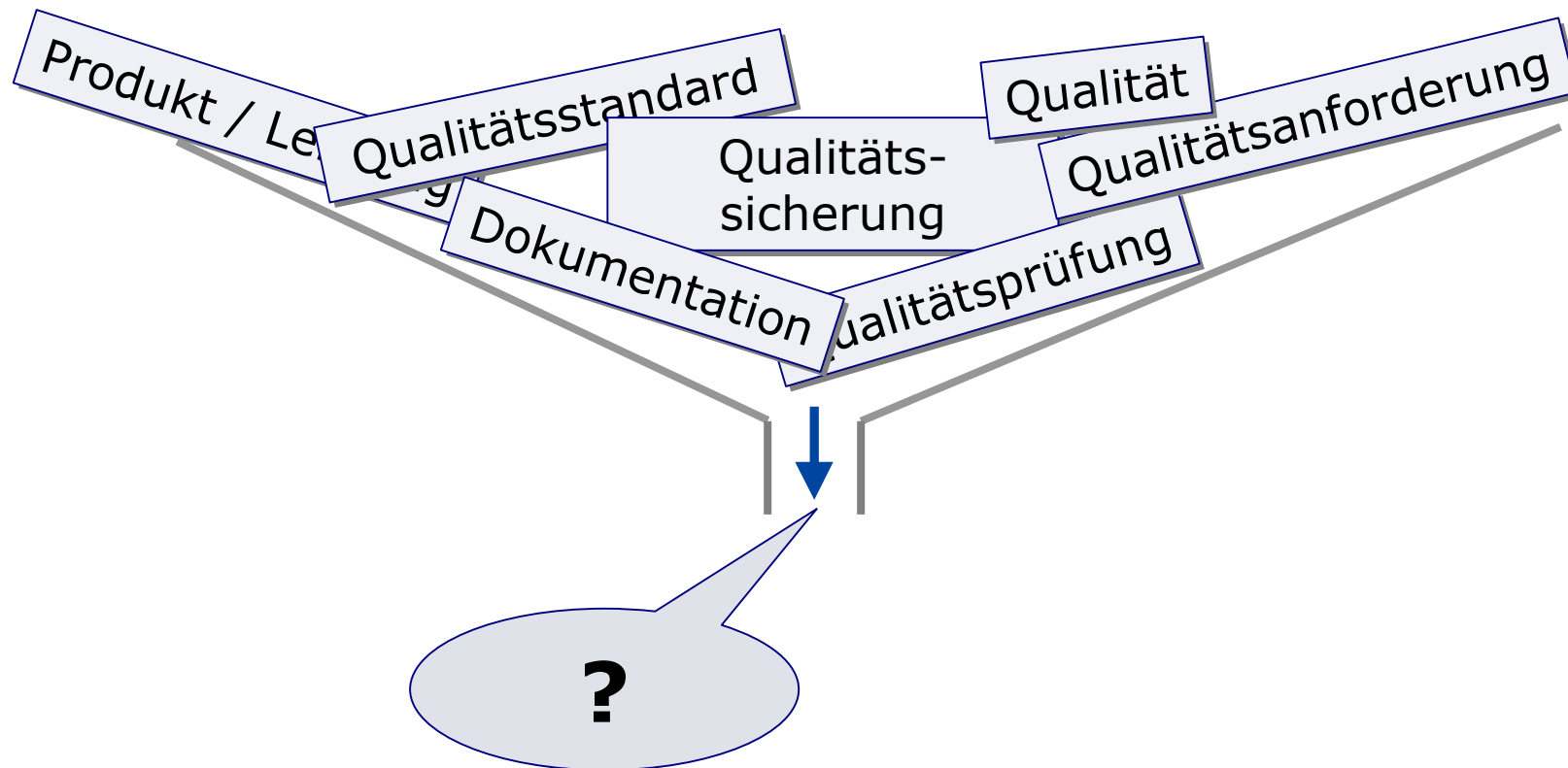
Qualitätsmanagement - Idee und Grundlagen

Allgemeine Einführung

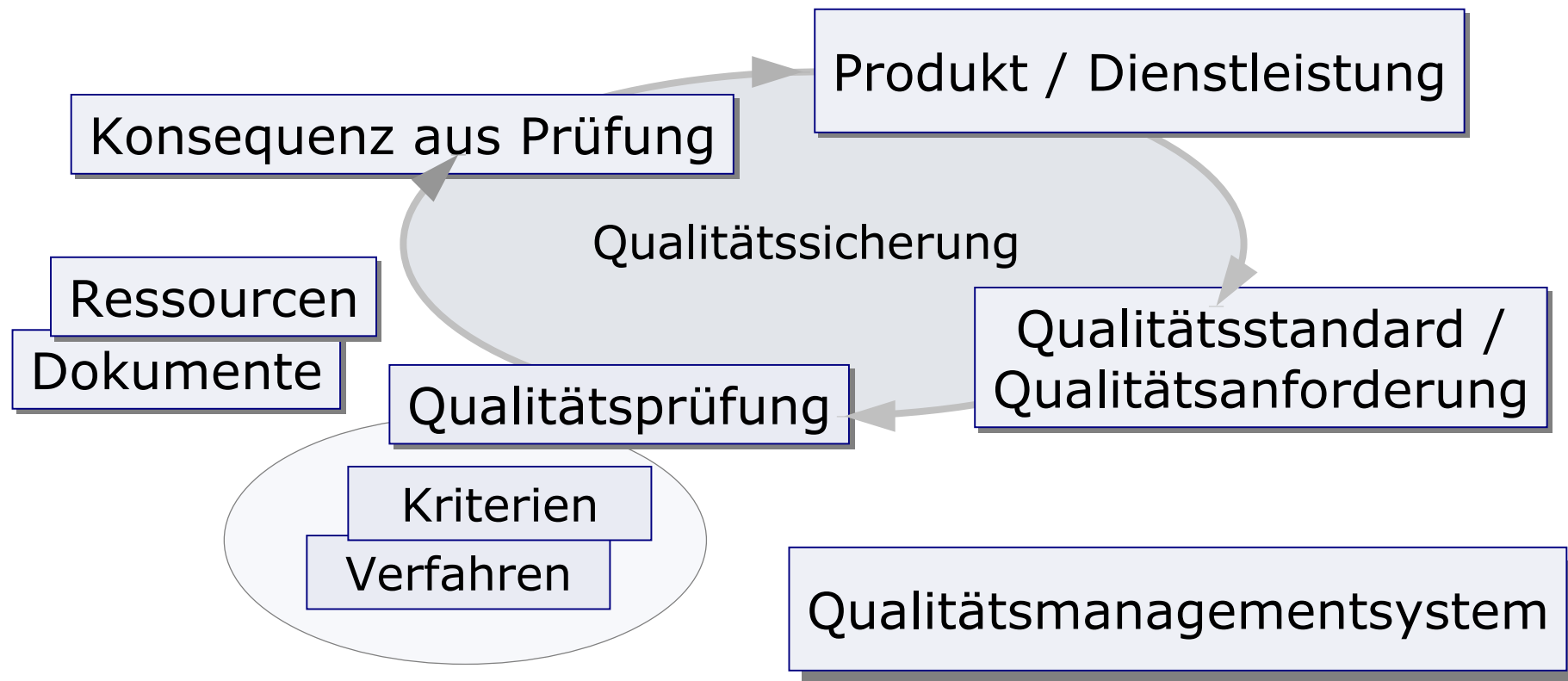
Übersicht

- **Qualitätsbegriff**
- **Qualitätsmanagement - Qualitätssicherung -
Qualitätsprüfung**
- **QM - Systeme**
- **Aufbau eines Qualitätsmanagement Systems**
- **Einführung eines
Qualitätsmanagement Systems (QMS)**

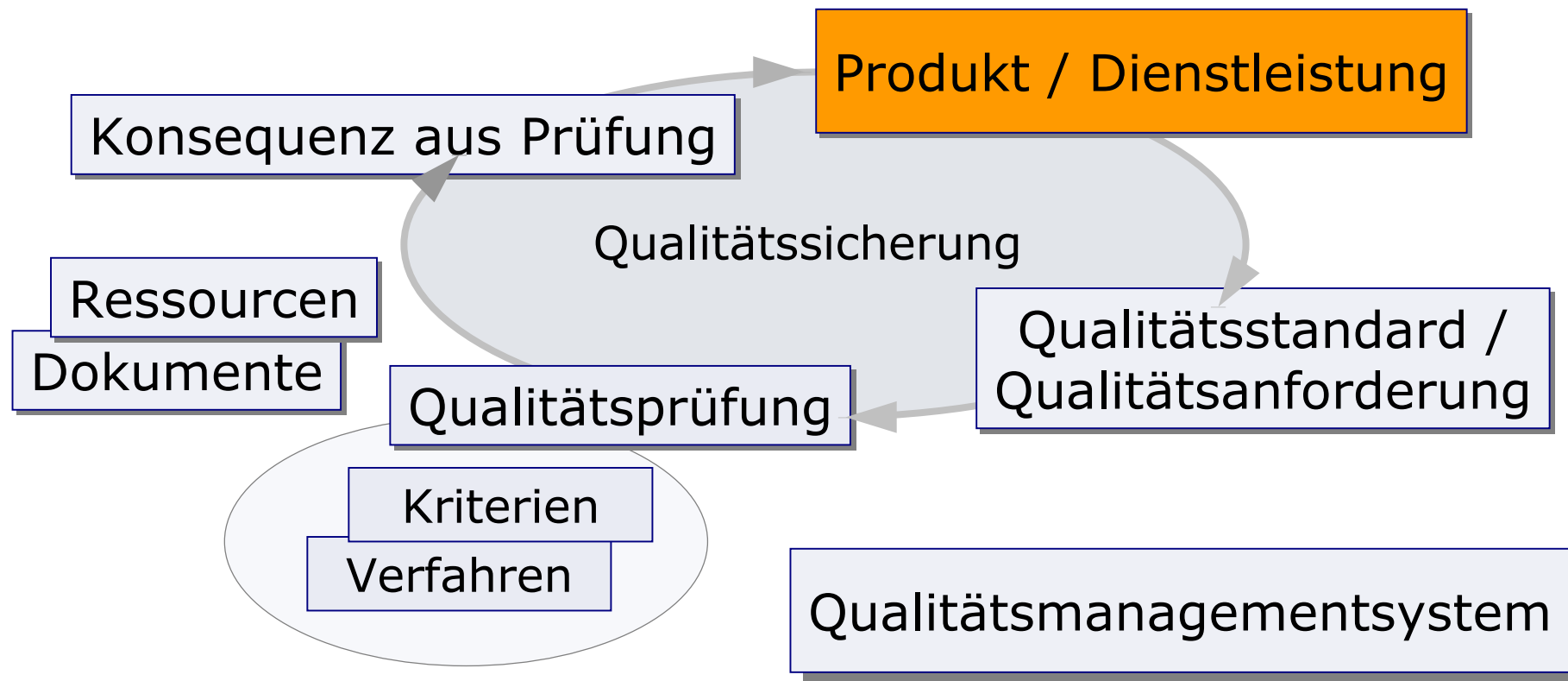
Qualitätsmanagement ??



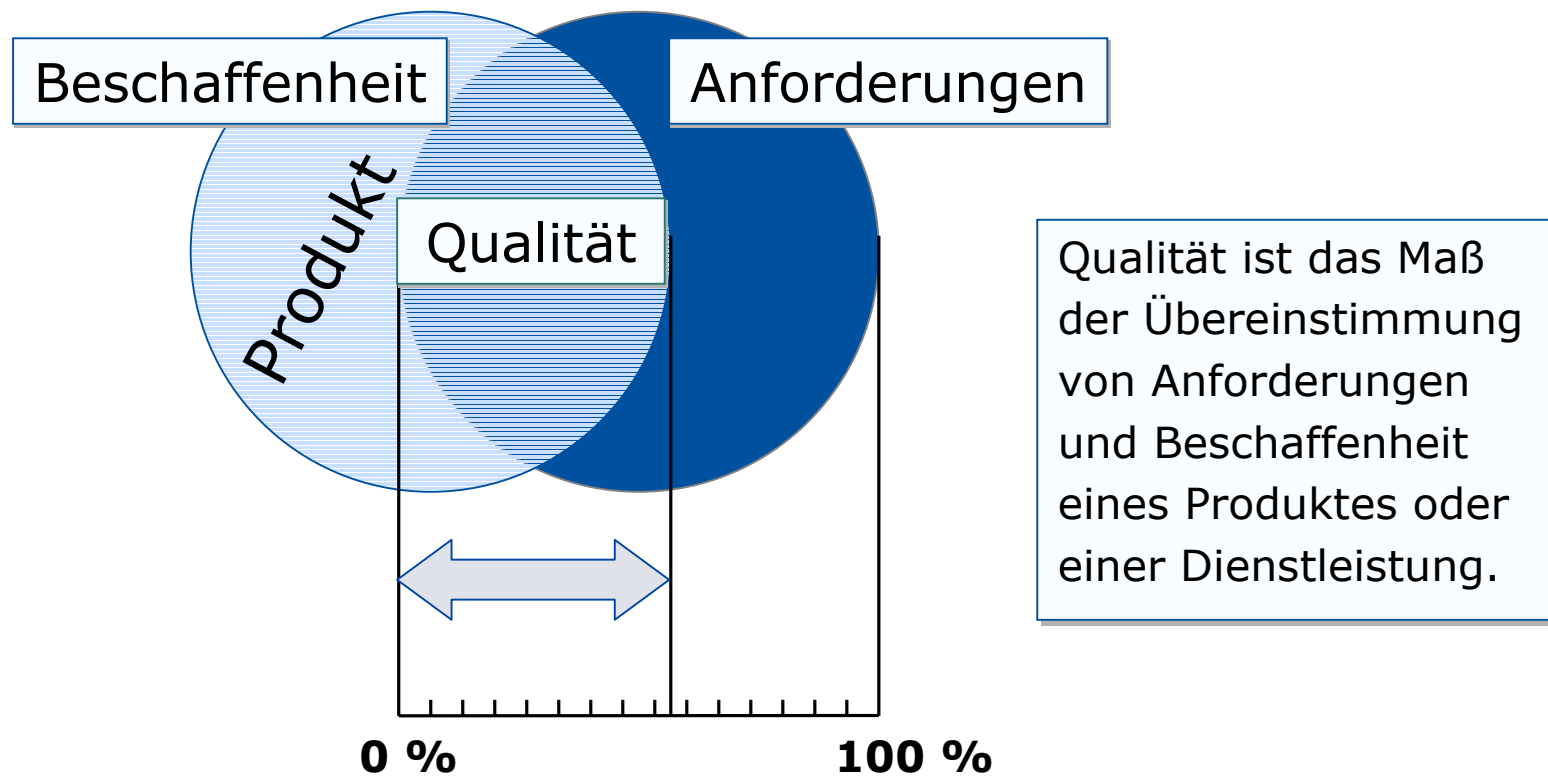
Qualitätsmanagement



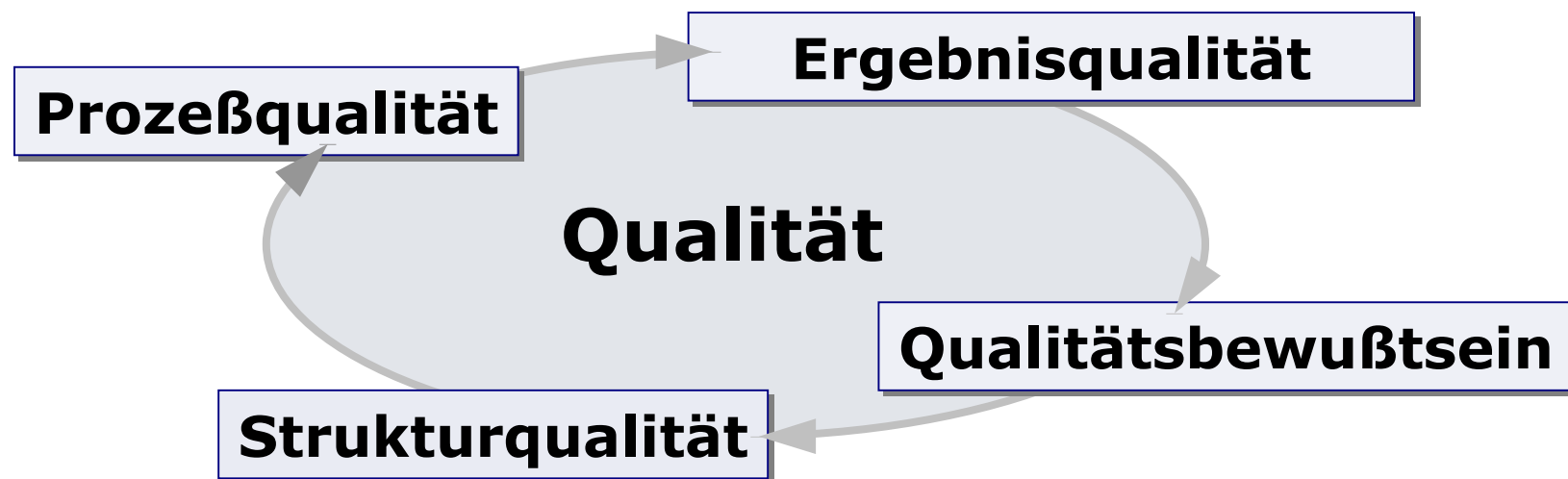
Qualitätsmanagement



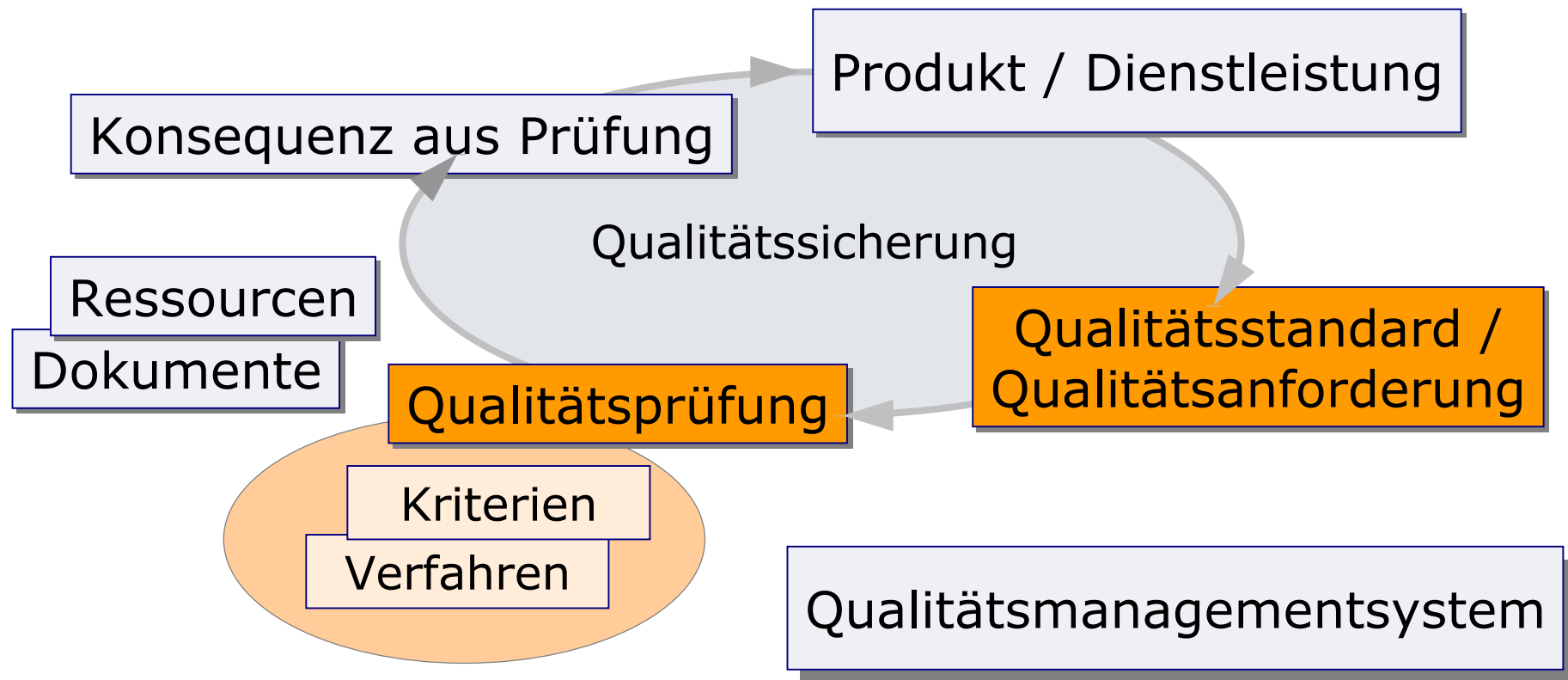
was ist Qualität ?



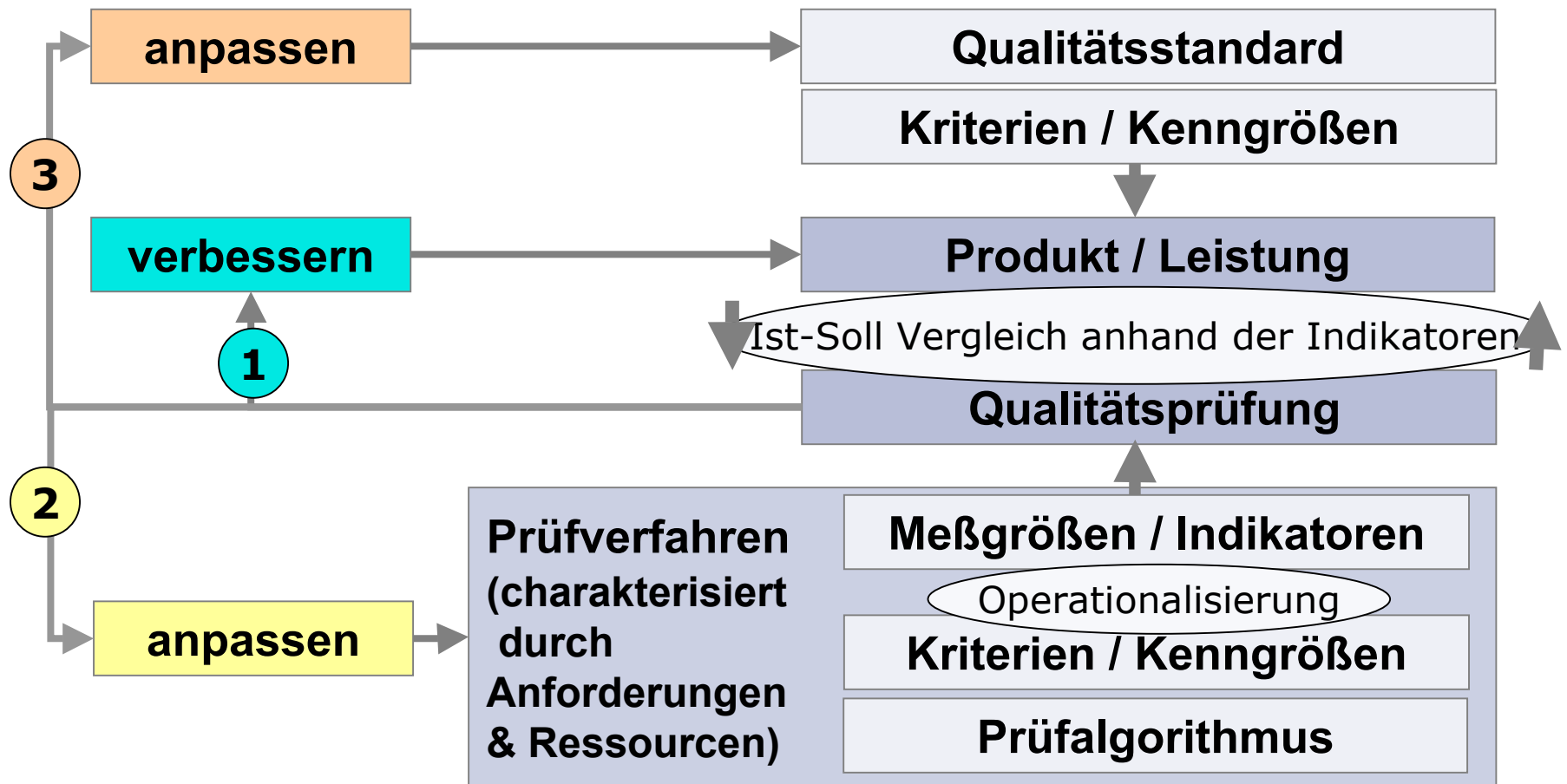
„Dimensionen“ / Entitäten der Qualität



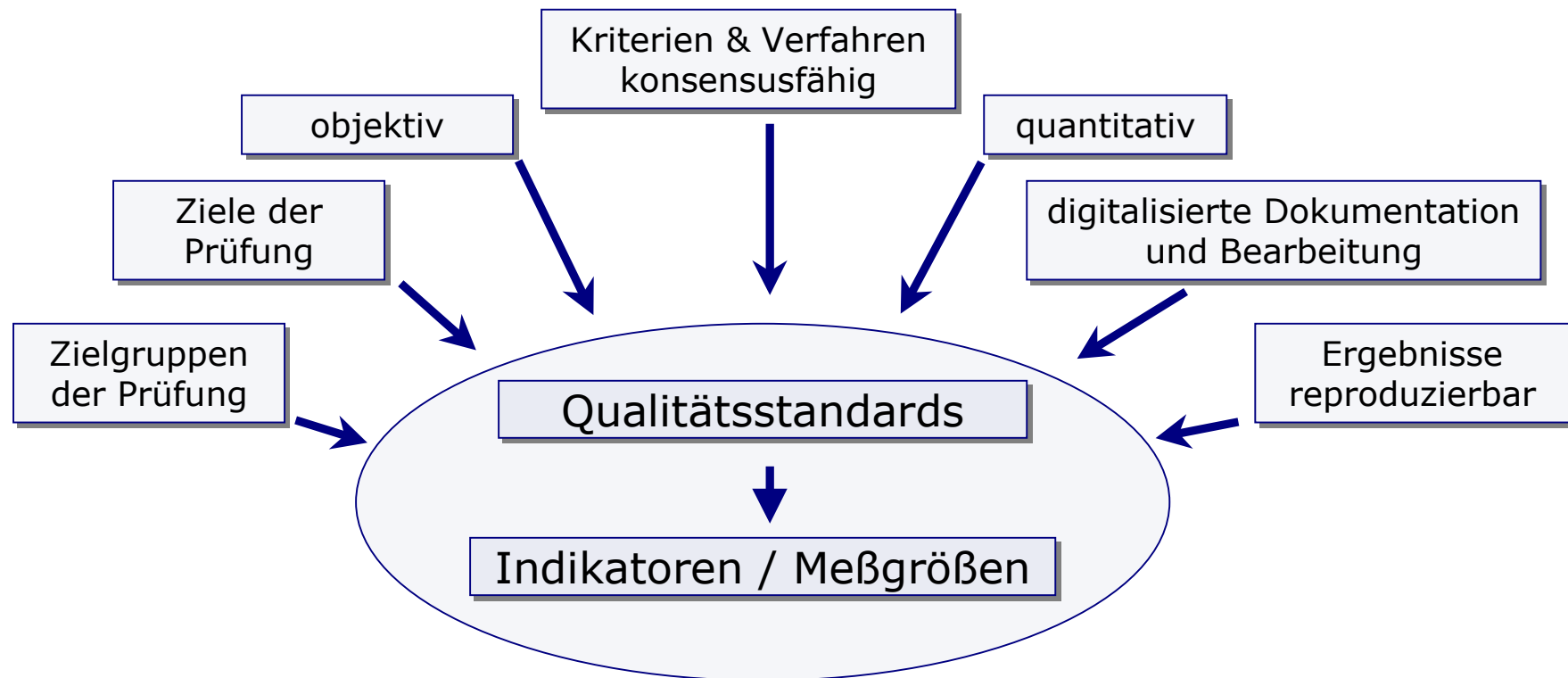
Qualitätsmanagement



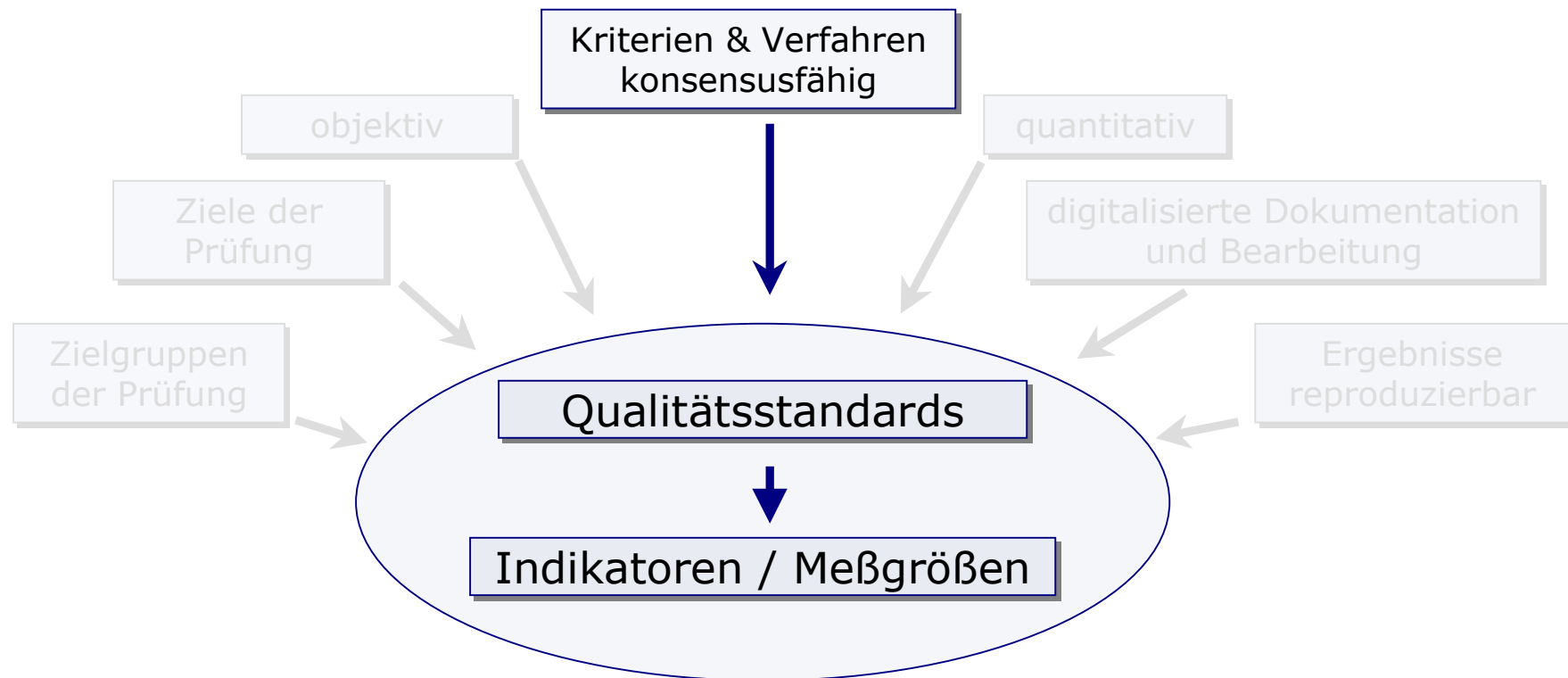
Qualitätsprüfung: Ist-Soll Vergleich



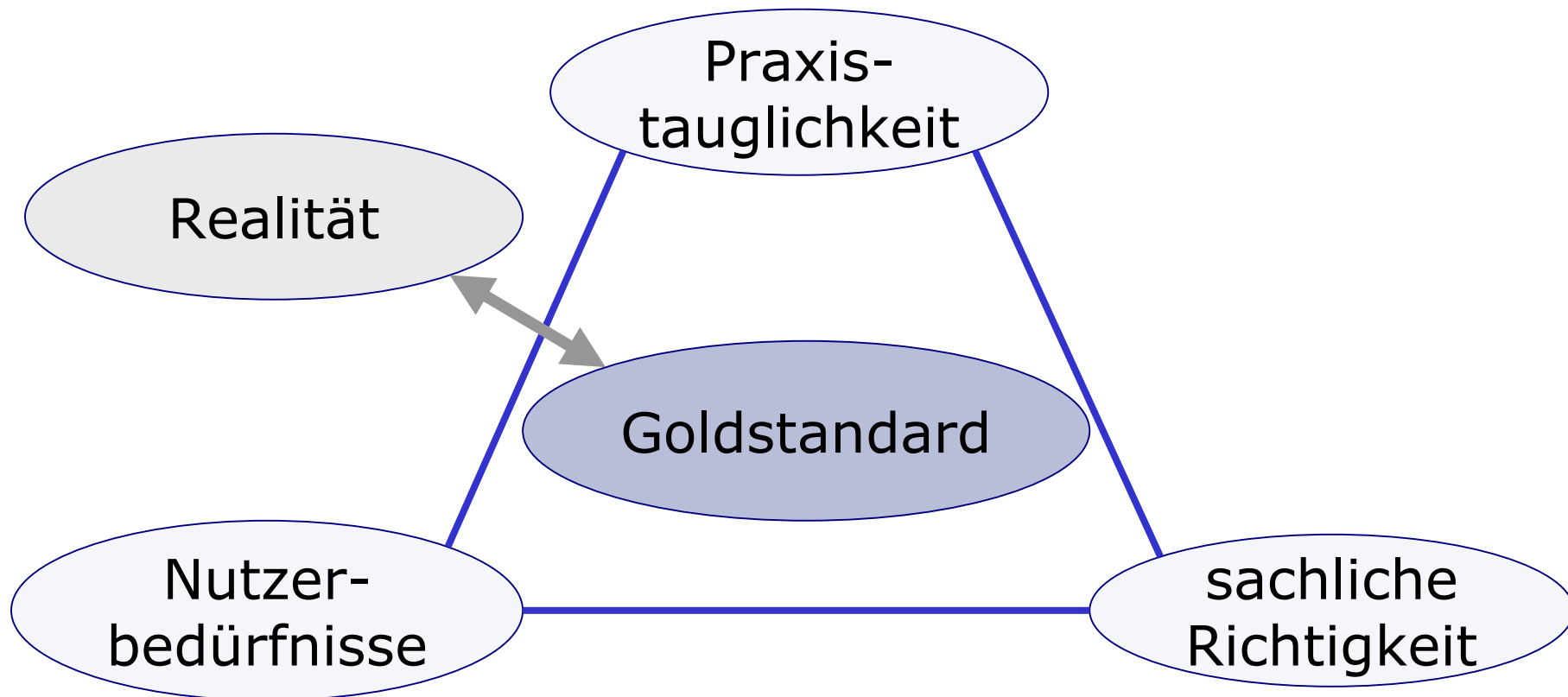
Qualitätsprüfung - Qualitätsstandards & Indikatoren



Qualitätsprüfung - Qualitätsstandards & Indikatoren



Prüfverfahren



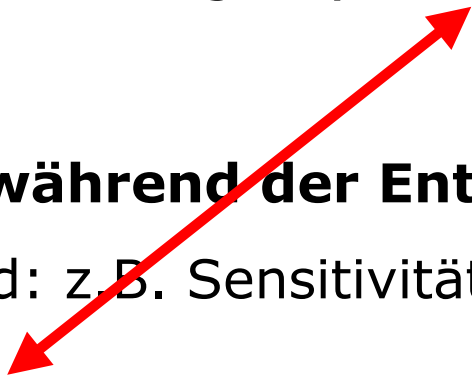
Qualitätsprüfung: Anforderungen an **Indikatoren**

- **R**elevant
- **U**nderstandable
- **M**easurable
- **B**ehavior
- **A**ttainable

Qualitätsprüfung - **Prüfvorschrift**

- **wann wird geprüft ?**
- **wer prüft ?**
- **wo wird geprüft ?**
- **wie werden die Indikatoren implementiert ?**
- **wie wird dokumentiert ?**
- **wie wird kommuniziert ?**
- **welches Ziel hat das Prüfungsergebnis ?**
- **welche Konsequenzen hat das Prüfungsergebnis zur Folge ?**

Prüfverfahren Indikatoren (\leq Kriterien) & Algorithmus

- **Anforderungen:**
 - sind eindeutig beschrieben (Ressourcen), quantitativ
 - erfüllen Mindestanforderungen (z.B. **RUMBA**-Schema)
 - konsensfähig
 - **Evaluation, bereits während der Entwicklung**
 - gegen Goldstandard: z.B. Sensitivität, Spezifität
 - Praxistauglichkeit
 - Ressourcen-Nutzen Verhältnis
- 

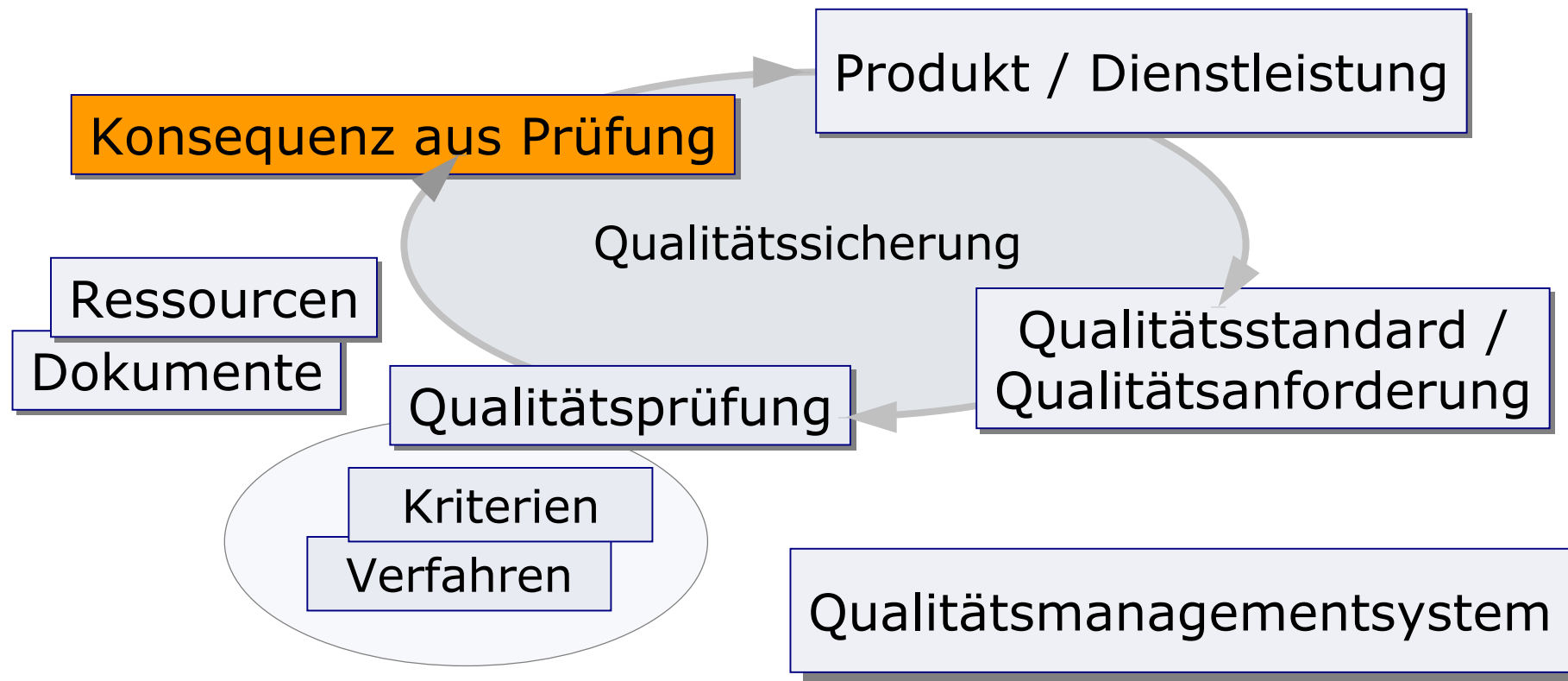
Qualitätsprüfung - Prüfverfahren

- **Freiwillige Selbstkontrolle**
- **Selbstkontrolle, Prüfung nur nach Beanstandung**
- **Prüfung von Stichproben der Grundgesamtheit nach definiertem Vorgehen**
- **Prüfung aller Produkte der Grundgesamtheit nach definiertem Vorgehen**

Qualitätsprüfung - Ressourcen

- **Welches Verfahren wird eingesetzt ?**
- **Wer prüft ? – Prüfungskommission, Auditor ?**
- **Welche Dokumente werden für die Prüfung benötigt (Checkliste, Manual) ?**
- **Wo wird geprüft ?**

Qualitätsmanagement



Konsequenzen aus dem Ergebnis der Qualitätsprüfung

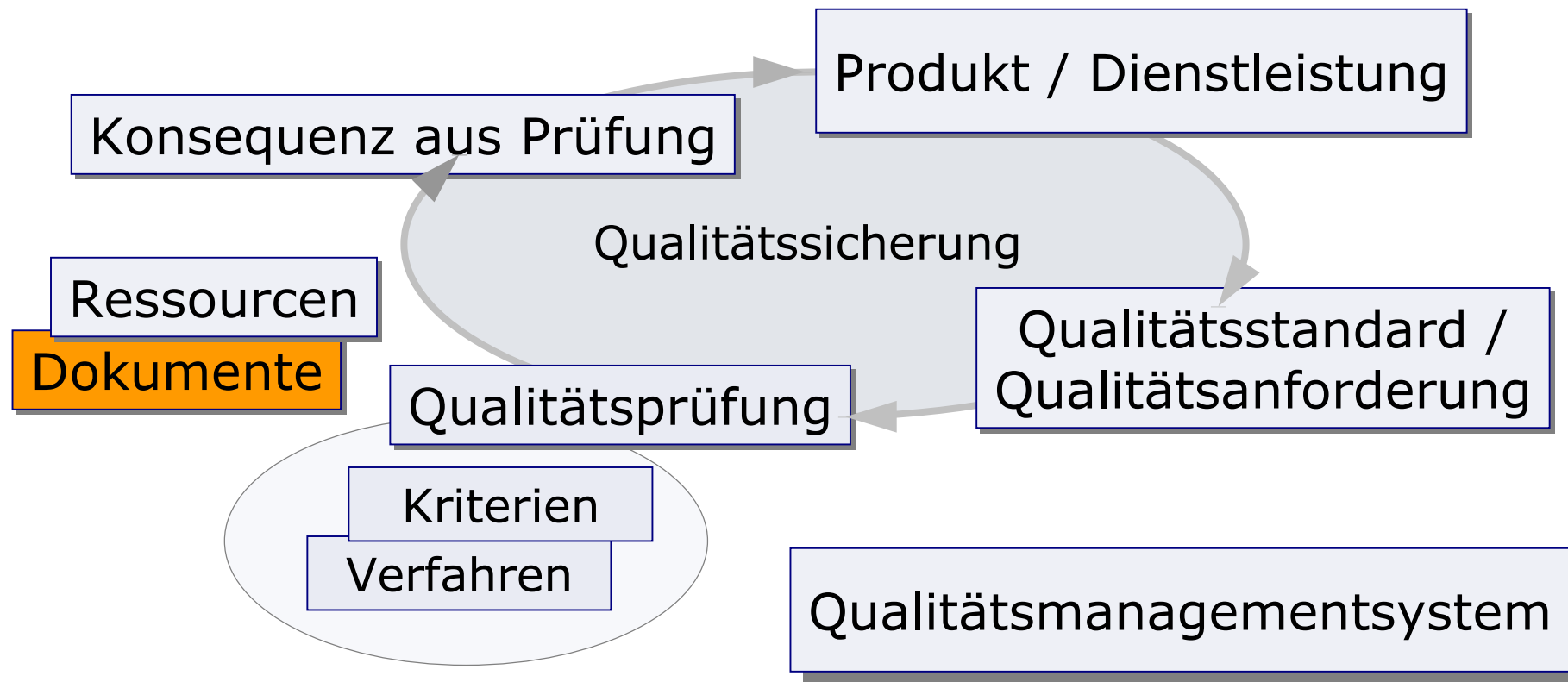
Die Ziele der Qualitätssicherung bestimmen den Charakter der Qualitätsprüfung und der Konsequenz:



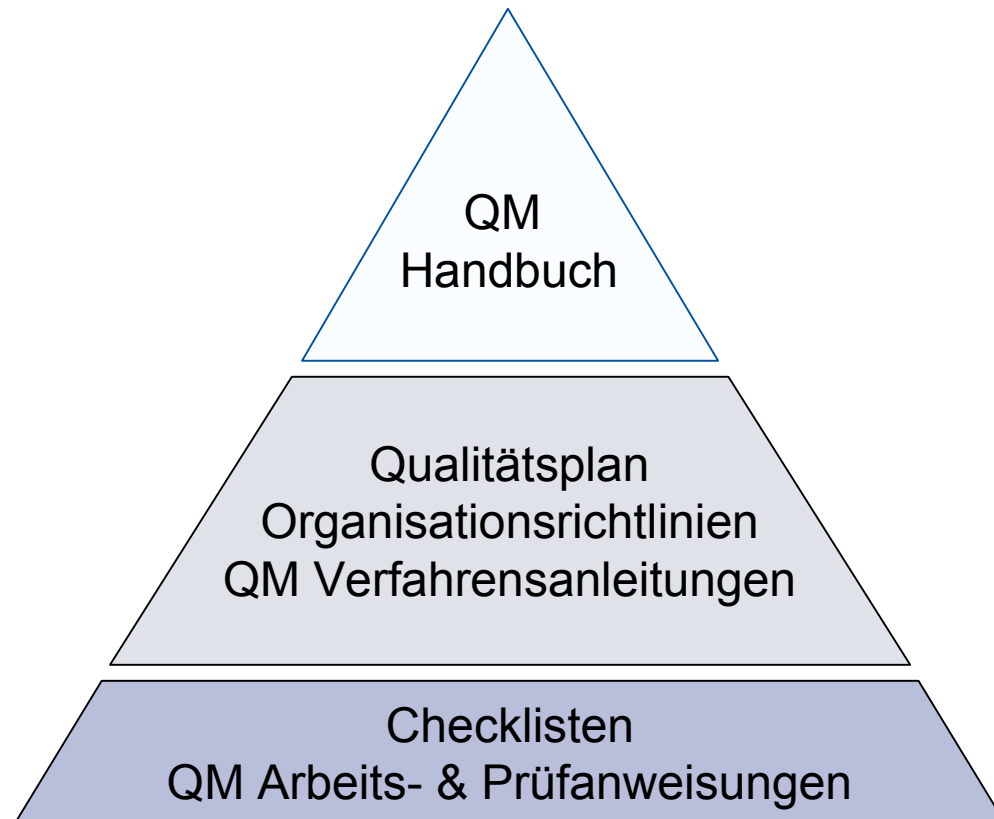
Konsequenzen aus dem Ergebnis der Qualitätsprüfung

- keine Konsequenz
- Produktverbesserung
- Produktausschuß
- Ausdehnung auf alle Produkte oder Reduzierung auf definierte Stichprobe
- die Festlegung von Konsequenzen aus dem Ergebnis einer Qualitätsprüfung ist nicht Bestandteil einer Qualitätsprüfung im engeren Sinne, sondern ist im Rahmen der übergeordneten Qualitätssicherungsverfahren zu formulieren.

Qualitätsmanagement



Dokumente des Qualitätsmanagement Systems

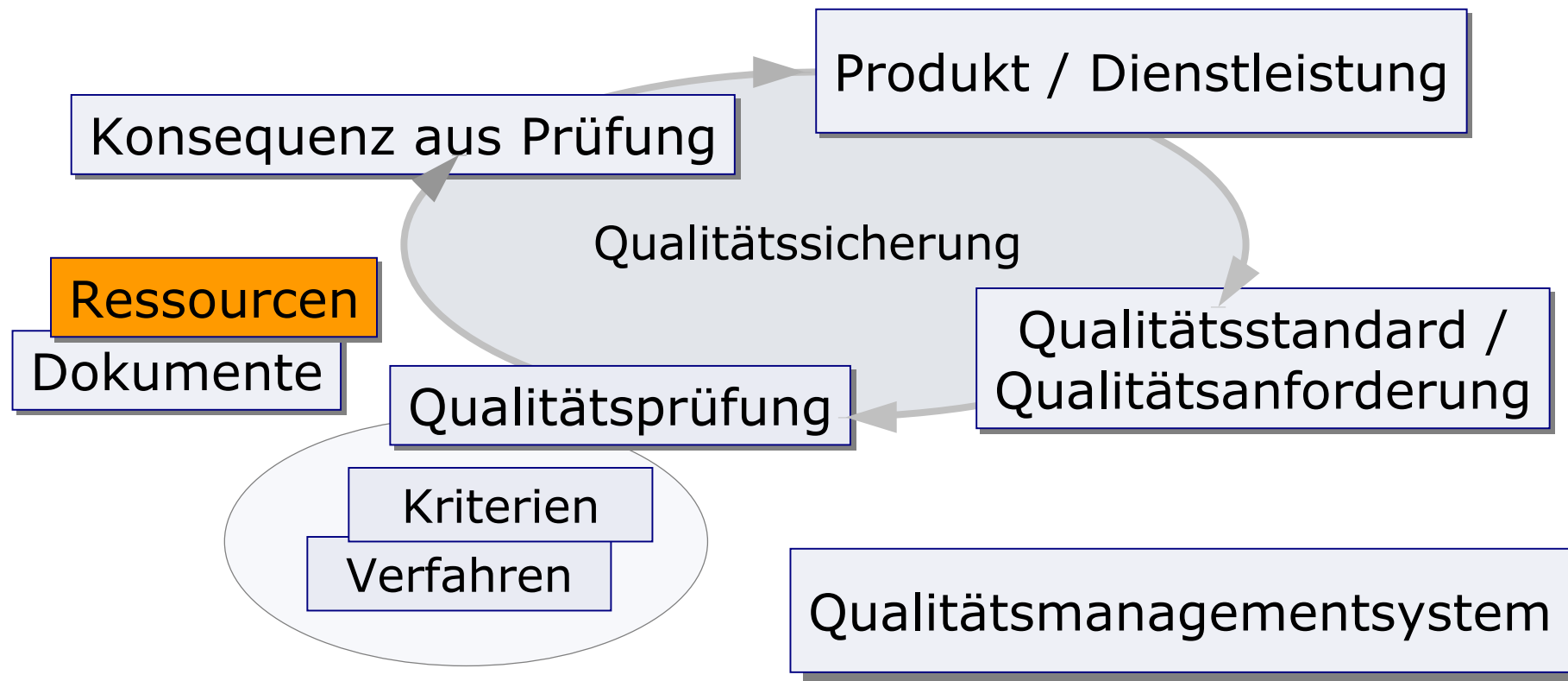


- Qualitätspolitik
- Grundsätze zu Führungsaufgaben
- Struktur- & ablauforganisatorische Regelungen

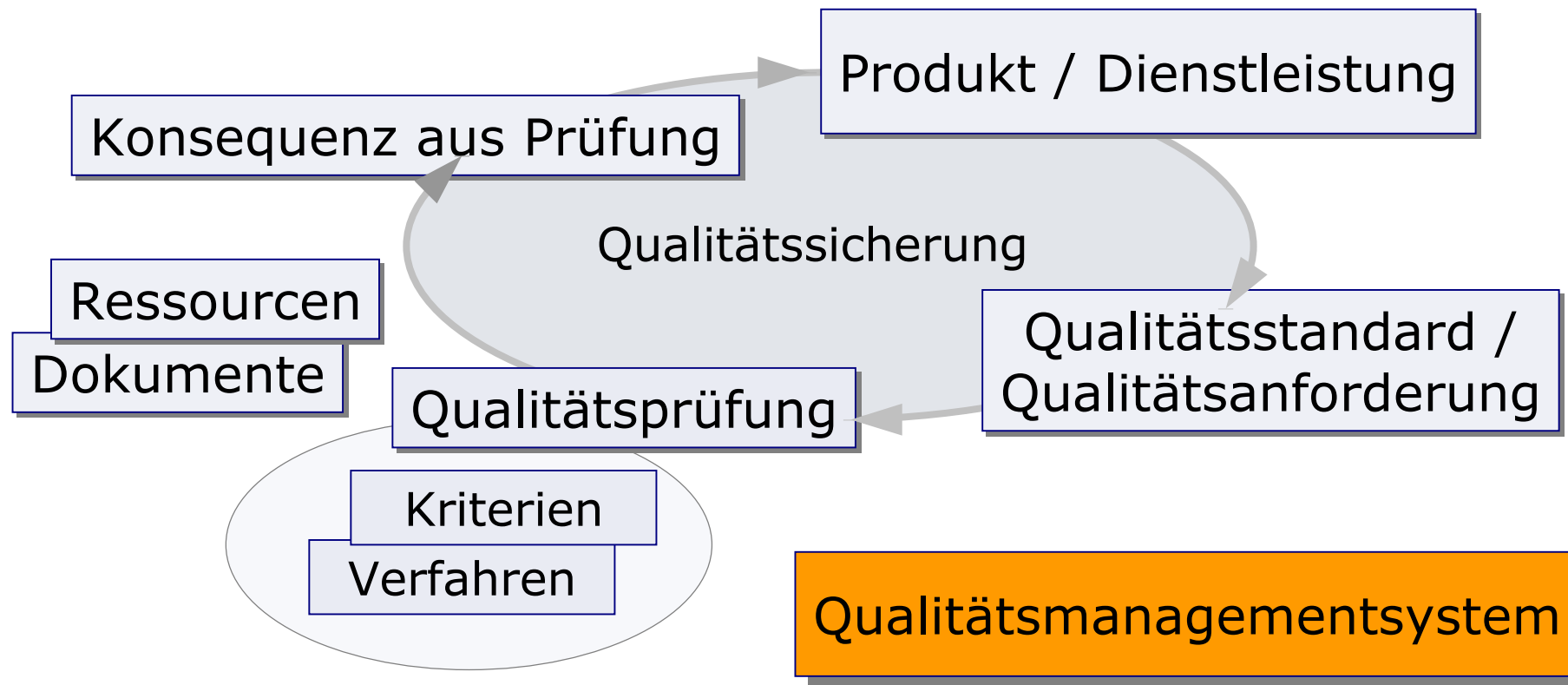
- detaillierte Festlegungen wichtiger übergreifender Verfahren, Abläufe, Aufgabenzuweisungen

- prozeß- & leistungsbezogene Anweisungen

Qualitätsmanagement

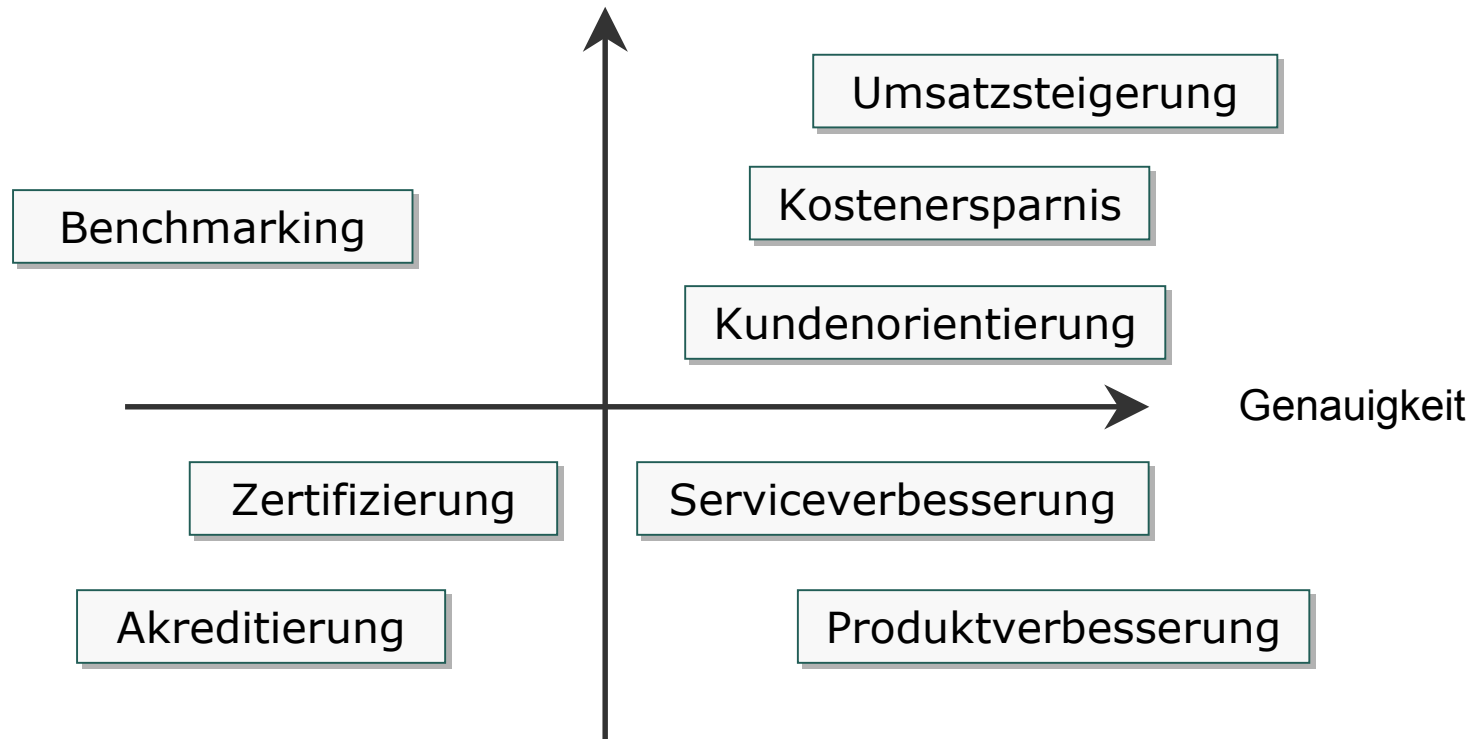


Qualitätsmanagement

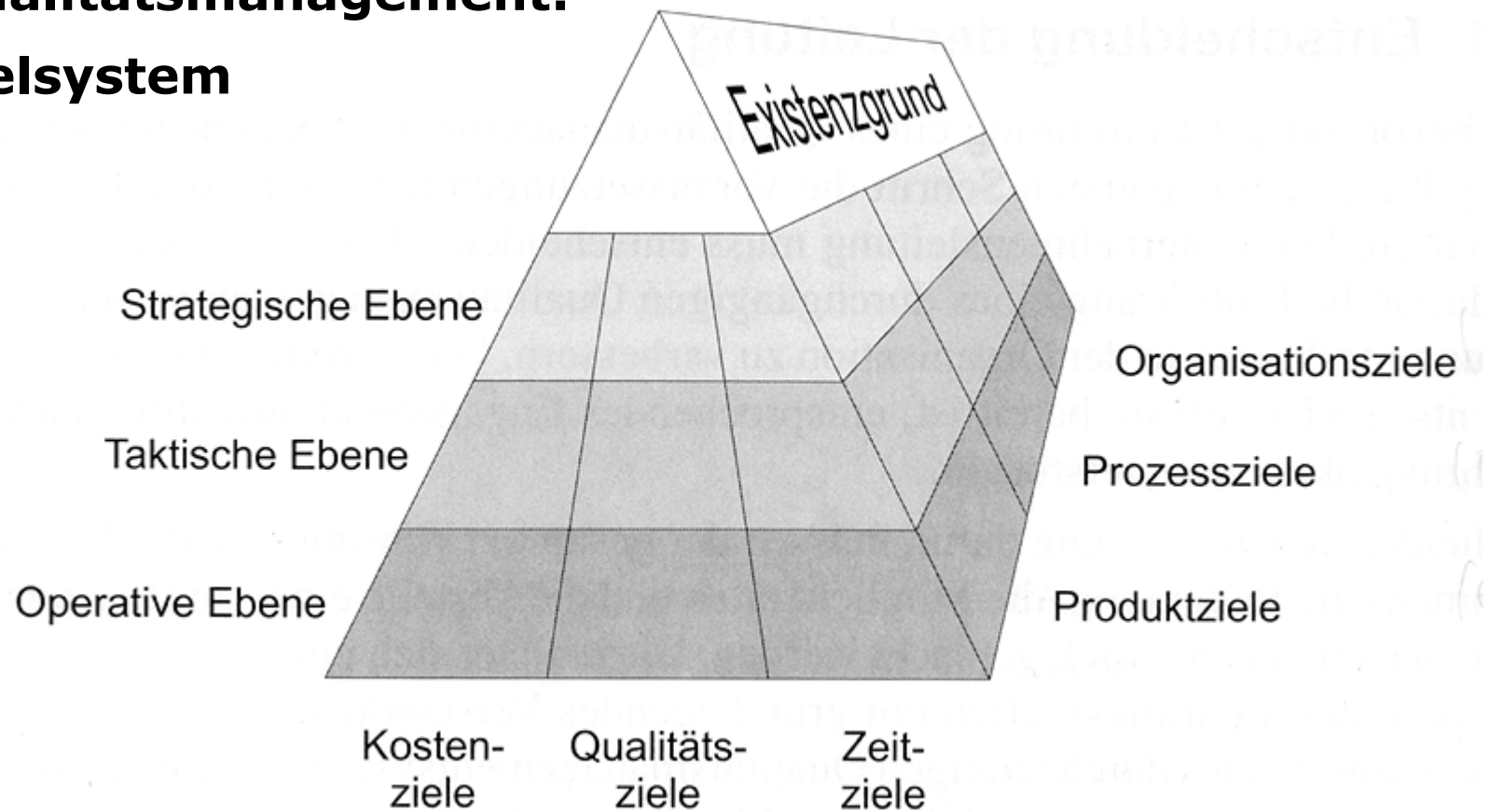


Qualitätsmanagement: welches System ?

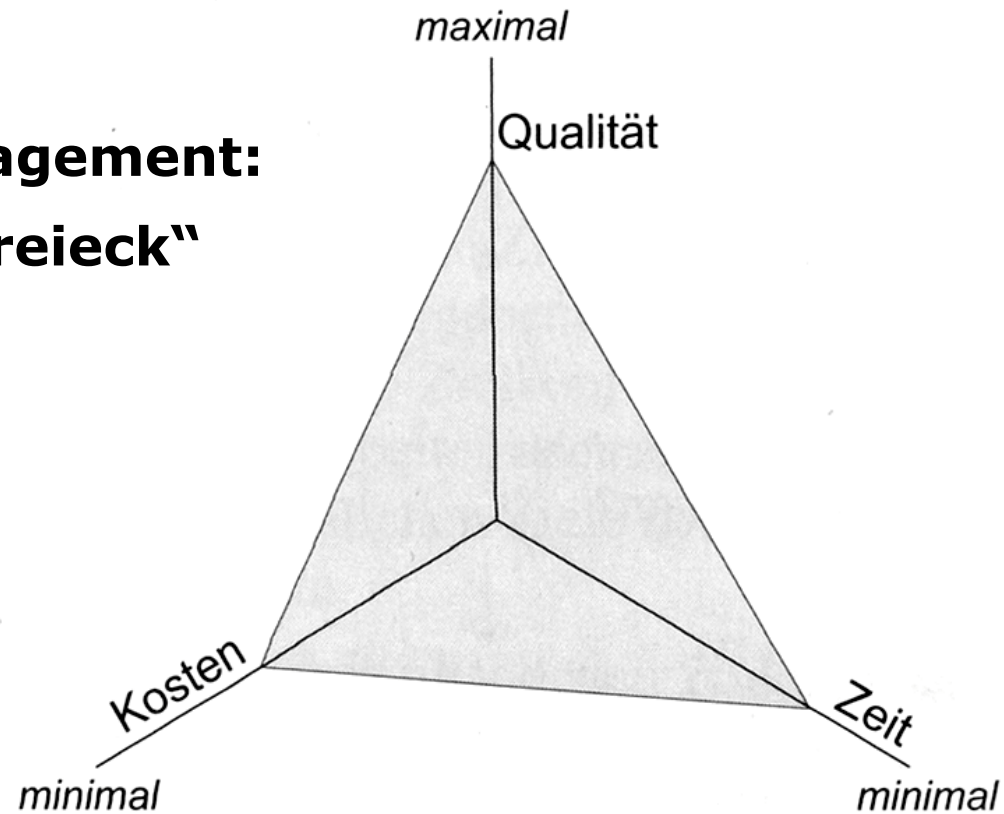
Vergleichbarkeit mit anderen Produkten / Leistungen



Qualitätsmanagement: Zielsystem



Qualitätsmanagement: „magisches Dreieck“



Qualitätsmanagement - Systeme

z.B.

- **Systemaufbau nach ISO**
- **Bewertungsmodell EFQM**
- **Total Quality Management**
- **Benchmarking**

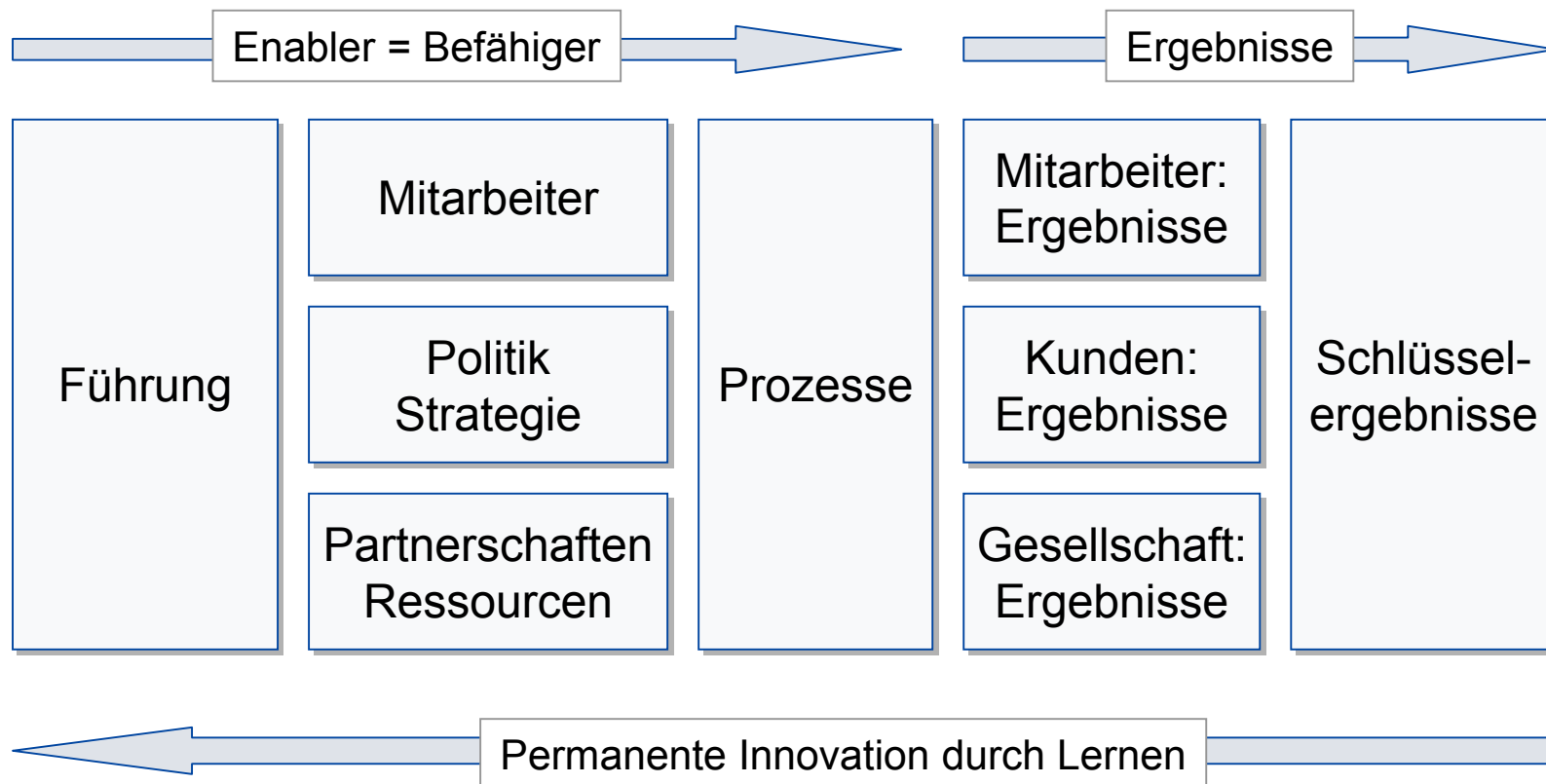
Qualitätssysteme: ISO

- Grundvoraussetzung für Qualitätsfähigkeit: **bestimmte Forderungen (Standards / Normen) müssen erfüllt und dokumentiert werden**
- Die wichtigsten Prozesse müssen mittels **Kennzahlen** gemessen (**Meßgrößen**) und beurteilt werden
- Zertifizierung

Qualitätsmodell EFQM

- European Foundation for Quality Management
- Konzept zur Erreichung eines ausgezeichneten Geschäftserfolges
- 9 Hauptkriterien in 32 Gruppen
- **Aktivitäten**, 50 % Gewichtung (5 sogen. Befähiger-Kriterien: Führung, Mitarbeiterorientierung, Strategie und Planung, Ressourcen, Qualitätssystem und Prozesse): wie organisiert sich die Organisation / das Unternehmen ?
- **Ergebnisse**, 50 % Gewichtung (4 sogen. Ergebnis-Kriterien: Mitarbeiterzufriedenheit, Kundenzufriedenheit, Einfluß auf die Gesellschaft, Geschäftsergebnisse): was erreicht die Organisation / das Unternehmen ?

EFQM - Modell



Total Quality Management (TQM)

- **kein QM-System im engeren Sinne, sondern eher „Philosophie“**
- **ständiges Streben nach Verbesserung bezogen auf das Unternehmen und seine Mitarbeiter**
- **ganzheitliches System unter Berücksichtigung der Interessen aller: z.B. Kunden, Mitarbeiter, Zulieferer, Eigentümer, Gesellschaft**

Benchmarking

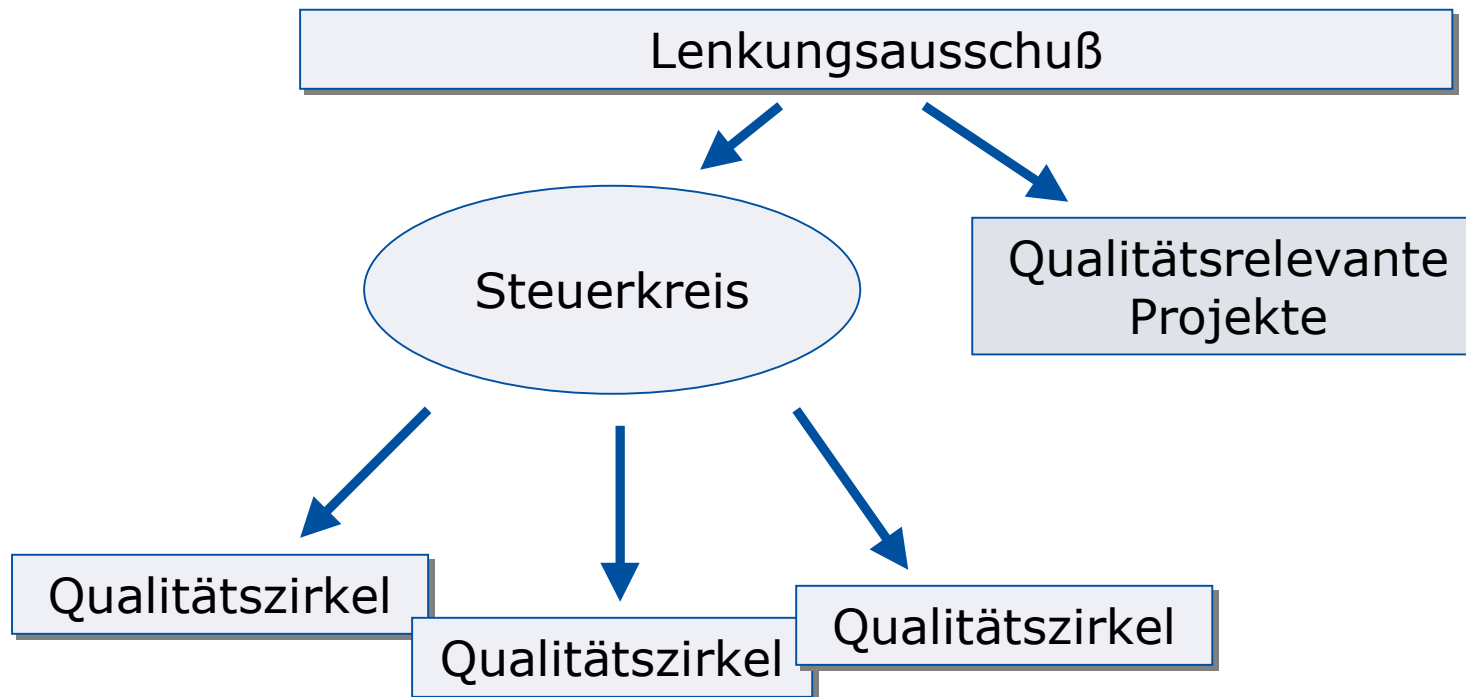
z.B.

- **Vergleich verschiedener Produkte der gleichen Klasse
(nur „Äpfel mit Äpfeln vergleichen“ !)**
- **Ranking**

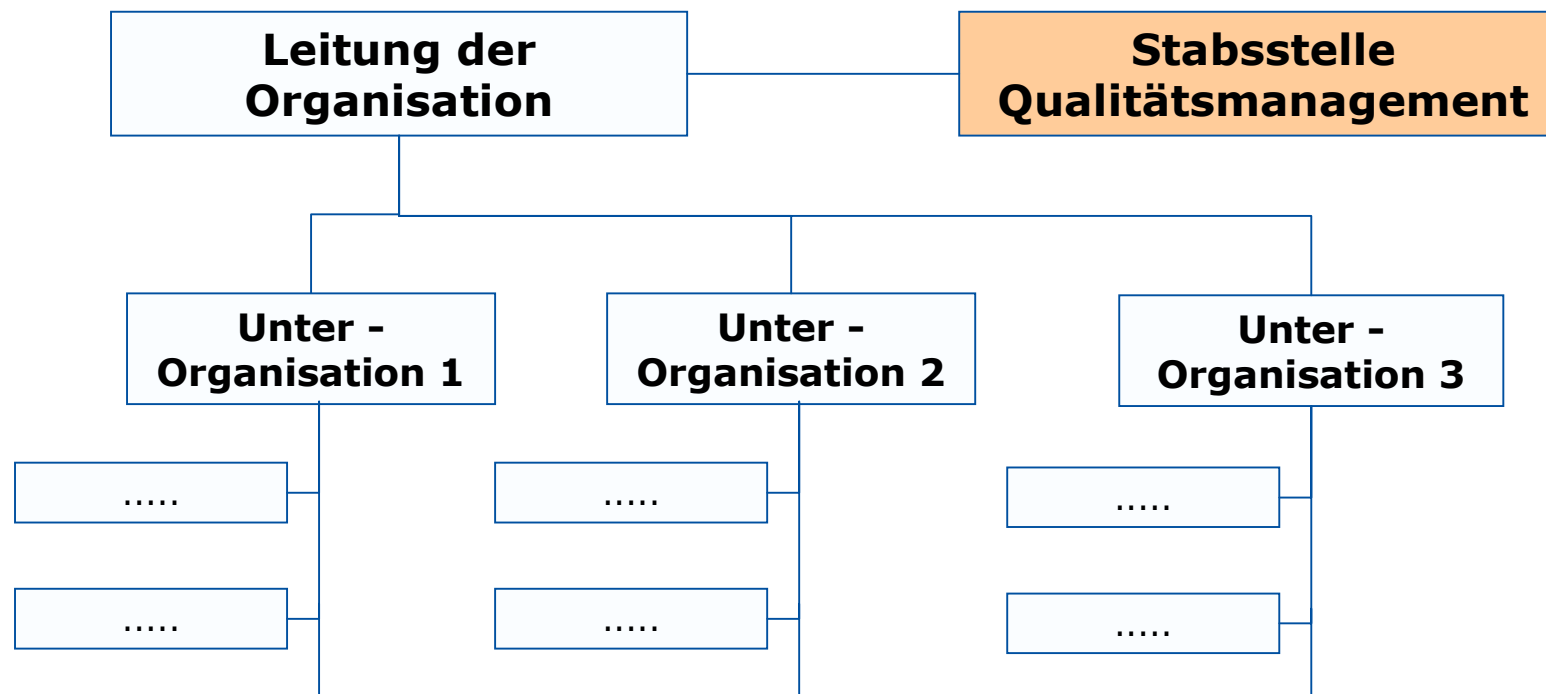
Aufbau eines QMS

- **Aufbauorganisation**
 - Stabsstelle QM
 - Abteilung QM
- **Dokumentarischer Aufbau**
 - QM Handbuch
 - Verfahrensanleitungen, Qualitätsplan
 - Arbeits- und Prüfanweisungen
- **Gremien**
 - Lenkungsausschuß
 - Steuergruppe der QZ
 - Qualitätszirkel

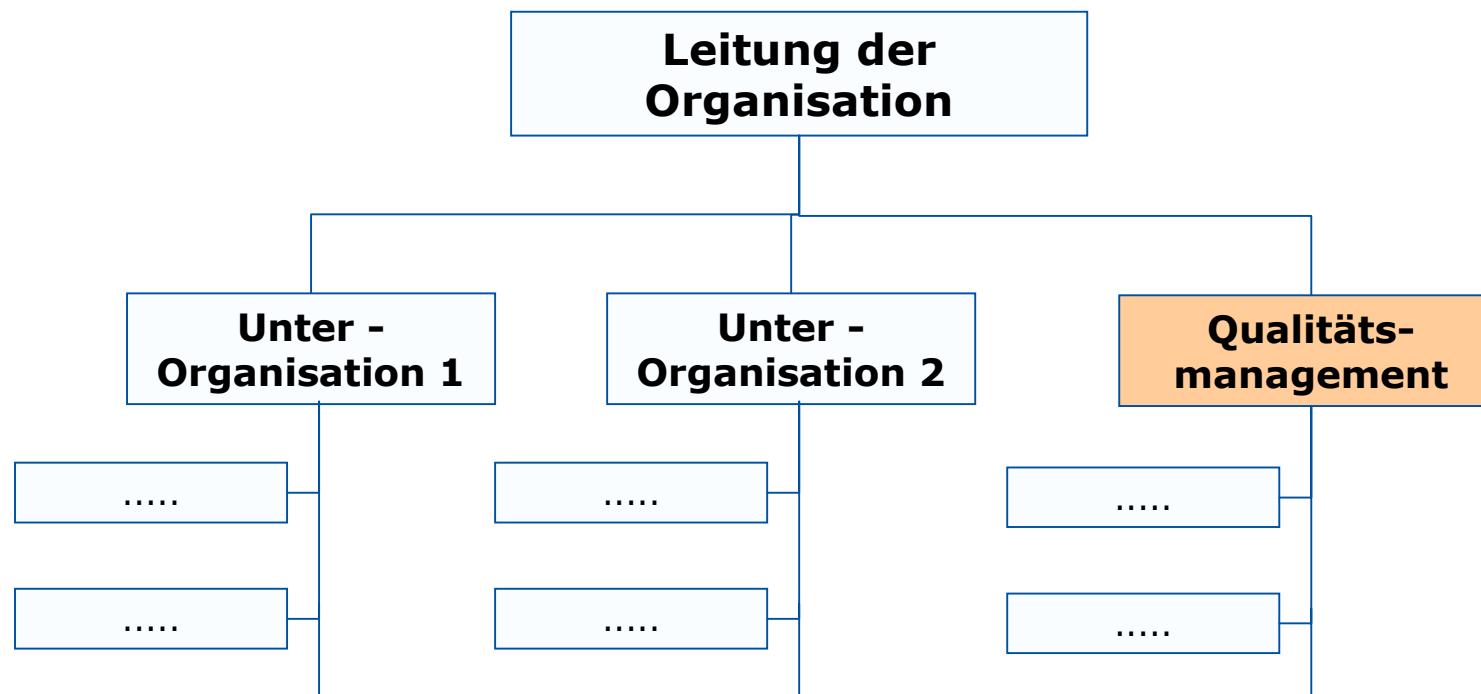
Gremien im Qualitätsmanagement-System



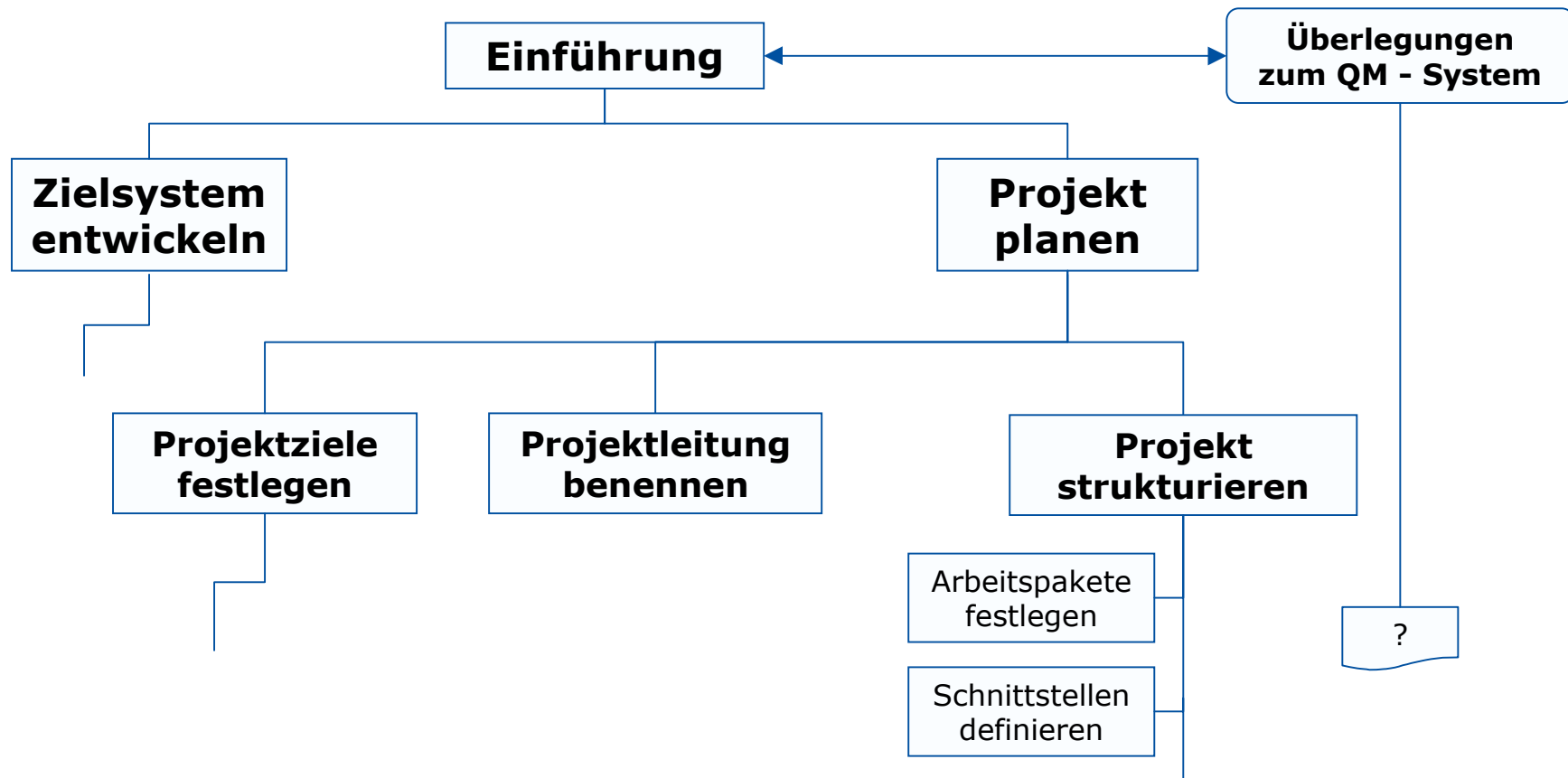
Aufbau des QM: Stabsstelle QM



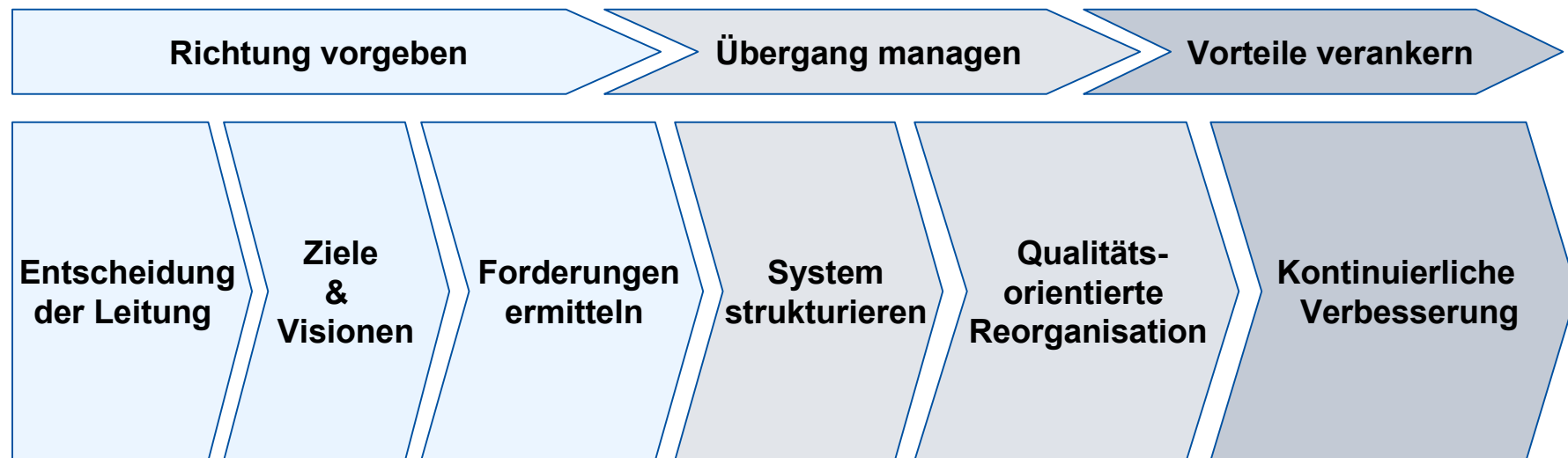
Aufbau des QM: QM als Unterorganisation



Einführung eines QM-Systems



Einführung eines QMS



Top-down Vorgehen überwiegt

Bottom-up Vorgehen überwiegt

Projektplanung

