

EFQM in der LWL-Klinik Paderborn

1. Ziele der Qualitätspolitik

- QM als wesentlicher Bestandteil der Organisations- und Personalentwicklung
- Bedürfnisse von Patienten & Patientinnen, Angehörigen, Mitarbeitern & Mitarbeiterinnen und anderen Interessensgruppen im Prozess in Einklang bringen
- Patienten- bzw. Kundenorientierung:
 - optimale Erfüllung der Behandlungsbedürfnisse von Kunden & Kundinnen, d. h. insbes. von Patientinnen & Patienten;
 - Ausrichtung des Behandlungsprozesses an dem im Leitbild dargelegten Menschenbild sowie der damit verbundenen Grundhaltung;
 - optimales aufeinander Abstimmen von Behandlungsabläufen;
 - kontinuierliche Verbesserung der Kern- bzw. Schlüsselprozesse
- Mitarbeiterorientierung:
 - Interessen der Mitarbeiterinnen & Mitarbeiter als „Ressource Mensch“ werden in den Mittelpunkt gestellt;
 - fortlaufende Qualifizierung der Mitarbeiterinnen & Mitarbeiter

2. Kontinuierliche Qualitäts- und Organisationsentwicklung entlang des EFQM-Modells

- 2-jährlicher Review-Prozess durch interne und externe EFQM-Assessoren/ -Assessorinnen
 - Selbst- und Fremdbewertung
 - Identifikation von Stärken und Verbesserungspotenzialen
 - Bewertung und Priorisierung von Verbesserungspotenzialen
 - Entwicklung und Umsetzung von Projekten
 - Betreuung und Weiterentwicklung von Themen in den 9 EFQM-Kriterien
- a. **Befähiger – Struktur- & Prozessqualität**
 - Leitbild, Strategie nach EFQM-Kriterien
 - Jährliche Zielvereinbarungen zwischen Träger und Betriebsleitung nach EFQM-Kriterien
 - Abteilungsziele nach EFQM-Kriterien
 - QM-Settings
- b. **Ergebnisse – Ergebnisqualität**
 - Fokusgespräche für PatientInnen und teilweise auch Angehörige
 - schriftliche PatientInnen- und MitarbeiterInnenzufriedenheitsbefragungen
 - Auswertung von Routinedaten
 - Regelmäßige Qualitätsüberprüfung der Konferenzen und Gremien
 - Im Aufbau: Kennzahlenmatrix in vier Dimensionen (EFQM-Ergebniskriterien)
- c. **Innovation & Lernen – Projektstruktur**
 - Projektmanagement
 - kollegiale Unterstützungssysteme
 - QualitätszirkelmoderatorInnen, FokusmoderatorInnen, ModeratorInnenplenum
 - EFQM-Kriteriengruppen
 - Qualitätssteuergruppe
 - Qualitätszirkel und Konzepttage auf Teamebene
 - Schnittstellenzirkel zwischen zwei oder mehreren Teams
 - Strategietage auf Abteilungsebene
 - Leitungsklausuren