



Masterlehrgang „COACHING & ORGANISATIONSENTWICKLUNG“

Abschluss im November 2008

Das Qualitätsmanagementsystem EFQM – Mittel zur Organisationsentwicklung im Krankenhaus

Gabriele Höckner

gabriele.hoeckner@tulln.lknoe.at

Zusammenfassung:

Die vorliegende Untersuchung wurde durchgeführt, um einerseits die Haltung von Menschen, die mit dem System EFQM arbeiten (QualitätsmanagerInnen) oder direkt davon betroffen sind (Führungspersonen, Betriebsrat) zu erkennen und in die Arbeit einfließen zu lassen. Andererseits soll die Untersuchung die Forschungsfrage „Ist EFQM als Mittel zur Organisationsentwicklung geeignet, unter welchen Bedingungen ist EFQM als Mittel zur Organisationsentwicklung in Krankenhäusern geeignet, welche Voraussetzungen braucht es und welche Herausforderungen tun sich auf?“ beantworten.

Ziel der Untersuchung war es herauszufinden, welchen Stellenwert EFQM in der Landschaft der Organisationsentwicklung einnehmen kann, Qualitätsmanagement, das Qualitätsmanagement-System EFQM, den EFQM-Implementierungs-Prozess und die Selbstbewertungen kritisch zu beleuchten, einen Zusammenhang zwischen EFQM und Organisationsentwicklung herzustellen und Alternativen zu EFQM zu benennen.

Auf eine Satz zusammengefasst kann gesagt werden, dass die Untersuchung ergeben hat, dass das Qualitätsmanagementsystem EFQM als Mittel zur Organisationsentwicklung geeignet ist. Allerdings gilt es dabei Voraussetzungen wie das zur Verfügung stellen von ausreichenden finanziellen und personellen Ressourcen zu erfüllen und einen Weg zu finden mit Widersprüchen umzugehen.

Abstract:

On one handside this research was hold to recognize the position of the humans who work with the EFQM System or those who are directly affected by the System. On the other hand the research has the function to answer the research question: Is EFQM as an instrument appropriate for organisational developement, on what terms is EFQM as an instrument for organisational developement appropriate for hospitals, which premises does it need and which defiances will appear?

The main goal of the research was to figure out the significance of EFQM in the organisational developement and to reckon critical the quality management, the quality management – system EFQM, the action of “Implemierung” EFQM and the self – eveluation. Another goal was to find a coherence between EFQM and organisational developement and try to name alternatives for EFQM.

Summing up it can be said, the research found, that the quality management system EFQM is an appropriate instrument for organisational developement. But there are premises like providing financial and personal recourses and to find a way to cope with antagonism.