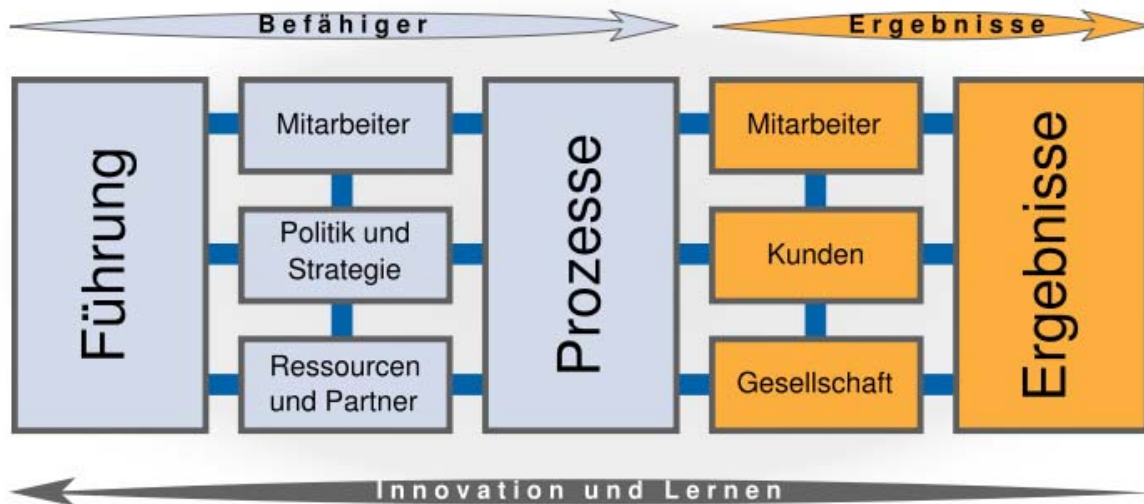


System EFQM (European Foundation for Quality Management)


Das EFQM-Modell für Business Excellence ist ein Unternehmensmodell und hat zum Ziel, sämtliche für ein Unternehmen relevanten Qualitätskriterien ganzheitlich festzuhalten, zu messen und zu vergleichen. Es wurde als Antwort Europas auf den in den USA hochgeschätzten Malcolm Baldrige National Quality Award und den japanischen Deming-Preis von der unabhängigen, gemeinnützigen Organisation EFQM (European Foundation for Quality Management) entwickelt.

Das Modell umfasst im wesentlichen drei Säulen: Menschen, Prozesse und Ergebnisse. Menschen arbeiten in Prozessen/Abläufen und erwirtschaften Ergebnisse, die wiederum Menschen zugute kommen. Das höchste Gewicht liegt dabei auf den Prozessen (interne Abläufe). Eine 10-Jahres-Studie hat nachgewiesen, dass sich Unternehmen wirtschaftlich besser entwickeln, wenn sie nach einem Unternehmensmodell à la EFQM arbeiten.

Das ganze Modell mit den neuen Kapiteln, in welchen die vorhandenen Strukturen und Prozesse nach genau umschriebenen Kriterien gemessen und verglichen werden, ist der Grafik oben schematisch dargestellt (Quelle: www.wikipedia.org).

In der Spital Thurgau AG wird das Modell seit 1999 angewendet. Vorreiterin waren die Psychiatrischen Dienste. Diese haben inzwischen bereits vier Beurteilungen durchlaufen, welche von unabhängigen, externen Experten begleitet und in einem Schlussbericht zusammengefasst werden. Entscheidend sind dabei die erkannten Verbesserungspotentiale: in einem EFQM-Prozess sind die effektiv realisierten Fortschritte von Beurteilung zu Beurteilung ein ganz zentrales Anliegen und wichtiges Beurteilungs-Kriterium für die Qualität der Organisation und des im Unternehmen etablierten Qualitätssystems.

Nach der Gründung der Spital Thurgau AG im Jahr 2000 wurden verschiedene Bereiche zentralisiert. Zahlreiche Prozesse sind damit für alle Betriebe identisch. Aus diesem Grunde werden die entsprechenden Kapitel des EFQM-Berichtes im Hinblick auf die nächste Bewertung gemeinsam erarbeitet.