

Warum Qualitätsmanagement in der Betriebssanität

- Anforderungen an die Qualität steigen generell
- Qualität definieren und steuern und ausweisen können
- Systematisch Qualität entwickeln
- Anerkennung und Ressourcen für die BS

Auch an interne Dienstleistungen werden qualitative Anforderungen gestellt. Ein angepasstes Qualitätsmanagement ist je länger je wichtiger.

Die Qualität von Leistungen lässt sich selten in Kilogramm und Meter messen. Institutionen müssen jedoch wissen, wie sie die Qualität ihrer Leistungen beschreiben, weiter entwickeln und mit ihrem Umfeld diskutieren wollen.

Dies erfährt heute die BS im Zusammenhang mit der Einbettung und Anerkennung im Betrieb, aber auch bei der Erfüllung ext. Auflagen. Oft ist die BS in die Aufbauorganisation integriert, manchmal werden Leistungsverträge formuliert. Die Beteiligten vereinbaren, welche Leistungen (Ergebnisse) das Angebot umfassen soll, also Art der Leistung, Menge der Leistung, Qualität der Leistung und Kosten der Leistung.

Dies sind die Fragen, über die sich Unternehmen auch mit ihren Kundinnen, MitarbeiterInnen und Geschäftspartnern einigen müssen.

Periodisch und systematisch muss man sicherstellen, ob man noch die Balance hat, zwischen dem was man tut weil man es gut kann, dem was man gerne macht, und dem was getan werden muss.

Qualität und Qualitätsmanagement (QM)

- Gute oder richtige Qualität liegt am richtigen Punkt zwischen „Pfusch“ und Perfektion
- Gute oder richtige Qualität ist das, worauf sich die Beteiligten einigen
- Qualitätsmanagement (QM) ist ein Werkzeug das diese Einigungs- und Steuerungsprozesse unterstützt

Die Vorstellungen darüber, was eine gute oder die richtige Qualität ist, sind naturgemäss sehr unterschiedlich. Was ist eine gutes Arbeitsklima, die richtige Dienstleistung, eine gute Beratung?

Die fachlichen Aspekte verlangen manchmal einen hohen Grad an Perfektion; die wirtschaftlichen Aspekte fordern Beschränkung. Dazu kommen die vielfältigen persönlichen Gewichtungen.

Wie kommt man also dazu, das Richtige in der möglichst richtigen Qualität zu tun?

Man kann sagen: Die richtige Qualität ist das, worauf sich die Beteiligten (z.B. Auftraggeber, Mitarbeiter, Kunden, Nutzer, Lieferanten, Inhaber) einigen. Beurteilt (oder „gemessen“) wird sie genau gleich: Die Beteiligten müssen sich darüber einigen, ob vereinbarte Qualitätsziele erreicht wurden oder nicht.

Das ist einfacher gesagt als getan. Man kann sich aber mit Werkzeugen helfen. Es versucht auch niemand einen Schrank mit blossen Händen zu bauen.

Qualitätsmanagement bietet die nötigen Werkzeuge dazu: Methoden, Vorgehensweisen, Hilfsmittel.