

Kongressbericht/Congress Report

EFQM in Laboratorien: Bericht über die INQUAM-Tagung 2011

**Astrid Petersmann^{1,*}, Thilo Rünz²,
Siegmund L. Braun³, Wolfgang Vogt^{3,5},
Lutz Zabel⁴ und Matthias Nauck^{1,5}**

¹ Institut für Klinische Chemie und Laboratoriumsmedizin, Universitätsmedizin Greifswald, Greifswald, Deutschland

² Institut für Laboratoriums-, Transfusionsmedizin und Mikrobiologie, Klinikverbund Süd-West, Sindelfingen, Deutschland

³ Institut für Laboratoriumsmedizin, Deutsches Herzzentrum München, München, Deutschland

⁴ Institut für Laboratoriumsmedizin, Klinik am Eichert, Göppingen, Deutschland

⁵ Vorstandsmitglied Inquam e.V.

Die „European Foundation for Quality Management“ (EFQM) wurde 1988 von 14 europäischen Unternehmen ins Leben gerufen. Sie ist eine gemeinnützige Organisation und hat das EFQM-Excellence-Modell [1] entwickelt, welches unabhängig von Größe, Branche oder Organisationsgrad eines Unternehmens als ganzheitliches Qualitäts- und Führungsinstrument angewendet werden kann. Es beinhaltet als Kernelement den Demingzyklus [2]. Im Gegensatz zu Normen handelt es sich um ein strategisches Instrument zur stetigen Selbstverbesserung. Die RADAR-Logik des EFQM-Excellence-Modells besteht aus den Elementen Results (R), Approach (A), Deployment (D), Assessment (A) und Review (R). Sie dient als Bewertungsmaßstab für wichtige Qualitätspreise in ganz Europa u.a. den Ludwig-Erhard-Preis, der jährlich von der Initiative Ludwig-Erhard-Preis e.V. (www.ILEP.de) verliehen wird, oder für den Österreichischen Staatspreis für Qualität (www.QUALITYAUSTRIA.com).

Das Ziel des EFQM-Excellence-Modells besteht darin, dass Organisationen dauerhaft herausragende Leistungen erzielen, welche die Erwartungen aller ihrer Interessengruppen erfüllen oder übertreffen. Um das Potential dieses Ansatzes im Qualitätsmanagement auch für die Laboratoriumsmedizin zu nutzen, wurde im Jahr 1993 INQUAM (Institut für Qualitätsmanagement in Medizinischen Laboratorien e.V.) als Gütegemeinschaft von leitenden Ärzten in medizinischen

Laboratorien gegründet. Die Mitglieder verpflichten sich, Total Quality Management in ihren Instituten einzuführen und zu leben. Somit wird auch die Verbreitung des EFQM-Excellence-Modells unterstützt. Aus den Reihen der Mitglieder haben mehrere Laboratorien die Stufe „Committed to Excellence“ bzw. „Recognized for Excellence“ erreicht.

Die diesjährige INQUAM-Tagung fand im Deutschen Herzzentrum in München statt. Sie gliederte sich in einen Vortrags- und einen Workshopteil.

Herausragend war der Beitrag zu „EFQM in der Politik“ von Herrn Schuster (MdB). In seinem Vortrag stellte er anschaulich die Vorteile des EFQM-Modells zur Führung eines Unternehmens in einem komplexen Umfeld dar.

Eine etablierte Unternehmensführung berücksichtigt klassische Elemente des Qualitätsmanagements wie Definition von Verantwortlichkeiten und Prozesskontrolle. Unternehmen mit langfristigem Erfolg schaffen es, weitere Aspekte in die Unternehmenskultur zu integrieren. Dazu gehören z.B.:

- Nutzen für den Kunden schaffen,
- durch Mitarbeiter erfolgreich sein,
- Innovation und Kreativität fördern,
- Verantwortung für eine nachhaltige Zukunft übernehmen.

Diese Erkenntnisse übertrug Herr Schuster auf Prozesse, die zu politischen Entscheidungen führen können und zeigte Möglichkeiten auf, wie diese mit Hilfe des EFQM-Excellence-Modells verbessert werden könnten. Die Qualität deutscher Produkte wird von unseren Handelspartnern in aller Welt unter dem Stichwort „Made in Germany“ als Marke wahrgenommen. Politisch wird dieses Ziel jedoch nicht klar formuliert und unterstützt. Der heutige Wettbewerbsvorteil ist also eher ein Zufallsprodukt und nicht Ergebnis zielgerichteter Handlungen. Er schlägt vor, das EFQM-Modell auch in der Politik konsequent anzuwenden. Ein strategischer Partner hierfür ist die gemeinsame Initiative von Wirtschaft und Bundesregierung „Deutschland – Land der Ideen“.

Der angeregte fachliche Austausch erstreckte sich über weitere Labor-spezifische und EFQM-Themen mit Beiträgen zu Benchmarking, EFQM in der Politik und in großen öffentlichen Organisationen wie einer Universitätsmedizin. Über die Weiterentwicklung der B-Teile der Richtlinie der Bundesärztekammer zur Qualitätssicherung laboratoriumsmedizinischer Untersuchungen (RiliBÄK) wurde kurz informiert.

Eine gute Möglichkeit zur Identifizierung von Verbesserungsprojekten ist eine Mitarbeiterbefragung. Dafür wird INQUAM ein entsprechendes Werkzeug zur Verfügung stellen, das es den Nutzern ermöglicht, mit geringem

*Korrespondenz: Dr. med. Astrid Petersmann, Institut für Klinische Chemie und Laboratoriumsmedizin, Universitätsmedizin Greifswald, Ferdinand-Sauerbruch-Str., 17475 Greifswald, Deutschland
Tel.: +49 3834 86 5670
Fax: +49 3834 86 5502
E-Mail: astrid.petersmann@uni-greifswald.de

Aufwand eine aussagekräftige Mitarbeiterbefragung durchzuführen und auszuwerten. Großen Raum während der INQUAM-Tagung nahm die Vorstellung von vier aktuellen Mitarbeiterbefragungen in medizinischen Laboratorien mit anschließender Diskussion über die daraus abzuleitenden Verbesserungspotentiale und durchzuführenden Verbesserungsprojekte ein. Die Diskussion wurde durch das Kuratorium des Vereines in der Diskussion richtungweisend mitgeprägt. Drei weitere Laboratorien erklärten im weiteren Verlauf, sich in den folgenden Monaten um „Committed to Excellence“ zu bewerben.

Der Workshop befasste sich mit der Selbstbewertung nach dem EFQM-Modell 2010 beruhend auf einer Matrix, die für die Arbeit in medizinischen Laboratorien relativ abstrakt ist. Auf der diesjährigen INQUAM-Tagung wurde daher beschlossen, die EFQM-Matrix zur Selbstbewertung an

medizinische Laboratorien anzupassen und den Mitgliedern sowie anderen interessierten Laboratorien zur Verfügung zu stellen, um einen einfachen und fachlich fundierten Einstieg in die Arbeit mit dem EFQM-Excellence-Modell zu ermöglichen. Eine Selbstbewertung zusammen mit der Durchführung von drei Verbesserungsprojekten bietet die Basis für eine Bewerbung um „Committed to Excellence“, der ersten Stufe der „Levels of Excellence“.

Literatur

1. European Foundation for Quality Management. EFQM Excellence Modell. Deutsche Gesellschaft für Qualität (ed.), 2009.
2. Deming WE. Quality, productivity, and competitive position. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study, 1982.