



Berner Fachhochschule

Kompetenzzentrum Qualitätsmanagement

*Ist die Zitrone ausgequetscht?
Oder ist noch „Saft“ im System?*



Ist die Zitrone ausgequetscht?

Die Antwort des Arztes: Ja

Die Antwort des Ökonomen: Nein



Die richtige Antwort?



*Wollen wir überhaupt Zitronensaft?
Oder doch lieber ein Zitroneneis?*

- Ist ein Vergleich zwischen Zitronensaft und Zitroneneis sinnvoll und zulässig?
- Eine ausgequetschte Zitrone wird zum Wegwerfartikel, zur Oneway-Optimierung.

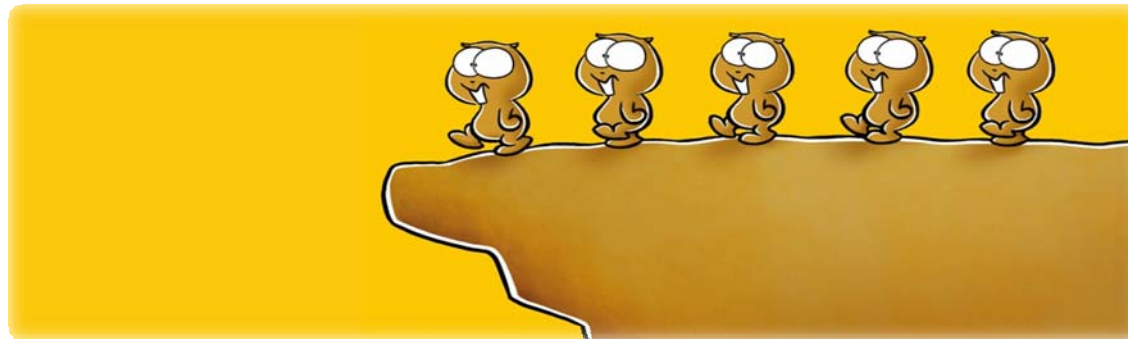


- Welches sind die richtigen und wichtigen Themen aus Sicht des Qualitätsmanagements?
- Und wie können diese Themen überzeugend in die politische Diskussion eingebracht werden?
- Z.B.: Versorgungsqualität, Behandlungskette oder fallführendes Krankenhaus heisst: nicht Zitronen ausquetschen, sondern aus Zitronen, Bananen und Anderem etwas machen.





- Oder ist bereits alles verloren?





- Cool bleiben.....
- Vielleicht führen die heutigen Ansätze wirklich zu einem sinnlosen Wettbewerb, in eine Sackgasse oder zu einem Umdenken. Die Qualitätsbeauftragten sollten daher beim Aperitif einige Fragen erörtern oder noch besser beantworten.
- Wie zum Beispiel:



- Wie hoch sind die qualitätsbezogenen Kosten in der eigenen Organisation?
- Wie viel kostet es, wenn dank qualitätsbezogenen Massnahmen etwas besser oder sogar fast fehlerfrei funktionieren soll?
- Welche Kosten entstehen infolge schlechter oder ungenügender Qualität oder für Aufwendungen um schlechte Qualität zu verhindern oder für das Korrigieren von Abweichungen und Fehlern?



- Qualitätssicherung - der Blick zurück und Qualitätsentwicklung - der Blick nach vorne sind nicht das Gleiche.
- Qualitätssicherung braucht standardisierte und strukturierte Prozesse, klare Vorgaben. Sie unterstützt das Controlling.
Q-Entwicklung braucht offene, nur halbstrukturierte Prozesse, Ziele und Visionen. Sie unterstützt das Innovationsmanagement.



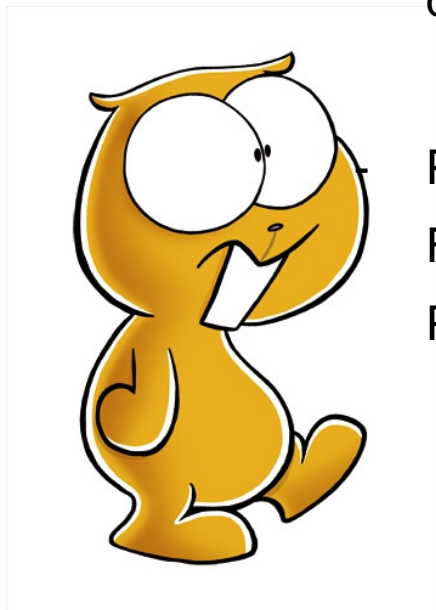


- Für das Herstellen von etwas Gutem muss man alle Zutaten haben und die richtige Dosierung kennen.
- Je besser die Herstellung und die Wirkung beschrieben werden kann, desto grösser die Wahrscheinlichkeit, den Leckerbissen auch anderen schmackhaft zu machen!





- **Also: aktiv mitessen und sich aktiv einmischen!**
- Prof. Philipp Schneider
Präsident der SQMH Schweiz
Leiter Kompetenzzentrum Qualitätsmanagement
der Berner Fachhochschule BFH Bern



Prof. Mathias Binswanger
Fachhochschule Nordwestschweiz
PD Universität St. Gallen

