

# **Methoden der Qualitätserfassung**

## **Erarbeitung von Kriterien zur Qualitätserfassung in der Einrichtung**

Referentin: Annegret Miller

Klingelpütz 16

50760 Köln

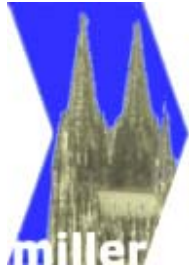
Tel. (0221) 720 29 08

Mobil: (0177) 720 29 10

Fax-Nr. (0221) 720 29 09

Email: [annegret.miller@exzellenz.de](mailto:annegret.miller@exzellenz.de)





# Ursache / Wirkungs-Diagramme

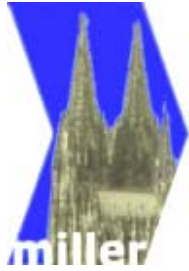
Werden nach Ihrer Form auch Fischgrät- oder Ishikawa-Diagramme genannt (nach Dr. Karou Ishikawa).

Zweck ist die visuelle Zusammenfassung der Analyse aller Faktoren (Ursachen), die eine bestimmte Wirkung erzielen.

Warum?

Ein Qualitätsmerkmal entspricht nicht den Erwartungen. Die Ursachen bzw. Faktoren können den Grund für die Abweichung aufzeigen. Mit dem Ishikawa-Diagramm kann man den Weg vom IST zum SOLL aufzeigen.





# Ursache / Wirkung-Diagramme

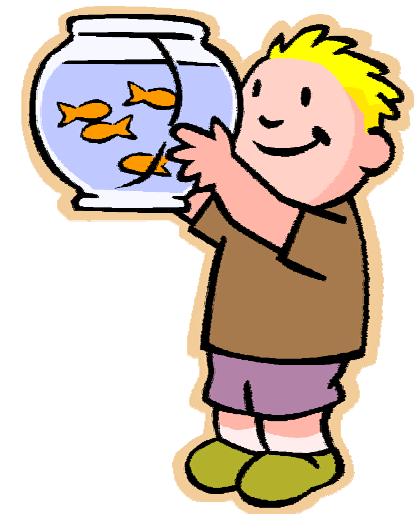
Vorgehensweise:

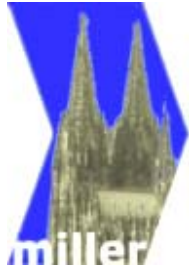
- Problem (Wirkung) definieren
- Ursachensuche mittels Brainstorming
- Hauptkategorien festlegen (4 M)

(Es können auch weitere Kategorien hinzugefügt werden.)

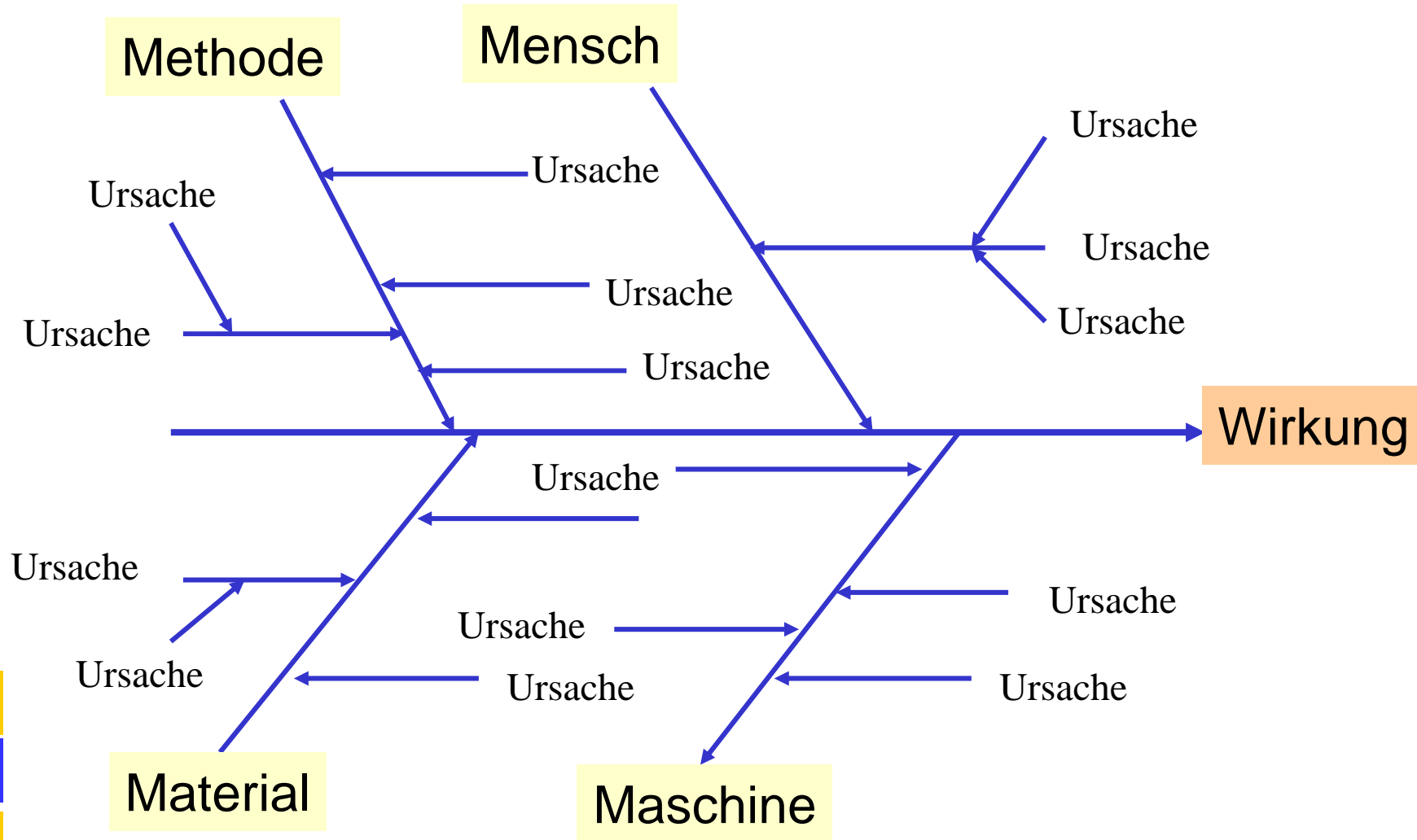
- Mensch (Pfleger, Küchenmitarbeiter, etc.)
- Maschine (Lifter, Rollstuhl, etc.)
- Methode
- Material

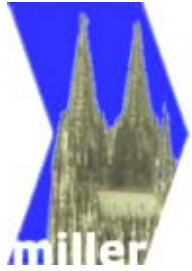
- mögliche Ursachen den Kategorien zuordnen





# Ursache / Wirkung-Diagramme





# FMEA



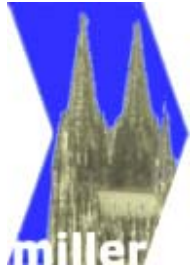
## Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse

FMEA = Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse  
FMEA = Failure mode and effect analysis

FMEA ist eine Methode präventiver Qualitätssicherung.  
Mit der FMEA können **Fehler frühzeitig erkannt** werden.

In der Prozeßplanung werden potentiell auftretende Fehler analysiert, die Risiken werden bewertet und anschließend Gegenmaßnahmen zur Fehlervermeidung entwickelt.





# FMEA

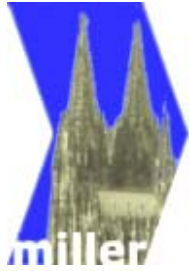


## Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse

### Vorteile durch FMEA

- ☺ frühzeitige Fehlererkennung,  
Identifikation von Fehlerquellen
- ☺ Strategie der Fehlervermeidung
- ☺ bereichsübergreifender Wissensaustausch
- ☺ Entwicklung von Qualitätsbewußtsein  
bei Mitarbeitern
- ☺ Dokumentation von Fehlerquellen  
und Gegenmaßnahmen





# FMEA



## Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse

Prozeß:		Anlass der Erstellung:		Ersteller der FMEA:				Datum:		
Fehlerort	Fehlerart	Fehler- folge	Fehler- ursache	Verhütungs- maßnahmen	A	B	E	RPZ	Empfohlene Maßnahme	Abgestellt
Wo könnte etwas nicht in Ordnung sein?	Wie würde sich der Fehler äußern?	Was könnte im Fehlerfalle passieren? (B)	Warum würde der Fehler entstehen? (A)	Welche Maßnahmen sind derzeit vorgesehen? (E)					Was sollte getan werden?	Wer, wann?

**A** = Auftreten (Wahrscheinlichkeit des Auftretens (1-10 Punkte))

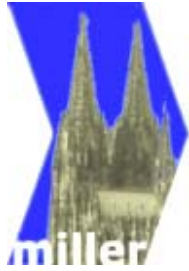
**B** = Bedeutung (Auswirkung und Bedeutung des Fehlers (1-10 Punkte))

**E** = Entdeckung (Wahrscheinlichkeit, den Fehler zu entdecken (1-10 Punkte))

**RPZ** = Risiko-Prioritäts-Zahl

$$A \times B \times E = RPZ \text{ (max. 1000)}$$





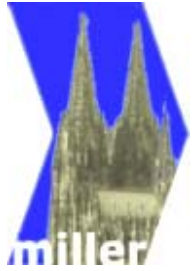
# Prioritätenmatrix

Ermöglicht die Entscheidungsfindung in Teams. Unterschiedliche Lösungsmöglichkeiten lassen sich anhand bestimmter Kriterien vergleichen bzw. werden zu einem Ergebnis geführt.

Kriterien Skalierung	Faktor	Lifter 1	Lifter 2	Lifter 3
Kosten 5 4 3 2 1	<b>0,5</b>	<b>0,5 x 2</b>	<b>0,5 x 1</b>	<b>0,5 x 5</b>
Sicherheit 5 4 3 2 1	<b>2</b>	<b>2 x 3</b>	<b>2 x 4</b>	<b>2 x 1</b>
Handhabung 5 4 3 2 1	<b>1</b>	<b>1 x 5</b>	<b>1 x 4</b>	<b>1 x 5</b>
Gewichtete Summe:		<b>12</b>	<b>12,5</b>	<b>9,5</b>







# Brainstorming

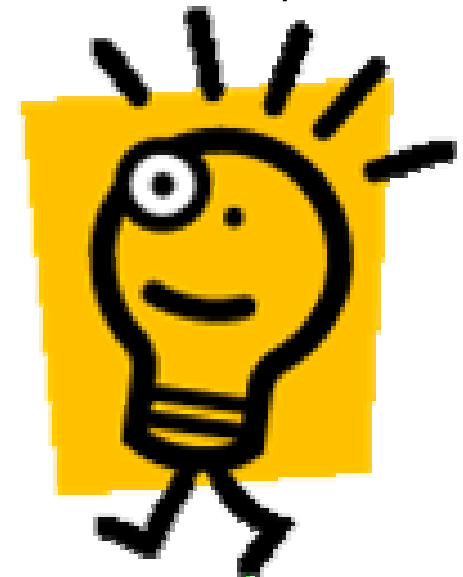
Brainstorming ist ein Verfahren zur Erarbeitung von Ideen.

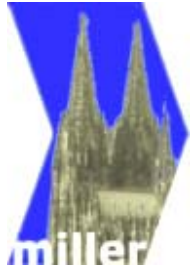
## Arten des Brainstorming:

- freie Wortmeldung (Jeder kann sofort seine Idee loswerden.)
- Reihum-Befragung (Nacheinander werden Ideen abgefragt.)
- schriftlich notieren und einsammeln (z.B. heikle Themen)

## Vier Grundregeln:

- ☺ Keine Bewertung
- ☺ Phantasie hat Vorrang
- ☺ Ideen anderer nutzen
- ☺ Viele Ideen und Vorschläge sammeln

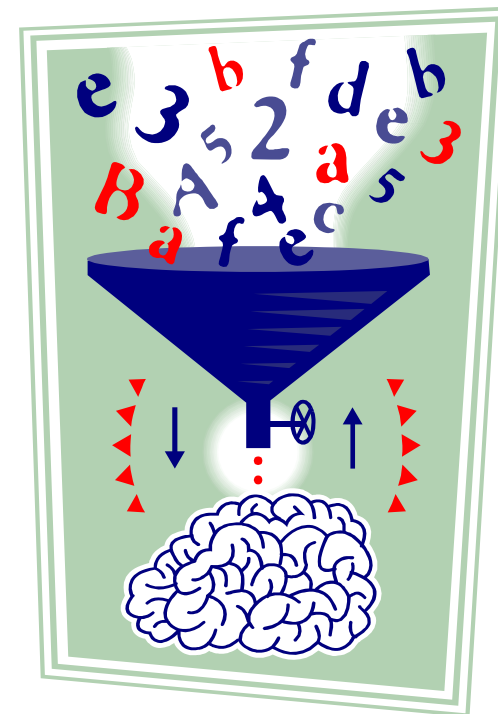


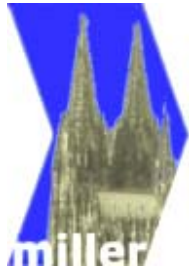


# Listenreduzierung

Mit Hilfe der Listenreduzierung können die im Brainstorming gewonnen Ideen auf eine überschaubare Anzahl reduziert werden.

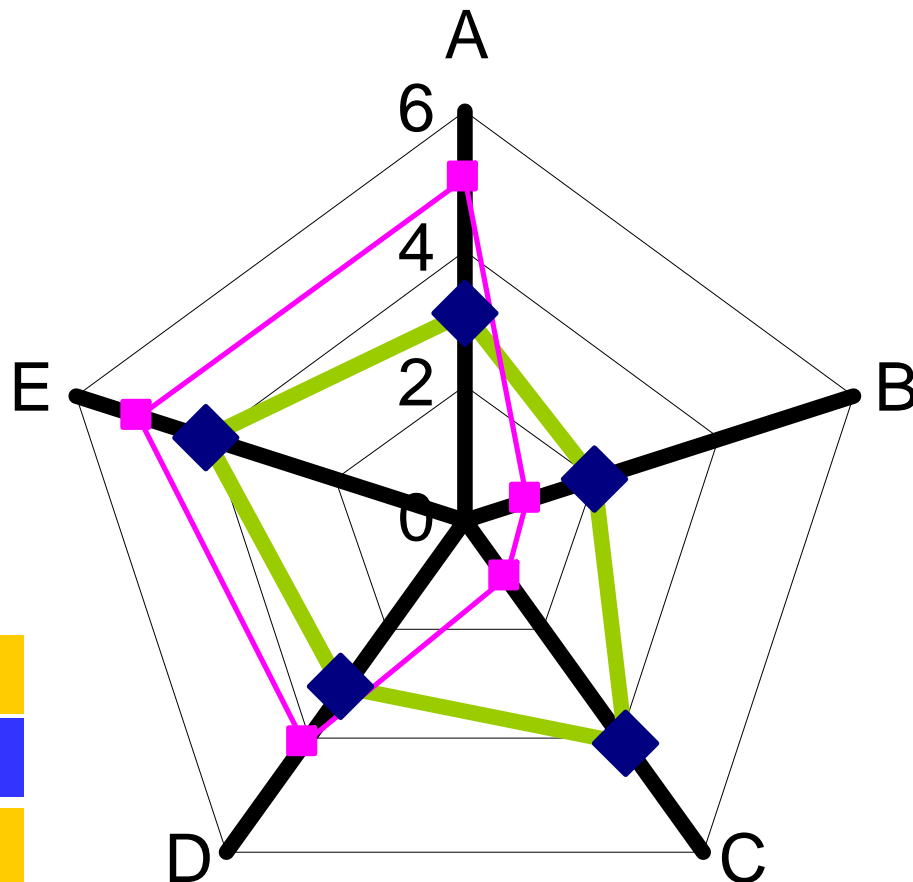
- Schritt 1 Klärung:  
Alle Ideen durchgehen!  
Werden alle Ideen verstanden?  
Doppelt?
- Schritt 2: Filterkriterien  
Aufstellen der Filterkriterien  
Filterung der Ideen
- Schritt 3: Abstimmung  
Ja oder Nein!  
Einfache Mehrheit genügt zum Verbleib in der Liste.





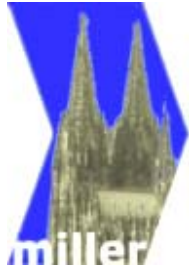
# Radardiagramm

Das Radardiagramm ermöglicht die Bewertung eines Themas anhand mehrerer Kriterien.



Kriterium	Sollprofil	Istprofil
A	3	5
B	2	1
C	4	1
D	3	4
E	4	5





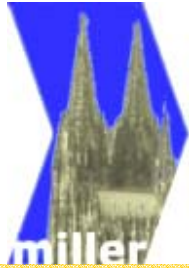
# Paarweiser Vergleich

Ermöglicht die Entscheidungsfindung in Teams.  
Es werden verschiedene Merkmale in Beziehung zueinander gesetzt und gewichtet.  
Der Vergleich der Alternativen wird mit einer Matrix dargestellt.

	Merkmal 1	Merkmal 2	Merkmal x	Summe	Ergebnis
Merkmal 1	2	0	0		2
Merkmal 2	0	2	0		2
Merkmal x	0	0	2		2

2 Punkte „wichtiger als“  
1 Punkt „gleich wichtig“  
0 Punkte „weniger wichtig als“





# Kundenpfad

## „Besucherempfang in der Einrichtung“

### Schlüsselprozess

Zusammenarbeit mit Angehörigen

### Ziele

Zufriedenheit der Gäste mit Haltung und Service  
gelingende Abstimmung zu weiteren Vereinbarungen

### Zeitphasen

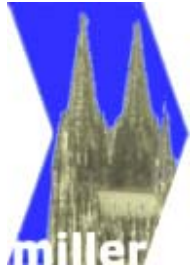
Einladung	Vorbereitung des Besuchs	Zufahrt mit Auto	Weg zum Empfang	Begrüßung	Weiterleiten Gast	Gesprächs-verlauf	Gesprächs-beendigung	Nach dem Besuch
-----------	--------------------------	------------------	-----------------	-----------	-------------------	-------------------	----------------------	-----------------

### Qualitätsmerkmale

Rechtzeitige Vereinbarung	Wegbeschreibung	Parkplatz, Schild	Einladende Situation	Pünktlichkeit Freundlichkeit	Begleitung Orientierung	Bewirtung, Zeitstruktur	Resümee, Auswertung	Protokoll, Interne Info- Weitergabe
---------------------------	-----------------	-------------------	----------------------	---------------------------------	----------------------------	----------------------------	------------------------	---

### Qualitätsstandards

Freude auf Besuch muss ankommen	Alle Verkehrsmittel berücksichtigen	Parkplatz muss frei sein	Blumen bzw. Beleuchtung am Abend	Durch Gruppenleiter bzw. Stellvertreter	Persönliche Begleitung durch MA	Saubere Gläser, Getränke	Beendigung mit schönem Schlusswort	Protokoll muss eine Woche später vorliegen
---------------------------------	-------------------------------------	--------------------------	----------------------------------	---	---------------------------------	--------------------------	------------------------------------	--



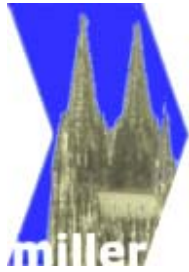
# Portfolio

Ermöglicht die Entscheidungsfindung in Teams.

Jeder Achse wird eine Entscheidungskriterium (Bedeutung für die Einrichtung, Zeit, Kosten) zugeordnet.

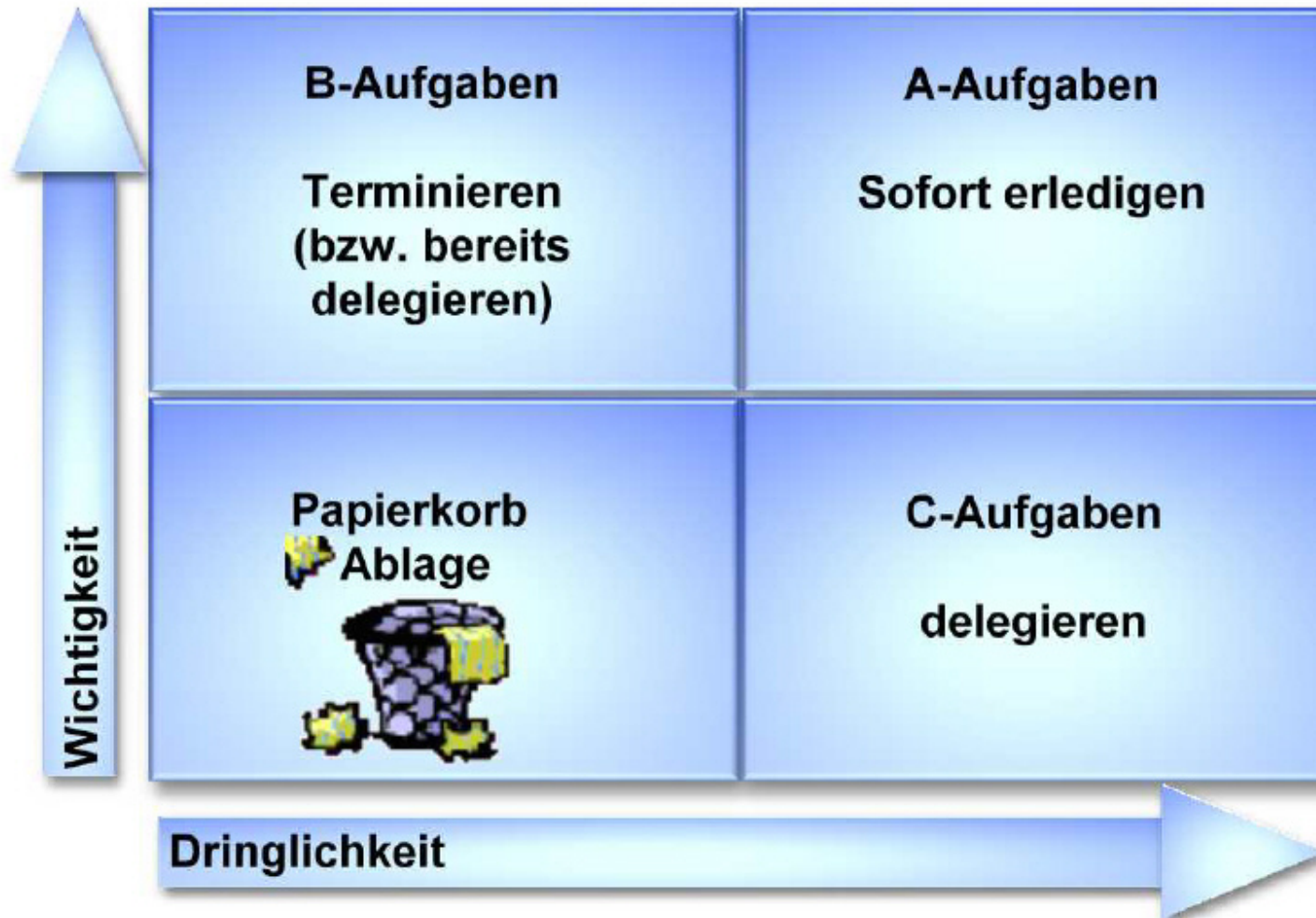
Beispiel: Auf einem Flip-Chart können die Teammitglieder auf Karten geschriebene Wertungen oder Vorschläge den Quadranten zuordnen und somit gewichten.

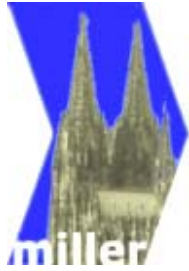




# Portfolio – Beispiel Zeitmanagement

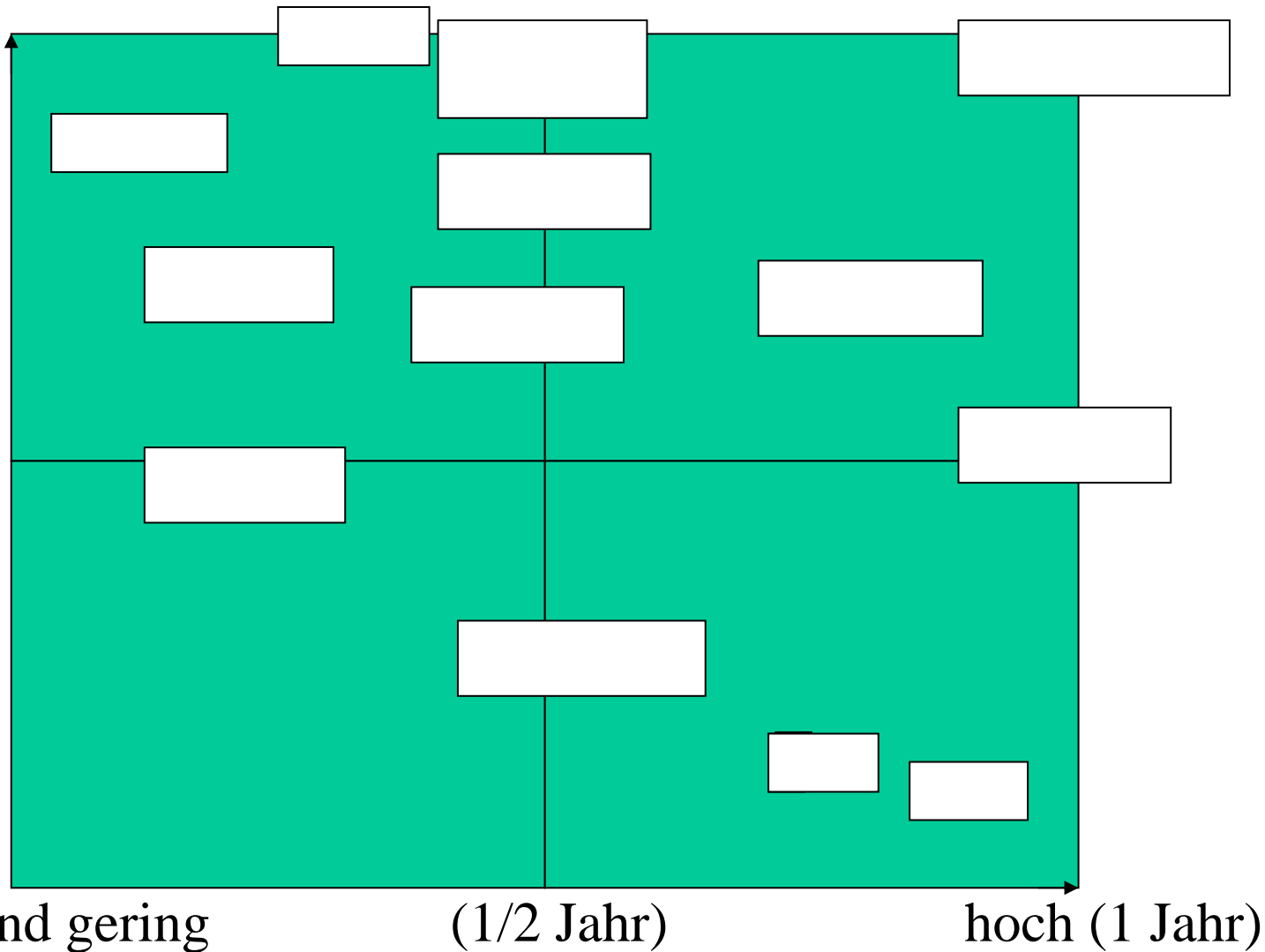
## Eisenhower-Prinzip





# Portfolio der Umsetzungsideen

Bedeutung  
hoch

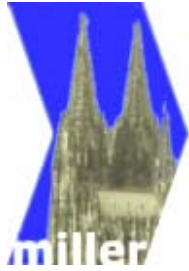


Aufwand gering

(1/2 Jahr)

hoch (1 Jahr)





# Pareto (ABC-Analyse)

Die Pareto-Analyse dient zur Identifizierung von Ursachen, die am stärksten zu einem Problem beitragen. Es hilft wichtiges von unwichtigen zu trennen. Das Pareto-Prinzip besagt, daß ca. 20 % der Ursachen ca. 80 % der Wirkung verursachen.

## **Filterfunktion**

Welcher Ursachen haben den größten Einfluß?

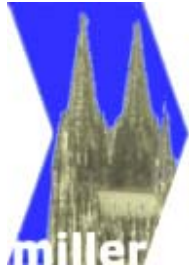
## **Entscheidungshilfe**

Welche Ursachen müssen sofort umgesetzt werden?

## **Klassifizierung**

In welcher Reihenfolge gehe ich die Ursachen an? (→ ABC-Analyse)





# Pareto (ABC-Analyse)

## Pareto-Prinzip

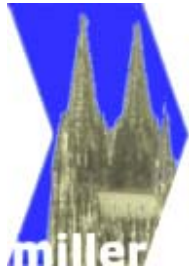
**20 % der Kunden (oder Waren) bringen 80 % des Umsatzes**  
**80 % der Kunden (oder Waren) bringen 20 % des Umsatzes**

**20 % der Fehler verursachen 80 % des Ausschusses**  
**80 % der Fehler verursachen 20 % des Ausschusses**

**20 % der Aufwendungen entsprechen 80 % der Kosten**  
**80 % der Aufwendungen entsprechen 20 % der Kosten**

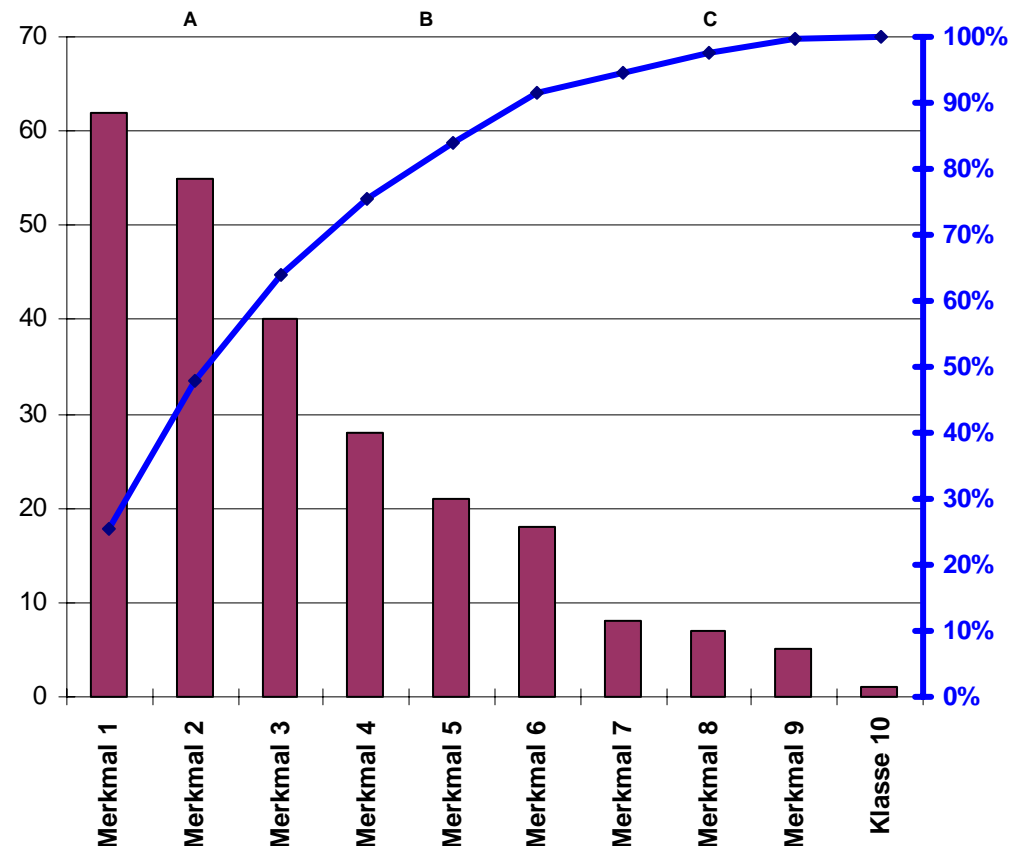
**80 % der aufgewendeten Zeit bringen 20 % der Ergebnisse**  
**20 % der aufgewendeten Zeit bringen 80 % der Ergebnisse**





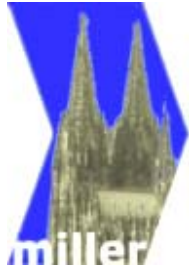
# Pareto (ABC-Analyse)

Anzahl	Bezeichnung	kumuliert	Prozent
62	Merkmal 1	62	25%
55	Merkmal 2	117	48%
40	Merkmal 3	157	64%
28	Merkmal 4	185	76%
21	Merkmal 5	206	84%
18	Merkmal 6	224	91%
8	Merkmal 7	232	95%
7	Merkmal 8	239	98%
5	Merkmal 9	244	100%
1	Klasse 10	245	100%



## Vorgehensweise:

- Zusammentragen der Fehlerarten (Brainstorming, Expertenwissen, Erfahrung)
- Festlegung eines Gewichtungskriteriums (Kosten, Bedeutung für Patienten, etc.)
- Ermittlung und Sortierung der Fehlerzahl im Feld Anzahl (absteigend)
- Kumulieren der Fehlerzahlen (z.B. kumuliert Merkmal 4 = 62 + 55 + 40)
- Ermitteln des Prozentwertes (im Bsp. % = Merkmal n / Merkmal 10)



# To-Do-Liste

<b>Was? / Ziel</b>	<b>Wer?</b>	<b>mit wem?</b>	<b>bis wann?</b>	<b>Erfüllungs- grad</b>

