

## MEDIENINFORMATION

Greifswald, 10. April 2015

### Universitätsmedizin Greifswald erreicht neuen Qualitätslevel im europäischen Prüfverfahren

### Permanente Organisationsverbesserung als Ziel

Die Universitätsmedizin Greifswald hat sich 2007 bewusst für das anspruchsvolle Qualitätsmanagementmodell der European Foundation for Quality Management (EFQM) entschieden. Ende 2012 bestand die Universitätsmedizin zum dritten Mal nach 2008 und 2010 das aufwändige Verfahren und ist damit weiterhin das einzige Universitätsklinikum in Deutschland, das nach dem vor allem in der Wirtschaft verbreiteten Qualitätsmanagementmodell zertifiziert ist. Im Dezember 2014 wagte die Universitätsmedizin Greifswald den nächsten Schritt und stellte sich als Pilot der EFQM dem neuen Bewertungsverfahren mit dem Namen **Committed to Excellence 2 Stars (C2E 2 Star)**. Inzwischen hat die Universitätsmedizin als erste Einrichtung ihrer Art das Qualitätssiegel „Committed to Excellence 2 Star“ (s. Skizze) erhalten.

„Die EFQM-Levels of Excellence sind international anerkannte Auszeichnungen für Organisationen, die sich intensiv mit dem Thema Unternehmensqualität beschäftigen und sich einer externen Bewertung stellen“, betonte der Projektverantwortliche Dr. Malte Raetzell (Foto) von der Universitätsmedizin Greifswald. Ursprünglich wurde und wird das spezielle EFQM-Verfahren von großen europäischen Wirtschaftsunternehmen wie beispielsweise Siemens, Ricoh, Bosch und BMW genutzt, um Spitzenprodukte und vorbildliche Organisationen zu schaffen. Zunehmend interessieren sich in Deutschland aber auch größere Krankenhäuser für dieses Verfahren, da das qualitative Ergebnis der Patientenbehandlungen bei der Gestaltung der komplexen Prozessabläufe in Kliniken eine immer stärkere Rolle spielt. Koordiniert wurde die Zertifizierung von Dr. Malte Raetzell und Mario Schüller (Foto) aus dem Geschäftsbereich des Ärztlichen Vorstands.

Die neu eingeführte Zwischenetappe C2E 2 Star ist dafür gedacht, Organisationen ein unabhängiges Feedback zu ermöglichen, die die Stufe der ersten Selbstbewertung und Projektarbeit schon hinter sich gelassen haben und sich für die nächsthöchsten Level des „Recognised for Excellence-Verfahren“ vorbereiten möchten. Dafür werden ausgesuchte, relevante Bereiche der Organisation betrachtet. Als Ergebnis des Verfahrens entsteht ein umfassender Bewertungsbericht, welcher die wichtigsten Erkenntnisse benennt und bedeutende Entwicklungsperspektiven des Unternehmens aufzeigt.

„Die Bewerbung beinhaltet Schlüsselinformationen über die Universitätsmedizin Greifswald wie Kennzahlen, Managementstruktur, strategische Ausrichtung, Zusammenarbeit mit Partnern sowie besonders wichtig Patienten- und Mitarbeiterorientierungen“, erläuterte Dr. Malte Raetzell. „Darüber hinaus wurden einzelne Bereiche aus verschiedensten Perspektiven beleuchtet. So haben wir beispielsweise beim Thema Kundenmanagement drei Zielgruppen, die Patienten, Studenten sowie die Krankenkassen als Kostenträger, näher betrachtet und die Zusammenarbeit mit ausgewählten Mitarbeitern diskutiert. Dabei sollten Stärken und Schwächen in den Organisationsstrukturen offengelegt werden.“

Am Ende kamen die Vertreter der Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. zu dem Schluss, dass die Universitätsmedizin Greifswald in einer Bewertungsbandbreite von 301-350 Punkten liegt und damit die Voraussetzungen für die Anerkennungsstufe Committed to Excellence 2 Star der EFQM sogar übererfüllt. Auf Basis dieses sehr guten Ergebnisses wurde der Universitätsmedizin Greifswald empfohlen, sich in zwei Jahren für den nächsthöchsten Level in dem internationalen Qualitätsverfahren zu bewerben, in dem die gesamte Organisation auf ihre Nachhaltigkeit überprüft wird.

„Das Arbeiten nach den EFQM-Prinzipien verfolgt das Ziel, einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess treu zu bleiben. Letztlich geht es also um eine aktive Organisationsentwicklung. Gemeinsam mit den Menschen, die an der Universitätsmedizin in vielen Berufen und auf allen Ebenen arbeiten und wirken, soll so gemeinsam eine Unternehmenskultur geschaffen werden, in der sich die Mitarbeiter aktiv einbringen können, Spaß an ihrer Arbeit unter den bestmöglichen Bedingungen haben“, unterstrich Dr. Malte Raetzell abschließend.

### **Hintergrund**

#### **Was bedeutet eine Zertifizierung nach EFQM?**

*Bei Committed to Excellence (Verpflichtung zur Excellence) führt der Bewerber eine umfassende Selbstbewertung durch und entwickelt daraus Verbesserungspotenziale mit entsprechenden Projektplänen zur Umsetzung. Ablauf und Schlüssigkeit dieses Zyklus aus Selbstbewertung und resultierenden Verbesserungen werden einer externen Begutachtung unterzogen. Erfolgreiche Bewerber werden mit der Urkunde "Committed to Excellence in Europe" ausgezeichnet, die für zwei Jahre Gültigkeit besitzt.*

*Die Anerkennung „Committed to Excellence“ ist die erste von drei möglichen Stufen des europaweiten Programms. Unter Excellence werden nach EFQM Spitzenleistungen bei der Führung und der Umsetzung von Qualitätsprojekten von Unternehmen und anderen Organisationen bezeichnet. Die Überzeugung ist dabei, dass exzellente, also ausgezeichnete Vorgehensweisen auch zu nachhaltig besseren Betriebsergebnissen führen. Die nächste Stufe „Recognized for Excellence - Anerkennung für Excellence“ wendet sich an Unternehmen, die schon einen fortgeschrittenen Reifegrad in der Umsetzung des EFQM-Modells erreicht haben.*

#### **Die Organisationen: EFQM und DGQ**

*Die EFQM (European Foundation for Quality Management) ist eine 1988 gegründete Stiftung mit Sitz in Brüssel. Ihre 14 Gründer und rund 500 Mitgliedsunternehmen haben es sich zur Aufgabe gemacht, die Leistungs- und Wettbewerbsfähigkeit Europas zu steigern. Der Ansatzpunkt dabei ist ein ganzheitlicher Ansatz im Qualitätsmanagement, der bei der Unternehmensführung ansetzt und sich unter anderem durch das Einbeziehen von relevanten Umfeldkriterien von den gängigen Qualitätsmanagementsystemen unterscheidet. Die DGQ (Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V.) ist die deutsche Partnerorganisation der EFQM, die in Deutschland die Zertifizierungen durchführt.*

[www.dgq.de](http://www.dgq.de)  
[www.efqm.org](http://www.efqm.org)

#### **Foto UMG: Operation in der Neurochirurgie**

*Die Behandlungsqualität in Krankenhäuser spielt eine große Rolle. Das erfordert optimale Organisationsabläufe und motivierte Mitarbeiter.*

Projektleiter: Dr. Malte Raetzell  
 T + 49 3834 86-51 95  
 E malte.raetzell@uni-greifswald.de

#### **Universitätsmedizin Greifswald**

Ärztlicher Vorstand: Dr. med. Thorsten Wygold, MBA  
 Fleischmannstraße 8, 17475 Greifswald  
 T +49 3834 86-50 13  
 E aertzlicher.vorstand@uni-greifswald.de  
[www.medizin.uni-greifswald.de](http://www.medizin.uni-greifswald.de)  
[www.facebook.com/UnimedizinGreifswald](https://www.facebook.com/UnimedizinGreifswald)

# Das EFQM Anerkennungsprogramm (Stufen der Excellence)

## Anerkennung für Excellence (R4E) – Assessment

Mögliche Auszeichnung:  
Verpflichtung zu Excellence 2 Stern,  
Anerkennung für Excellence  
3, 4 oder 5 Stern

**EFQM**   
Recognised for excellence

**EFQM**   
Committed to excellence

## Verpflichtung zu Excellence (C2E) – Assessment

Mögliche Auszeichnung: Verpflichtung  
zu Excellence 1 oder 2 Stern

**EFQM**   
Committed to excellence

## Verpflichtung zu Excellence (C2E) – Validierung von Verbesserungsprojekten

Mögliche Auszeichnung: Verpflichtung zu Excellence 1 Stern





