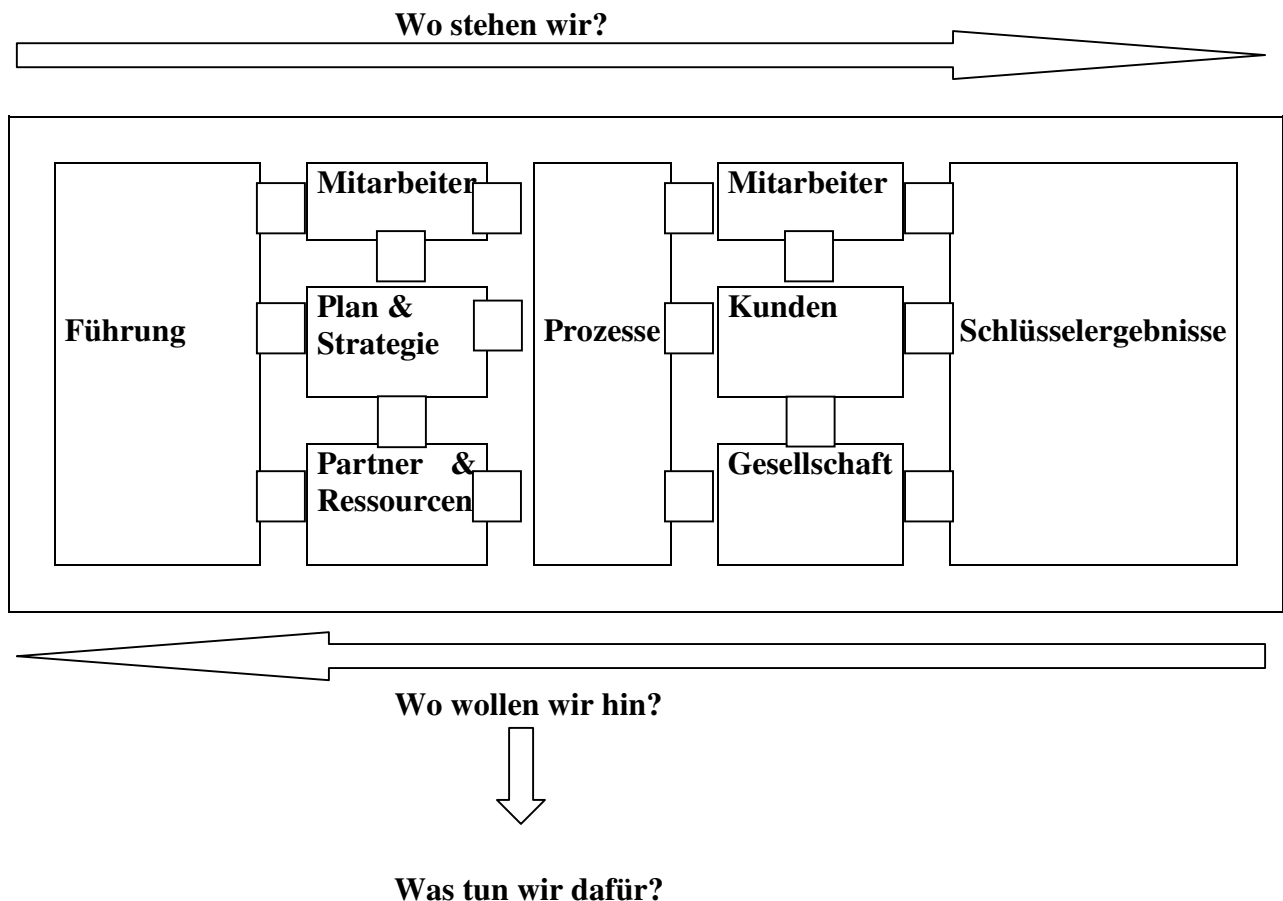


Qualitätsmanagement nach den Standards der EFQM

Seit dem Jahr 2001 wird im LWL-Wohnverbund Dortmund ein umfassendes Qualitätsmanagement nach den Standards der Europäischen Stiftung für Qualitätsmanagement (EFQM) aufgebaut. Aus dem LWL-Wohnverbund Dortmund sind zahlreiche leitende Mitarbeiter /-innen in dreitägigen Inhouse-Schulungsmaßnahmen zu EFQM-Assessoren /-innen mit umfassender Kenntnis dieses QM-Systems und seiner Methodik mit neun Qualitätskriterien bzw. 32 Unterkriterien ausgebildet worden. Die Kriterien der EFQM sind im LWL-Wohnverbund Dortmund für die Einrichtungstypen angepasst worden.

Die EFQM-Kriterien (fünf „Befähiger-“ und vier „Ergebniskriterien“) stehen **gemäß nachfolgendem Modell in Beziehung zu einander:**



Im Frühjahr 2003 und erneut im Frühjahr 2005 hat der LWL-Wohnverbund Dortmund umfassende, empirisch gestützte **Selbstbewertungen** nach Maßgabe dieser angepassten EFQM-Kriterien durchgeführt. Dazu werden zu jedem Qualitätskriterium das vorhandene Material und die Datenlage von kriteriumsverantwortlichen Personen bzw. Teams gesichtet, zusammen gestellt und systematisch aufbereitet. In einer – häufig durch eine erfahrene, außen stehende Person – moderierten „Konsensusrunde“ unter Beteiligung der wesentlichen Führungskräfte und Vertretern des Personalrates werden dann auf

Grundlage dieses „Datenbuches“ für jedes Kriterium zahlreiche „**Stärken**“ sowie „**Verbesserungsbereiche**“ (d.h. Defizite, Qualitätsmängel) ermittelt und in einem ausführlichen Selbstbewertungsbericht pro Unterkriterium beschrieben. Aus den Verbesserungsbereichen werden nach Dringlichkeit und Machbarkeit jeweils drei bis fünf ausgewählt (priorisiert), die als Verbesserungsthemen in **Verbesserungsprojekten** bearbeitet werden. Nach der zweiten Selbstbewertung werden einzelne Themen in mehreren Wohnverbänden und auch in einrichtungsübergreifender Kooperation bearbeitet. Weitere Selbstbewertungen nach dem EFQM- Standard im LWL-Wohnverbund Dortmund werden entsprechend dem Zweijahresrhythmus durchgeführt.

2008 wurde die Stufe Comitted to Excellence von der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ) zertifiziert.



2009 wurde die Stufe Recognised for excellence zuerkannt.

