Exzellenzmodelle

U. Zimmermann¹ und A. Steinhorst²

¹Gesundheit / Forensik, Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH (DAkkS), Frankfurt, Deutschland

²EA Secretariat, Paris, Frankreich

Englischer Begriff excellence models

Beschreibung Die Ansätze für Qualitätsmanagementsysteme nach den ISO-Normen (ISO 9001, ISO 17025, ISO 15189) und der Exzellenzmodelle für Organisationen beruhen auf gemeinsamen Prinzipien. Beide Ansätze

- ermöglichen es einer Organisation, ihre Stärken und Schwächen zu erkennen,
- enthalten die Beurteilungsmöglichkeiten anhand allgemeiner Modelle,
- stellen eine Grundlage für ständige Verbesserung bereit und
- enthalten Möglichkeiten zur externen Anerkennung.

Der Unterschied zwischen den Ansätzen für Qualitätsmanagementsysteme der ISO-Normen und den Exzellenzmodellen liegt in ihrem Anwendungsbereich. Die ISO-Normen stellen Anforderungen an Qualitätsmanagementsysteme und Anleitungen zur Leistungsverbesserung bereit. Durch das Beurteilen von Qualitätsmanagementsystemen wird die Erfüllung dieser Anforderungen ermittelt. Die Exzellenzmodelle enthalten Kriterien, die eine vergleichende Beurteilung der Leistung von Organisationen ermöglichen. Diese sind auf alle Tätigkeiten und alle interessierten Parteien einer Organisation anwendbar. Bewertungskriterien in Exzellenzmodellen bieten einer Organisation eine Grundlage, ihre Leistung mit denen anderer Organisationen zu vergleichen.

Ein Beispiel eines Exzellenzmodells ist das Modell von EFQM.

Literatur

DIN EN ISO 9000:2015 „Qualitätsmanagementsysteme – Grundlagen und Begriffe“