

"Qualitätsmanagement und Gesundheit,,

Dieser Zusammenhang ist eng verbunden mit dem wirksamen praktischen Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9000ff und ist noch expliziter enthalten in Elementen des EFQM-Modells wie z.B. Führung, Strategie, Mitarbeiterentwicklung als Befähiger und Mitarbeiterzufriedenheit, gesellschaftsbezogene Ergebnisse und Geschäftsergebnisse bei den Ergebnissen.

Unternehmer und Unternehmensführungen sollten diesen Zusammenhang sehen, um sich ihr Leben sowie das der anderen mit der Organisation verbunden nicht unnötig schwer machen und dadurch nicht die Betriebsleistung zu schmälern.

Also ist Qualitätsmanagement auch Gesundheitsmanagement, jede Führungskraft in ihrem Handeln auch Therapeut für alle möglichen aus dem Betriebsalltag erwachsende, insbesondere psychologische, Leiden.

**“Qualitätsmanagement
ist nichts anderes als
richtige Unternehmensführung!”**

Qualitätsmanagement praktizieren
in Übereinstimmung von Wort und Tat

- ➔ fördert die Gesundheit,**
- ➔ erhöht die Lebenserwartung,**
- ➔ schafft Lebensqualität,**
- ➔ macht letztlich glücklich!**

Menschen

- sehnen sich nach **Wohlbefinden,**
- ja sogar nach **Glücksmomenten,**
- nach **Abwesenheit von Leid,**
- wollen **Qualen vermeiden.**

Das ist doch der höchste Zweck unseres Denkens und Handelns!

Und da **Unternehmer, Betriebsführer,**
aber **auch alle anderen Führungskräfte**
und das Unternehmenspersonal als Ganzes,
auch Menschen sind, sollte man annehmen,
dass diese Ziele, dieses Streben auch den meisten von ihnen eigen ist.

unternehmensführungs-egoistische Ziele

1. Wir wollen mehr verdienen!

- Firma läuft --> gutes Kundenimage
- Aufträge werden systematisch und erfolgreich akquiriert
- Aufträge sind präzise kalkuliert
- Auftragsabarbeitung mit kaum zusätzlichen, nicht kalkulierten Kosten
- DL-Verhalten mit Kompetenz, Service, Outfit und Freundlichkeit ist entwickelt
- Analyseergebnisse und Bw-Kennzahlen zeigen den Stand und Verbesserungs- möglich- und -notwendigkeiten

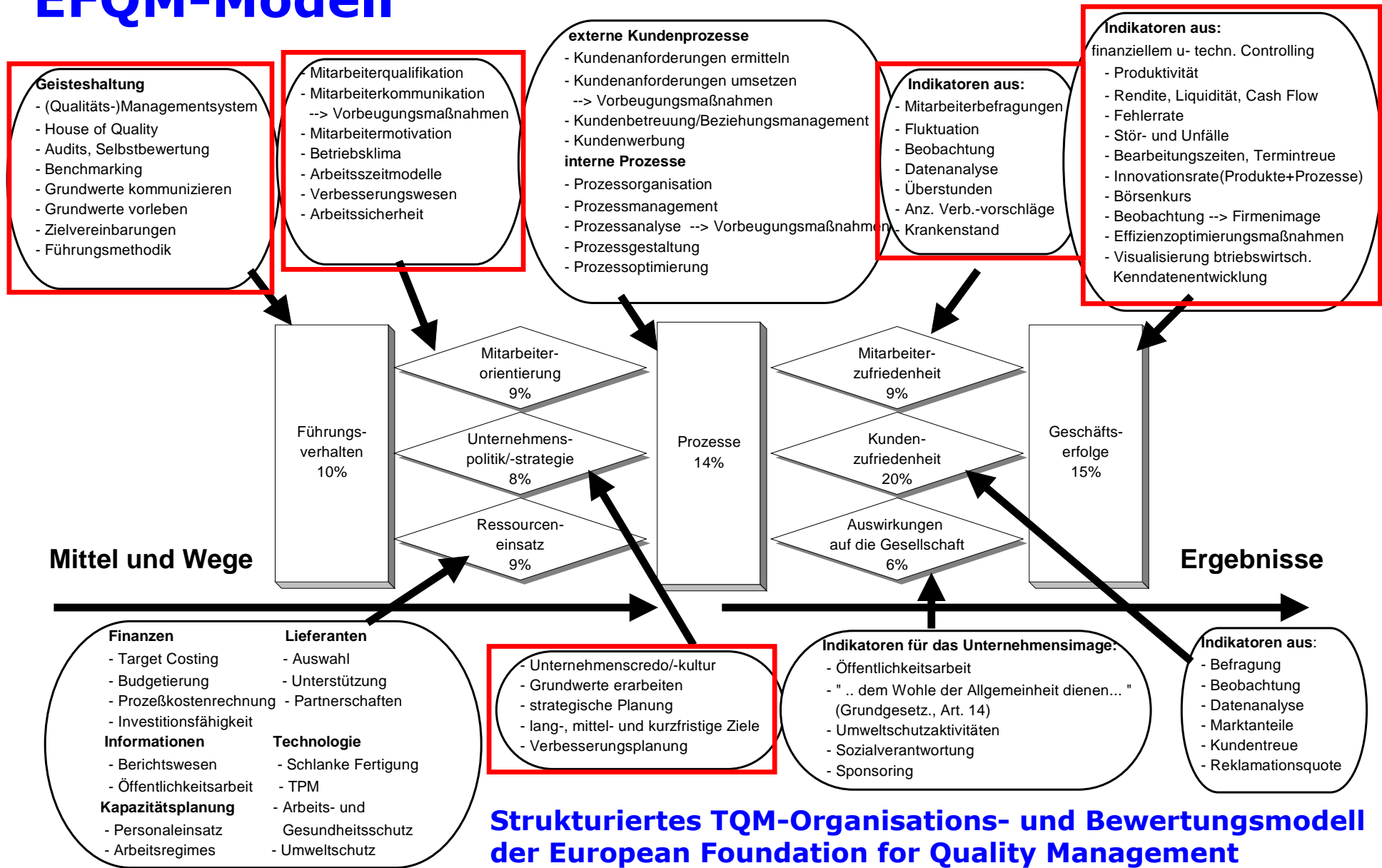
2. Wir wollen weniger Arbeiten und keinen Stress!

- Prozesse und Zuständigkeiten ausreichend detailliert beschrieben
- Aufgaben delegiert und klar formuliert
- Abläufe exakt festgelegt
- Infos Top down <--> Bottom up schnell und unverfälscht
- Alle wissen was zu tun ist und halten sich an Vorgaben und Abmachungen.

3. Wir wollen ruhiger schlafen!

- Betrieb und Abläufe organisiert und vermittelt
- Mitarbeiter geschult und speziell instruiert
- Arbeitsweise: Fleißig, umsichtig, kooperativ
- Technik in Schuss und funktioniert zuverlässig
- Vorbereitung der Auftragsrealisierung erfordert kaum Rückfragen

EFQM-Modell



Schwerpunkte für Reproduktions- und Gesundheitsorientierung für Leistungsoptimierung in DIN EN ISO 9000ff

DIN EN ISO 9004, 4.1
„Leiten und Lenken von Systemen und Prozessen“

Erfolgreiches Führen und Betreiben einer Organisation

erfordert ein systematisches und wahrnehmbares Leiten und Lenken. Der Erfolg sollte sich aus der Verwirklichung und Aufrechterhaltung eines Managementsystems ergeben, das auf ständige Verbesserung, Wirksamkeit und Effizienz der Leistung der Organisation ausgerichtet ist, **unter Berücksichtigung der Bedürfnisse interessierter Parteien.**

DIN EN ISO 9000, 0.2
DIN EN ISO 9004, 4.3
„(Anwendung der) Qualitätsmanagement-Grundsätze“

b) Führung

Führungskräfte schaffen die Übereinstimmung von Zweck und Ausführung der Organisation. Sie sollten **das interne Umfeld** schaffen und erhalten, **in dem sich Personen voll und ganz für die Erreichung der Ziele der Organisation einsetzen können.**

c) Einbeziehung von Personen

Auf allen Ebenen machen Personen das Wesen einer Organisation aus, und **ihre vollständige Einbeziehung ermöglicht, ihre Fähigkeiten zum Nutzen der Organisation einzusetzen.**

DIN EN ISO 9004, 6.2.1
„Einbeziehung von Personen“

Die Leitung sollte die Wirksamkeit und Effizienz der **Organisation** einschließlich des Qualitätsmanagementsystems **durch die Einbeziehung und Unterstützung der Personen verbessern.**

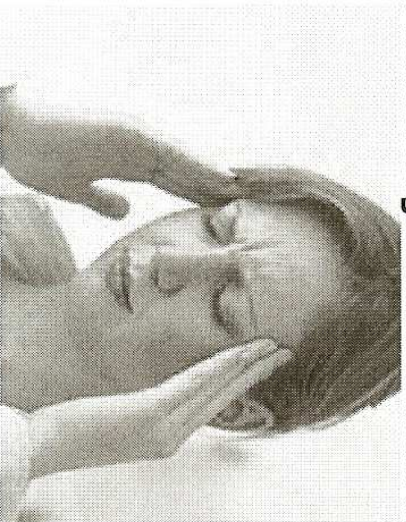
DIN EN ISO 9004, 6.4 Arbeitsumgebung

Die Leitung sollte sicherstellen, dass die Arbeitsumgebung einen positiven Einfluss auf die Motivation, Zufriedenheit und Leistung der Personen ausübt, um die Leistung der Organisation zu erhöhen.

Bei der Schaffung einer geeigneten Arbeitsumgebung als Kombination aus menschlichen und physikalischen Faktoren sollte berücksichtigt werden

- kreative Arbeitsmethoden und Möglichkeiten zur umfassenderen Einbeziehung, um das Potenzial der Personen der Organisation zu nutzen,
- Sicherheitsbestimmungen und – anleitungen einschließlich der Verwendung von Schutzausrüstungen,
 - Ergonomie,
 - Lage des Arbeitsortes,
 - soziale Wechselwirkungen,
 - Einrichtungen für Personen der Organisation,
 - Hitze, Luftfeuchtigkeit, Licht, Belüftung und
 - Hygiene, Sauberkeit, Lärm, Vibrationen und Verschmutzung.

Umfrage: Mehrheit der Deutschen arbeitet auch im Krankheitsfall **Bertelsmann Stiftung: Fehlzeiten reichen zur Beurteilung der Mitarbeitergesundheit nicht aus**



Insgesamt 71 Prozent der Deutschen sind in den vergangenen zwölf Monaten mindestens einmal zur Arbeit gegangen, obwohl sie sich richtig krank gefühlt haben. 46 Prozent geben an, dies sogar zweimal oder öfter getan zu haben. Das zeigt die aktuelle Bevölkerungsbefragung des Gesundheitsmonitors der Bertelsmann Stiftung. Gegen den Rat ihres Arztes der Arbeit nachgegangen sind demnach im vergangenen Jahr 30 Prozent der Bevölkerung mindestens einmal, etwa die Hälfte davon sogar mehrmals. Zur Genesung bis zum Wochenende durchgehalten haben 24 Prozent der Erwerbstätigen einmal und 44 Prozent zweimal oder öfter.

Als Beweggründe für das Arbeiten trotz gesundheitlicher Beschwerden werden vor allem Pflichtgefühl (53 Prozent) und Rücksicht auf Kolleginnen und Kollegen (46 Prozent) genannt. Jeweils rund ein Viertel der Deutschen äußert, dass die Angst vor beruflichen Nachteilen oder Arbeitsplatzverlust sie dazu bewegen hat, auch krank zur Arbeit zu gehen. Bei 13 Prozent der Befragten führt der Vorgesetzte regelmäßig ein Rückkehrgespräch mit dem Mitarbeiter, sobald er nach einer Krankschreibung wieder zur Arbeit erscheint.

Soweit es die Befragten übersehen können, kam es bei Kollegen, die in den letzten zwölf Monaten häufiger oder länger krank geschrieben waren, nur in Einzelfällen zu beruflichen Nachteilen, Abmahnungen oder Ähnlichem. Etwa ein Viertel der Befragten berichtet mit Blick auf häufig krankheitsbedingt fehlende Mitarbeiter von Hilfe und Unterstützung durch Kollegen sowie Rücksicht und Verständnis bei Vorgesetzten; bei rund einem Drittel der Befragten ist dies jedoch nie der Fall.

"Die Zahlen weisen darauf hin, dass die Fehlzeiten als alleinige Kennzahl für den Gesundheitszustand der Arbeitnehmer nicht mehr ausreichen", sagt Andreas Heyer, Projektmanager im Kompetenzzentrum Unternehmenskultur/Führung der Bertelsmann Stiftung. "Vielmehr muss die Gesundheit und Leistungsfähigkeit der anwesenden Belegschaft in den Betrieben stärker beachtet werden. Denn Mitarbeiter, die sich trotz Krankheit zur Arbeit schleppen, sind durch Produktivitätseinbußen und Ansteckungsgefahr für Kollegen langfristig auch nicht im Interesse der Unternehmen", so Heyer.

In den vergangenen zehn Jahren ist der Krankenstand der Arbeitnehmer in Deutschland stetig gesunken auf nur noch 3,29 Prozent im Jahr 2006 (7,2 Tage pro Jahr). Dies ist das geringste Niveau seit der Wiedervereinigung. Heyer betont: "Eine partnerschaftliche Unternehmenskultur, die Mitarbeiter in Entscheidungsprozesse einbezieht, trägt entscheidend dazu bei, die Gesundheit der Mitarbeiter zu erhalten. Auch Faktoren wie Arbeitsorganisation, Arbeitsumgebung und Führungsverhalten beeinflussen, ob der Arbeitsplatz eine Belastung oder eine Ressource für die Gesundheit der Belegschaft darstellt." Der Gesundheitsmonitor der Bertelsmann Stiftung befragt repräsentativ zweimal jährlich die Bevölkerung zu aktuellen Themen des deutschen Gesundheitswesens. Für die dargestellten Ergebnisse wurden im März und April 2007 insgesamt 1.689 Personen befragt.