



Titel	Chancen und Risiken eines partizipativen Qualitätsmanagements
Kurzbeschreibung	Im Folgenden werden Methoden und Instrumente dargestellt, um Chancen und Risiken eines partizipativen Qualitätsmanagements zu ermitteln, zu bewerten, zu steuern und zu kontrollieren.
Ziel	Chancen und Risiken eines partizipativen Qualitätsmanagements sind ermittelt, werden bewertet, werden gesteuert und in verstetigter Form kontrolliert. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Erkenntnisse dieser Betrachtung werden Bestandteil relevanter Prozesse. ➤ Erkenntnisse dieser Betrachtung werden eine Handlungsgrundlage des Beziehungsmanagements der Institution.
Format / Sozialform	Qualitätszirkel, Workshop, Arbeitsgruppe (die zugrundeliegenden Rollenkonzepte sind jeweils zu berücksichtigen und zu realisieren)
Auswahl der Teilnehmer*innen	Bei der Auswahl der Teilnehmenden sind folgende Aspekte leitend: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aus allen Hierarchieebenen der Institution ➤ Freiwilligkeit und Vorschlagswesen ➤ Kund*innen ➤ Mit dem Thema nur „nachrangig befasste“ Funktionsträger*innen ➤ Expert*innen
Zeitlicher Umfang	Ca. 4 x 4 Stunden + Redaktionsarbeit
Materialien	<ul style="list-style-type: none"> • Für die Sozialform geeignete Räumlichkeiten mit der Möglichkeit zur Teilgruppenarbeit • Satzung und alle relevanten Aussagen des bisherigen QMS • Fach- bzw. Werteliteratur, DIN EN ISO 9000-2015-11, DIN EN ISO 9001-2015-11, DIN EN ISO 9004:2018-08, • Flipchart, Pinnwände, Stifte, Moderationskarten, Kreativmaterial, Beamertechnik, etc.
Durchführung	<p>Chancen- und Risikoidentifikation:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Turtle-Modell <ul style="list-style-type: none"> ↳ Zweck: Prozessanalyse, Prozessverbesserung (Ist-Zustandsermittlung) ○ SWOT-Analyse <ul style="list-style-type: none"> ↳ Zweck: Ermittlung von Chancen und Risiken sowie der Stärken und Schwächen <p>Chancen- und Risikobewertung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Chancen- und Risikomatrix <ul style="list-style-type: none"> ↳ Zweck: Chancen- und Risikogruppen definieren ↳ Zweck: Konkrete Chancen- und Risikobezeichnungen vornehmen ↳ Zweck: Auswirkungsdimension (Tragweite/Risikobewertung) und Eintrittswahrscheinlichkeit bzw. Wahrscheinlichkeit der Realisierung und erwarteter Nutzen (Chancenbewertung) als Zahlenwerte zur Ermittlung der Prioritätszahlen ○ Chancen- und Risikodiagramm <ul style="list-style-type: none"> ↳ Zweck: Grafische Darstellung von Chancen und Risiken, in vier Quadranten, bezogen auf deren Auswirkungsdimension (Tragweite) und Eintrittswahrscheinlichkeit <p>Chancen- und Risikosteuerung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Maßnahmenplan <ul style="list-style-type: none"> ↳ Zweck: Konkrete Aktivitäten zur Nutzung von Chancen und Vermeidung von Risiken im Sinne von SMART Zielen darstellen

Legende:
Qm → Qualitätsmanagement
QMS → Qualitätsmanagementsystem