

Lern-Check-Fragen

In welchen zwei Formen spielen sich Veränderungsprozesse ab?

Erneuerung
Optimierung

Erklären Sie die Geschäftsprozess-Optimierung?

GPO beinhaltet laufende Verbesserung bestehender Prozesse, man hält sich an vorgegebene Abläufe, untersucht Schwachstellen, dokumentiert und analysiert diese, um sie kontinuierlich anzupassen und zu optimieren (fine-tuning).

Erklären Sie das Business Process Reengineering?

BPR sorgt für einen radikalen Umbruch und wegweisende Veränderungen, Prozesse werden von Grund auf neu gestaltet.
Top down-Vorgehen.

Erklären Sie was mit Bottom up –Vorgehen gemeint ist?

Die unteren Hierarchiestufen lösen Verbesserungen aus und steuern deren Umsetzung.

Erklären Sie was mit Top down-Vorgehen gemeint ist?

Radikale Veränderungen können nur von der Unternehmensspitze wirksam initiiert und umgesetzt werden. Der Veränderungsprozess wird also stufenweise von oben nach unten ausgelöst und gesteuert. (Gefahr des Scheiterns besteht wegen Akzeptanzproblemen).

Welche Risiken bestehen bei einer Reorganisation nach BPR?

Hohes Umsetzungsrisiko (neue Strukturen bringen hohen Umsetzungsaufwand mit)
Grosses Konfliktpotenzial (veränderte Machtstrukturen, Ängste & Widerstand bei Betroffenen)
Hohes Erfolgsrisiko (Nutzen ist schwer abschätzbar im Vergleich zu hohen Reorganisationskosten)

Weshalb ist es für die Entwicklung einer Praxis wichtig, dass sich die Phasen der Erneuerung und Optimierung abwechseln?

Radikale Veränderungen machen ein Unternehmen instabil. Für eine langfristige Weiterentwicklung und um von Erneuerung zu profitieren, muss man die notwendige Stabilität wieder erreichen, dies erfolgt durch die Optimierung, wo eine bessere Feinabstimmung der Prozess und Strukturen erfolgt, was für mehr Gewissheit sorgt.

Welches Hilfsmittel erlaubt es Problemstellungen systematisch zu bearbeiten?

PDCA-Zyklus (Demingkreis)

Beschreiben Sie kurz den Nutzen des PDCA-Zyklus?

Der PDCA-Zyklus ist ein Hilfsmittel zur Analyse und Verbesserung nicht zufriedenstellender Sachverhalte, also ein bewährter Standard zur Problemlösung

Nennen Sie die vier Phasen des PDCA-Zyklus?

Plan, Do, Check, Act
(Planen, ausführen, überprüfen, verbessern)

Was bedeutet Ökologiemanagement?

Nachhaltiger Umgang mit den vorhandenen Ressourcen.
Der Natur nicht unbegrenzt Schadstoffe zuführen.

Was bedeutet Ökologiepolitik?

Die obersten Zielsetzungen werden festgehalten, die für das gesamte Unternehmen den verbindlichen Rahmen für die Umsetzung von umweltbezogenen Zielen setzen. (Vermeidung von Umweltbelastungen und Einhaltung sämtlicher Vorschriften)

Was ist das Ziel eines Qualitätsmanagementsystems?

Ziel ist Fehler und Risiken zu minimieren und die Sicherheit zu fördern/weiterzuentwickeln – sowohl für die Patienten als auch für das Personal
Ziel ist eine dauerhafte Verbesserung der Unternehmensleistung.

Welche Phasen beinhaltet der Qualitätsmanagementprozess?

Planen (Ziele formulieren, Massnahmen festlegen)
Entscheiden (Zuweisen der Verantwortlichkeiten)
Umsetzen (Ressourcen sicherstellen, Unternehmenskultur, Verschwendung verhindern)
Kontrollieren (Benchmarking, Abweichungen analysieren, Ableiten neuer Ziele)

Welche Bereiche können zertifiziert werden?

Produkte, Dienstleistungen, Systeme, Personen (Ausbildungsstandards)