

# CHARAKTERISTIKA EFQM MODELU EXCELENCE

A MOŽNOSTI JEHO VYUŽITÍ VE  
ZDRAVOTNICTVÍ

**„Model Excellence nám dal novou dimenzi řízení. Byli jsme si vědomi toho, že bychom měli dělat mnoho věcí jinak, ale až model nám řekl co a jak máme dělat jinak“**

**Elke Fischer**

*Pavel Ryšánek*

## CO JE TO EFQM ?

### European Foundation for Quality Management

*Je neziskovou organizací, kterou v r. 1989 založili ředitelé 14 předních evropských firem s cílem prosazovat do praxe základní principy TQM (Excellence) v zájmu trvalého zvyšování výkonnosti organizací*

*V současnosti sdružuje více než 800 organizací nejenom z Evropy.*

*Další informace na: [www.efqm.org](http://www.efqm.org)*

## CO JE TO EXCELENCE?

### Podle EFQM:

**Vynikající působení v oblasti řízení organizací a dosahovaných výsledků založené na základních principech, zahrnujících: orientaci na výsledky, zaměření na zákazníka, vůdcovství a stálost účelu, procesy a fakta, zapojení lidí, neustálé zlepšování a inovace, vzájemně prospěšné partnerství a společenskou odpovědnost**

# EXCELENCE – ZÁKLADNÍ PRINCIPY



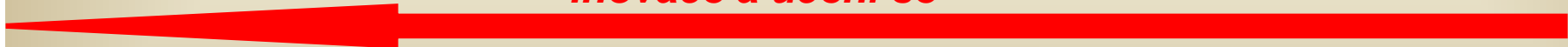
# EFQM MODEL EXCELENCE – Základní rámec

*Nástroje a prostředky  
(předpoklady)*

*Výsledky*



*Inovace a učení se*



# EFQM MODEL EXCELLENCE – Struktura popisu

**Definice kritéria**

**Dílčí kritéria, např. 1a,1b, atd.**

**Naváděcí body  
dílčích kritérií**

**Tvůrčí činnosti při aplikaci  
naváděcích bodů (popis modelu je už  
neobsahuje!)**

## VYUŽITÍ EFQM MODELU EXCELENCE VE ZDRAVOTNICTVÍ



*Jako rámec pro rozvoj systému řízení zdravotnických zařízení*



*Jako inspirace pro zvyšování výkonnosti*



*Jako rámec pro sebehodnocení*



*Jako kritérium pro hodnocení v rámci účasti v soutěžích o národní a nadnárodní ceny za excelenci*

# EFEKTY VYUŽITÍ EFQM MODELU EXCELENCE VE ZDRAVOTNICTVÍ



*Zahrnuje všechny oblasti aktivit ve zdravotnických zařízeních*



*Umožňuje realizaci sebehodnocení s využitím flexibilních přístupů podle potřeb organizací*



*Sebehodnocení i externí posuzování organizací jsou založeny na faktech a důkazech*



*Počítá i s jinými nástroji, jako jsou ISO ř. 9000, Balanced Scorecard, Standardy zdravotní péče*



*Umožňuje komplexní posouzení celkové výkonnosti organizací na bázi mnoha ukazatelů*



*Slouží jako základna k benchmarkingu zdravotnických zařízení ( i různého zaměření)*



*Dovoluje upozorňovat na hlavní problémové oblasti zdravotnických zařízení, jež si zaslouží rychlého řešení*



*Nutí vedení zdravotnických zařízení spolupracovat se všemi zainteresovanými stranami*

# PROČ JE EFQM MODEL EXCELENCE JE VYUŽÍVÁN ?

Výsledky průzkumu EFQM mezi organizacemi přinesly tyto nejčastější odpovědi:

Charakteristika odpovědi:	% respondentů
Abychom dostali realistické hodnocení toho, jak jsme dobří	84
Abychom mohli identifikovat oblasti dalšího zlepšování	82
Abychom měli pro veškeré zlepšování jednotný rámec	68
Abychom získávali informace o nejlepší interní i externí praxi	63
Abychom lépe pochopili, co ovlivňuje a jak výsledky výkonnosti organizace	61
Abychom sjednotili jazyk a styl uvažování lidí	52
Abychom se posunuli z oblasti „proč to nejde“ k dosahování lepších výsledků	45
Abychom vytvořili rovnovážné vztahy k různým zainteresovaným stranám	41

Pavel Ryšánek

Zdroj: EFQM Learning Edge Conference Paris 2006

# JAK ZAČÍT PRACOVAT S EFQM MODELEM EXCELENCE ?

- 1. Porozumění principům excelence**
- 2. Pochopení EFQM Modelu Excelence jako kritéria pro posuzování naší reality**
- 3. Začít u kritéria 2-Politika a strategie:definování cílů organizace do budoucnosti**
- 4. Rozhodnutí o tom, jak definované cíle převést do ukazatelů a měřítek, vztahujících se ke kritériím výsledků (kritériím 6 až 9)**
- 5. Identifikování klíčových procesů a činností pro dosažení výsledků, vztahujících se ke kritériím nástrojů a prostředků 3 až 5**
- 6. Identifikování role vůdců (kritérium 1) pro efektivní realizaci procesů a činností ve všech kritériích nástrojů a prostředků**
- 7. Přezkoumání reálného stavu systému managementu organizace vůči EFQM Modelu Excelence s cílem odhalit silné stránky a příležitosti ke zlepšování (sebehodnocením)**

*Děkuji za pozornost*

Ostrava, 20.8.2008