

Grundlagen

Qualitätszirkel bilden einen Rahmen zur aktiven Mitgestaltung und Weiterentwicklung des Managementsystems durch Erfahrungsaustausch und kritische Überprüfung der eigenen Tätigkeit. Sie nutzen das Fachwissen und die Erfahrung der im Qualitätszirkel mitwirkenden Führungskräfte und Mitarbeiter. Unter Anleitung eines Moderators erarbeiten die Mitglieder des Qualitätszirkels Verbesserungsvorschläge und Lösungswege für die definierten Aufgaben und Fragestellungen. Im Unterschied zur der kontinuierlichen Form der „klassischen“ Arbeitsgruppe arbeiten Qualitätszirkel nicht fortlaufend, sondern auftragszogen.

Die Mitglieder eines Qualitätszirkels werden jeweils abhängig von der Aufgabenstellung und den damit verbundenen Kompetenzanforderungen benannt; dies kann arbeitsfeldbezogen oder fachübergreifend geschehen.

Qualitätszirkel werden von der Geschäftsführung bzw. der zuständigen Leitung (Betrieb, Bereich, Fachbereich, Einrichtung etc.) initiiert und beauftragt. Mit der Beauftragung werden Ziele und Rahmenbedingungen, wie z. B. Sitzungsdauer, Sitzungsrhythmus sowie die Art der Dokumentation und Prüfung der Ergebnisse festgelegt.

Mit Erledigung der Aufgabenstellung (Zielerreichung) löst sich der jeweilige Qualitätszirkel auf.

Typische Aufgaben

Zu den üblichen Aufgaben der Qualitätszirkelarbeit zählen:

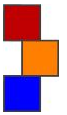
- Bestandsaufnahme von bestehenden Arbeitsabläufen und Regelungen.
- Feststellung von Fehlerquellen
- Erarbeitung von Lösungswegen „vor Ort“.
- Erarbeitung von Vorschlägen zur Verbesserung von Prozessen, Verfahren und fachlichen Standards sowie den dazugehörigen dokumentierten Informationen.
- Mitwirkung an der kontinuierlichen Verbesserung der Qualität der Arbeitsergebnisse.

Die konkreten Ziele und Aufgaben eines Qualitätszirkels werden jeweils im Einzelfall festgelegt.

Bedingungen und Organisation

Qualitätszirkel bestehen aus vier bis acht Mitgliedern, die sich während ihrer Arbeitszeit treffen. Die Mitarbeit in einem Qualitätszirkel ist freiwillig. Sie wird weder von vorgesetzter Seite angeordnet, noch kann sie von Mitarbeitern eingefordert werden. Durch ihre Mitarbeit im Qualitätszirkel verpflichten sich die Mitglieder zur kontinuierlichen und ergebnisorientierten Mitwirkung an der jeweiligen Ziel- und Aufgabenstellung.

Die Mitglieder eines Qualitätszirkels sind in ihrer QZ-Tätigkeit nicht weisungsgebunden. Sie arbeiten in einem offenen, kreativen und konstruktiven Rahmen. Insbesondere in der Kreativphase ist ein freies Aussprechen und Kommunizieren von Ideen gewollt ist, um alle, auch die nicht sofort offensichtlichen Lösungsmöglichkeiten zu berücksichtigen.



Für die Organisation des Qualitätszirkels wird ein Moderator mit folgenden Aufgaben benannt:

- Festlegung des Sitzungsraums mit freundlicher, störungsfreier Atmosphäre,
- Beschaffung der notwendigen Arbeitsmaterialien wie Flipchart, Moderationskoffer etc.,
- Abstimmung der Termine und Einladung der QZ-Mitglieder,
- inhaltliche Strukturierung der Qualitätszirkelarbeit und
- Sicherstellung der Erstellung und Verteilung von Protokollen.

Jeder QZ beschließt Regeln zur Arbeitsweise der Gruppe und zum Umgang miteinander. Die Qualitätszirkelarbeit wird durch den zuständigen Systembeauftragten (z. B. QMB, QB etc.) fortlaufend begleitet, bei auftretenden Problemen oder nicht innerhalb des QZ zu klärenden Fragestellungen ist er unmittelbar zu informieren. Ansonsten wird der zuständige Systembeauftragte durch die Protokolle zeitnah über den Stand der Arbeit des Qualitätszirkels informiert und informiert seinerseits in festgelegten Abständen die Geschäftsführung bzw. die zuständige Leitung.

Genehmigung und Umsetzung von Ergebnissen

Über die Umsetzung von Ergebnissen aus der Qualitätszirkelarbeit in die Praxis entscheidet die Geschäftsführung bzw. die zuständige Leitung. Die Ergebnispräsentation und die Umsetzung erfolgen, soweit möglich, durch die oder unter Einbeziehung der Mitglieder des Qualitätszirkels.

Nach einem angemessenen, vor der Ergebnisumsetzung festgelegten Zeitraum werden der Grad der Anwendung und die Wirksamkeit der vom Qualitätszirkel erarbeiteten Lösungen bewertet.