

Wellness Kongress 2014 ÖQA Österreichische Arbeitsgemeinschaft zur Förderung der Qualität ÖQA Zertifizierungs-GmbH



ÖQA Verein

Österreichische Arbeitsgemeinschaft zur Förderung der Qualität

- Der Verein wurde 1946 gegründet
- Die einzige Stelle Österreichs, die zur Vergabe und Überwachung der Austria Gütezeichen berechtigt ist
- Förderung der Qualität von Produkten und Dienstleistungen
- Gesellschafter der Quality Austria Trainings-, Zertifizierungs- und Begutachtungs GmbH (Gründung 2004)
- Alleiniger Gesellschafter der ÖQA Zertifizierungs-GmbH (Gründung 2007)



Die Dachmarke

Quality Austria



Österreichische Vereinigung zur Zertifizierung von Qualitäts- und Managementsystemen

59%



ÖQS Zertifizierungsund Begutachtungs GmbH



Österreichische Vereinigung für Qualitätssicherung

30%



Österreichische Arbeitsgemeinschaft zur Förderung der Qualität

8%



3%



ÖQA

Zertifizierungs-GmbH



Trainings-, Zertifizierungs- und Begutachtungs GmbH



Quality Austria

Trainings-, Zertifizierungs- und Begutachtungs GmbH

- Marktführer am Österreichischen Markt
- Akkreditiert durch die Akkreditierungsstelle des BMWFJ
- Aktive Mitarbeit in diversen Normungsgremien
- Mitglied der wichtigsten internationalen Qualitätsorganisationen
 - IQNet, EOQ, EFQM, VDA-QMC, IATF, IPC
- Vertreten in mehr als 50 Ländern
 - Zentral- und Ost Europa, Asien, Süd-Amerika, Nord-Afrika
- > 730 Auditoren, Assessoren, Fachexperten und Trainer

Zulassungen: http://www.qualityaustria.com/index.php?id=2442



Vorteile durch QM

- Qualitätssicherung/Qualitätssteigerung
- Verantwortung und Aufgaben sind definiert
- Pro Aktive Führung / Fehler erkennen
- Reaktive Führung / Konstruktiver Umgang mit Fehlern
- Wettbewerbsfähigkeit wird gesteigert



Vorteile durch QM

- Leichtere Einarbeitung von Mitarbeitern
- Sicherung von Know how
- Arbeitsentlastung durch Ablauforganisation
- Entwicklung der Mitarbeiter in Fach und Soziale Kompetenz
- Entwicklung von Produktivität und Qualität



Neue Austria Gütezeichen

Gesundheitstourismus seit 2004









Betreuungseinrichtung für ältere Menschen (stationär) seit 2005, überarbeitet Ausgabe 2012)



Hausverwaltung



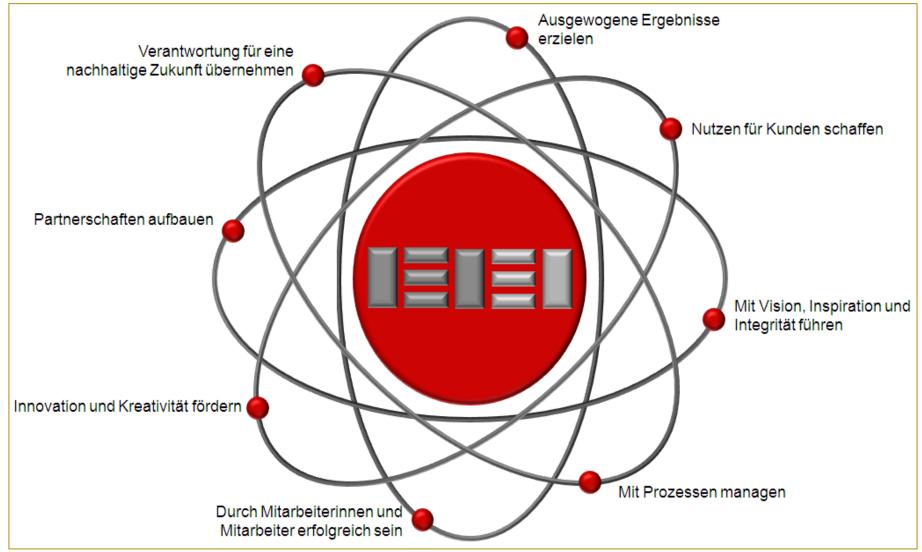
Installateur



Diese Gütezeichen werden von der ÖQA Zertifizierungs-GmbH mit ÖQA-FachexpertInnen überprüft (auf Basis ÖQA-AGB und ÖQA-GRL).

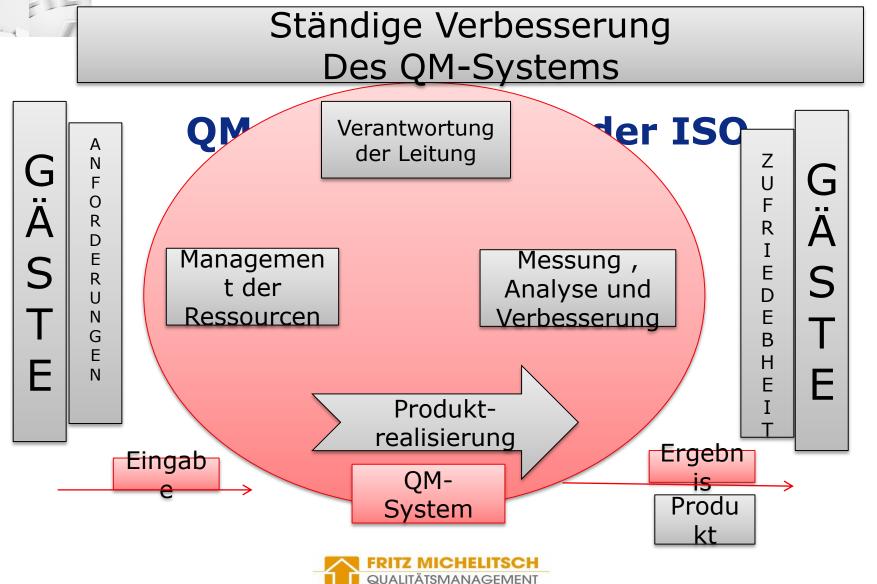


Grundkonzept der Excellence (EFQM)





Ständige Verbesserung





Führung

Vision, Mission, Werte

Eth. Grundsätze Vorbild f. Kultur Excellence

Persönl. Mitwirkung an kont. Verbesserung

Zusammenarbeit mit KundInnen, PartnerInnen

Kultur der Excellence mit

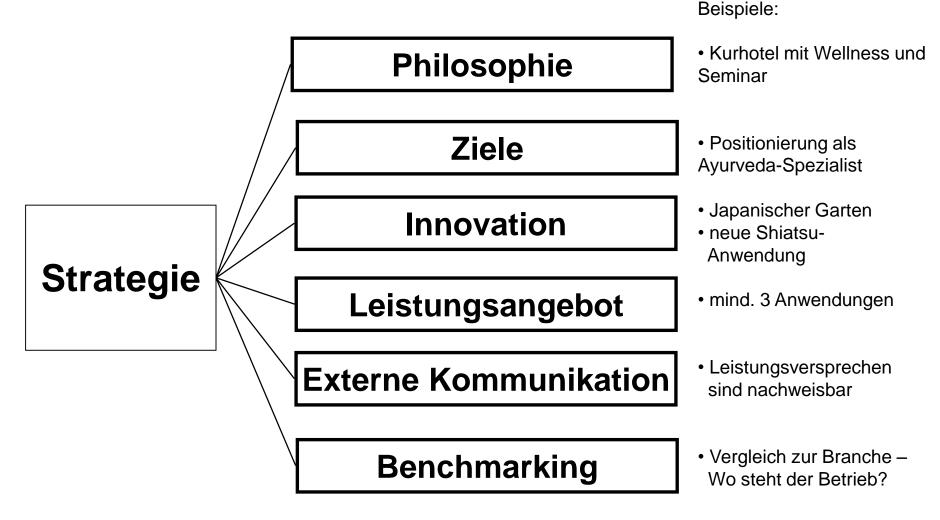
MA Verankern

Wandel der Organisation erkennen und meistern

- Nr. 1 der Region,
- Hotel mit Wellness, Partnerschaft
- Persönlicher Beitrag
- Interne
 Kommunikation

- Lieferantinnenvereinb.
 Kundennenbindung
 - Gemeinsame Aktivitäten
 - Innovationen –Projekte







Grundqualifikation

Weiterbildung

Betriebsspezif. Wissen

Verantwortliche

Interne Kommunikation

Soziales Engagement

Beispiele:

- Basisausbildung von Mitarbeiterinnen, die Anwendungen durchführen
- Gibt es einen Weiterbildungsplan? Worauf beruht dieser?
- Wissen der Service-Mitarbeiterinnen über das Therapie-Angebot
- Kompetenzen und Verantwortungen intern geregelt?
- Wie strukturiert die Kommunikation intern abläuft
- Mitgliedschaften, regionales Engagement

Mitarbeiterinnen & Mitarbeiter



Hardware

Beispiele:

• Zimmergröße mind. 20 m²

Intimsphäre

• Sichere Verwahrung, Sichtschutz

Regionalität und Natur

 regionale Produkte im Ernährungsbereich

Partnerschaften und Ressourcen

Ernährung

 eine täglich wechselnde vegetarische Hauptspeise

Hygiene

· Reinigungspläne liegen auf

Partnerschaft

 Mit dauerhaften Partnern gibt es schriftl. Verträge

Mängelmanagement

 Mängel werden verfolgt und systematisch bearbeitet



Servicekette

Prozess-ID

Verfügbarkeit

Information

Wahlmöglichkeit

Individuelle Bedürfnisse

Supportprozess

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess Beispiele:

- Service-Kette muss beschrieben sein
- Versprochene Leistungen muss es auch geben
- vor der Leistungserbringung kostenlos für Kunden/Gäste
- freie Zeitplanung für Kunden
- Eingehen auf Sprache und Kultur
- Hygiene- und Vorsorgepläne
- Wie lernt das Unternehmen aus täglicher Arbeit?

Prozesse,
Produkte
Dienstleistungen
Servicekette



MitarbeiterInnenbefragung

Beispiele:

 Das Unternehmen führt eine Befragung durch

Mitarbeiterbezogene Ergebnisse

Feedback

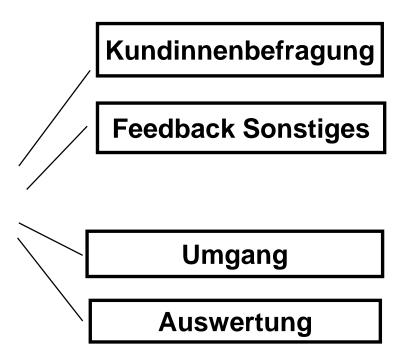
• Es gibt Feedback an die MA

Auswertung

Analyse und Lernen



Kunden bezogene Ergebnisse



- Das Unternehmen führt eine Kundinnenbefragung durch
- Wie mit Feedback daraus umgegangen wird

- Rückmeldungen und Umgang mit Beschwerden
- Analyse und Lernen



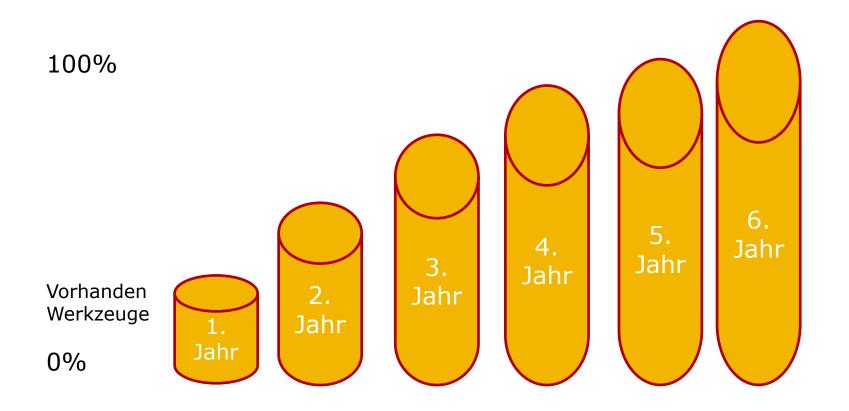
Gesellschaftsbezogene Ergebnisse

Soziales Engagement

- Unterstützung regionaler Aktivitäten
- Aktive Mitgliedschaft im Tourismusverband

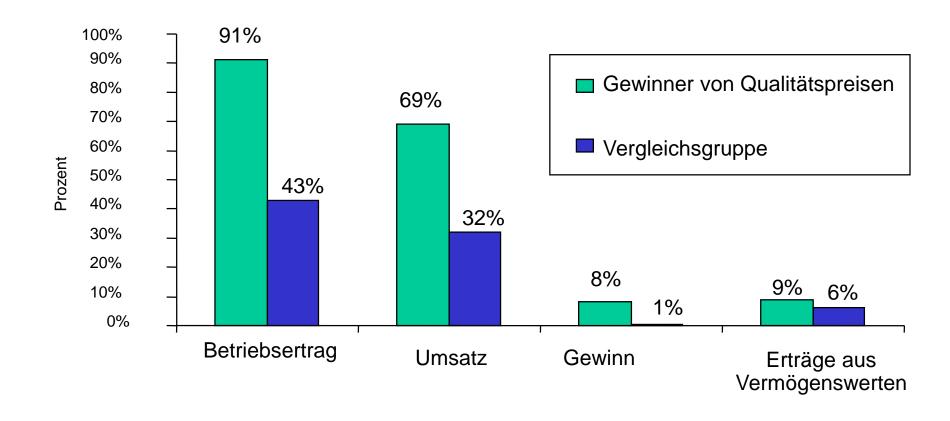


Absicherung der Leistungen durch Audits/ Überprüfungen





Qualitätsmaßnahmen steigern die Wertschöpfung!"



Quelle: Dr. Vinod Singhal, Georgia Institute of Technology, Atlanta, GA



Der Ablauf bis zur Auszeichnung

- Vorprüfung mit Abbruchmöglichkeit
- Ist-Situation (Überprüfung der Innensicht)
- 1. Ausbildungsmodul "Advancer"
- 3 Systemchecks (fachliche Sicht)



Ablauf Zertifizierungsverfahren

Antragstellung

Durch den Zeichenwerber bei der ÖQA

Begutachtung

Begutachtung vor Ort durch ÖQA, unabhängige, qualifizierte ÖQA-Fachexpertinnen/ -experten

Nutzung des Austria Gütezeichens

Nach erfolgreicher Erstbegutachtung erhält die Organisation ein ÖQA-Zertifikat mit Gültigkeitsdauer von 3 Jahren *).

*) Abweichungen möglich, Regelung i. d. jeweiligen GRL



Ablauf der Begutachtung

ALLE Kriterien der GRL müssen erfüllt sein = KO-System, kein Bewertungsverfahren

Erstbegutachtung

- (Vorprüfung/Fragenkatalog)
- Hauptprüfung vor Ort
- Prüf- und Überwachungsbericht

Überwachungsbegutachtung

- nach 12 und 24 Monaten
- Schema wie bei Erstbegutachtung
- Begutachtungsdauer in der GRL geregelt
- Prüf- und Überwachungsbericht

Verlängerungsbegutachtung

- nach 3 Jahren
- Umfang und Ablauf wie bei Erstbegutachtung
- Prüf- und Überwachungsbericht

ÖQA-Fachexperte/in



Qualifizierungslösung

- Best Health Advancer > 1 Tag
- Best Health Professional > 5 Tage
- Best Health Specialist > 9 Tage
- Best Health Expert > 5 Tage



Gesundheitstourismus

Kooperation ÖQA - BHA









- Beendet per 31.12.2012 durch Liquidation der BHA Best Health Austria Gesellschaft für Gesundheitstourismus mbH
- Markenübertragung an die ÖQA erfolgt Aussehen der Gütezeichen unverändert
- Vereinbarung mit IRC über die Durchführung der Kundinnen- und Mitarbeiterinnenbefragung und Auswertung -> Übernahme ÖQA
- Domainübertragung an die ÖQA veranlasst, die Website BHA bleibt aufrecht und wird weiter betreut www.besthealthaustria.com
- Netzwerkpartner wurden informiert es wird versucht die Aktivitäten fortzusetzen (LTO, ÖW, ...)

Erfolg mit Qualität

Kontakt

ÖQA - Österreichische Arbeitsgemeinschaft zur Förderung der Qualität

ÖQA Zertifizierungs-GmbH

Gonzagagasse 1/27

1010 Wien, Austria

Tel.: (+43 1) 535 37 48

Fax: (+43 1) 533 74 07

oeqa@qualityaustria.com

Quality Austria

Trainings-, Zertifizierungs- und Begutachtungs GmbH

Direktion

Zelinkagasse 10/3

1010 Wien, Austria

Tel.: (+43 1) 274 87 47

Fax: (+43 1) 274 87 47-100

Website: www.qualityaustria.com

Customer Service Center

Am Winterhafen 1

4020 Linz, Austria

Tel.: (+43 732) 34 23 22

Fax: (+43 732) 34 23 23

office@qualityaustria.com



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Fritz Michelitsch

Tel: 0676 4178900

Mail: office@q-m-s.at