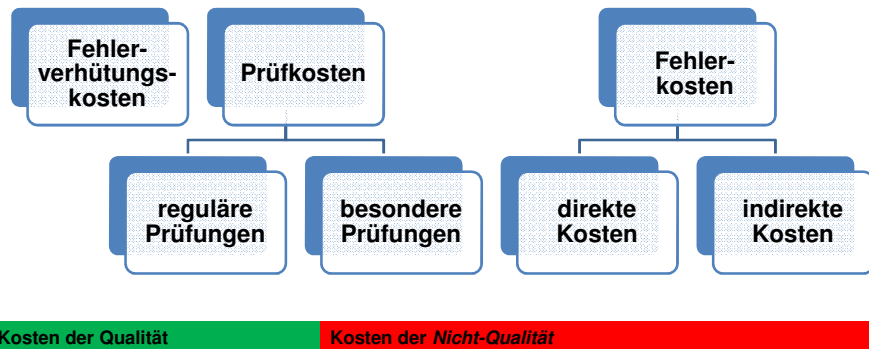


Qualitätskosten

Begriffe, ein Beispiel
und die Tücke im Objekt

Qualitätskosten (klassisch)



Das Beispiel

- notwendige OP-Vorbereitung
 - Einwilligung (OP und Anästhesie)
 - Rasur
 - Röntgenbilder
 - ...
- Fehlt etwas
 - steht der Ablauf
 - entsteht zusätzlicher ungeplanter Aufwand für OP und Station
 - ist der Patient ist unnötig beunruhigt
 -

Abschätzung der Fehlerkosten

- in 5 % aller Fälle war die OP-Vorbereitung so, dass der Ablauf ins Stocken kam
 - 1 Minute OP-Stillstand wurden mit € 5,- bewertet (1 OP Std. € 300,-)
- Zusätzlicher Aufwand für die Station blieb unberücksichtigt
- Der Imageschaden blieb unbewertet

Maßnahmen

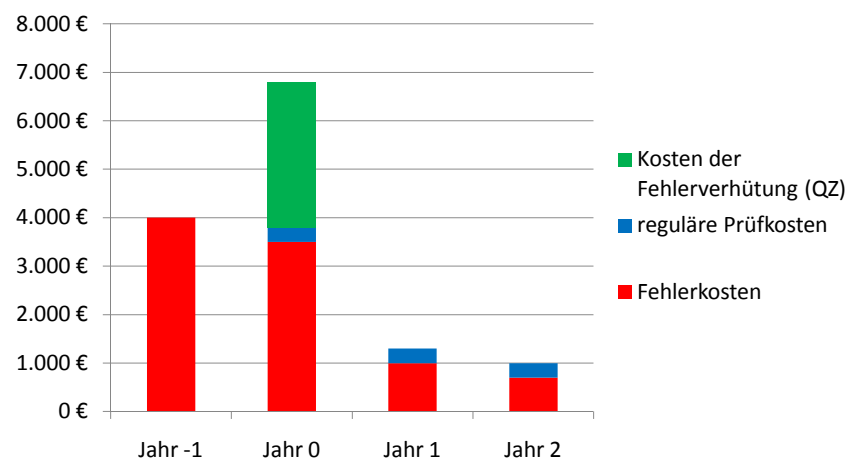
- Es wurde ein Qualitätszirkel eingerichtet.
- Eine Checkliste wurde erarbeitet.
- Die Auswertung der Checkliste wurde vereinbart und festgelegt.

Abschätzung der Qualitätskosten

	Jahr -1	Jahr 0	Jahr 1	Jahr 2
Kosten der Fehlerverhütung (QZ)		€ 3.000		
reguläre Prüfkosten		€ 300	€ 300	€ 300
Fehlerkosten	€ 4.000*	€ 3.500	€ 1.000	€ 700

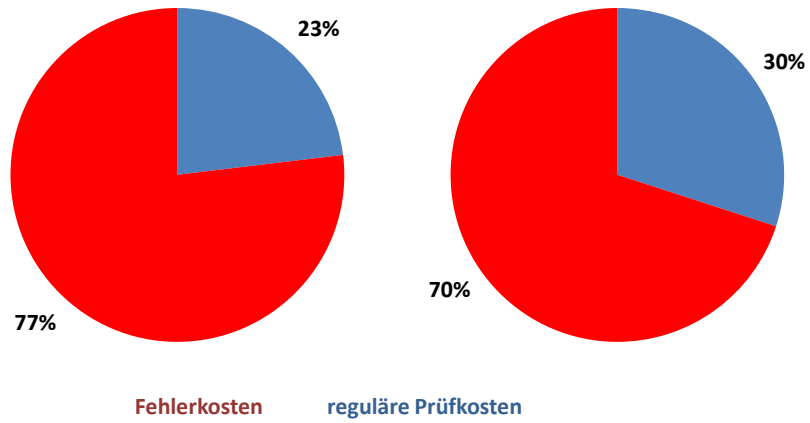
*Hochrechnung

Qualitätskosten

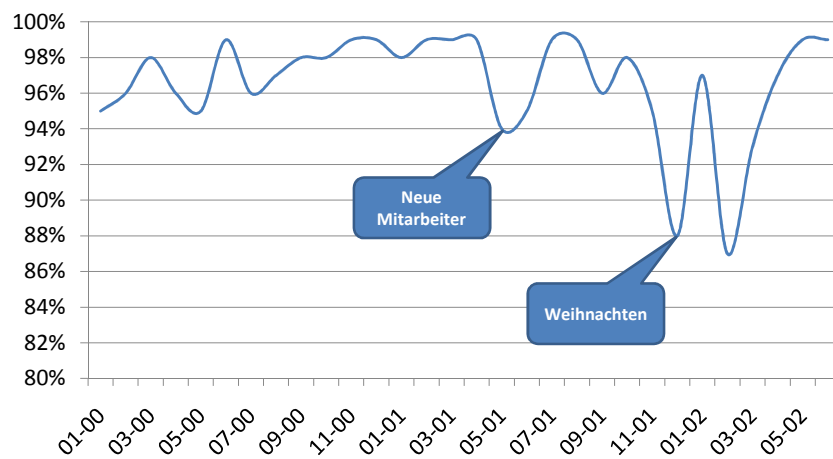


Alles ist relativ ...

Verteilung der Q-Kosten Jahr 1 Verteilung der Q-Kosten Jahr 2



Qualität der Vorbereitung nicht konstant



Die Revolution frisst ihren Erfolg ...

- Sinken die Fehlerkosten
 - nimmt der Anteil der Prüfkosten an den Qualitätskosten zu.
 - müssen die Prüfkosten gesenkt werden!
- D-M-A-I-C
 - Von der Vollprüfung auf Stichprobenannahme
 - Umstellung auf Qualitätsregelkarte