



Wellness Kongress 2014

ÖQA Österreichische Arbeitsgemeinschaft zur Förderung der Qualität
ÖQA Zertifizierungs-GmbH



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





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



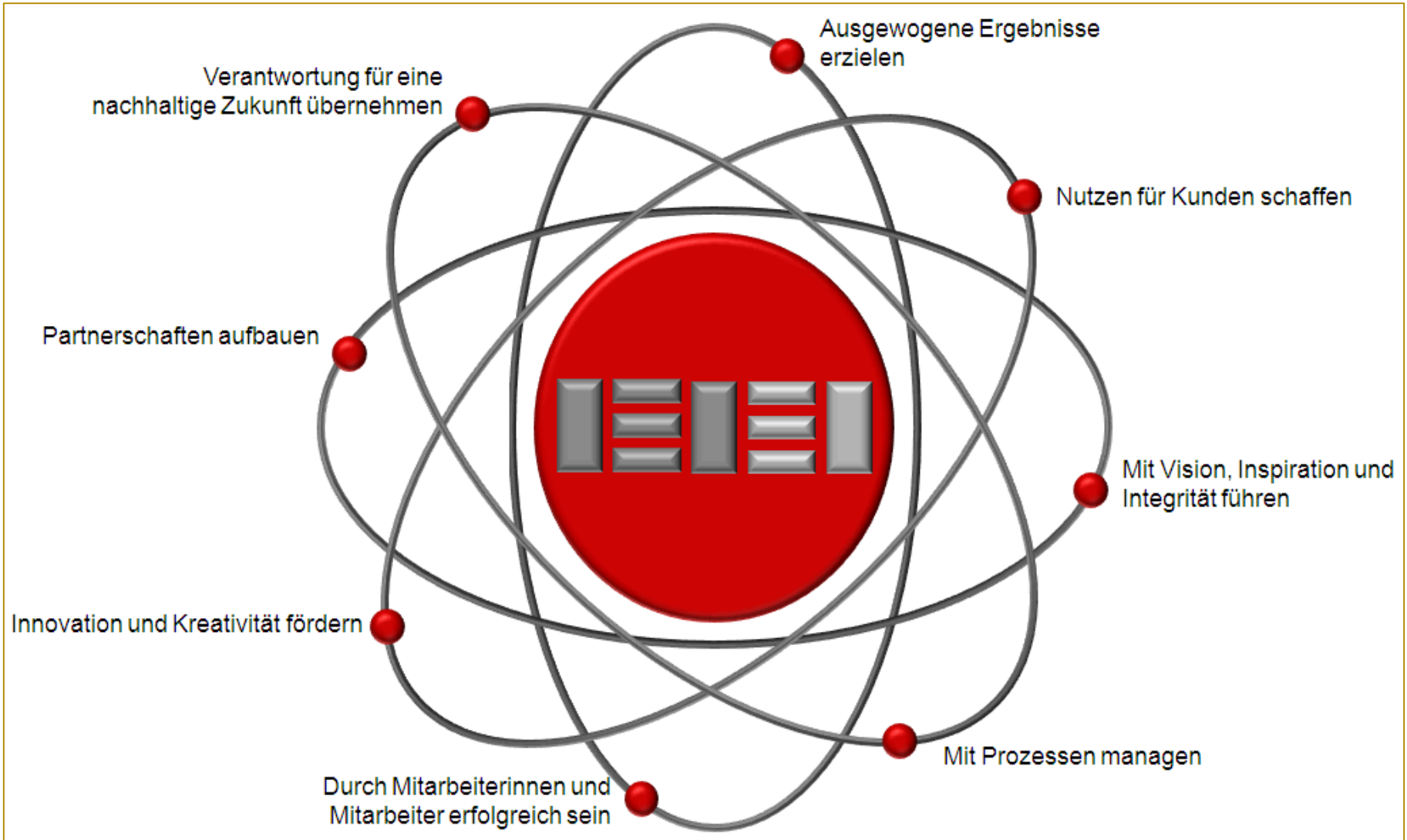
- Installateur



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



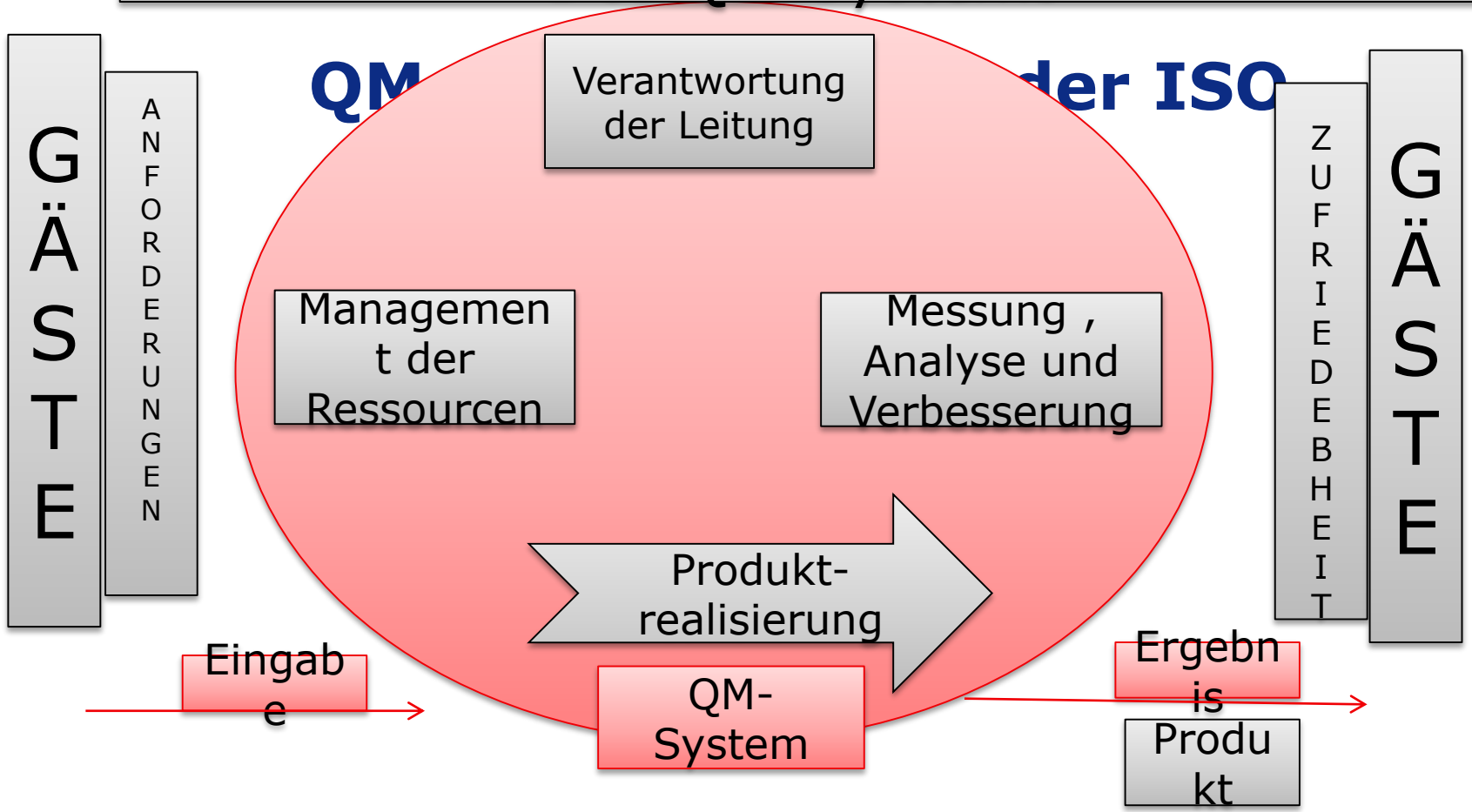
Grundkonzept der Excellence (EFQM)





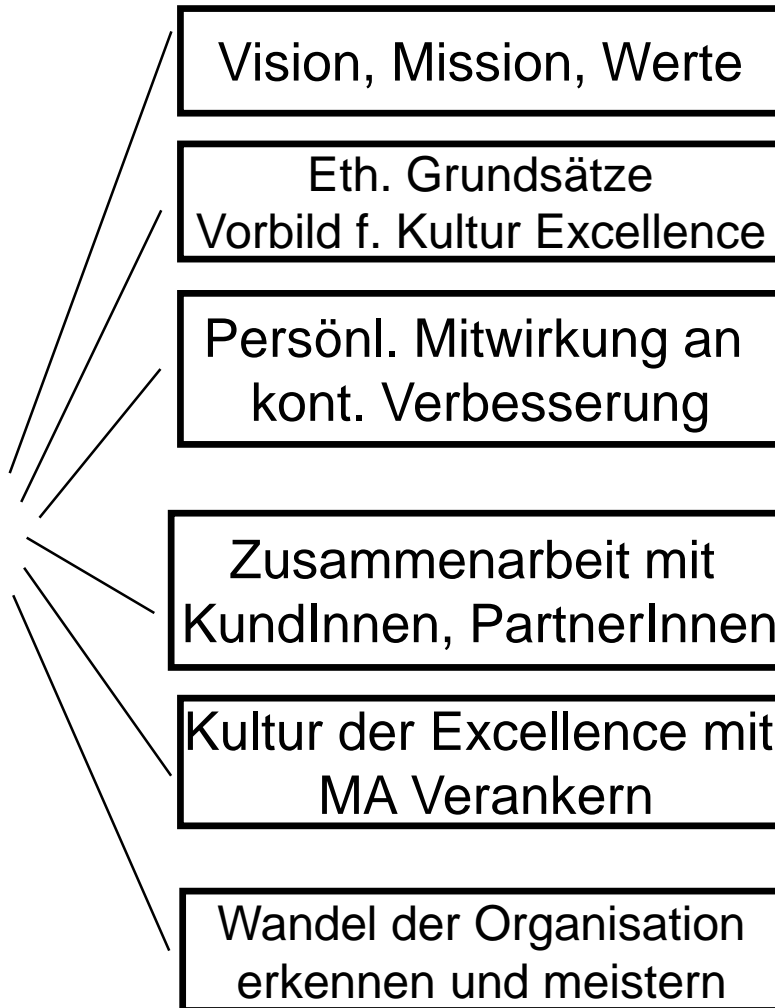
Ständige Verbesserung

Ständige Verbesserung Des QM-Systems

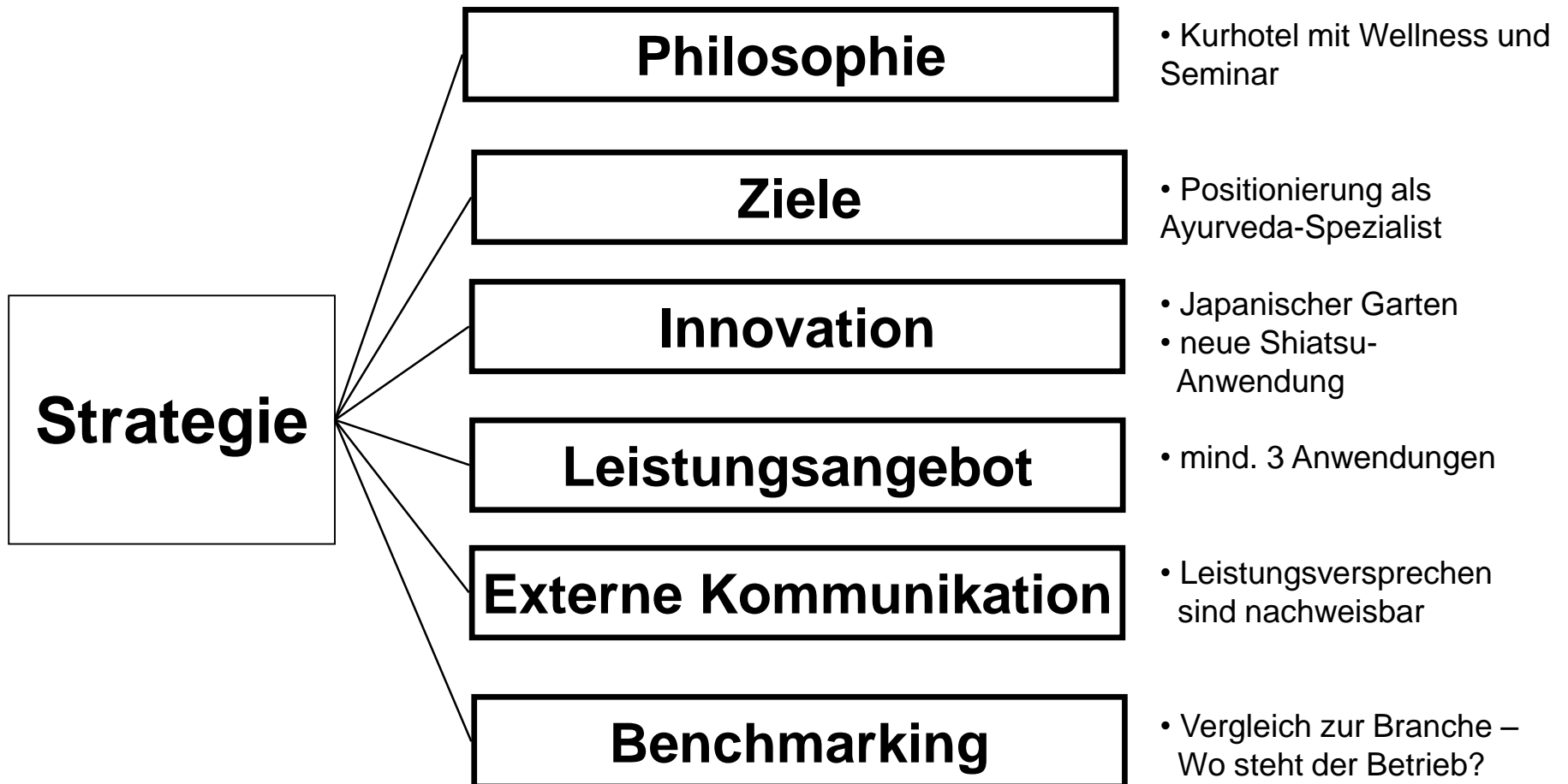


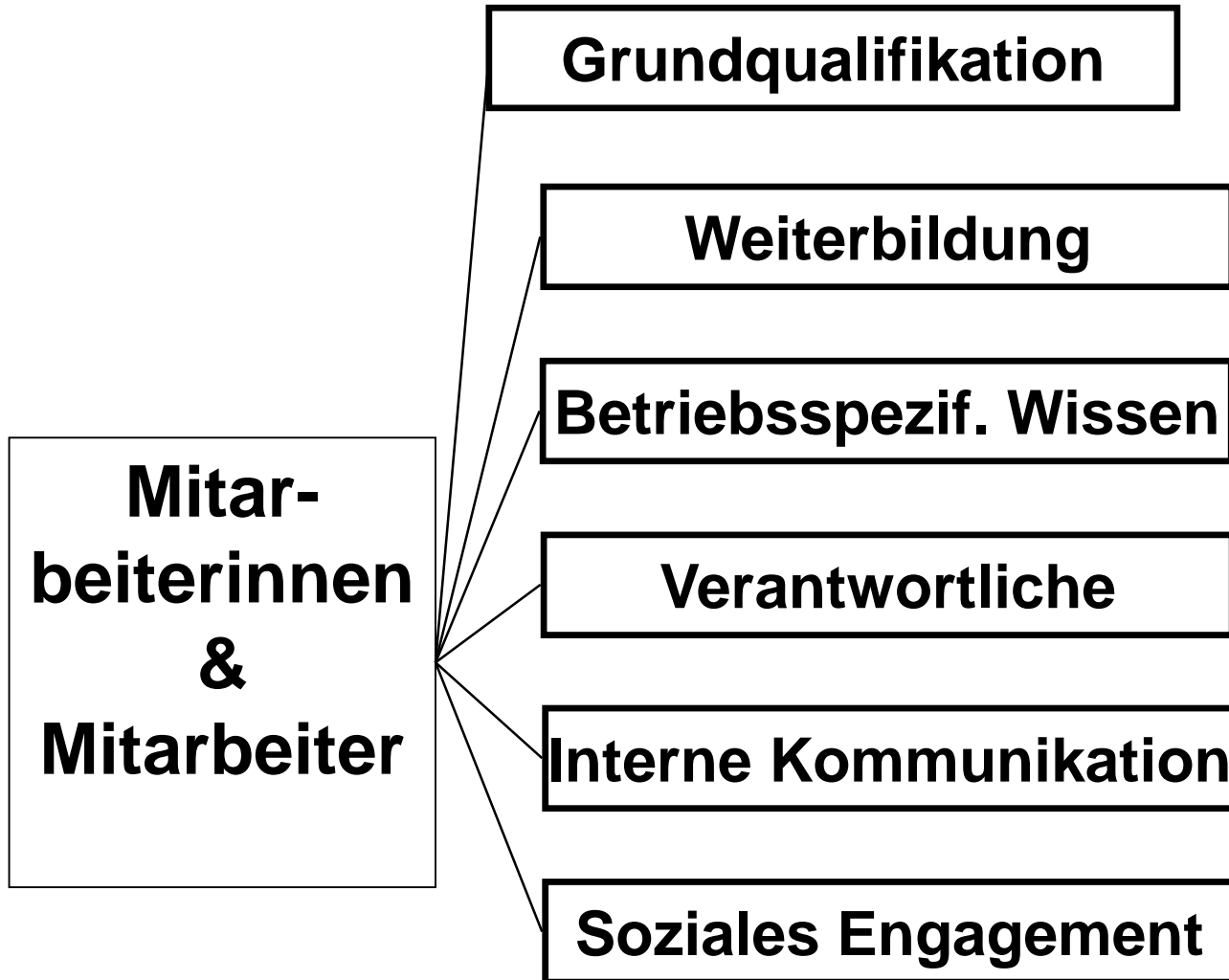


Führung



- Nr. 1 der Region,
• Hotel mit Wellness,
Partnerschaft
- Persönlicher
Beitrag
- Interne
Kommunikation
- Lieferantinnenvereinb.
Kundennenbindung
- Gemeinsame
Aktivitäten
- Innovationen –
Projekte





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



**Partnerschaften
und Ressourcen**

Hardware

Beispiele:

- Zimmergröße mind. 20 m²

Intimsphäre

- Sichere Verwahrung,
Sichtschutz

Regionalität und Natur

- regionale Produkte im
Ernährungsbereich

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



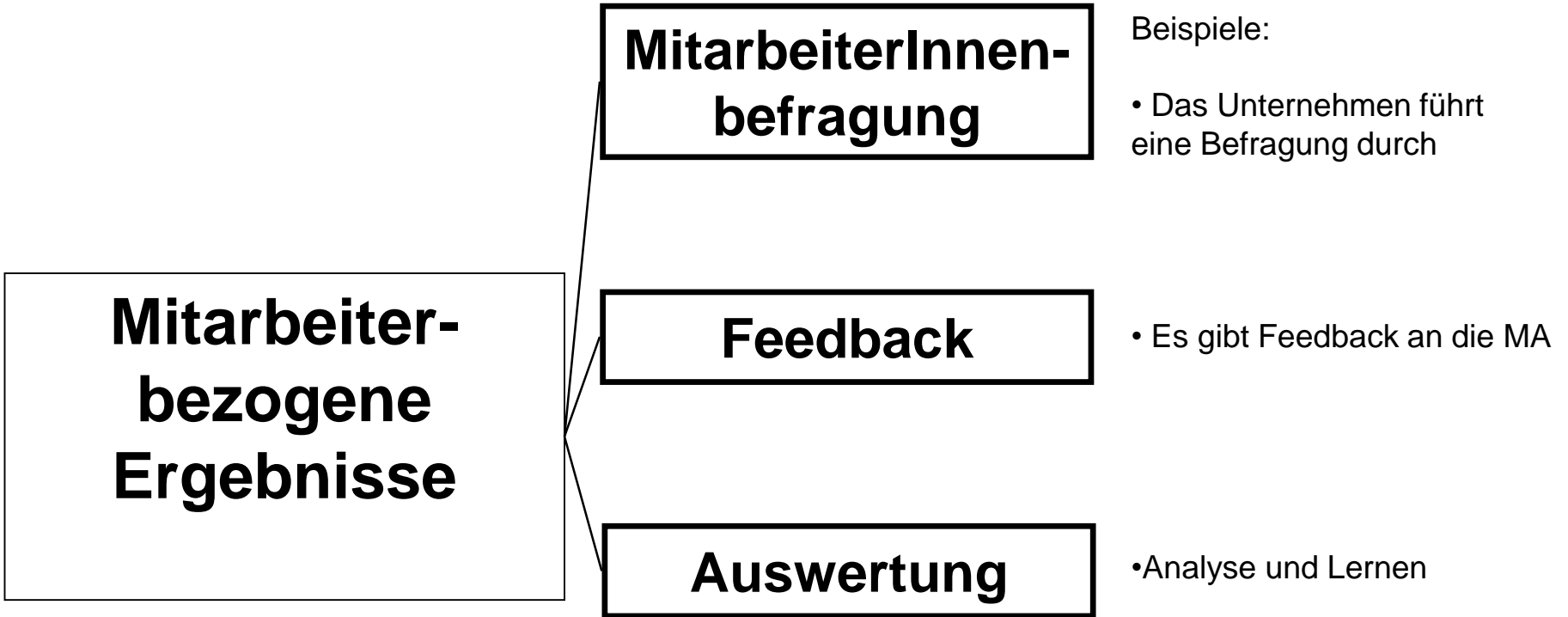
Servicekette

**Prozesse,
Produkte
Dienst-
leistungen
Service-
kette**



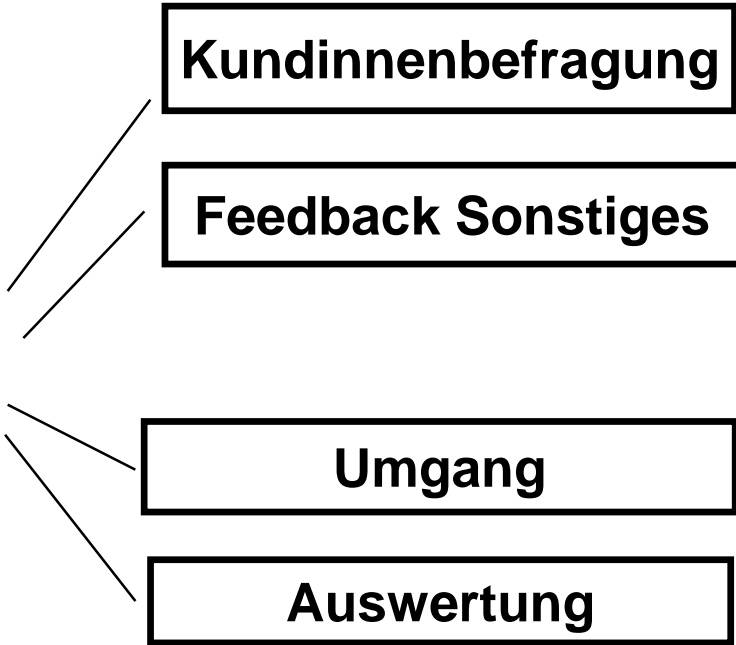
Beispiele:

- 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?





Kunden
bezogene
Ergebnisse



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

- Rückmeldungen und Umgang mit Beschwerden

- Analyse und Lernen



Gesellschafts-
bezogene
Ergebnisse

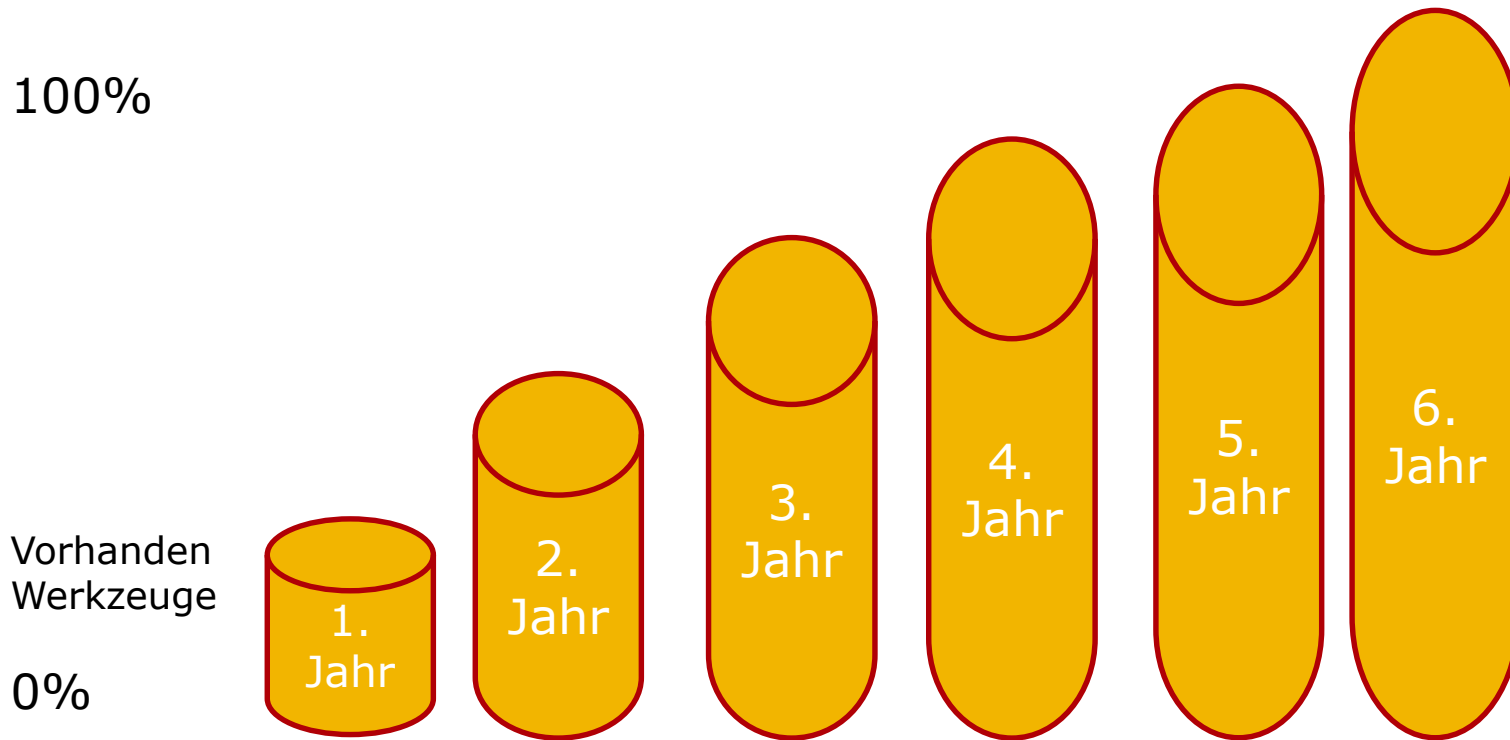


**Soziales
Engagement**

- Unterstützung regionaler Aktivitäten
- Aktive Mitgliedschaft im Tourismusverband

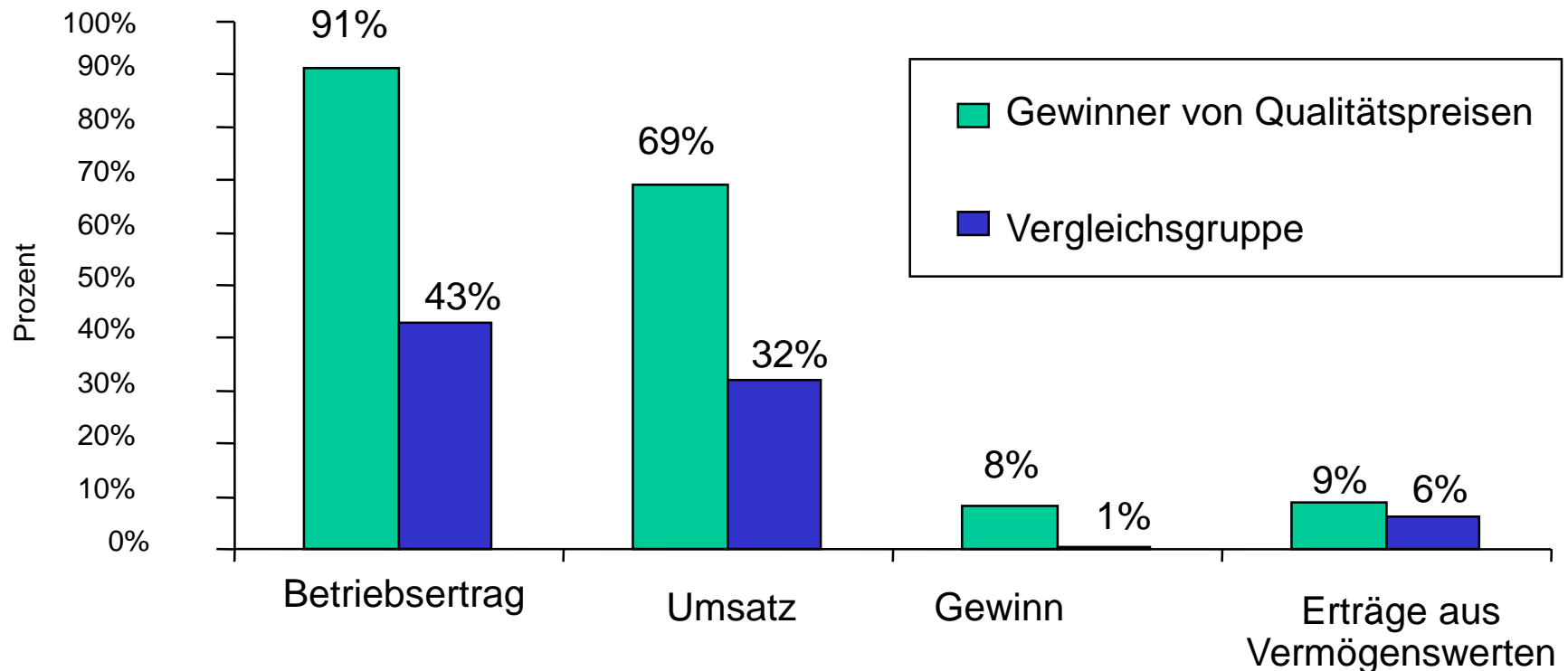


Absicherung der Leistungen durch Audits/ Überprüfungen





Qualitätsmaßnahmen steigern die Wertschöpfung!“



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

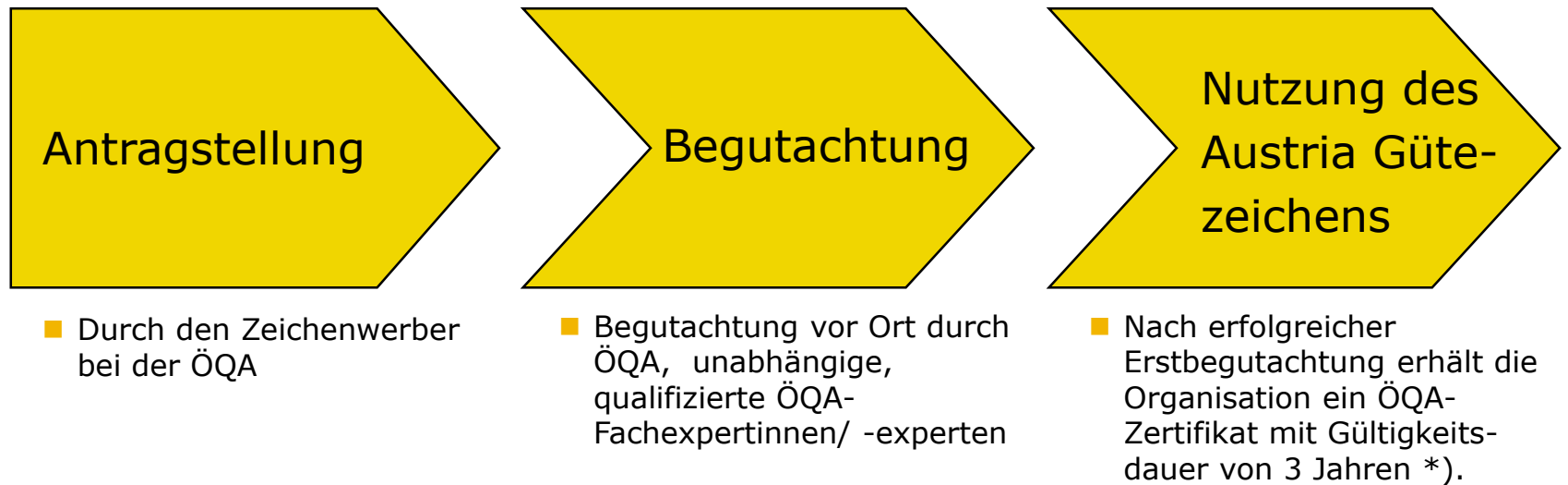


Der Ablauf bis zur Auszeichnung

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



Ablauf Zertifizierungsverfahren

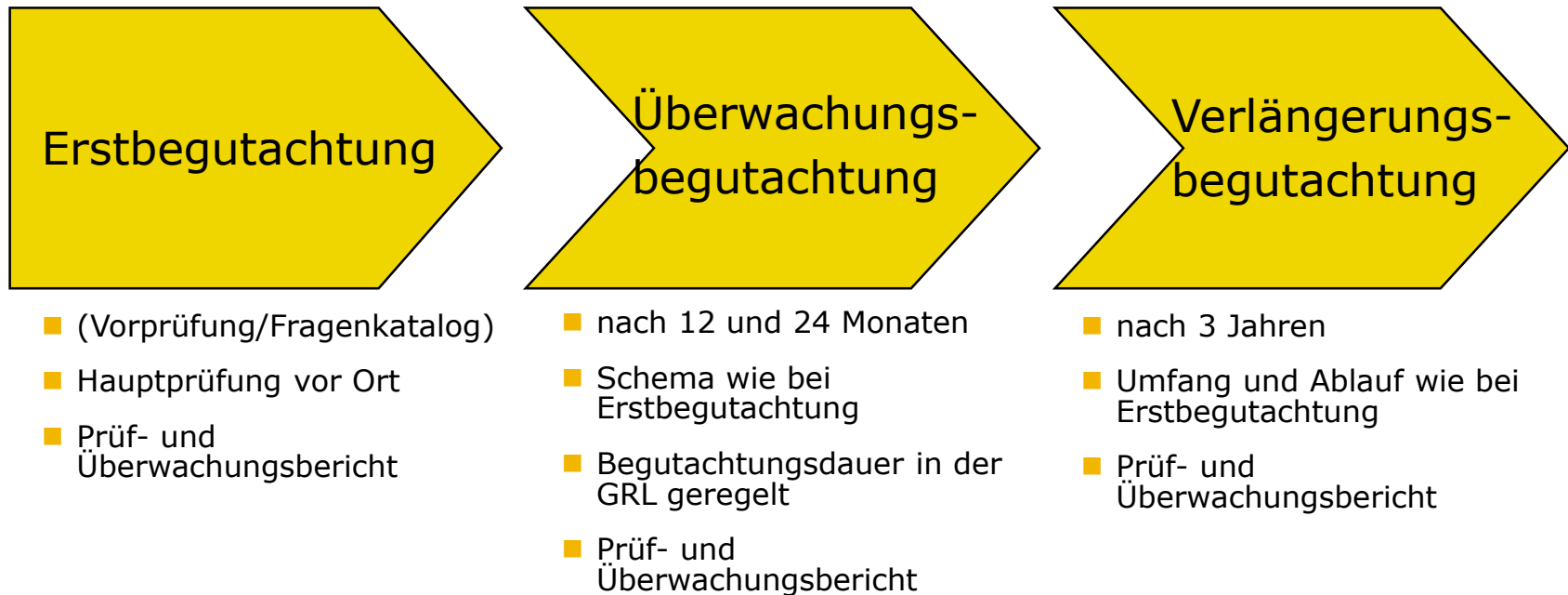


*) Abweichungen möglich, Regelung i. d. jeweiligen GRL



Ablauf der Begutachtung

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



ÖQA-Fachexperte/in



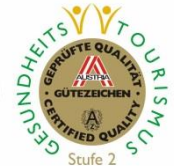
Qualifizierungslösung

- 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, ...)



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