

ISO-Zertifizierung – Erfolgsfaktor Mitarbeitermotivation

Ein Qualitätsmanagement-System ist nur so gut wie die beteiligten Mitarbeiter.



Am Beginn der Qualitätsarbeit kommen oft Aussagen wie „wozu das Ganze?“, „es hat ja bisher auch funktioniert“ bis hin zu „da mache ich sicher nicht mit“. Es gilt, Skepsis und Vorbehalte in Interesse und Commitment umzuwandeln. Ein wesentlicher Erfolgsfaktor ist daher die Einbeziehung und Information sämtlicher Mitarbeiter in die geplante QM-Arbeit – von Anfang an.

Erfolgreicher Start mit Kick-off-Veranstaltung

In den Humanomed-Häusern hat sich eine Kick-off-Veranstaltung bewährt. Angepasst an die Dienstzeiten der Mitarbeiter werden an einem Tag bis zu vier Termine angeboten, in denen die Geschäftsführung selbst über die Motivation zur Zertifizierung sowie über den Zeitplan des Projekts und die Aufgaben der einzelnen Mitarbeiter durch das QM-Team im Detail informiert. Im Rahmen dieser Veranstaltung werden neben dem QM-Team auch die Moderatoren vorgestellt. Die Moderatoren sind jene Mitarbeiter, die die Schnittstelle zwischen QM-Team und den Abteilungen darstellen. Konkret werden mit den Moderatoren die jeweiligen Aufgaben für jede Abteilung im Rahmen von Workshops und Impulsvorträgen erarbeitet und besprochen. Sie sind in Folge für die Umsetzung der definierten Aufgaben verantwortlich.

Nachdem im Gesundheitswesen nicht alle Mitarbeiter ständig Zugang zu einem EDV-Arbeitsplatz haben, werden die laufenden Projektfortschritte mittels Lohnzettel und Informationsboards im Haus kommuni-

ziert. Damit ist sichergestellt, dass jeder Mitarbeiter zeitnah über die Meilensteine des QM-Projekts informiert ist.

Trainingsaudits nehmen Vorbehalte

Im Rahmen des QM-Projekts werden neun Workshops durchgeführt, die die einzelnen Normenelemente wie z. B. die Darstellung der Kernprozesse der ISO beinhalten. Die erarbeiteten Inhalte der Workshops werden in Folge in Form von Trainingsaudits – quasi Generalproben – durchgespielt. Damit werden die Mitarbeiter auf die Fragestellungen vorbereitet und verlieren so die Scheu vor dem „echten“ Zertifizierungsaudit.

Motivationskick vor der Zertifizierung

Rund ein Monat vor dem externen Audit werden noch einmal alle Mitarbeiter zu einer Abschlussveranstaltung eingeladen. Geschäftsführung und QM-Team drücken dabei ihre Wertschätzung für den bisher geleisteten Einsatz aus und motivieren für die letzte Phase vor der Zertifizierung. Die Botschaft „Wir erreichen gemeinsam ein Ziel!“ ist dabei ein wichtiger Faktor.

Die Anerkennung für das Engagement der Mitarbeiter bei der QM-Arbeit zeigt sich in der Humanomed aber auch in kleinen Aufmerksamkeiten während der Projektphase: vom ISO-Traubenzucker bis zum ISO-Button sowie eigenen ISO-Festen nach der erfolgreichen Zertifizierung.

Beratungs-Know-how aus der Praxis

Die Humanomed Gruppe hat sich seit vielen Jahren der Qualitätsarbeit nach der ISO Norm 9001:2008 verschrieben. 2013 wurde das gesamte Humanomed Zentrum Althofen mit über 650 Betten für Kur- und Rehabilitation erstmals erfolgreich zertifiziert. Die dabei entwickelten Projektstrukturen zur Einführung eines QM-Systems wurden in Folge für die Zertifizierung der Privatklinik Villach 2015 und der Privatklinik Maria Hilf in Klagenfurt (geplant Ende 2016) erfolgreich genutzt.

Zukünftig soll dieses Know-how auch anderen Gesundheitseinrichtungen angeboten werden. Ziel ist die praxisnahe, unbürokratische und mitarbeiterorientierte Einführung eines zertifizierbaren Qualitätsmanagement-Systems in einem Zeitraum von 1,5 Jahren mittels erfolgreicher Beratungsstrukturen. ■

MAG. (FH) ANDREA ANDERWALD



Qualitätsmanagement
Humanomed Consult
andrea.anderwald@humanomed.at
www.humanomed.at