

Das Auditieren lässt sich nicht am grünen Tisch erlernen

Auditorinnenwerkstatt für TQM-Auditorinnen



von Dr. Adelheid Weißling (KOM Consulting), Carina Hartmann (Ev. Krankenhaus), Angela Hoffmann (GWG Seniorenwohncentrum), Barbara Kuhlwilm (ambulante häusliche Pflege), Annette Schmitt (2plus), Ursula Tenhagen (Städtisches Seniorenheim), Daniela Weymanns (Diakonisches Werk)

Ähnlich wie die Fahrstunde für den Führerschein bleibt eine Weiterbildung zum Auditor recht theoretisch, wenn Möglichkeiten fehlen, das Gelernte in der Praxis zu erproben und gemachte Erfahrungen zu reflektieren. Doch wie kann man zu Beginn einer möglichen Laufbahn als Auditor die notwendige Praxis erlangen?

Auch die Teilnehmerinnen der Auditorinnen-Weiterbildung für Fach- und Führungskräfte aus Einrichtungen des Sozial- und Gesundheitswesens bei den Kaiserswerther Seminaren in Düsseldorf 2007 fragten sich:

- ▶ Wen kann ich bei einem Audit begleiten?
- ▶ Wo ist es möglich, die mindestens 4 eigenständigen Systemaudits durchzuführen, die für einen Abschluss als zertifizierter TQM-Auditor erforderlich sind?
- ▶ Und wer bietet Unterstützung auf dem weiteren Weg meiner Auditorinnenlaufbahn?

sich regelmäßig zu treffen, um Erfahrungen auszutauschen und sich gegenseitig weiterzuhelfen: Die Idee der Auditorinnenwerkstatt war geboren.

Ein wesentliches Ziel der Gruppe ist es, sich gegenseitig bei der Durchführung der erforderlichen Systemaudits zu unterstützen. Dies bedeutet insbesondere Unterstützung bei der Suche nach Einrichtungen, die Probeaudits ermöglichen. Bewährt hat sich beispielsweise ein Rotationsmodell, wonach Teilnehmerinnen wechselseitig Einrichtungen anderer Teilnehmerinnen auditieren. Auf diese Weise wird für alle Teilnehmerinnen gleichermaßen ein Zugang zu einer anderen als der eigenen Einrichtung geschaffen.

Mitgliedern der Gruppe. Schnell wurde in der Diskussion deutlich, dass es nicht ausreicht, Voraussetzungen für die Durchführung von Audits zu ermöglichen, sondern dass es ebenso erforderlich ist, die Anwendung der Auditprinzipien zwingend zu vereinbaren, die man theoretisch im Lehrgang kennengelernt hat. Dieses gilt sowohl für die eigene Einrichtung als auch für die Einrichtung, bei der man als Auditor zu Gast ist.

Man vereinbarte einen „Ehrenkodex“, der in erster Linie zum Ziel hat, den auditierten Einrichtungen Sicherheit zu bieten hinsichtlich der Vertraulichkeit von einrichtungsinternen Verfahren und Dokumentationen. Dies heißt:

- ▶ Diskretion in Bezug auf das Verfahren
- ▶ Verschwiegenheit über die Ergebnisse nach außen
- ▶ Keine Nennung von Namen und Orten in der Vorstellung von Ergebnissen

Bereits nach dem ersten Treffen der Auditorinnenwerkstatt im Frühling war klar, die Gruppe will nicht unter sich bleiben, sondern ist offen für neue Absolventen und Absolventinnen der Auditorinnenlehrgänge. Da die Kaiserswerther Kursleiterin, Gabriele Moderjewsky, zu den Mitgliedern zählt, wurde sie ausdrücklich gebeten, in ihren aktuellen Lehrgängen „die Werbetrommel zu rühren“.

Vielleicht sind es beim nächsten Termin schon ein paar Mitglieder mehr, die in den Ehrenkodex eingeführt werden müssen. Auch wird es mehr als ein durchgeführtes Audit zu reflektieren geben. Auf die wei-

Wichtig ist es den Teilnehmerinnen, ein Forum zu haben, in dem sie sich über die gemachten Erfahrungen bei der Durchführung von Systemaudits austauschen können. So stand das Werkstatt-Treffen im Frühling unter dem Vorzeichen eines ersten gemeinsamen Audits von zwei



Auditorinnen der „Auditorinnenwerkstatt“

Man beließ es aber nicht bei einem hilflosen Achselzucken, sondern nahm die Dinge selbst in die Hand. Die Teilnehmerinnen beschlossen,

so stand das Werkstatt-Treffen im Frühling unter dem Vorzeichen eines ersten gemeinsamen Audits von zwei

teren Aktivitäten der Werkstatt darf man gespannt sein. Bereits angedacht wurde ein Interneforum, in welchem Fragen rund um das Audit von Managementsystemen mit Schwerpunkt Gesundheitswesen beantwortet werden sollen. Allerdings ist die Realisierung entsprechend aufwändig.

Die Gruppe hat sich mittlerweile auf Themenschwerpunkte festgelegt. Namentlich werden auf einer Liste Themen aufgeführt und zugeordnet, zu denen Fragen auftauchen könnten. So weiß jeder, wer welche Schwerpunkte hat und kann auftauchende Fragen direkt an den „Experten“ weiterleiten. Auch hat man sich auf jeweils im nächsten Treffen zu besprechende Tagesordnungspunkte geeinigt. Beim nächsten Mal soll es schwerpunktmäßig um Struktur und Inhalte der Auditberichte gehen vor dem Hintergrund, dass diese oft sehr aufwändig sind,



Treffen der „Auditorenwerkstatt“

jedoch nicht immer mit der erhofften Aufmerksamkeit von den Auditierten bzw. Auditauftraggebern gelesen werden. Letztendlich wird das in eine Diskussion um Feststellungen und Schlussfolgerungen münden und wie man sich in Auditberichten möglichst kurz und knackig ausdrücken kann und trotzdem alle wesentlichen Dinge berücksichtigt.

sentlichen Dinge berücksichtigt.

Die Auditorenwerkstatt freut sich auf Verstärkung. Sie trifft sich in viermonatigen Abständen zu Arbeitstreffen in der Region Nordrhein. Das nächste Treffen findet im Februar 2008 statt. Kontakt und Information unter: auditorenwerkstatt@web.de

QUALITÄTSMANAGEMENT

**INTENSIVSEMINARE
KOMPAKTSEMINARE**

www.eqzert.de