

«Neue ISO-Norm 9001:2015 – in Rekordzeit etabliert»

TEXT/ BILD: NICOLE SCHINDLER, ANDRE KUSTER

«Qualität» ist ein sehr relativer Begriff. Was für den einen ausgezeichnet ist, ist für die andere vielleicht knapp genügend. In unserer Institution wollen wir die Qualität unserer Leistungen nicht dem Zufall überlassen. Und wir dürften dies auch nicht: Als Heimbetrieb sind wir gesetzlich verpflichtet, ein Qualitätsmanagement zu führen. Dazu stehen verschiedene Systeme und Normen zur Verfügung.

Nach der Fusion der Heime Uster galt es ab 2005, zwei Betriebe mit verschiedenen Häusern und Kulturen zusammen zu bringen. Die damalige Geschäftsleitung entschied sich für die Etablierung einer sogenannten ISO-Norm (ISO: International Organization for Standardization). Die Einführung der ISO-Norm 9001 ermöglichte es, betriebliche Abläufe und Prozesse einheitlich zu gestalten. Die Arbeit in den Heimen Uster wurde dadurch wesentlich vereinfacht. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist bekannt, wie wir unsere Arbeit machen und sie können sich abteilungsunabhängig gegenseitig aushelfen.

Neue ISO-Norm 9001:2015 – wir haben es geschafft!

Auch Qualitätsmanagement-Systeme und -Normen verändern und entwickeln sich. Bisher waren wir nach der ISO-Norm 9001:2008 zertifiziert. Diese läuft im September 2018 aus und verliert ihre Gültigkeit. Nach nur einem Jahr Vorbereitung wurden wir am 18. November 2016 nach der neuen ISO-Norm 9001:2015 zertifiziert. Wir sind eine der wenigen Unternehmungen, die den Sprung in die Zukunft bereits geschafft haben. Darauf dürfen wir stolz sein!

Die neue Norm wollten wir so umsetzen, dass sie unseren betrieblichen Abläufen entspricht und soweit möglich einen Zusatznutzen generiert. Unnötige administrative Arbeiten wollten wir vermeiden.

Das Jahr 2016 war für die Heime Uster intensiv mit sehr vielen Projekten (u.a. Easy-Dok, Weiterentwicklung der Strategie). Deshalb haben die Qualitätsverantwortlichen die Führung für die Umsetzung der neuen Norm übernommen. Die Belastung für die übrigen Mitarbeiterinnen

und Mitarbeiter war so möglichst gering. Wesentliche strategische Fragen wurden zusammen mit der Geschäftsleitung und dem Kader erarbeitet. Dieses Vorgehen hat sich bewährt. Zum Beispiel werden Weiterentwicklungen und Weiterbildungen stärker gewichtet. Den Anforderungen des Umfeldes schenken wir stärker Beachtung. Zudem wird die Qualität externer Dienstleister durch Zusatzmassnahmen sichergestellt.



Ausblick und Fazit

Auch im Qualitätsmanagement steht die Zeit nie still. Es gibt immer etwas zu verbessern oder weiterzuentwickeln. Wir wollen erreichen, dass uns das Qualitätsmanagement-System noch stärker als bisher bei der täglichen Arbeit unterstützt. Alle wichtigen Prozesse und Abläufe sollen in unserem Qualitätsmanagement-System abgebildet sein, unnötige Dokumente und Reglementierungen aber eliminiert werden. So bleibt es übersichtlich und anwendungsfreundlich.

Zur Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird im Juni 2017 ein Update der QM-Software mit diversen Erleichterungen aufgeschaltet. Damit wird es einfacher, wichtige Dokumente zu finden oder Ideen für Verbesserungen einzubringen. Ganz im Sinne der neuen ISO-Norm soll auch das Bewusstsein der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für unsere Ziele und die Bedürfnisse unserer Bewohnerinnen und Bewohner weiter gefördert werden.

Insgesamt dürfen wir feststellen, dass wir im Bereich Qualitätsmanagement sehr gut aufgestellt sind.