



## Audits sind keine Razzia!

Der Ist-Zustand bzw. die Ergebnisse der Befragungen werden nachweislich und sachlich mit Daten, Zahlen, Fakten protokolliert. Bei den Befragungen können Verbesserungspotentiale und gegebenenfalls Schulungsbedarf erkannt und ebenso Verbesserungsvorschläge der Mitarbeiter geäußert und dokumentiert werden. Im internen Audit geht es keineswegs darum, an erster Stelle die Stärken und Schwächen der Mitarbeiter zu ermitteln!

Zweck ist es, den kontinuierlichen Verbesserungsprozess aufrecht zu erhalten. Deshalb müssen Abweichungen durch Korrektur- bzw. Vorbeugungsmaßnahmen beseitigt werden. Und dies sollte systematisch (was? wer? bis wann?) in Absprache mit dem Bereichsverantwortlichen erfolgen. Erst wenn die erkannten Maßnahmen nachweislich und erfolgreich durchgeführt wurden, kann das interne Audit als beendet betrachtet werden.

## Fazit und Aussicht

Das Audit der Zukunft darf kein vom restlichen Unternehmen abgekoppeltes Instrument sein. Es muss eng mit dem Controlling der Leistungen des Unternehmens verbunden sein. Nur so können zukünftig, neben den eigentlichen Audit-Ergebnissen, die Ergebnisse von Lieferanten- und Kundenbefragungen sowie betriebswirtschaftliche Daten und andere Grundlagen gebührend berücksichtigt werden. Das klassische Audit ist in ein Gesamtkonzept zu integrieren. Das Auditergebnis ist also nicht nur von den

Ergebnissen der Vor-Ort-Untersuchung abhängig, sondern auch von den positiven Bewertungen aus den genannten Instrumenten.

Das Audit behandelt nicht nur die Fragestellungen hinsichtlich der Vorgabergelungen, wie beispielsweise

„Sind Regelungen zur optimalen Ersatzteilhaltung vorhanden?“,

sondern hinterfragt auch deren Ergebnisse, z. B.:

„Welcher Anteil der im Labor vorrätigen Ersatzteile wurde in den letzten drei Monaten benötigt?“

Der Beitrag zur Wertschöpfung steigt. Diese Tendenz, erreichbare Zielgrößen in das Audit mit einzubeziehen, lässt sich auch in anderen Auditsystemen erkennen. Beim Sicherheits-Zertifikat für Kontraktoren (SCC) z. B., besteht ein Zertifizierungsaudit nur, wer bestimmte Grenzen zu Unfallzahlen unterschreitet. Das Zertifikat stellt also nicht nur einen Nachweis zur Fähigkeit des Unternehmens dar, sondern bescheinigt ebenso messbare Erfolge. Seit einiger Zeit zeichnet sich in manchen Unternehmen ein weiterer Trend im Audit-Wesen ab. Die Auditoren führen dort die Audits nicht in der klassischen Form von Frage und Antwort durch, sondern gestalten das Audit als gemeinsame Bewertung mit dem auditierten Bereich und erstellen darüber einen Audit-Bericht mit Maßnahmen. Die Verbreitung dieser „Audit-Workshops“ nimmt im Zuge der Auditierung von Prozessen zu. Der herausragende Vorteil dieser Vorgehensweise liegt darin, dass alle

Prozess Beteiligten gleichzeitig anwesend sind. Es erleichtert dem Auditor, Prozesse über Abteilungsgrenzen hinweg zu verfolgen. So können lange Wege und zeitraubende Rückfragen reduziert werden. Eine weitere Tendenz resultiert aus diesen „Audit-Workshops“. Der interne Auditor fungiert hier nicht nur als Entdecker von Verbesserungspotenzialen, sondern auch als Moderator zur Verwirklichung der Lösungen. Entgegen der klassischen Vorgehensweise beim Audit ist hier der Auditor mit in die Definition und Umsetzung der Maßnahmen als Berater eingebunden.

Hilfe und Empfehlung zur aktuellen Vorgehensweise gibt Ihnen die im Dezember 2002 erschienene Norm DIN EN 150 19011 „Leitfaden für Audits von QM- und/oder Umweltmanagementsystemen“ [1].

Mit diesem Beitrag endet die Serie „Qualitätsmanagement — ein weites Feld!“ Ich hoffe, ich konnte Ihnen einen kleinen Überblick über die aktuelle „QM-Szene“ im Gesundheitswesen vermitteln und würde mich freuen, wenn beim Lesen dazu noch Ihr Interesse für Qualitätsmanagement geweckt wurde.

---

## Literatur

1. DIN EN SO 19011, Ausgabe:2002-12, Leitfaden für Audits von Qualitätsmanagement- und/oder Umweltmanagementsystemen, Beuth-Verlag, Berlin.

---

Anschrift der Verfasserin:

Marianne  
Drinkewitz-Latschenberger  
EOQ-Qualitätsauditorin (TÜV)  
EFQM-Assessor,  
MTA  
dqmd drinkewitz  
qualitätsmanagement-  
dienstleistung  
Zum Leeborn 13 a  
21228 Harmstorf  
E-Mail: drinkewitz@dqmd.de  
www.dqmd.de

