



ZSVA-Spiegel

Ausgabe 07/97
März 1997
Register 7

BAG Service

Die BAG auf dem Weg zum ISO 9000-Zertifikat (Teil 5): Fortbildung als Werkzeug zur Qualitätsverbesserung

Innovative Technologien und Produkte, steigende Kundenanforderungen und neue gesetzliche Regelungen erfordern eine kontinuierliche innerbetriebliche Weiterbildung aller Mitarbeiter mit qualitätsrelevanten Tätigkeiten. Auch die DIN EN ISO 9001 hält mit dem Kapitel "Schulung" eine Reihe von Forderungen bereit, die für eine entsprechende Zertifizierung des Qualitätsmanagement-Systems zu erfüllen sind.

Die naturwissenschaftlichen Fachgebiete sind gekennzeichnet durch die ständige Erschließung neuer Erkenntnisse und Zusammenhänge. Diese Tatsache hat eine relativ schnelle Veralterung bestehenden Wissens zur Folge, wobei sich dieser Trend gerade auf medizinischem bzw. medizinisch-technischem Gebiet in den letzten Jahren noch verstärkt hat. Dies erfordert beispielsweise bei Neuprodukten eine besonders intensive Kundenbetreuung, die natürlich nur durch entsprechend qualifizierte Mitarbeiter geschehen kann. Aber auch in anderen betrieblichen Bereichen hat sich, z. B. durch das moderne Qualitätsmanagement, eine Vielzahl von Änderungen bzw. neuen Anforderungen ergeben. Dieses muß den Mitarbeitern auf sinnvolle Art und Weise vermittelt werden. Nicht weniger wichtig ist, betriebsintern dafür Sorge zu tragen, daß gesetzliche Neuerungen und veränderte behördliche Auflagen rechtzeitig umgesetzt werden, um Komplikationen zu vermeiden. Die aktuelle EU-weite Harmonisierung vieler Gesetze und Richtlinien im medizinischen Bereich oder die Umsetzung

arbeitssicherheitstechnischer Vorgaben erfordern eine erhöhte Aufmerksamkeit seitens der Unternehmen sowie eine wirksame Weitergabe von Informationen an die betroffenen Mitarbeiter.

Fortbildung gemäß ISO 9001

Die QM-System-Norm ISO 9001 mißt mit ihrem Kapitel 18 dem Thema der internen Weiterbildung eine zentrale Bedeutung bei. Eine angemessene Qualifikation des Personals wird als ein wesentliches Element eines Qualitätssicherungssystems verstanden. Die allgemeine ISO 9001-Forderung, daß Schulung und Fortbildung geplant und dokumentiert werden müssen, läßt sich wie folgt praxisgerecht konkretisieren:

- Der Schulungsbedarf ist zu ermitteln. Dies bedeutet, daß in regelmäßigen Abständen (z. B. einmal pro Jahr) geprüft werden muß, welche Abteilungen Bedarf an Schulungs- bzw. Fortbildungsmaßnahmen haben. Für diese Entscheidungsfindung gibt es verschiedene Möglichkeiten: Zum einen ist es sinnvoll, direkt bestimmte Mitarbeiter (z. B. Bereichsleiter) zur Festlegung des Schulungsbedarfs in ihrer Abteilung aufzufordern. Zum anderen können Ergebnisse von internen Qualitätsaudits (siehe Teil 4 dieser Informationsreihe) dazu verwendet werden, Schulungen gezielt für die Verbesserung von Schwachstellen einzusetzen. Ein verantwortlicher Mitarbeiter (z. B. der von der ISO 9001 geforderte Qualitätsmanagement-Beauftragte) sollte den ermittelten Schulungsbedarf zusammentragen und dokumentieren. Abschließend muß eine Genehmigung und Abstimmung der Schulungs- und Fortbildungsmaßnahmen erfolgen, um Anzahl und Zeitpunkte der Schulungen koordinieren und sinnvoll gestalten zu können.
- Für die Durchführung der Fortbildungsmaßnahmen sollten Personen bestimmt werden, die in erster Linie fachlich geeignet sind, aber auch im Umgang mit Menschen eine gewisse Befähigung aufweisen.
- Alle durchgeführten Schulungen müssen dokumentiert und eine festzulegende Zeit aufbewahrt werden, wobei Datum, Thema bzw. Ziel sowie Teilnehmer mit Unterschrift festzuhalten sind. Dafür erstellt man sinnvollerweise ein Formblatt, um den Dokumentationsaufwand zu reduzieren.
- Es sollte schriftlich fixiert sein, daß bei Einführung neuer Produkte oder Verfahren eine Schulung für die betroffenen Mitarbeiter stets obligatorisch ist.
- Auch gesetzlich vorgeschriebene Unterweisungen, wie z. B. im Bereich Arbeitssicherheit, sollten geplant, durchgeführt, dokumentiert und archiviert werden.
- Für Mitarbeiter, die an einer Fortbildungs- oder Schulungsmaßnahme nicht teilnehmen konnten, wird eine dokumentierte Nachbelehrung gefordert. Erfahrungsgemäß ist dies in der Praxis jedoch mit einem deutlichen Mehraufwand verbunden (vollständige Anwesenheit aller Mitarbeiter bleibt aus organisatorischen Gründen die Ausnahme!).

Daher tut man gut daran, Nachbelehrungen auf wirklich wichtige Themenschwerpunkte zu beschränken.

Schulungs- bzw. Fortbildungsgründe

Da die Qualitätsmanagementnormen sehr allgemein gehalten sind und konkrete Schulungsgründe nicht dargelegt werden, sind im folgenden beispielhaft einige Punkte aufgeführt, die Schulungen bzw. Fortbildungen erfordern:

- Einführung neuer Produkte
- Produktverbesserungen
- Einführung neuer Technologien
- Inbetriebnahme neuer Produktionstechniken (Maschinen)
- Einführung neuer Produktionsverfahren oder Analysenmethoden
- Verbesserung von betrieblichen Abläufen
- Verwendung neuer Software
- Gesetzesänderungen
- Qualitätssicherung
- Marketing

Sei es durch verbesserte Methoden in Produktion bzw. Qualitätskontrolle oder durch sicheres Fachwissen im direkten Kundenkontakt bei Informationsveranstaltungen, bei Kundenanfragen bzw. Reklamationen: Alle genannten Schulungsinhalte müssen als gemeinsames Ziel eine erhöhte Kundenzufriedenheit haben, die heute als hauptsächlicher Qualitätsindikator gilt.

Die BAG nutzt im Rahmen von kundenorientierten Informationsveranstaltungen ihr Fortbildungspotential, um interessierten Kunden wichtige Einblicke zu geben und innovative Anwendungsmöglichkeiten praxisnah zu vermitteln.

Schulungs- bzw. Fortbildungsmöglichkeiten

Es existiert eine ganze Reihe verschiedener Weiterbildungsmöglichkeiten, die sich in der Praxis bewährt haben. Welche der nachfolgend genannten Beispiele jeweils geeignet sind, ein bestimmtes Thema erfolgreich zu vermitteln, muß individuell entschieden werden:

- Interne/externe Vorträge bzw. Seminare
- Regelmäßige Besprechungen definierter Teams (auch interdisziplinär, sofern sinnvoll)
- Regelmäßige interne Tagungen mit Workshops (z. B. Schulung des Außendienstes)

- Messen und Kongresse
- Technische Einweisungen durch internes/externes Fachpersonal
- Fachliteratur (mit festgelegtem Verteiler)

Zu einer erfolgreichen Fortbildung gehört selbstverständlich die Auswahl von engagierten Mitarbeitern, die mit Interesse die angebotenen Informationen aufnehmen und umsetzen.

Durch kontinuierliche Erhöhung der Mitarbeiterqualifikation im Rahmen interner Weiterbildungen ist auch für Unternehmen des medizinischen Bereiches mit Vorteilen zu rechnen. Eine gute Qualifikation der Mitarbeiter führt erfahrungsgemäß auf vielen Gebieten zu einer geringeren Fehlerquote, welche wiederum eine der tragenden Säulen für eine hohe Kundenzufriedenheit ist.

Noch Fragen? Rufen Sie uns einfach an!

Herrn Dr. Olaf Gaide, Qualitätsmanagement, Tel.: 06404/925-212.

BAG - Für eine Zukunft mit Dimension.

01/97