



Karin Letters, vertrauliche Informationen für Führungskräfte in der Medizin

Thema: Qualitätsmanagement: Mitarbeiterjahreszielgespräche & Interne u. externe Audits

Mitarbeiterjahreszielgespräche: Alle Jahre wieder.....

Das Mitarbeitergespräch ist ein regelmäßig (meistens jährlich) stattfindendes Gespräch zwischen der Führungskraft und den Mitarbeitern. In der Regel handelt es sich um ein Vier-Augen-Gespräch. Die Vorgesetzten sind verpflichtet, zum jährlichen Mitarbeitergespräch zur Verfügung zu stehen.

Der Arbeitgeber kann den Termin, den Ort und auch die Dauer des Mitarbeitergesprächs im Rahmen seines sogenannten Weisungsrechtes vorgeben. Hierzu reicht eine „Bitte“, zu einem Mitarbeitergespräch zu erscheinen aus. Der Arbeitnehmer (Mitarbeiter) ist verpflichtet daran, teilzunehmen.

Verstößt der Mitarbeiter gegen diese Pflicht, am Mitarbeitergespräch teilzunehmen, kann er abgemahnt und im Wiederholungsfall sogar gekündigt werden.

Die Mitarbeitergespräche unterstützen die Entwicklung der Mitarbeiter und Führungskräfte gleichermaßen. Der Mitarbeiter erhält klare Aussagen über seine Stärken und auch Schwächen.

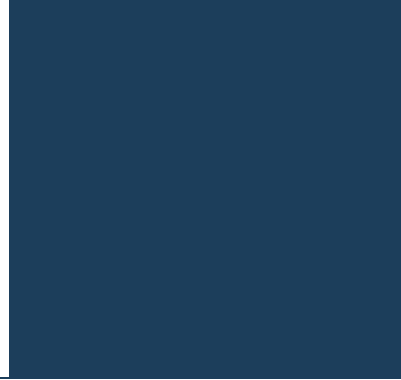
Gemeinsam mit dem Vorgesetzten erarbeitet er Verbesserungsmöglichkeiten und vereinbart mit ihm Ziele. Mitarbeitergespräche oder Zielvereinbarungsgespräche haben nicht das Ziel, konkrete aktuelle Probleme zu besprechen. Es geht dabei darum, das Verhalten aus dem letzten Zeitabschnitt zusammenfassend zu beschreiben, um so deutlich zu machen, was in Zukunft verbessert werden könnte.

Die Führungskraft ist die tatsächliche Durchführung von Mitarbeitergesprächen verantwortlich. DIE FK (Führungskraft) muss die Termine festlegen und diese den Mitarbeitenden frühzeitig kommunizieren, damit eine Planung und Vorbereitung möglich ist. Sprechen Sie mit Ihren Mitarbeitenden und teilen Sie eine Checkliste zur Vorbereitung aus. Diese Checkliste sollten die Themen enthalten, welche Sie ansprechen möchten.

Folgende offene Fragen, können Sie Ihren Mitarbeitern zur Vorbereitung zur Verfügung stellen:

- Was ist mein Ziel für das Gespräch mit meinem Vorgesetzten?
- Wie zufrieden bin ich insgesamt mit meiner Tätigkeit?
- Was sind meine kurzfristigen Ziele?
- Was sind meine langfristigen Ziele?
- Wo möchte ich in 5 Jahren stehen/erreicht haben?

- Was erwarte/wünsche ich mir von meinem Vorgesetztem?



- Was sind meine besonderen Stärken?
- Was sind meine Schwächen/Wo sehe ich Schwächen?
- Welche Arbeitsabläufe können aus meiner Sicht verbessert werden?
- Was benötige ich (z. B. Fortbildung), um meine Aufgaben besser und erfolgreicher zu erfüllen?
- Welche Vorschläge zur Verbesserung möchte ich machen?

Interne & externe Audits

Im Qualitätsmanagement unterscheidet man zwischen internen und externen Audits.

Interne Audits werden vom eigenen Mitarbeiter (interner QMB) ausgeführt, externe werden entweder im Rahmen einer Zertifizierung oder aber im Rahmen einer freiwilligen Begutachtung durch einen damit beauftragten Externen (z.B.: DEKRA; TÜV, etc.) durchgeführt.

Die Planung und Durchführung von internen Audits, ist Aufgabe der/des internen QMB's.

Für einige QMB'S (Qualitätsmanagementbeauftragten) sind interne Audits eine lästige Pflicht, viele Mitarbeiter sehen darin eine Art Verhör. Richtig durchgeführt und angewendet können Audits aber eine sehr gute Hilfestellung bei der kontinuierlichen Verbesserung (KVP) sein.

Die meisten Mitarbeiter fühlen sich in einer Audit-Situation häufig unwohl und haben Angst davor, dass in ihrem Bereich Fehler aufgedeckt werden.

Ziel des internen Audits ist es, durch die Analyse bestehender Arbeitsabläufe und Organisationsstrukturen Verbesserungspotentiale zu erkennen.

Nutzen Sie interne Audits nicht, um Fehler bei Ihren Mitarbeitern herauszufinden und sie im Nachhinein abzustrafen. Solch eine Vorgehensweise zerstört eine positive Einstellung zum Qualitätsmanagement.

In regelmäßigen Abständen durchgeführte interne Audits stellen eine systematische und unabhängige Untersuchung dar, um festzustellen, ob Tätigkeiten und Ergebnisse den festgelegten Methoden und Standards noch entsprechen.

Tipp:

Die Befragung (interne Audit) sollten Sie während der Arbeitszeit durchführen, damit den Mitarbeitern keine zusätzliche Belastung (Überstunden) entsteht.

Im August 2011 erscheint das neue Buch von Karin Letter & Prof. Dr. Jürgen Abendschein im Cornelsen Verlag:
Qualitätsmanagement: SMART-QM für Dienstleister;
ISBN: 978-3589238583. Es kann jetzt schon bei Amazon bestellt werden.