



RUND UMS ALTER

Erfolgreiche ISO-Zertifizierung im «Aventin»

Fast zwei Jahre haben die Mitarbeitenden des Aventin ein Qualitätsmanagement-(QM-) System erarbeitet. Im Oktober krönte die erfolgreiche Zertifizierung nach der ISO-Norm 9001:2015 diese Arbeit.

Sicher ist, dass sowohl die Mitarbeitenden als auch die Bewohnenden von dieser Qualifikation profitieren. Die ISO-Zertifizierung wird helfen, das vorhandene Wissen zusammenzufassen und leicht zugänglich zu machen.

Nachdem vor rund zwei Jahren der Beschluss für die ISO-Zertifizierung des Aventin gefallen war und Mitarbeitende und Bewohnende über die Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems informiert worden waren, haben sich viele von ihnen gefragt, wozu man so etwas braucht. Im Vordergrund stand die Frage, ob das einen echten Mehrwert bietet oder nur eine neomodische Idee ist, die viel Arbeit und Geld kostet. Wer bestimmt überhaupt, was Qualität in einer Altersinstitution ist, und welcher Weg führt eine Institution in die richtige Richtung? Das Aventin ist und bleibt ein Dienstleistungsbetrieb, der den konkreten Erwartungen



Die Qualität im Aventin hängt vom Zusammenspiel aller Mitarbeitenden ab. Foto: zvg.

und Anforderungen der Bewohnenden und Gäste gerecht werden muss und will. Diese Anspruchsgruppen bilden damit einen Hauptfaktor für die Qualität im Haus. Da die Qualität vom Zusammenspiel aller Mitarbeitenden abhängt, war von Anfang an klar, dass auch alle Mitarbeitenden in das Projekt einbezogen werden. Zusammen sollten die Rahmenbedingungen für die Erbringung der Dienstleistungen und die vom Aventin vertretenen Grundwerte definiert werden. Sämtliche Prozessdokumentationen sind bekanntlich nichts wert, wenn die Grundhal-

tung der Mitarbeitenden diese nicht widerspiegeln, das System nicht gelebt, weiterentwickelt und regelmässig auch kritisch hinterfragt wird.

Die Wichtigkeit und die praktische Bedeutung eines QM-Systems sind auf dem langen Weg zum heutigen Ergebnis ganz sicher allen Mitarbeitenden klar geworden. Für die Zertifizierung wurden die Prozesse sämtlicher Bereiche einschliesslich des Managements überarbeitet und dokumentiert. Vorgaben, Richtlinien und Konzepte wurden in die Prozesse eingebunden. Das Aventin

verfügt heute über eine für alle Mitarbeitenden zugängliche elektronische Dokumentation aller Geschäftsabläufe, die besten Gewissens als eine Gebrauchsanweisung für das Haus bezeichnet werden kann. Angesichts des grossen Engagements aller Mitarbeitenden freut das Aventin das ausgezeichnete Ergebnis des Audits der externen Experten der Firma SQS, welches in der Zertifizierung nach ISO 9001:2015 gipfelte, ganz besonders.

Es bleibt nun aber keine Zeit, sich auf den Lorbeeren auszuruhen! Die Norm verlangt nämlich, dass nicht nur die Prozesse strukturiert und dokumentiert sind, sondern auch, dass fortlaufend eine kritische Auseinandersetzung mit sich selber, dem Markt und den Mitbewerbern erfolgt. Mehr denn je werden die Stärken regelmässig geprüft und erhalten. Was sich bewährt hat, wird beibehalten, aber alle werden sich auch aktiv und zeitnah mit Themen befassen, bei denen allenfalls noch Verbesserungspotenzial vorhanden ist. «In diesem Sinne freuen wir uns alle auf die Rezertifizierung in drei Jahren», betont das Aventin-Team. (pd.)