Kofinanziert von der Europäischen Union

Durchführung von Korrekturmaßnahmen Maßnahmen, Überwachungs- und Überprüfungsverfahren (PR2/A3)

Entwickelt von

δέκαplus

Kofinanziert von der Europäischen Union

Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, welcher nur die Ansichten der Verfasser wiedergibt, und die Kommission kann nicht für eine etwaige Verwendung der darin enthaltenen Informationen haftbar gemacht werden.

Inhaltsübersicht

Einführung 3
Über WEED OUT 3
Der Zweck dieses Dokuments 4
Durchführung von Abhilfemaßnahmen, Überwachungs- und Überprüfungsverfahren 6
Stufe 1: Identifizierung der Abweichung 6
Phase 2: Meldung des Vorfalls 7
Stufe 3: Aufzeichnung des Vorfalls 8
Phase 4: Kommunikation (über den Vorfall) 9
Phase 5: Untersuchung 10
Stufe 6: Festlegung der Korrekturen 10
Die fünf Gründe in der Praxis 11
Stufe 7: Kommunikation (über die Abhilfemaßnahme) 11
Stufe 8: Umsetzung der Abhilfemaßnahmen 12
Stufe 9: Überprüfung der Umsetzung 12
Stufe 10: Bewertung der Wirksamkeit der Abhilfemaßnahmen 14
Entwicklung einer Scorecard 14
Stufe 11: Datenanalyse/weitere Maßnahmen 15
Anhang 15
FLIESSSCHEMA 15
Formular A - Meldung von Vorfällen 17
Formular B - Untersuchung eines Vorfalls 18
Formular C - Korrekturmaßnahmenplan 20

Kofinanziert von der Europäischen Union

1. Einführung

Gewalt am Arbeitsplatz ist jede Handlung oder Androhung von körperlicher Gewalt, Belästigung, Einschüchterung oder sonstiges bedrohliches, störendes Verhalten am Arbeitsplatz. Sie reicht von Drohungen und Beschimpfungen bis hin zu körperlichen Angriffen und sogar Mord. Sie kann Mitarbeiter, Kunden und Besucher betreffen und einbeziehen.

Das Hotel-, Gaststätten- und Cateringgewerbe (HORECA) umfasst eine Vielzahl unterschiedlicher Organisationen und Arbeitsplätze, darunter Hotels, Motels, Restaurants, Bars, Clubs und Cafeterias, Catering- und Kantinenbetriebe. Eine Reihe von Faktoren, die entweder allein oder in Kombination, direkt oder indirekt, zu Stress und Gewalt beitragen können und die mehr oder weniger charakteristisch für den Sektor sind:

- Lange Arbeitsschichten, unregelmäßige und ungewöhnliche Arbeitszeiten
- Unsicheres Einkommen
- Schwache Institutionen der Arbeitsbeziehungen
- Informelle Wirtschaft
- Globalisierung, wachsender Wettbewerb, Kostensenkungen und neue Technologien
- Catering für Kunden aus dem Nachtleben

1. Über WEED OUT

Das Projekt WEED OUT wird durch das Erasmus+ Programm der Europäischen Kommission finanziert. Das Projekt begann im November 2021 und hat eine Laufzeit von 2 Jahren. Dieses Projekt wird ein einzigartiges Schulungsprogramm entwerfen und die entsprechenden Instrumente für das HORECA-Management entwickeln, um berufliche Gewalt zu verhindern, zu erkennen und zu bewältigen. Im Falle von Gewalt am Arbeitsplatz können Präventivmaßnahmen gewalttätige Vorfälle zwar nicht vollständig verhindern, aber sie werden sie erheblich reduzieren und von künftigen Vorfällen abhalten. Der HORECA-Sektor ist ein Sektor, in dem Gewalt am Arbeitsplatz besonders häufig vorkommt, vor allem weil dort Menschen mit geringer formaler Qualifikation oder sehr geringer Ausbildung beschäftigt sind oder aus gefährdeten Bevölkerungsgruppen wie Jugendlichen, Frauen mit Familienpflichten, Migranten oder Angehörigen ethnischer Minderheiten stammen. Gewalt am Arbeitsplatz ist eine Gefahr für Gesundheit und Sicherheit. Alle Gefahren erfordern Präventivmaßnahmen, um das Risiko ihres Auftretens zu minimieren. Daher ist es wichtig, dass das HORECA-Management weiß, wie man eine solche Gefahr wirksam entschärfen kann. In Unternehmen werden all diese Gefahren in einem Risikobewertungsplan ermittelt und beschrieben,

der Teil eines umfassenderen Plans für das Arbeitsschutzmanagement ist. Die meisten Arbeitsschutzpläne erkennen zwar Gewalt am Arbeitsplatz als Risiko an, bieten aber oft nur oberflächliche Abhilfemaßnahmen an, die nur die Bewusstseinsebene berühren. HORECA ist mit einem chronischen Arbeitskräftemangel konfrontiert, und das derzeitige Ausmaß an Gewalt am Arbeitsplatz kann Menschen demotivieren, dort Arbeit zu suchen. Darüber hinaus hat die Gewalt am Arbeitsplatz Auswirkungen auf die Gesellschaft, die Wirtschaft und die Lebensqualität der Europäer. Es sind drastische Maßnahmen erforderlich, um die Situation zu entschärfen und die derzeitigen negativen Arbeitsbedingungen im Gastgewerbe zu ändern. Die Menschen, die im Gastgewerbe arbeiten, haben ein Recht auf ein sicheres und gesundes Arbeitsumfeld. Es ist an der Zeit, "Gewalt am Arbeitsplatz aus dem HORECA-Sektor zu verbannen"!

Ziele des Projekts:

- Stärkung der Rolle der Berufsbildung bei der wirksamen Verhütung und Bewältigung von Gewalt am Arbeitsplatz in der Region HORECA.
- Sensibilisierung des Managements und der Beteiligten.
- Angebot von Schulungen für die HORECA-Leitung zur Weiterentwicklung ihrer Pläne für das Gesundheits- und Sicherheitsmanagement gegen Gewalt am Arbeitsplatz.
- Förderung von integrativen, gesunden und sicheren Arbeitsplätzen bei HORECA.
- Verbesserung der Beschäftigungsbedingungen in diesem Sektor, um mehr Arbeitskräfte anzuziehen.
- Bewältigung des emotionalen, sozialen und psychologischen Stresses der Opfer.
- Beitrag zu einem gewaltfreien Tourismus- und Gaststättengewerbe in Europa.

2. Der Zweck dieses Dokuments

In der vorangegangenen Aktivität zu diesem Projektergebnis (PR2) wurde eine Methodik zur Bewertung und Minimierung der verschiedenen Risiken in allen Abteilungen von Hotels, Restaurants und Catering-Unternehmen beschrieben. Um sicherzustellen, dass die ergriffenen Maßnahmen das Risiko minimieren, ist ein Verfahren zur Umsetzung der Korrekturmaßnahmen sowie zu deren Überwachung und Überprüfung erforderlich.

Daher muss eine Strategie für das Management von Zwischenfällen sowohl proaktiv als auch reaktiv sein. Das heißt, dass die Manager zwar die notwendigen Vorkehrungen treffen sollten, um Zwischenfälle ganz zu vermeiden, aber es ist ebenso wichtig, die Tatsache zu akzeptieren, dass es trotzdem zu Zwischenfällen kommen kann. Indem sie diese Tatsache anerkennen, können die

Manager ihre Aufmerksamkeit darauf richten, ein wirksames Protokoll zu befolgen, um Vorfälle so effektiv wie möglich zu behandeln.

Vor diesem Hintergrund wird in diesem Bericht ein Überwachungssystem festgelegt, in dem konkret beschrieben wird, was zum Zeitpunkt eines Vorfalls und unmittelbar danach zu tun ist. Dieses System erfasst jeden Gewaltvorfall und alle dazu beitragenden Faktoren. Die Untersuchung trägt dazu bei, zu ermitteln, wie verhindert werden kann, dass sich ein Vorfall wiederholt, und wie auf ähnliche Vorfälle in Zukunft reagiert werden kann. Schließlich sollten die Benutzer dieses Systems unparteiisch sein und über angemessene Kenntnisse und Erfahrungen in Fragen der Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz verfügen.

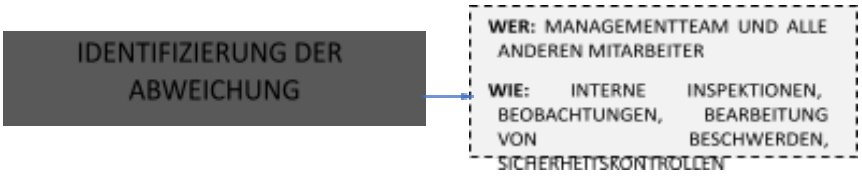
3. Durchführung von Abhilfemaßnahmen, Überwachungs- und Überprüfungsverfahren

Im Anhang sind in einem FLIESSCHEMA die verschiedenen Maßnahmen dargestellt, die ergriffen werden müssen, sobald ein Vorfall von Gewalt am Arbeitsplatz erkannt wird. Es zeigt den Ablauf der Maßnahmen, die ergriffen werden müssen, um den Vorfall zu dokumentieren und die notwendigen Schritte zu unternehmen, damit er sich nicht wiederholt.

Im Folgenden werden die verschiedenen Phasen des Fließschemas erläutert, um zu verstehen, was zu tun ist.

3.1.

3.2. Stufe 1: Identifizierung der Abweichung

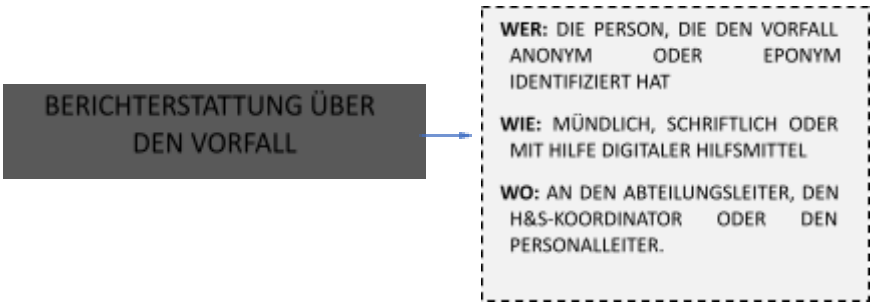


In der Regel stellen Unternehmen neu eingestellten Mitarbeitern ein "Mitarbeiterhandbuch" zur Verfügung. Das Mitarbeiterhandbuch enthält beschäftigungs- und arbeitsplatzbezogene Informationen, Unternehmensrichtlinien und Verfahren, die die Mitarbeiter kennen und befolgen müssen. Zu den Inhalten eines Mitarbeiterhandbuchs gehören beispielsweise Informationen über den Verhaltenskodex, die Kleiderordnung, die Arbeitszeiten usw. sowie über Verfahren (z. B. Beantragung von Urlaub) und Richtlinien (Umweltschutz, Geschenke von Kunden usw.). Auf diese Weise tragen "Mitarbeiterhandbücher" dazu bei, klare Grenzen in Bezug auf die Erwartungen des Arbeitgebers an die Arbeitnehmer und umgekehrt zu ziehen. Ergänzend zum "Mitarbeiterhandbuch" können verschiedene Ad-hoc-Richtlinien oder Anweisungen für einen bestimmten Anlass (z. B. Urlaubsanträge) erlassen werden, die dem Personal per E-Mail oder schriftlich mitgeteilt werden.

Der erste Schritt im Verfahren zur Bewältigung von Vorfällen besteht also darin, das Mitarbeiterhandbuch und etwaige Ad-hoc-Richtlinien/Anweisungen daraufhin zu überprüfen, ob ein bestimmter Vorfall davon abweicht.

In Anbetracht der Tatsache, dass sowohl das Managementteam als auch die Mitarbeiter gegen die Richtlinien des "Mitarbeiterhandbuchs" in einer Weise verstoßen können, die als Akt der Gewalt am Arbeitsplatz angesehen werden kann, muss die Organisation interne Kontrollen durchführen, um Abweichungen festzustellen. Darüber hinaus können Abweichungen durch Beobachtung des Verhaltens der Mitarbeiter, durch gemeldete Beschwerden oder durch interne Sicherheitskontrollen (z. B. Videoüberwachung) festgestellt werden.

3.3. Stufe 2: Meldung des Vorfalls



Jedes Mitglied der Organisation, das eine Abweichung von den vorgegebenen Verhaltensrichtlinien feststellt, muss diese melden. Die Person, die die Abweichung festgestellt hat, ist dafür verantwortlich, sie dem Leiter der entsprechenden Abteilung, dem Koordinator für Gesundheit und Sicherheit oder dem Personalleiter zu melden. Die identifizierende Person kann wählen, ob sie die Abweichung eponym oder anonym und unter Ausschluss der Öffentlichkeit meldet. Darüber hinaus hat die identifizierende Person drei Möglichkeiten, die Abweichung zu melden: mündlich, schriftlich oder mit Hilfe digitaler Hilfsmittel (E-Mail, nicht aber soziale Medien).

Es ist zu beachten, dass der Beauftragte für Sicherheit und Gesundheitsschutz die Hauptverantwortung für die Bearbeitung gemeldeter Vorfälle am Arbeitsplatz trägt. Es kann jedoch vorkommen, dass eine andere Person einen Bericht über einen bestimmten Vorfall erhält. In diesem Fall muss der Arbeitsschutzbeauftragte unverzüglich von dieser Person informiert werden. Außerdem sollte das Unternehmen in Abwesenheit des Arbeitsschutzbeauftragten eine andere Person mit der Bearbeitung von Vorfällen beauftragen. Auch in diesem Fall muss der Beauftragte für Sicherheit und Gesundheitsschutz über den Fortgang des Verfahrens zur Bearbeitung von Zwischenfällen informiert werden.

Hinweis: Für die Meldung von Vorfällen von Gewalt am Arbeitsplatz kann das Formular A - im Anhang - verwendet werden.

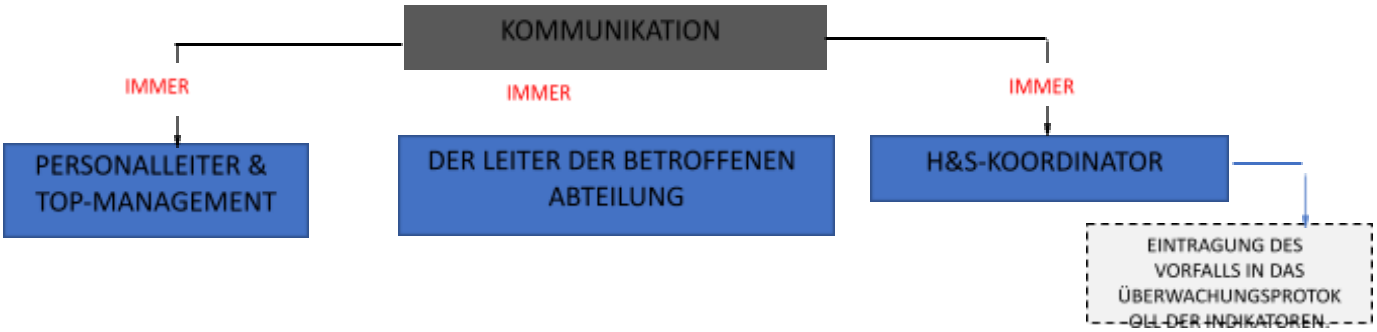
3.4. Stufe 3: Aufzeichnung des Vorfalls

Die Person, die offiziell für die Bearbeitung von Vorfällen berufsbedingter Gewalt zuständig ist, muss ein Register der Vorfälle führen und für jeden Vorfall einen eigenen Ordner (physisch oder elektronisch) anlegen, in dem alle Unterlagen über den Vorfall aufbewahrt werden müssen.

Das Register ist ein Arbeitsdokument, das aufzeigt, welche Vorfälle behandelt wurden oder derzeit behandelt werden, und es enthält eine Aufzeichnung der Ergebnisse und der Maßnahmen, die zur Behebung des festgestellten Vorfalls ergriffen werden müssen. In der Regel enthält ein Vorfallregister die folgenden Informationen:

- Kennung des Vorfallsberichts, z. B. eine Nummer;
- Eine kurze Beschreibung des Vorfalls;
- Das Datum und die Uhrzeit des Vorfalls;
- Der Ort des Vorfalls, z. B. die Küche, die Bar usw;
- Name(n) aller an dem Vorfall beteiligten Personen;
- Der Name der Person, die den Vorfall gemeldet hat;
- Die Einzelheiten der Korrekturmaßnahmen;
- Name der für die Abhilfemaßnahmen zuständigen Person;
- Das Zieldatum für etwaige Korrekturmaßnahmen;
- das Datum, an dem die Korrekturmaßnahmen abgeschlossen sind; und
- Einzelheiten zu etwaigen Überprüfungen des Vorfalls und Abhilfemaßnahmen, z. B. durch den Gesundheits- und Sicherheitsausschuss.

3.5. Phase 4: Kommunikation (über den Vorfall)



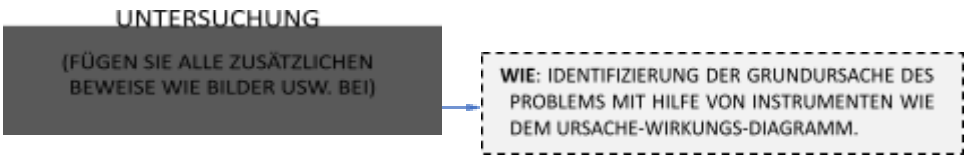
Der offensichtlichste Empfänger eines Vorfalls von Gewalt am Arbeitsplatz ist der Gesundheits- und Sicherheitsbeauftragte (H&S-Beauftragter). Der Beauftragte für Sicherheit und Gesundheitsschutz reagiert auf Bedenken und Beschwerden von Arbeitnehmern/Arbeitgebern, untersucht diese und ergreift geeignete Maßnahmen. Er untersucht Unfälle und Verletzungen, die sich am Arbeitsplatz ereignen. Er ist verantwortlich für die Einrichtung von Ausschüssen für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz und überwacht deren Arbeit.

Wenn dies aus irgendeinem Grund nicht möglich ist, kann der Abteilungsleiter der HORECA-Einrichtung der erste Ansprechpartner sein. Unabhängig davon, bei wem die Meldung eingeht, müssen die folgenden Aufsichtsbehörden letztendlich alle benachrichtigt werden:

I. Leiter der Personalabteilung
II. Top-Management (d.h. der Generaldirektor des Hotels)
III. Leiter der betroffenen Abteilung
IV. Koordinator für Gesundheit und Sicherheit

Der Sicherheits- und Gesundheitsschutzkoordinator muss den Vorfall dann in das Überwachungsprotokoll für Vorfälle eintragen.

3.6. Phase 5: Untersuchung

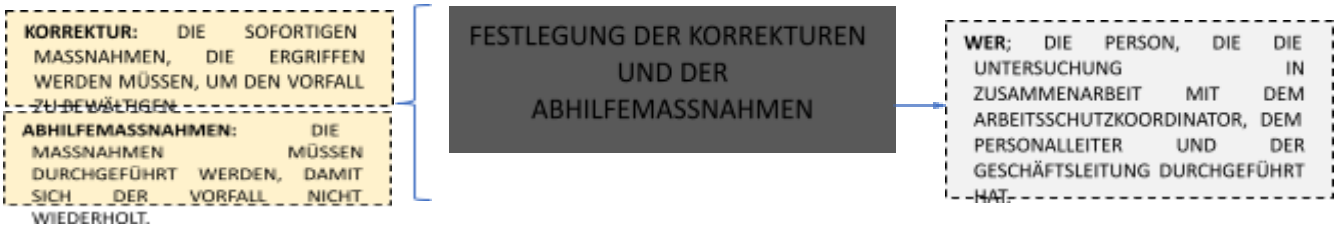


Die offizielle Registrierung des Vorfalls in der Vorfallskontrolldatei löst eine Untersuchung aus. Daher müssen die entsprechenden Beweise vorgelegt werden (z. B. Bilder/Videos von Überwachungskameras/Zeugen). Der Hauptzweck der Untersuchung besteht darin, die Grundursache des Problems mit Hilfe von Instrumenten wie der Ursache-Wirkungs-Methode zu ermitteln. Die Ursache-Wirkungs-Analyse, auch "Ursache-Wirkungs-Diagramm" genannt, ist ein Bewertungsinstrument, das Brainstorming- und Mind-Mapping-Techniken kombiniert, um die möglichen Ursachen eines Problems zu untersuchen.

Noch wichtiger ist, dass die aus der Untersuchung gewonnenen Informationen so genutzt werden, dass wirksame Lösungen für das zugrunde liegende Problem entwickelt werden.

Hinweis: Das Formular B - im Anhang - kann zur Untersuchung von Vorfällen von Gewalt am Arbeitsplatz verwendet werden.

3.7. Stufe 6: Festlegung der Korrekturen



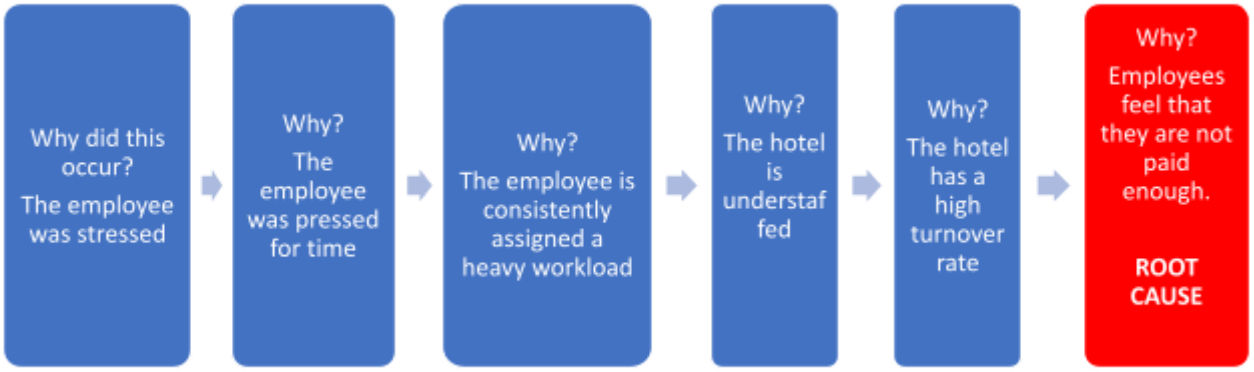
Um festzustellen, welche Korrekturmaßnahmen erforderlich sind, um zu verhindern, dass sich ein Vorfall wiederholt, müssen alle potenziell beitragenden Faktoren berücksichtigt werden. Die meisten Vorfälle im Gastgewerbe hängen mit den Faktoren zusammen, die im Untersuchungsbericht (Formular B) im Anhang aufgeführt sind. Dabei handelt es sich um das Umfeld, in dem die Mitarbeiter arbeiten, die Menschen (sowohl Gäste als auch Mitarbeiter) und die Arbeitssysteme, die von der Hotelleitung eingerichtet wurden.

Bei der Festlegung der erforderlichen Korrekturen als Reaktion auf einen Zwischenfall sollten die beitragenden Faktoren jedoch nicht isoliert betrachtet werden, da ihnen immer eine Grundursache

zugrunde liegt. Das heißt, es gibt immer eine Erklärung dafür, warum ein bestimmter Faktor zu einem Zwischenfall geführt hat. Die Herausforderung besteht also darin, die Grundursache eines Vorfalls zu ermitteln. Zu diesem Zweck kann man eine Technik anwenden, die als "Five Whys" bekannt ist. Bei dieser Technik handelt es sich um eine iterative Fragetechnik, die dazu dient, die einem bestimmten Problem zugrunde liegenden Ursache-Wirkungs-Beziehungen zu verstehen. Der erste Schritt besteht darin, die Frage zu stellen: "Warum ist das passiert" (der Vorfall). Sobald eine Antwort auf die oben genannte Frage vorliegt, muss man genau dieselbe Frage so lange wiederholen, bis man zu einer Schlussfolgerung gelangt. Die Schlussfolgerung ist im Wesentlichen dann erreicht, wenn die Frage "Warum?" keine weitere Antwort mehr ergibt und die endgültige Antwort die Grundursache angibt. Dabei ist zu beachten, dass je nach Problemstellung und Art der zugrunde liegenden Ursache mehr oder weniger als fünf Iterationen erforderlich sein können. Die folgende Abbildung veranschaulicht die Anwendung der Five Whys anhand eines Beispiels.

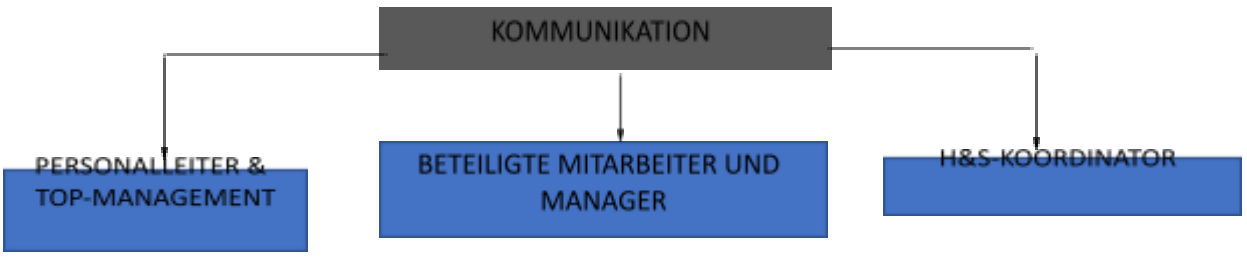
3.7.1. Die fünf Gründe in der Praxis

Problem: Ein Mitarbeiter hat einen seiner Kollegen verbal angegriffen



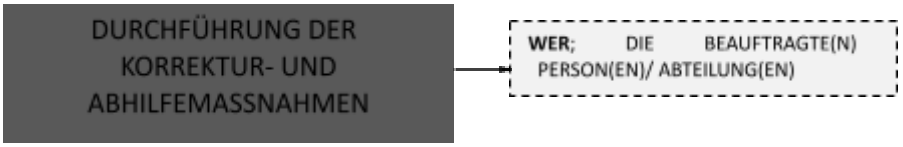
Wie man daraus schließen kann, hilft die Technik, die Grundursache direkt und die Faktoren, die zu einem Vorfall beitragen, indirekt zu ermitteln. Sobald das Managementteam über diese wertvollen Informationen verfügt, kann es die notwendigen Korrekturen vornehmen, um zu verhindern, dass sich ein Vorfall wiederholt.

3.8. Stufe 7: Kommunikation (über die Abhilfemassnahme)



Die Mitglieder des Managements müssen sich gegenseitig über die vorgeschlagenen Korrekturen informieren. Da es sich in dieser Phase um ein offizielles Verfahren für das Management von Vorfällen handelt, sollte der Kommunikationsprozess protokolliert werden, damit ein Nachweis dafür vorliegt, dass er stattgefunden hat. Zu diesem Zweck kann das Managementteam digitale oder physische Instrumente verwenden, solange die Kommunikation aufgezeichnet wird.

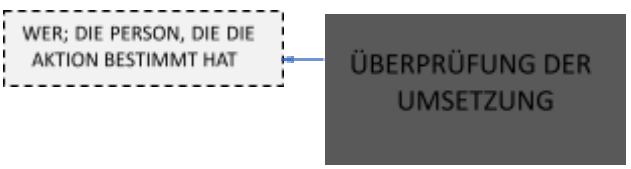
3.9. Stufe 8: Umsetzung der Abhilfemassnahmen



Die Durchführung von Abhilfemaßnahmen erfordert die Erstellung eines Plans. Der Grund dafür ist, dass Pläne es der Organisation ermöglichen, ihre Fortschritte bei der Beseitigung der Grundursache eines Vorfalls zu verfolgen. Zu diesem Zweck können Organisationen einen so genannten "Korrekturmaßnahmenplan" verwenden, ein Dokument, das eine Reihe von Maßnahmen zur Behebung von Problemen und Lücken in den organisatorischen Verfahren auflistet, die sich negativ auf das Unternehmen auswirken könnten. Er umreißt im Wesentlichen den Prozess zur Lösung eines Problems, das das Unternehmen daran hindert, seine Ziele zu erreichen.

Der Anhang enthält einen Korrekturplan, der verwendet werden kann (Formular C). Durch die Beantwortung der Fragen in dem vorgeschlagenen Korrekturmaßnahmenplan können die Manager sicherstellen, dass die Umsetzung der Korrekturmaßnahmen erfolgreich ist. Der Grund dafür ist, dass ein konkreter Plan das Rätselraten aus der Gleichung entfernt und somit das Vertrauen der Manager in die Umsetzung der Korrekturmaßnahmen stärkt.

3.10. Stufe 9: Überprüfung der Umsetzung



Die Überprüfung der Umsetzung von Abhilfemaßnahmen bedeutet, dass der Nachweis erbracht werden muss, dass die Ursachen für die Vorfälle beseitigt oder zumindest minimiert wurden.

Darüber hinaus ist zu bedenken, dass die Beseitigung einer bestimmten Ursache nicht immer möglich ist. Daher kann eine Verringerung des Risikos manchmal dennoch ein zufriedenstellendes Ergebnis sein.

Um zu überprüfen, ob die Ursache minimiert oder beseitigt wurde, sind Beweise erforderlich. Außerdem sollte der Nachweis auf Fakten beruhen und daher vorzugsweise in Form von Daten oder Aufzeichnungen erfolgen. Alternativ können auch einfache Beobachtungen aus erster Hand oder mündliche Aussagen als Beweismittel herangezogen werden. In manchen Fällen kann jedoch eine Vielzahl von Beweisen vorliegen, deren Prüfung ein recht ineffizienter Prozess sein kann. Aus diesem Grund ist es wichtig, eine Stichprobe der Beweise zu ziehen, so dass nur eine repräsentative Untergruppe der Beweise gründlich untersucht wird.

Im Allgemeinen sollte der Überprüfungsprozess darauf abzielen, die folgenden Fragen anhand von Nachweisen zu beantworten:

- Wurde die Grundursache angegangen?
- Wurden die Abhilfemaßnahmen vollständig umgesetzt?
- Wurden irgendwelche Verfahren neu gestaltet?
- Wurden die Mitarbeiter über etwaige Änderungen informiert?
- Ist das Problem erneut aufgetreten?
- Wurde die Geschäftsleitung über etwaige Änderungen informiert?

3.11. Stufe 10: Bewertung der Wirksamkeit der Abhilfemassnahmen

Der Abteilungsleiter, der Arbeitsschutzkoordinator, der Personalleiter und die oberste Leitung müssen die Effizienz der Korrekturmaßnahmen bewerten. Darüber hinaus ist es eine gute Praxis, die Wirksamkeit der Korrekturmaßnahmen nach einem bestimmten Zeitraum zu bewerten. Erweist sich die Abhilfemaßnahme jedoch als unwirksam oder ineffizient, sollte sie neu bewertet und überarbeitet werden.

Was das Bewertungsverfahren anbelangt, so gibt es keine ausschließliche Methode zur Messung der Effizienz einer Korrekturmaßnahme. Eine vorgeschlagene Methode zur Bewertung der Wirksamkeit eines Prozesses ist die Scorecard.

3.11.1. Entwicklung einer Scorecard

Eine Prozessleistungs-Scorecard ist das Verhalten eines Prozesses im Laufe der Zeit. Die folgenden drei Schritte vereinfachen die Art und Weise, wie und was in einer Scorecard zu messen ist, um sicherzustellen, dass die Prozesse die gewünschten Ergebnisse liefern.

1) Einhaltung der Vorschriften messen

Zunächst müssen Sie wissen, ob die Mitarbeiter die Schritte in Ihrem Kernprozess einhalten. Sie müssen überprüfen, ob der Prozess richtig ausgeführt wird. Eine Möglichkeit, dies zu messen, besteht darin, stichprobenartig einen wichtigen Schritt im Prozess zu überprüfen, um sicherzustellen, dass er richtig ausgeführt wird. Sie müssen nicht jeden Schritt oder jede Instanz jedes Schrittes überprüfen. Sie müssen nur genügend Instanzen und Schritte überprüfen, um genügend Daten zu erhalten, damit Sie sich davon überzeugen können, dass Ihre Mitarbeiter den Prozess konsequent befolgen.

2) Frequenz messen

Wie oft wird der Schritt durchgeführt? Wenn es sich um einen Schritt handelt, der nur einmal im Quartal durchgeführt wird, lohnt es sich wahrscheinlich nicht, ihn in einer wöchentlichen Scorecard

zu messen. Wenn es sich um einen Schritt handelt, der 42 Mal pro Woche durchgeführt wird, können Sie mit einer Handvoll Stichproben die benötigten Daten erhalten.

3) Messung des Ergebnisses

Hier wird das erwünschte Ergebnis gemessen. Wenn alle Schritte des Prozesses befolgt wurden, sollte das Ergebnis des Prozesses das richtige Ergebnis liefern. Wenn das Ziel beispielsweise darin besteht, zwei Inspektionen pro Woche durchzuführen oder die Empfangstätigkeit zwei Stunden pro Tag aufzuzeichnen, dann sind dies die gewünschten Ergebnisse, die wir in der Scorecard messen wollen, um zu wissen, ob in einer bestimmten Woche die richtigen Ergebnisse erzielt werden.

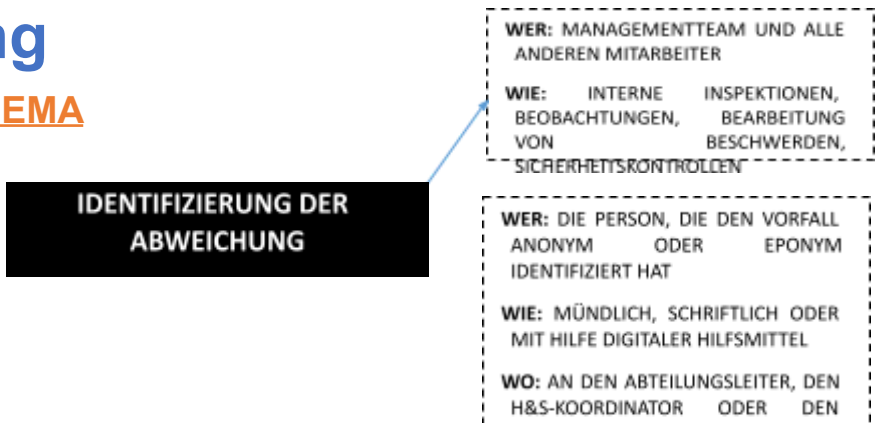
So setzen Sie das Ganze zusammen. Angenommen, Sie messen die Einhaltung der Vorschriften, die Häufigkeit und das Ergebnis in einer Ihrer Scorecards. Wenn die Zahlen zur Einhaltung und Häufigkeit zeigen, dass ein bestimmter Prozess auf dem richtigen Weg ist, aber das messbare Ergebnis nicht stimmt, dann bedeutet das entweder, dass ein Funktionsfehler im Prozess vorliegt oder dass es ein Problem mit den Mitarbeitern gibt. Möglicherweise haben die Mitarbeiter ihre Rolle in dem Prozess nicht verstanden, sind nicht motiviert genug, sich daran zu beteiligen, oder haben nicht die Fähigkeit, ihn durchzuführen.

3.12. Stufe 11: Datenanalyse/weitere Massnahmen

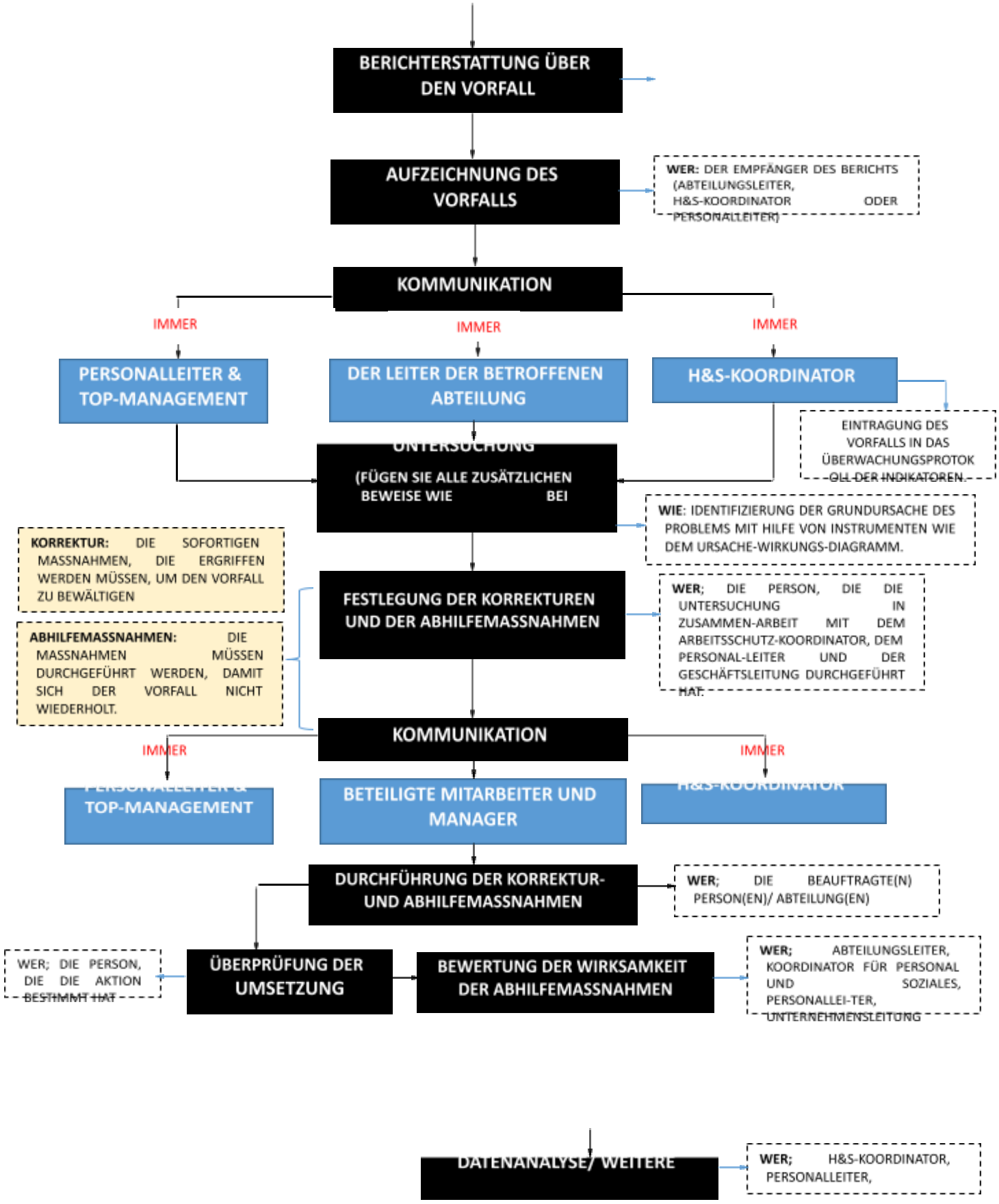
Der Arbeitsschutzkoordinator und der Personalleiter können eine Datenanalyse durchführen, um bei der Überprüfung der Verfahren zur Umsetzung von Abhilfemaßnahmen wertvolle Erkenntnisse zu gewinnen. Sie können zum Beispiel untersuchen, wie viele Vorfälle in einem bestimmten Zeitraum aufgetreten sind, und die Daten aus der Untersuchung von Vorfällen nutzen, um die Ursachen für einen bestimmten Vorfall besser zu verstehen. Auf diese Weise können ähnliche Vorfälle in Zukunft vielleicht besser verhindert werden.

4. Anhang

4.1. FLIESSSCHEMA



Kofinanziert von der Europäischen Union



Kofinanziert von der Europäischen Union

4.2. FORMULAR A - MELDUNG VON VORFÄLLEN

Berichtet von: _____ **Datum des Berichts:** _____

Titel / Rolle: _____ **Vorfall Nr.:** _____

Abteilung: _____

INFORMATIONEN ZUM VORFALL

Art des Vorfalls: _____ **Datum des Vorfalls:** _____

Standort: _____

Stadt: _____ **Postleitzahl:** _____

Verwundungen: _____

Ermittelte Gefährdung: _____

Stellungnahme der betroffenen Partei

Name/Rolle/Kontaktangaben der beteiligten Parteien

1. _____
2. _____
3. _____

Name/Rolle/Kontaktangaben der Zeugen

1. _____
2. _____
3. _____

Name des Datenschutzbeauftragten: _____ **Unterschrift des Vorgesetzten:** _____ **Datum:** _____

4.3. Formular B - Untersuchung eines Vorfalls

Details zum Vorfall			
Name der an dem Vorfall beteiligten Person:		Datum des Vorfalls:	
Ort des Geschehens:			
Untersuchungsteam für Vorfälle: (Name, Rolle)			
Welche Aufgabe wurde zum Zeitpunkt des Vorfalls ausgeführt?			
Was ist passiert?			
Warum ist das passiert?			
Welche Faktoren haben zu dem Vorfall beigetragen?			
Umwelt		**Menschen**	
Beleuchtung	Allein arbeiten	Drogen/Alkohol	Zeitdruck
Layout/Gestaltung	Andere	Persönliche Probleme/Stress	Andere
Arbeitssysteme		**Andere Faktoren**	
Nicht identifizierte Gefahr	Unzureichende Ausbildung/Aufsicht		
Unzureichende Kontrollen durchgeführt	Andere		
Abhilfemaßnahmen			
Beitragende Faktoren (aus der obigen Liste)	**Welche Maßnahmen werden ergriffen, um**	**Wer ist für die Behebung des**	**Deadline**

	das Problem zu beheben?	**Problems zuständig?**	

Wurde das Problem behoben?		
Name	**Unterschrift**	**Datum**
Die an dem Vorfall beteiligte Person:		
Beauftragter für Gesundheit und Sicherheit:		
Manager/Vorgesetzter:		

4.4. Formular C - Plan für Abhilfemassnahmen

Beschreiben Sie das Problem
Was soll getan werden? (Aktionsschritte, Beschreibung)
Warum soll es getan werden? (Rechtfertigung, Grund)
Wo soll die Maßnahme durchgeführt werden? (Ort, Gebiet)
Wann wird das Projekt abgeschlossen sein? (Zeit, Daten, Fristen)
Wer wird es tun? (Wer ist verantwortlich?)
Wie wird es gemacht? (Methode, Prozess)
Wie viel? (Was wird es kosten, es zu machen?)