

Chancen und Risiken bei Qualitätszertifizierungen in Heimen : "Man kann einen Standard nicht einfach über einen Betrieb stülpen"

Autor(en): **Rizzi, Elisabeth / Burkhardt, Adrian**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Curaviva : Fachzeitschrift**

Band (Jahr): **78 (2007)**

Heft 6

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-805054>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Chancen und Risiken bei Qualitätszertifizierungen in Heimen

«Man kann einen Standard nicht einfach über einen Betrieb stülpen»

■ Elisabeth Rizzi

«Man muss sagen können: Die Norm verlangt zu 80 Prozent das, was wir ohnehin arbeiten», meint Zertifizierungsexperte Adrian Burkhardt. Dann sei ein Qualitätssystem richtig implementiert.



■ *Was haben Heime von einer über BSV IV 2000 hinausgehende Qualitätszertifizierung?*

Adrian Burkhardt: Ich betrachte die Zertifizierung BSV IV 2000 als einen stark kundenorientierten Minimalstandard für Qualitätsmanagement. BSV IV 2000 ist aber kein eigentliches integriertes Führungssystem. Das heisst: Der ganze Aspekt Strategie fehlt weitgehend. Ebenso wird kontinuierliche Verbesserung nicht konsequent genug gefordert.

■ *Wo sind diese Aspekte Bestandteil des Qualitätsmanagements?*

Burkhardt: Gerade die ISO-Norm 9001:2000 auch QuaTheDA und ID*** zwingen einen Betrieb zur strategischen Positionierung. Auch ein Heim muss sich dabei Gedanken machen über mittelfristige, übergeordnete Ziele. Ebenfalls für wichtig erachte ich, dass der ISO-Standard ein Unternehmen anregt, sich mit anderen zu vergleichen, also ein Benchmarking durchzuführen. Jedes Heim will ja eigentlich die bestmögliche Lebensqualität für die Bewohner und erstklassige Dienstleistungen für Angehörige und Behörde erbringen.

■ *Wie können sich Heime am besten auf eine Qualitätszertifizierung vorbereiten?*

Burkhardt: Man kann einen Standard nicht einfach über einen Betrieb stülpen. Als Erstes sollten deshalb die Mitarbeitenden ins Boot geholt und geschult werden. Es ist sehr wichtig, dass die Umsetzung einer Zertifizierung partizipativ geschieht. Dann stossen die Massnahmen auch auf Verständnis.

■ *Wie soll ein Betrieb weiter vorgehen?*

Burkhardt: Zuerst soll ein interdisziplinäres Team eines zertifizierungswilligen Betriebes ablauforientiert beschreiben, was in der Institution getan wird. Erst danach soll evaluiert werden, ob und wo es Abweichungen zur gewünschten Norm gibt. An diesen Punkten können anschliessend die nötigen Ergänzungen der Betriebsstruktur sinnvoll vorgenommen werden. Anschliessend sollen die Mitarbeitenden über das Erarbeitete geschult werden. Wenn man merkt, dass eine Veränderung nicht den erwünschten Erfolg bringt, muss sie so lange angepasst werden, bis es geht.

■ *Sind in der Regel grosse Veränderungen nötig?*

Burkhardt: Nein, rund 80 Prozent der Anforderungen werden in den meisten Institutionen bereits aufgrund der Zwänge im Betriebsalltag erfüllt. Es geht mehr darum, die besten Praktiken festzuhalten und im Betrieb zu schulen.

■ *Welche Fehler machen Heime bei der Vorbereitung für eine Zertifizierung?*

Burkhardt: Es geschieht nicht selten, dass ein Betrieb sich zu stark an der Norm orientiert und das System zu wenig an die eigene Institution anpasst. Ausserdem kommt es häufig vor, dass aus Furcht, eine Zertifizierung nicht zu bestehen, zu viele Prozesse und Strukturen geregelt werden. Das führt dann dazu, dass sich die Mitarbeitenden bevormundet fühlen. Auch muss die Betriebsleitung begreifen, dass die Zertifizierung zu einem integrierten Führungssystem werden muss. Man muss sagen können: Die Norm verlangt das, was wir ohnehin arbeiten.

■ *Oft wird bemängelt, Qualitätsmanagement sei eine administrative Schikane ...*

Burkhardt: Wenn die Benutzerfreundlichkeit nicht gegeben ist, funktioniert ein System nicht. Das heisst: Man soll den Mitarbeitenden nicht drei Bundesordner vorsetzen, in denen sie lange nach den entsprechenden Dokumenten suchen müssen. Besser ist es, die Dokumente von Anfang an so zu gestalten, dass sie gezielt in einzelnen Bereichen angewendet werden können. Diese Dokumente können mit wenig Aufwand beispielsweise auf dem Intranet aufgeschaltet werden. Als Grundsatz gilt: Mitarbeitende wollen mit drei Mausklicks auf dem benötigten Dokument sein. ■

Zur Person:

Adrian Burkhardt ist leitender Auditor bei der Schweizerischen Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS).