

Zeitschrift: Fachzeitschrift Heim
Herausgeber: Heimverband Schweiz
Band: 73 (2002)
Heft: 2

Artikel: Das externe Audit im Jahr 2002 - die Behinderteneinrichtung in der Pflicht!
Autor: Vogt, Daniel
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-813028>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 29.03.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

DAS EXTERNE AUDIT IM JAHR 2002 – DIE BEHINDERTENEINRICHTUNG IN DER PFLICHT!

Von Daniel Vogt

Ab dem Jahr 2002 ist für die Gewährung von Betriebsbeiträgen durch das Bundesamt für Sozialversicherung (BSV) nicht nur die Berücksichtigung in der kantonalen Bedarfsplanung notwendig, sondern neu auch die Zertifizierung durch ein sogenanntes «Externes Audit».

Haben Sie schon ausgewählt, wer das externe Audit in Ihrer Behinderteneinrichtung durchführen soll?

Falls Sie eine Behinderteneinrichtung vertreten und diese Frage mit «NEIN» beantworten müssen, oder falls Sie diese Frage erst gar nicht verstehen, so lohnt es sich für Sie, diesen Artikel zu lesen.

Es ist an der Zeit!

Wenn Sie daran interessiert sind, auch fortan Betriebsbeiträge durch das BSV zu erhalten, so sollten Sie sich mindestens darüber informieren, ob Sie im Jahr 2002 ein sogenanntes «externes Audit» durchführen müssen (siehe Kasten zu den Kreisschreiben). Und sollten Ihre Abklärungen ergeben, dass dem so ist, so brauchen Sie schnellstmöglich eine Firma bzw. Organisation, die Ihr Qualitätsmanagementsystem zertifiziert.

Zur Erinnerung!

Die Behinderteneinrichtungen mussten bis Ende 2001 ein Qualitätsmanagement-System installieren und sich mit den vom BSV vorgegebenen Qualitätskriterien intensiv auseinandersetzen. Die Früchte dieser Arbeit werden im Jahr 2002 durch ein «externes Audit» beleuchtet werden. Diese dürfen nur von denjenigen Organisationen bzw. Firmen durchgeführt werden,

die beim Bundesamt für Metrologie und Akkreditierung (metas) hierfür akkreditiert sind.

In diesem Artikel werden nur diejenigen Anbieter von «externen Audits» übersichtlich präsentiert, welche vom Bundesamt für Metrologie und Akkreditierung (metas) angegeben wurden und sich mit dieser Publikationsform einverstanden erklärt haben. Einzelne dieser Auditanbieter sind bereits definitiv akkreditiert, andere stehen kurz davor (siehe jeweiligen Vermerk).

Die nachfolgende Übersicht bzw. Kurzinformation zu jedem Auditanbieter basiert auf deren Antworten zu einem strukturierten Fragebogen. Aus Platzgründen wurden in diesem Artikel nur die inhaltlich wichtigsten Fragestellungen verarbeitet. Darüber hinausgehende Informationen bietet Ihnen die Broschüre «Auditanbieter 2002». Darin nehmen die Auditanbieter zu nachfolgenden Zusatzfragen Stellung:

Akkreditierung/Aktivität

- Falls noch nicht akkreditiert, wann wird definitiv über Ihre Akkreditierung entschieden?
- Ab welchem Zeitpunkt ist Ihre Firma in der Lage, das externe Audit durchzuführen?

Mehrinformationen Auditanbieter:

Über den aktuellsten Stand von akkreditierten Auditanbietern informieren Sie sich unter:

Briefadresse:

**Schweizerische
Akkreditierungsstelle (SAS)**

Bundesamt für Metrologie
und Akkreditierung
Lindenweg 50, 3003 Bern-Wabern
Telefon: 031 323 35 11
Fax: 031 323 35 10
e-Mail: Sasmaster@metas.ch
Internet: www.metas.ch

Auditoren/Kapazität

- Namen aller Personen, welche für Ihre Firma das externe Audit durchführen werden?

Angaben zur Identität Ihrer Firma

- Alle Tätigkeitsfelder
- Wichtige Partnerschaften/Verbindungen, die Auskunft über die Identität bzw. den Hintergrund Ihrer Firma geben?
- Ist Ihre Firma selber Anbieter eines Qualitätsmanagementsystems oder finanziell an einem Anbieter von Qualitätsmanagementsystemen beteiligt?

Qualität

- Wie werden Sie die Qualitätskriterien in den Institutionen prüfen (Methodik, Vorgehen usw.)?
- Was, abgesehen von der Erfüllung der Qualitätskriterien des BSV, erwartet Ihre Organisation von den Institutionen im Behindertenbereich bzw. anders gefragt, was ist aus Ihrer Sicht wichtig für die Institutionen im Behindertenbereich?

Zertifizierung

- Was geschieht im Falle einer Ablehnung der Zertifizierung?

Aufwand und Kosten für das externe Audit

- Erforderliche Zeitressourcen (von der Offerte über das externe Audit bis zur Zertifizierung)?
- Erforderliche personelle Ressourcen, d.h. Angaben darüber, welche Hierarchiestufen bzw. Mitarbeiter/innen mit in das externe Audit einbezogen werden müssen?
- Erforderliche finanzielle Ressourcen, d.h. mit welchen Kosten muss eine Institution insgesamt rechnen
 - Berechnungsgrundlage der Kosten, falls Abrechnung je Institution?
 - Wird ein Pauschalpreis (inklusive Mehrwertsteuer) angeboten (Höhe des Betrages)?

Bestelladresse:

Heimverband Schweiz, Susanne Meyer
Telefon: 01 385 91 91,
office@heimverband.ch

Wichtige Kreisschreiben zum «externen Audit»

«Kreisschreiben über die Gewährung von Betriebsbeiträgen an Wohnheime und Tagesstätten für Behinderte» Dok.-Nr. 318.507.20

«Kreisschreiben über die Gewährung von Betriebsbeiträgen an Werkstätten für die Dauerbeschäftigung Behinderte» Dok. Nr. 318.507.19

Zu bestellen bei: **BBL/EDMZ**,
3003 Bern, Telefon: 01 325 50 50
e-Mail:
verkauf.gesetze@bbl.admin.ch

Übersicht Kontaktadressen Auditanbieter

<p>SGS Switzerland SA International Certification Services</p>	<p>Confidentia Gesellschaft zur Förderung institutioneller Eigenverantwortung</p>	<p>SQS Schweiz. Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme</p>
<p>Akkreditierung: JA Alle Sprachregionen: JA</p>	<p>Akkreditierung: JA Alle Sprachregionen: JA</p>	<p>Akkreditierung: JA Alle Sprachregionen: JA</p>
<p>Hauptsitz + Region Zentralschweiz und Basel Ost: Technoparkstr. 1 8005 Zürich Tel: 01 445 16 80 Fax: 01 445 16 88 info@sgs-ics.ch</p> <p>Güterstr. 133 4002 Basel Tel: 061 365 65 60 Fax: 061 365 65 61 info_bs@sgs-ics.ch</p> <p>Westschweiz: Tessin: 6, rue Thalberg 1211 Genève Tel: 022 739 97 50 Fax: 022 731 27 14 info_ge@sgs-ics.ch</p> <p>Via A. Ciseri 23 6600 Locarno Tel: 091 752 38 84 Fax: 091 752 38 85 info_ti@sgs-ics.ch</p>	<p>Hauptsitz: Etzbergstr. 46 8405 Winterthur Tel: 052 233 93 27 Fax: 052 233 80 35 confidentia@freesurf.ch</p>	<p>Hauptsitz: Bernstr. 103 3052 Zollikofen Tel: 031 910 35 35 Fax: 031 910 35 45 headoffice@sq.ch www.sqs.ch</p>
<p>Kontakt Deutsch-CH: Claudia Stieger Tel: 081 322 57 74 / Fax: 081 330 67 70 e-Mail: claudia.stieger@sgs-ics.ch</p> <p>Kontakt West-CH: Stéphane Rombaldi Tel: 022 731 27 11 / Fax: 022 731 27 14 e-Mail: stephane.rombaldi@sgs.com</p>	<p>Kontakt: Dr. R. Zuegg Geschäftsführer</p> <p>Sekretärin: Frau Romana Tomasi</p>	<p>Kontakt: Peter Mollet Frau Monique Haas</p>

<p>ProCert SA</p>	<p>APEQ Agentur für Promotion und Evaluation der Qualität im Gesundheits- + Sozialwesen</p>	<p>B-Zert GmbH</p>
<p>Akkreditierung: JA Alle Sprachregionen: JA</p>	<p>Akkreditierung: <i>noch nicht</i> Alle Sprachregionen: JA</p>	<p>Akkreditierung: <i>noch nicht</i> Alle Sprachregionen: NEIN</p>
<p>Deutschschweiz: Thunstr. 17, 3006 Bern 6 Tel: 031 357 38 38 Fax: 031 357 38 30 bern@procert.ch www.procert.ch</p> <p>Westschweiz PSE-EPFL, 1015 Lausanne Tel: 021 693 87 21 Fax: 021 693 87 20 e-Mail: procert@epfl.ch</p>	<p>Hauptsitz: 1008 Prilly Tel: 021 643 73 38 Fax: 021 643 73 59 office@apeq.ch www.apeq.ch</p>	<p>Hauptsitz: Affolternstr. 123 8050 Zürich Tel: 01 311 37 50 Fax: 01 311 37 12 zertifizierung@b-zert.ch www.b-zert.ch (ab März)</p>
<p>Kontakt Deutsch-CH: Richard Schnyder r.schnyder@procert.ch</p> <p>Kontakt West-CH: Dr. Didier Blanc didier.blanc@procert.ch</p>	<p>Kontakt: Jean-Jacques Haizmann</p>	<p>Kontakt: Christoph Andermatt Günther Latzel</p>

	SGS Switzerland SA International Certification Services	Confidentia Gesellschaft zur Förderung institutioneller Eigenverantwortung	SQS Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme
Tätigkeitsbereich Sprachregionen?	alle Sprachregionen sowie Ausland	alle Sprachregionen sowie Ausland	alle Sprachregionen sowie Ausland
Kapazitäten pro Jahr?	Keine Begrenzung	200 Einrichtungen pro Jahr	Genügend Kapazität vorhanden
Rechtsform Firma (Besitzer)?	AG, 100% Tochter der SGS Société Générale de Surveillance, Genf	Aktiengesellschaft	Verein
Gründungsjahr	Jahr 1878	Jahr 2001	3. Juni 1983
Kurzbeschreibung Ihrer Firmen- philosophie?	Wir schaffen Vertrauen. Unsere Audi- toren erfüllen hohe Anforderungen bezüglich sozialer und fachlicher Kompetenz. Wir bieten unseren Kunden eine ihren Bedürfnissen angepasste und allen Richtlinien gerecht werdende Analyse und Zertifizierung mit einem positiven Kosten-Nutzen-Verhältnis.	Die Confidentia ist bestrebt, durch die Art ihrer Auditierung Einrichtun- gen im selbstverantwortlichen Um- gang mit deren Qualitätsverfahren zu unterstützen und neu zu impul- sieren. Audit und Zertifizierung sollen darüber hinaus eine vertrauensstif- tende Brücke zwischen den Einrich- tungen und Behörden bzw. Öffent- lichkeit bilden helfen. Der Name Confidentia-Gesellschaft zur Förde- rung institutioneller Eigenverantwor- tung ist durchaus Programm.	Die SQS ist eine der führenden Zerti- fizierungsgesellschaften zur Überprü- fung und Zertifizierung von Manage- ment-Systemen aufgrund internatio- naler Normen. Die SQS fördert und unterstützt die Bestrebungen der Schweizer Wirtschaft auf den Gebie- ten der Produkte- und Dienstlei- stungs- sowie der Prozess- und Un- ternehmens-Qualität. Ein SQS-zerti- fiziertes Management-System ist ein Führungsinstrument, mit dem ein Unternehmen oder eine Organisa- tion die Qualitäts- und Managem- entfähigkeit mittels einem SQS- Zertifikat nachweist.
Auffassung des Qualitätsbegriffes?	Die nachvollziehbare Umsetzung einer ethisch orientierten Grundhal- tung gegenüber den betreuten Men- schen sowie das Wahrnehmen der Verantwortung gegenüber Kosten- trägern und Öffentlichkeit durch: <ul style="list-style-type: none"> ● transparente, einfache Abläufe ● motivierte, engagierte und zufriedene MitarbeiterInnen ● genügend Ressourcen für die Umsetzung der Versprechen und Zielsetzungen 	Menschen sind keine beliebig ver- formbaren Gegenstände, sondern Individualitäten, deren Recht auf individuelle Entwicklung und eigene Lebensgestaltung einen Grundpfeiler unserer Gesellschaft darstellt. Bei der am, durch und für den Menschen geleisteten Arbeit muss deshalb die Persönlichkeit des Leistungsempfän- gers in die Leistungsentstehung und - gestaltung direkt miteinbezogen werden (Beziehungsdienstleistun- gen). Die Qualität des Leistungs- geschehens hängt deshalb nach unserem Verständnis von einer aufgaben- und personengerechten Individualisierung durch die Mitarbei- terInnen ab. In ihrem Kern sind Beziehungsdienstleistungen deshalb gerade nicht wie industriell-techni- sche Produktionsvorgänge unabhän- gig von der einzelnen Person und Situation und daher sind sie auch nicht mittels allgemeiner Standards und Normen plan- und steuerbar.	Institutionen im Gesundheits- und Sozialwesen zeichnen sich aus durch ihre umfassende Ausrichtung auf den / die Leistungsempfänger (Kunden/Partner): Die Qualität «geschieht» sowohl in der betreue- rischen und pflegerischen Leistung des Fachpersonals als auch in unzäh- ligen direkten Begegnungen vieler verschiedener Mitarbeiter mit dem Klienten. Zwingende Voraussetzung für die Sicherstellung eines hohen und kontinuierlichen Leistungsstan- dards bildet jedoch, neben den benötigten Mitteln, die rechtzeitige Verfügbarkeit aller -notwendigen In- formationen über die Bedürfnisse der Klienten. Der Motor für gleichblei- bende gute Leistungen sind quali- fizierte und motivierte Mitarbeiter/ Innen. Diese hochkomplexen Anfor- derungen setzen voraus, dass neben der hohen Professionalität der Fach- leute und der laufenden Schulung des Personals, die internen Prozesse und Informationswege wie auch die mitausserbetrieblichen Stellen stattfindende Kommunikation trans- parent ist und hundertprozentig funktioniert.
Wie können sich die Institutionen im Behinderten- bereich am besten auf das externe Audit vorbereiten?	Miteinbezug und Schulung der Mit- arbeiterInnen und aller Betroffenen während des Systemaufbaus. Durchführung interner Audits mit qualifizierten, internen Auditoren	Der Auditvorbereitung dienen z.B. Orientierungsgespräche bzw. -veran- staltungen, Selbstbeurteilung der Au- ditreife anhand eines Leitfadens. Ver- vollständigen des Betriebshandbuchs sowie Erstellen von Statusberichten der zu auditierenden Gruppen gemäss Absprache mit den Audi- toren/innen. Die Stiftung Wege zur Qualität bietet sodann umfangreiche Ausbildungs- und Schulungspro- gramme an. Eine intensive Arbeit mit dem QM-Verfahren bleibt jedoch die beste Vorbereitung auf das Audit.	<ul style="list-style-type: none"> ● Vorgehensweise gemäss SQS-Leitfaden ● über Beratungsunternehmen

Tätigkeitsbereich Sprachregionen?
Kapazitäten pro Jahr?
Rechtsform Firma (Besitzer)?
Gründungsjahr
Kurzbeschreibung Ihrer Firmenphilosophie?

Auffassung des Qualitätsbegriffes?

Wie können sich die Institutionen im Behindertenbereich am besten auf das externe Audit vorbereiten?

ProCert SA
<p>alle Sprachregionen</p> <p>Für 20–30 Institutionen</p> <p>Aktiengesellschaft, gehört zu 100% dem Direktor und den Auditoren</p> <p>Jahr 1999</p> <p>Mehrwert für den Kunden durch praxisnahe Leistungen und Lösungen im Hinblick auf eine kontinuierliche Verbesserung. Konstruktive Partnerschaft und Suche und Pflege eines wirksamen Dialogs. Priorität wird der Verbesserung gegeben und nicht dem Formalismus. Vollständige Erfüllung der Erwartungen der Kunden mit ständigem Hinterfragen der eigenen Leistungen.</p> <p>Gezielte Ausrichtung nicht nur auf die Bedürfnisse, aber auch auf die Erwartungen und das Potential der KlientInnen, um ein würdevolles und erfülltes Leben mit einer leichten, aber auch schweren Behinderung zu sichern. Kontinuierliche transparente Verbesserung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagement-Systems, mit vollem Einsatz der Geschäftsleitung. Optimaler Einsatz und dauernde Entwicklung der MitarbeiterInnen zur Bewältigung ihrer anspruchsvollen Aufgaben. Umwandlung von Schnittstellen zu Nahtstellen im Bereich Informationsfluss und Kommunikation, sowohl horizontal als auch vertikal über alle Hierarchiestufen.</p> <p>Mit dem von ProCert entwickelten Leitfaden kann eine Selbstbeurteilung vorgenommen werden. Der Leitfaden stützt sich auch auf die Erkenntnisse und Erfahrungen der «Gruppe von Olten» ab. Wir empfehlen den Institutionen die Durchführung eines Voraudits. Mit diesem freiwilligen ersten Audit können eventuelle Interpretationsprobleme einfach geklärt werden und die Institution erfährt konkret die Messlatte für die bevorstehende Zertifizierung. Es können auch Kooperationen und Erfahrungsaustausche mit weiteren Institutionen durchgeführt werden. Im weiteren kann auf die Schulungsangebote der Branchenverbände AGOGIS, INSOS und ARPIH verwiesen werden.</p>

APEQ Agentur für Promotion und Evaluation der Qualität im Gesundheits- und Sozialwesen
<p>Westschweiz, ab Frühling 2002 übrige Schweiz</p> <p>Keine Begrenzung</p> <p>Verein nach Art. 60 ff. ZGB</p> <p>Jahr 1997</p> <p>Die APEQ ist eine nationale und anerkannte Plattform für die Förderung und Evaluation der Qualität im Gesundheitswesen. Sie vertritt keine Partikularinteressen. Die APEQ bietet eine Dienstleistungspalette, Bildung, Information und Bewertungen (aber keine Beratung) bezüglich Qualität. Die APEQ setzt sich für Anliegen der Qualität und die kontinuierliche Verbesserung für die Kunden ein (Patient, Heimbewohner, Klient und Nahestehende). Die APEQ arbeitet zusammen mit Organisationen, deren Angebot komplementär ist zum eigenen.</p> <p>Unter Verbesserung der Qualität verstehen wir die Verbesserung der Fähigkeit, den expliziten und impliziten Bedürfnissen der Kunden zu entsprechen unter Berücksichtigung der derzeitigen beruflichen Kenntnisse und der verfügbaren Ressourcen.</p> <p>Durch ein vorhergehendes internes Audit und/oder ein Vor-Audit durch die APEQ.</p>

B-Zert GmbH
<p>Deutschsprachige Schweiz</p> <p>Etwa 60 Audits im Jahr 2002</p> <p>GmbH</p> <p>Jahr 2001</p> <p>Ziel von B-Zert ist die Förderung der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität im Gesundheits- und Sozialwesen. Zentraler Wert ist dabei im Sinne des Normalisierungsprinzips der Nutzen für die betreuten Menschen, die als autonome Individuen und Kund/innen die für sie erbrachten Leistungen mitbestimmen sollen. B-Zert orientiert seine Arbeit einerseits am neuesten Stand der Kenntnisse in Wissenschaft und Praxis und andererseits an den spezifischen Bedürfnissen der auditierten bzw. zertifizierten Institutionen und Organisationen sowie der von ihnen betreuten Menschen.</p> <p>B-Zert versteht Qualität als das Verhältnis von SOLL zu IST. Die SOLL-Standards, mit denen der IST-Zustand einer Institution zu vergleichen ist, werden aus dem Normalisierungsprinzip bzw. dessen Weiterentwicklungen abgeleitet. Das bedeutet, dass Menschen, die in einer Institution leben, das Recht haben, ein Leben zu führen, das möglichst nahe dem Leben ist, das sie führen würden, wenn sie selbständig leben könnten. Normalisierung ist ein dynamisches Konzept: Das Umfeld und damit dessen Normalität entwickeln sich dauernd weiter; diese Dynamik muss von den Institutionen reflektiert, aufgenommen und im Alltag umgesetzt werden. Aus dieser Perspektive interpretiert B-Zert auch die Qualitativen Bedingungen des BSV, und an diesem Massstab misst B-Zert die Qualität der zu zertifizierenden Institutionen.</p> <p>Die Institutionen erhalten einen detaillierten Leitfaden für die Zertifizierung.</p>