Zeitschrift: Fachzeitschrift Heim
Herausgeber: Heimverband Schweiz
Band: 69 (1998)
Heft: 2

Artikel: BVQI überprüft QAP-Arbeit : auf dem Weg zur Qualität in Alters- und Pflegeheimen

Autor: Bürgi, Jörg

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-812652

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. 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. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

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. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

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. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 10.12.2025

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

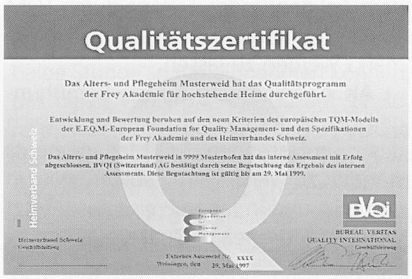
BVQI überprüft QAP-Arbeit

AUF DEM WEG ZUR QUALITÄT IN ALTERS- UND PFLEGEHEIMEN

Von Jörg Bürgi, Bureau Veritas Quality International (BVQI)

Einige Heime haben es schon geschafft, viele sind noch auf dem Weg zum Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems. Eine Umsetzung der internationalen Normenreihe ISO 9000ff oder ein QAP-Assessment mit externer Bewertung sind bereits erprobte Wegbegleiter.

Gemäss dem Artikel 77 der Verordnung zum Krankenversicherungsgesetz haben Alters- und Pflegeheime – wie auch die anderen Institutionen im Gesundheitsbereich – bis zum 1. Januar 1998 ein Qualitätsmanagementsystem aufzubauen.


Qualitätszertifikat

Das Alters- und Pflegeheim Musterweid hat das Qualitätsprogramm der Frey Akademie für hochstehende Heime durchgeführt.

Entwicklung und Bewertung beruhen auf den neun Kriterien des europäischen TQM-Modells der E.F.Q.M.-European Foundation for Quality Management- und den Spezifikationen der Frey Akademie und des Heimverbandes Schweiz.

Das Alters- und Pflegeheim Musterweid in 9999 Musterhofen hat das interne Assessment mit Erfolg abgeschlossen. BVQI (Switzerland) AG bestätigt durch seine Begutachtung das Ergebnis des internen Assessments. Diese Begutachtung ist gültig bis am 29. Mai 1999.

Heimverband Schweiz

Heimverband Schweiz
Geschäftsführung

Externes Assessment Nr. xxxx
Winterthur, den 29. Mai 1997

BUREAU VERITAS QUALITY INTERNATIONAL
Geschäftsleitung

Alle sprechen von Qualität

QUALITÄT ist lateinischen Ursprungs: «Qualitas» bedeutet Beschaffenheit (was?, wie?, wozu?, warum?), Güte (Einstufbarkeit auf einer Skala), Wert (Bedeutung für bestimmte Personen oder Gruppen).

In ihrer ursprünglichen Bedeutung ist Qualität darum abhängig von den Wertvorstellungen von einzelnen Personen oder von Gruppen – und damit auch von ihrer Kultur. Darum gibt es auch Qualitätspräferenzen: Eine Gruppe von Konsumenten zum Beispiel bevorzugt Ananas in Büchsen, andere haben lieber frische Ananas auf dem Tisch – und dies aus ganz verschiedenen Gründen: Handhabung, Frische, Umweltbelastung, Kosten, Präsentation, Prestige usw.

Auch die Qualität in einem Dienstleistungsunternehmen wie in einem Alters- und Pflegeheim wird heute vom Markt (mit-)bestimmt. Kundenorientierung (= Bewohnerorientierung) ist angesagt. Ein Heim erfüllt dann die Qualitätsansprüche, wenn es den Anforderungen seiner Bewohner (und deren Angehörigen), der Trägerschaft und einer weiteren Öffentlichkeit (Quartier, Gemeinde, Bezirk, Verbände) entspricht.

Auf dem Weg zur Qualität

Das aktuelle IST hat sich in einem ständigen Prozess möglichst optimal einem definierten SOLL anzunähern (Qualität = IST / SOLL → 1). Das bedingt, dass in einem ersten Schritt – zusammen mit den Bewohnern, der Trägerschaft, den Verbänden und weiteren Interessenten – festgelegt werden muss, worin die verschiedenen Anforderungen bestehen und ob man diese wirklich anstreben will (Leitbilddefinition und -überprüfung, Einbezug der Ethikrichtlinien). In einem zweiten Schritt geht es dann um eine Bestandsaufnahme (Was haben wir bereits schon und wie bewährt sich das Vorhandene? Wo haben wir noch Lücken?). Und schliesslich versucht man die Lücken zu schliessen. Ein Vorgehen, das nie abgeschlossen ist, das immer wieder eine Feedback-Schlaufe braucht.

Modelle für die Qualität in Heimen

Die Verordnung zum Krankenversicherungsgesetz schreibt nicht vor, nach welchem Modell vorgegangen werden soll. Allgemein bekannt sind der Aufbau von Qualitätsmanagementsystemen nach der ISO-9000er-Reihe und Vorgehensweisen, die sich am europäischen TQM-Modell orientieren; auch versuchen verschiedene Kantone «ihre» Heime auf ein einheitliches System zu verpflichten (z.B. Q-Test in Solothurn).

Die bisherigen Erfahrungen von BVQI zeigen, dass insbesondere auch in Alters- und Pflegeheimen Qualitätsmanagementsysteme nach ISO 9000ff erfolgreich aufgebaut und anschliessend zertifiziert werden können. Wichtig ist dabei, dass die Norm eine Reihe von Grundanforderungen definiert; in der Art und Weise der konkreten Umsetzung ist der Anwender jedoch frei.

Da in Alters- und Pflegeheimen selten neue Dienstleistungen entwickelt werden, werden sie sich mehrheitlich nach ISO 9002 zertifizieren lassen. ISO 9002 definiert die ganze Breite von wichtigen Aktivitäten eines Unternehmens (angefangen bei der Unternehmens- und Qualitätspolitik und den entsprechenden Zielen, über die interne Kontrolle, die Gestaltung von Verträgen mit Bewohnern und Lieferanten, die Beschaffung von Materialien und Dienstleistungen, die Ablage von Dokumenten, die Gestaltung von Abläufen [Pflege, Betreuung, Reinigung, Hygiene, Küche, Administration usw.], die Behebung von Fehlern und die Einleitung von Verbesserungen, die Schulung von Mitarbeitern bis zur Abfassung von Statistiken).

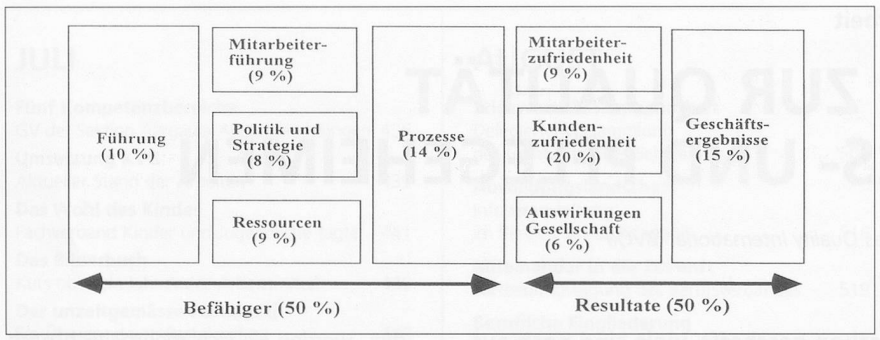
Wenn darum ein Alters- und Pflegeheim die Vorschriften und Anregungen von ISO 9002 in die Tat umzusetzen will, kann davon ausgegangen werden, dass alle wichtigen Bereiche und Elemente den Qualitätsanforderungen entsprechen und einem ständigen Verbesserungsprozess unterworfen werden, die einerseits von externen Vorgaben auferlegt, andererseits mehrheitlich aber vom Heim selber festgelegt werden. Zudem ist auch gewährleistet, dass das System ständig auf seine Wirksamkeit überprüft und gemäss veränderten Ansprüchen weiterentwickelt wird. Ebenso entscheidend ist, dass das System in einer einheitlichen Dokumen-

Definition von Qualität nach ISO 8402 (1994) = Grundlage für den Aufbau von QM-Systemen nach ISO 9000ff:

Qualität: Die Gesamtheit von Merkmalen (und Merkmalswerten) einer Einheit (= ganzes Unternehmen oder nur einzelne Bereiche) bezüglich ihrer Eignung (= Fähigkeiten, Möglichkeiten), festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen.

Definition von TQM nach ISO 84O2:

Total Quality Management (TQM) ist eine auf der Mitwirkung aller ihrer Mitglieder beruhende Führungsmethode einer Organisation, die Qualität in den Mittelpunkt stellt und durch Zufriedenstellung der Kunden auf langfristigen Geschäftserfolg sowie auf Nutzen für die Mitglieder der Organisation und für die Gesellschaft zielt.



tation festgehalten wird, die allen Betroffenen zugänglich ist – und sinnvollerweise auch von diesen erarbeitet wurde und ständig ergänzt und überprüft wird.

Seit einiger Zeit wird vom Heimverband Schweiz ein System entwickelt, das sich an den Kriterien des E.F.Q.M.-Modells orientiert. *Das System des Heimverbandes Schweiz nennt sich QAP (Qualität in Alters- und Pflegeheimen) und wurde zusammen mit der Frey Akademie erarbeitet.* Nach der Schulung durch die Frey Akademie stellen die Heime zu den 9 Kriterien Belege zusammen und bewerten sich selber aufgrund einer von der E.F.Q.M. anerkannten Einstufungsliste.

Auf dem Hintergrund einer Vereinbarung mit der Frey Akademie überprüft BVQI die Selbstbewertungen der Heime und bestätigt die Begutachtungen mit einem Zertifikat, das zwei Jahre gültig ist.

Das QAP ist aufgrund der TQM-Orientierung umfassender als ein QMS nach ISO 9000ff. Es birgt jedoch den Nachteil in sich (zumindest in den bisher umgesetzten Versionen), dass das in Heimen oft nur beschränkt vorhandene System- und Prozessbewusstsein im Verlauf der Einführung nicht entwickelt wird und Qualität damit Gefahr läuft, in nur punktuellen «Highlights» sichtbar zu werden.

BVQI hat genügend Spezialisten (Arzt, Krankenpflegerin, Laborpersonal, Apotheker, Lebensmittelingenieur, Verwaltung), die für die Zertifizierung nach ISO 9000ff und die Bewertung nach E.F.Q.M. ausgebildet sind und über die entsprechende Praxis verfügen.

ISO – kein Buch mit sieben Siegeln,

sondern ganz einfach gesunder Menschenverstand!

ISO steht für «International Standards Organization» (mit Sitz in Genf). Die ISO erstellt zusammen mit nationalen Normenorganisationen (in der Schweiz: SNV Schweizerische Normen-Vereinigung, Zürich) internationale Normen für verschiedenste Bereiche. Diese internationalen Normen werden jeweils zu nationalen Normen erklärt (z.B. SN [Schweizer Norm] EN [Euro-Norm] ISO 9002). Die einzelnen Länder beauftragen Amtsstellen mit der Zulassung von akkreditierten Unternehmen, die eine Überprüfung der Einhaltung der Normen vornehmen können (in der Schweiz: SAS Schweizerische Akkreditierungs-Stelle – ein Teil des Eidg. Amtes für Messwesen).

Die ISO-9000er-Normenreihe enthält Modelle zum Aufbau und zur Entwicklung von Qualitätsmanagementsystemen (QMS). Die Normen wurden zuerst in der Industrie angewendet; aber schon recht bald erkannten auch Dienstleistungsunternehmen und Verwaltungen die Vorteile eines Qualitätsmanagementsystems, das sich an einer internationalen Norm orientiert.

In der aktuellen Version werden die Anforderungen ans QMS in 20 Kapiteln formuliert. Die Mehrzahl der Unternehmen baut jedoch sein System auf den bestehenden Hauptprozessen auf (z.B. Wertschöpfung vom Marketing [inklusiv Überprüfung der Kundenzufriedenheit] über die vielfältigen täglichen Dienstleistungen bis hin zur Rechnungsstellung an die Kundschaft; Management und Führung; Mitarbeiterprozesse; kontinuierliche Verbesserung; unterstützende Prozesse).

Das Europäische TQM-Modell (E.F.Q.M.-Modell)

1988 wurde die European Foundation for Quality Management (E.F.Q.M.) mit dem Ziel gegründet, Europa durch TQM zu einer führenden Kraft auf dem Weltmarkt werden zu lassen.

Als Anerkennung für die Bemühungen der Unternehmen, sich im Bereich des umfassenden Q-Managements ständig zu verbessern, sollten wie in den USA und in Japan Preise ausgesetzt werden (European Quality Award – EQA).

Beim Europäischen TQM-Modell geht es aber nicht primär darum, irgendwann einmal einen Preis zu gewinnen, vielmehr sollen die Unternehmen und Institutionen nach einem sinnvollen Grundmodell ihr TQM entwickeln und verbessern.

Das Europäische TQM-Modell besteht aus 9 Kriterien, die unterschiedlich gewichtet werden. Die Zielvorstellung besteht darin, dass ein sehr gutes Unternehmen im Jahre 2010 die maximale Punktzahl von 1000 erreichen könnte.

Die Kundenzufriedenheit, die Mitarbeiterzufriedenheit und die Auswirkungen auf die Gesellschaft werden erzielt durch Führungsaktivitäten, die ihrerseits die Politik und Strategie, die Mitarbeiterführung, das Management der Ressourcen und Prozesse lenken, – das Zusammenspiel der verschiedenen Kriterien führt schliesslich zu herausragenden Geschäftsergebnissen.

Bureau Veritas Quality International (BVQI) Schweiz AG – Wer sind wir?

BVQI ist eine der ersten und weltweit bekannten Gesellschaften zur Zertifizierung von Managementsystemen auf den Gebieten Qualität, Umwelt und Sicherheit.

In der Schweiz ist BVQI seit 1991 tätig. Im Moment sind die 12 voll- und 7 teilzeitlichen Auditleiter hauptsächlich mit der Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen beschäftigt (bisher gegen 1000 Firmen und Organisationen). Gegen 50 Unternehmen haben zusätzlich auch ihre Umweltmanagementsysteme zertifizieren lassen. 4 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verfügen zudem eine Ausbildung und eine entsprechende Praxis für die Durchführung von Assessments nach dem europäischen TQM-Modell (E.F.Q.M.-Modell); Peter Lehmann, Managing Director, und Jörg Bürgi, Quality Manager, sind für die TQM-Aktivitäten die Ansprechpartner.

Die Auditorinnen und Auditoren von BVQI verfügen über eigene Managementerfahrungen und spezielle Branchenkenntnisse. Von der Entwicklung der Zertifizierungsaktivitäten her konzentriert sich die Tätigkeit auf die Industriebranchen. Aber schon seit den Anfängen ist auch die Zertifizierung von Dienstleistern aktuell (Transport- und Logistikunternehmen, Handelshäuser, Amtsstellen, Schulen, Spitäler und Heime).

Wir freuen uns auf Ihre Kontaktnahme:
BVQI, Vor Ort 25, 8104 Weinigen, Tel. 01 752 11 55, Fax 01 752 11 99

Zum Autor:
Während und unmittelbar nach dem Theologiestudium war Jörg Bürgi, 1949, als Hilfspfleger in Spitäler und Heimen tätig. Nach über 10 Jahren als Pastoralassistent (Schwergewicht: Spital-, Heim- und Gefängnisseelsorge) folgten verschiedene Tätigkeiten im sozialwissenschaftlichen Bereich (u.a. zum Thema «Qualität»). Heute arbeitet er als Audit- und Assessmentleiter für BVQI (Schwergewicht: Dienstleistungen). ■