

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 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: 27.08.2025

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

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

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

**Tätigkeitsbereich
Sprachregionen?**

**Kapazitäten pro
Jahr?**

**Rechtsform Firma
(Besitzer)?**

Gründungsjahr

**Kurzbeschreibung
Ihrer Firmen-
philosophie?**

**Auffassung des
Qualitätsbegriffes?**

**Wie können sich
die Institutionen
im Behinderten-
bereich am besten
auf das externe
Audit vorbereiten?**

SGS

Switzerland SA International
Certification Services

alle Sprachregionen sowie Ausland

Keine Begrenzung

AG, 100% Tochter der SGS Société
Générale de Surveillance, Genf

Jahr 1878

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 nachvollziehbare Umsetzung
einer ethisch orientierten Grundhal-
tung gegenüber den betreuten Men-
schen sowie das Wahrnehmen der
Verantwortung gegenüber Kosten-
trägern und Öffentlichkeit durch:

- transparente, einfache Abläufe
- motivierte, engagierte und
zufriedene MitarbeiterInnen
- genügend Ressourcen für die
Umsetzung der Versprechen
und Zielsetzungen

Miteinbezug und Schulung der Mit-
arbeiterInnen und aller Betroffenen
während des Systemaufbaus.
Durchführung interner Audits mit
qualifizierten, internen Auditoren

Confidentia

Gesellschaft zur Förderung
institutioneller Eigenverantwortung

alle Sprachregionen sowie Ausland

200 Einrichtungen pro Jahr

Aktiengesellschaft

Jahr 2001

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-
fende 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.

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.

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 Audito-
ren/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.

SQS

Vereinigung für Qualitäts- und
Management-Systeme

alle Sprachregionen sowie Ausland

Genügend Kapazität vorhanden

Verein

3. Juni 1983

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.

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.

- Vorgehensweise gemäss
SQS-Leitfaden
- über Beratungsunternehmen

**Tätigkeitsbereich
Sprachregionen?****Kapazitäten pro
Jahr?****Rechtsform Firma
(Besitzer)?****Gründungsjahr****Kurzbeschreibung
Ihrer Firmen-
philosophie?****Auffassung des
Qualitätsbegriffes?****Wie können sich
die Institutionen
im Behinderten-
bereich am besten
auf das externe
Audit vorbereiten?**

ProCert SA	APEQ Agentur für Promotion und Evaluation der Qualität im Gesundheits- und Sozialwesen	B-Zert GmbH
alle Sprachregionen	Westschweiz, ab Frühling 2002 übrige Schweiz	Deutschsprachige Schweiz
Für 20–30 Institutionen	Keine Begrenzung	Etwa 60 Audits im Jahr 2002
Aktiengesellschaft, gehört zu 100% dem Direktor und den Auditoren	Verein nach Art. 60 ff. ZGB	GmbH
Jahr 1999	Jahr 1997	Jahr 2001
Mehrwert für den Kunden durch praxisnahe Leistungen und Lösungen im Hinblick auf eine kontinuierliche Verbesserung. Konstruktive Partner- schaft und Suche und Pflege eines wirksamen Dialogs. Priorität wird der Verbesserung gegeben und nicht dem Formalismus. Vollständige Erfül- lung der Erwartungen der Kunden mit ständigem Hinterfragen der eige- nen Leistungen.	Die APEQ ist eine nationale und an- erkannte Plattform für die Förderung und Evaluation der Qualität im Gesundheitswesen. Sie vertritt keine Partikulärinteressen. 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 Ver- besserung für die Kunden ein (Pati- ent, Heimbewohner, Klient und Nahestehende). Die APEQ arbeitet zusammen mit Organisationen, deren Angebot komplementär ist zum eigenen.	Ziel von B-Zert ist die Förderung der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqua- lität im Gesundheits- und Sozial- wesen. Zentraler Wert ist dabei im Sinne des Normalisierungsprinzips der Nutzen für die betreuten Men- schen, die als autonome Individuen und Kund/innen die für sie erbrach- ten Leistungen mitbestimmen sollen. B-Zert orientiert seine Arbeit einer- seits am neuesten Stand der Kennt- nisse in Wissenschaft und Praxis und andererseits an den spezifischen Bedürfnissen der auditierten bzw. zertifizierten Institutionen und Organisationen sowie der von ihnen betreuten Menschen.
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 Ent- wicklung der MitarbeiterInnen zur Bewältigung ihrer anspruchsvollen Aufgaben. Umwandlung von Schnittstellen zu Nahtstellen im Bereich Informationsfluss und Kommunikation, sowohl horizontal als auch vertikal über alle Hierarchie- stufen.	Unter Verbesserung der Qualität ver- stehen wir die Verbesserung der Fähigkeit, den expliziten und implizi- ten Bedürfnissen der Kunden zu ent- sprechen unter Berücksichtigung der derzeitigen beruflichen Kenntnisse und der verfügbaren Ressourcen.	B-Zert versteht Qualität als das Ver- hältnis von SOLL zu IST. Die SOLL- Standards, mit denen der IST- Zu- stand einer Institution zu vergleichen ist, werden aus dem Normalisie- rungsprinzip bzw. dessen Weiterent- wicklungen abgeleitet. Das bedeutet, dass Menschen, die in einer Institu- tion 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 ent- wickeln 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 zertifizie- renden Institutionen.
Mit dem von ProCert entwickelten Leitfaden kann eine Selbstbeurtei- lung vorgenommen werden. Der Leitfaden stützt sich auch auf die Erkenntnisse und Erfahrungen der «Gruppe von Olten» ab. Wir emp- fehlen den Institutionen die Durch- führung eines Voraudits. Mit diesem freiwilligen ersten Audit können eventuelle Interpretationsprobleme einfach geklärt werden und die Insti- tution erfährt konkret die Messlatte für die bevorstehende Zertifizierung. Es können auch Kooperationen und Erfahrungsaustausche mit weiteren Institutionen durchgeführt werden. Im weiteren kann auf die Schulungs- angebote der Branchenverbände AGOGIS, INSOS und ARPIH verwie- sen werden.	Durch ein vorhergehendes internes Audit und/oder ein Vor-Audit durch die APEQ.	Die Institutionen erhalten einen detaillierten Leitfaden für die Zerti- fizierung.