

Kompetenzzentrum Qualitätsmanagement

Sicherheit und Vertrauen in die eigene Leistung dank Audits

Im Sozial- und Gesundheitsbereich haben interne Reflexion und Selbstevaluation eine lange Tradition. Als wirkungsvolle Ergänzung regelmässiger Fallbesprechungen und Supervisionen bewähren sich interne, kollegiale und externe Audits. Nicht zuletzt verschaffen sie den Betroffenen Sicherheit und Vertrauen in die eigene Arbeit.



Philipp Schneider
Dozent und Leiter
Kompetenzzentrum
Qualitätsmanagement

Von der Reflexion zum Audit

Das Nachdenken über die Arbeit, über die eigene Rolle und über das eigene berufliche Verhalten ist im Sozial- und Gesundheitsbereich schon lange ein wichtiger Bestandteil der Arbeit. Supervisionen, Fallbesprechungen und Coaching unterstützen die professionellen Kräfte bei dieser Reflexion. Die Umsetzung der Reflexionsergebnisse wird zumeist dem Zufall überlassen. Das Qualitätsmanagement kann dazu beitragen, Reflexionsergebnisse gezielt und überprüft in die Praxis umzusetzen und auf ihre Wirksamkeit hin zu überprüfen.

Was sind Audits?

Um dies zu erreichen, haben sich immer mehr interne, kollegiale und externe Audits als Ergänzung zu Supervisionen und Fallbesprechungen durchgesetzt und bewährt. Audits erweitern die Selbstwahrnehmung, die subjektive Sicht und reduzieren blinde Flecken. Sie ermöglichen eine Auseinandersetzung anhand vereinbarter Kriterien, sie erhöhen die Kompetenzen der einzelnen Mitarbeitenden und sie verbessern die Leistungen der Organisation. Audits werden dabei wie folgt definiert:

- Fachleute richten ihren wohlwollend kritischen Blick auf die Qualität und das Qualitätsmanagement. In partnerschaftlicher Atmosphäre beurteilen sie die Arbeitsprozesse, üben konstruktive Kritik und zeigen Verbesserungsmöglichkeiten auf.
- Tätigkeiten und Vereinbarungen werden systematisch überprüft und bewertet.

– Mittels Befragung wird festgestellt, ob die qualitätsbezogenen Tätigkeiten richtig erbracht und die damit zusammenhängenden Wirkungen erreicht werden. Das Audit beurteilt das Vorhandensein und das sachgerechte Umsetzen von Anforderungen und Standards.

Audits im Qualitätsmanagement finden nicht nur unter dem Gesichtspunkt der Bewertung oder Überprüfung statt, sondern identifizieren immer auch Verbesserungspotenziale und geben Anstoss zu Veränderungen. Bei internen Audits überprüfen die Mitarbeitenden anhand von vorher gemeinsam erarbeiteten Auditkriterien. Bei den kollegialen und externen Audits tun dies Fachkräfte von aussen. Als Referenzsystem gelten die Ziele und Grundlagen der Organisation, ergänzt durch mögliche fachliche Standards und Erfahrungswerte.

Das Angebot der Berner Fachhochschule

In Zusammenarbeit mit verschiedenen Praxispartnern hat das Kompetenzzentrum (KPZ) Qualitätsmanagement Audits für Organisationen im Sozial- und Gesundheitswesen entwickelt. Organisationen werden bei der Durchführung von internen und kollegialen Audits unterstützt, bei Bedarf werden Mitarbeitende als Auditorinnen resp. Auditoren qualifiziert. Als zusätzliche Leistung stellt das KPZ auch externe Auditorinnen und Auditoren zur Verfügung. Interessierte Organisationen erhalten mit dem Angebot des KPZ eine Übersicht über Vor- und Nachteile der verschiedenen Audits sowie über die nötigen Anforderungen und Rahmenbedingungen für eine erfolgreiche Durchführung.

Das Kompetenzzentrum Qualitätsmanagement

Das KPZ Qualitätsmanagement der Berner Fachhochschule qualifiziert und unterstützt seine Kunden aus dem Sozial- und Gesundheitswesen in allen Fragen der Qualität und des Qualitätsmanagements. Es vermittelt Grundlagen und theoretische Hintergründe, bietet Unterstützung und Beratung beim Einführen, Entwickeln und Umsetzen eines Qualitätsmanagements. Als Drehscheibe zwischen Theorie und Praxis stellt das KPZ neuste Erkenntnisse, Instrumente und Handlungskonzepte zur Verfügung. Es pflegt eine intensive Zusammenarbeit mit anderen Fachhochschulen und Universitäten. In Kooperation mit Praxispartnern hat es das EFQM-Modell den Anforderungen von Organisationen mit personenbezogenen Dienstleistungen angepasst. Dieses Qualitätsmodell hat sich als handlungsrelevante Arbeitsgrundlage in der täglichen Praxis bewährt und wird durch ein internes Projekt laufend evaluiert.

Kontakt

Philipp Schneider, Telefon 031 300 35 85
E-Mail philipp.schneider@bfh.ch

Weiterbildungsangebote

Impulsveranstaltung
Einführung in das Qualitätsmanagement für Organisationen im Sozial- und Gesundheitswesen, siehe Seite 29

Zertifikatslehrgang und Kursreihe
Qualitätsmanagement
Entwickeln, Sichern und Steuern der Qualität in Dienstleistungsorganisationen des Sozial- und Gesundheitswesens, siehe Seite 22