

Wege zur Qualität im Überblick

1 Qualitätsmanagement

Qualitätsverfahren "Wege zur Qualität"

2 Einleitung

Aus dem besonderen Ansatz des Qualitätsverfahrens „Wege zur Qualität“ ergab sich die Notwendigkeit, eine zweckmässige Auditierungsform sowie eine entsprechende Ausbildung zu entwickeln. Die Auditierung soll als periodische Fremdevaluation genutzt werden. Diese fördert und ergänzt die kontinuierliche Selbstevaluation.

3 Aufgabenstellung und Geltungsbereich

Die Confidentia ist eine unabhängige Auditierungs- und Zertifizierungsgesellschaft. Sie hat einerseits die Aufgabe, Institutionen im selbstverantwortlichen Umgang mit dem Qualitätsverfahren „Wege zur Qualität“ zu unterstützen und neu zu impulsieren; andererseits hat sie gegenüber Öffentlichkeit und Behörden sicherzustellen, dass die Einrichtung „Wege zur Qualität“ verfahrensgerecht anwendet und die Anforderungen nach Standards und Normen erfüllt.



4 Auditierungsverfahren

Die Art und der Aufbau des Auditierungsverfahrens der Confidentia will eine Brücke schlagen zwischen Aufsichtsverantwortung und institutioneller Eigenverantwortung. Das Auditierungsverfahren dient folgenden Zielen:

- Es soll den inneren Arbeitszustand einer Institution anhand jeweils stichprobenweise ausgewählter Gesichtspunkte erfahrbar und bewusst machen. Das Gesprächsobjekt ergibt sich inhaltlich aus der institutionseigenen Aufgabenstellung und dem darauf gründenden Tätigkeitsspektrum; die Gesichtspunkte des Gespräches folgen einerseits den Gestaltungsfeldern des Verfahrens „Wege zur Qualität“ und andererseits den 19 BSV-Bedingungen.
- Das sich aus dem Audit ergebende Bild wird schriftlich als Auditbericht und auch mündlich an die Institution und ihre Verantwortlichen zurückgespiegelt. Dadurch soll es die Einrichtung zur Weiterarbeit, zu Verbesserungen oder Innovationen anregen. Die im Audit sichtbar gewordenen Mängel sind dagegen Anlass für entsprechende Verbesserungsmaßnahmen.
- Bei gravierenden Mängeln, welche die übliche Streuweite der Einzelercheinungen überschreiten, erfolgt - nach Anhörung des Auditteams und der Einrichtung - ein Beanstandungsschreiben durch die Zertifizierungsstelle. Die dadurch veranlasste Veränderung muss auf geeignete Weise nachgewiesen werden, ehe eine Zertifizierung erfolgt.
- Auditierung und Zertifizierungsstelle sollen auch gegenüber den aufsichtsführenden Behörden und den anderen Partnern der Einrichtung aufzeigen, wie die selbstgesteckten Aufgaben und Ziele verwirklicht werden. Das Audit hat damit eine vertrauensstiftende und schutzgebende Funktion.

5 Zertifizierung und Überwachung

Aufgaben, Zusammensetzung, Kompetenzen sowie Arbeitsweise der Zertifizierungsstelle sind in einer Geschäftsordnung geregelt. Diese wird vom Lenkungskreis der sich aus Vertreterinnen und Vertretern der Behörden, der Einrichtungen, der Leistungsempfänger und der Stiftung „Wege zur Qualität“ zusammensetzt, genehmigt und ihre Umsetzung überwacht.

Die Zertifizierungsstelle überprüft und validiert den Auditbericht und entscheidet gestützt darauf über Zertifizierung oder Nichtzertifizierung der Einrichtung; sie überwacht ferner den Umgang der Einrichtungen mit den ausgestellten Zertifikaten und Signets.

