



## Zusammenfassung

---

Wir verstehen unter **Qualität als Perspektive®** einen praxisbezogenen Leitfaden mit Anregungen, Hilfsmitteln und begleitendem Coaching basierend auf dem EFQM-Modell.

## Nutzen für Ihre Institution

---

Die Institution definiert ihr System selbst, der Leitfaden gibt nur die Grundlage und die Werkzeuge im Sinne von Anregungen dazu.

Anregungen von Umfragen bei Mitarbeitenden, Bewohnerinnen und Bewohnern, Angehörigen und weiteren Anspruchsgruppen fließen in den kontinuierlichen Verbesserungs- und Zielsetzungsprozess mit ein.

Sie verwenden ein international bekanntes und bewährtes Systemmodell zur permanenten Verbesserung Ihrer Dienstleistungen, das darüber hinaus als Grundlage für Weiterentwicklungen in der Zukunft offen ist.

### Kontaktadresse

**myrtha meuli consult**, Postfach 1908, 8026 Zürich, Telefon 044 240 12 66  
[www.myrtha-meuli-consult.ch](http://www.myrtha-meuli-consult.ch), [m.meuli@myrtha-meuli-consult.ch](mailto:m.meuli@myrtha-meuli-consult.ch)

### Herausgebende Autorin / Autor

Myrtha Meuli, lic. phil / Franz Peter Lehmann, MSc, [www.consultingfpl.ch](http://www.consultingfpl.ch)

---

Entwicklung und  
Selbstbewertung der Qualität  
in Institutionen für  
Menschen mit Behinderungen

---

## Bedeutung und Chancen

---

In Institutionen wird Qualität durch alle Personen, Funktionen und Bereiche gefördert und gelebt.

Die Selbstbewertung stellt fest, wie und bis zu welchem Grad selbstverständlich vorausgesetzte Basisanforderungen an Qualitätsleistungen erfüllt sind. Sie macht erkennbar, inwiefern Institutionen direkt genannte Leistungsanforderungen an Betreuung, Pflege, Hotellerie u.a.m. erbringen. Darüber hinaus zeigt sie, ob es gelingt die Zufriedenheit von Bewohnerinnen und Bewohnern und weiteren Anspruchsgruppen mit der Erfüllung neuer Anforderungen zu steigern.

In der Regel haben Institutionen ihre Haupt- und Supportprozesse definiert. In der einen oder anderen Form haben sie ein Qualitätsmanagement-System. Der Leitfaden **Qualität als Perspektive®** gibt Empfehlungen und Umsetzungshilfen zum Aufbau eines Managementsystems oder zur Aktualisierung bestehender Regelwerke.

Bei der Weiterentwicklung von Dienstleistungen stehen häufig primär Einzelbereiche im Fokus. Die besondere Bedeutung dieses Leitfadens **Qualität als Perspektive®** liegt in den zeitgemässen Empfehlungen für das Erarbeiten/Aktualisieren einer Gesamtsicht.

## Konzept

---

Erfolgreiche Institutionen zeichnen sich durch ausgewogene Qualitätsleistungen in allen neun Betrachtungsfeldern gemäss EFQM aus. Zweck der Gesamtbewertung ist das Mitprägen des jährlichen Zielsetzungsprozesses im Hinblick auf ein Mehr an fachkompetenter Dienstleistungsqualität und angemessener Optimierung der eingesetzten Mittel.

Die Gesamtbewertung berücksichtigt Teilsysteme für Qualitätssicherung wie sie in Betreuung, Pflege, Verpflegung, Hotellerie, Hygiene, Technik, Arbeitssicherheit, aber auch in der Rechnungslegung, Statistik, IKS verbreitet in Anwendung sind.

Beurteilt und bewertet wird die Gesamtleistung im Rahmen interner und – auf freiwilliger Basis – externer Assessments. Im Sinne der Systempflege gibt der Leitfaden **Qualität als Perspektive®** Hinweise zur Systemarchitektur und zum Aufbau zielgerichteter Managementberichte.

### **Bauelement I, Leitfaden**

Anregungen zur Konzeption und /oder Aktualisierung des Qualitätsmanagement-Systems

### **Bauelement II, Umfragedokumentation**

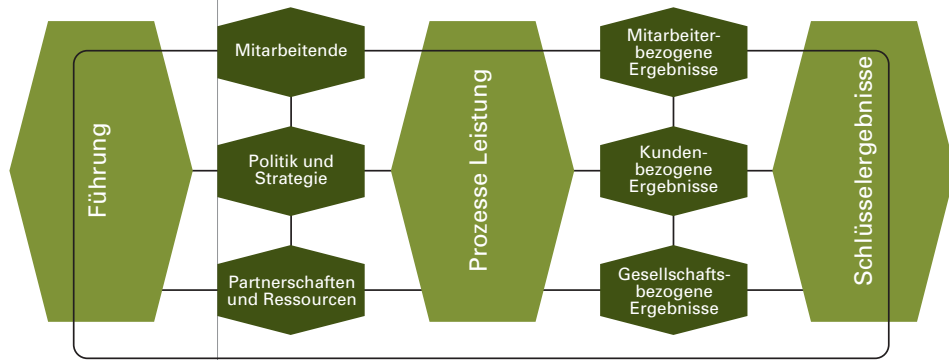
Fragebogen, Auswertungen, Berichterstattung, Liste Handlungsbedarf

### **Bauelement III, Kriterienkatalog**

Instrumente zur Durchführung der Self- Assessments, Liste Handlungsbedarf und Gesamtbewertung

## Modell

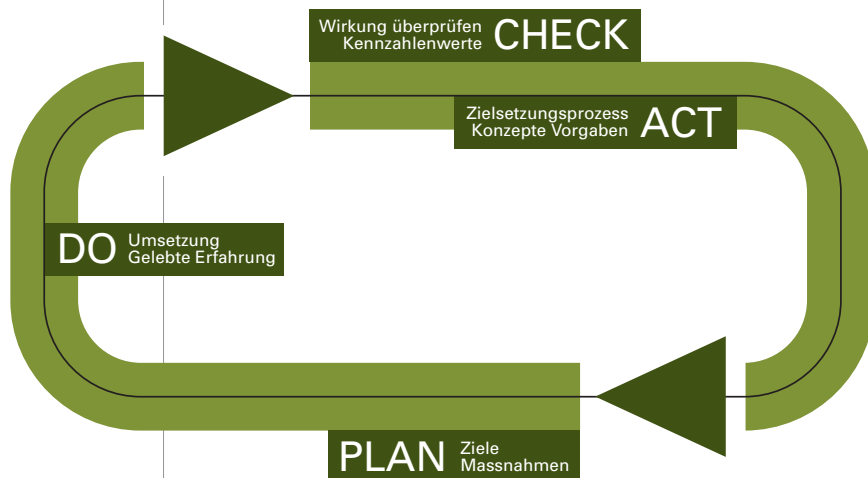
EFQM – Betrachtungsfelder\*



\*EFQM ist die Abkürzung für European Foundation for Quality Management.

## Kontinuierliche Verbesserung

Act / Plan / Do / Check



## Miteinbezug in Umfragen von Anspruchsgruppen

- Bewohnerinnen und Bewohner
- Angehörige
- Mitarbeitende
- evtl. Persönlichkeiten des Umfelds der Institution u.a.m.

Umfragen ermitteln die Zufriedenheit mit dem Angebot der Institution. Sie stehen im Dienst einer ständigen Verbesserung von Kundenfreundlichkeit und Mitarbeiterbefähigung.

Die Ergebnisse können die Leistungen einer Institution zum Beispiel aus Kunden- und Mitarbeitersicht loben, bestätigen oder als befriedigend erkennbar machen. Sie können aber auch Anlass zum Identifizieren von Handlungsbedarf oder konkreten Massnahmen sein und somit in den normalen Zielsetzungsprozess einfließen.

## Sicherheit, Stabilität, Weiterentwicklung

### Sicherheit

Das mit **Qualität als Perspektive**® entwickelte Qualitätsmanagement-System basiert auf dem bewährten EFQM-Modell, dessen Wirksamkeit und Praxisbezug ausgewiesen sind.

(EFQM-Modell für Excellence, Version für den Öffentlichen Dienst und soziale Einrichtungen 2003)

### Stabilität

Durch die Einführung und Aktualisierung von **Qualität als Perspektive**® erhält die Institution Transparenz, Kenngrössen, Wirksamkeitsorientierung für das Management und dessen Dienstleistungen. Informationen, die als Basis der kontinuierlichen Weiterentwicklung jeder Institution unabdingbar sind.

### Weiterentwicklung

Das System ist an sich kompatibel, insofern als es Verbindungen mit ISO 9000, 14000, Arbeitssicherheit, IKS, BSV/IV und kantonalen Qualitätsvorgaben problemlos integriert. Dadurch können unnötige Doppelspurigkeiten/Redundanzen vermieden werden.

## Internes Assessment, Selbstbewertung

Die Beurteilung und Bewertung der Qualitätsleistung geschieht im Verhältnis IST und SOLL. Die Punktvergabe nach dem EFQM-Berechnungsmuster und das Netz- bzw. Spinnendiagramm visualisieren, inwiefern die effektiv erreichte Qualitätsleistung einer «idealen» Orientierung in Bezug auf die Qualitätsleistung einer Institution nahekommt. Als weiteren wichtigen Teil umfasst das Ergebnis der Gesamtbewertung das Inventar aller Verbesserungsbereiche pro betrachtetes Kriterium und der Vorschläge für Verbesserungsmassnahmen, somit ein Inventar des möglichen Handlungsbedarfs.

## Externes Assessment, Bestätigung durch Zertifikat

Die Systemkonformität, praktische Umsetzung und die selbstermittelten Punktezahlen können durch eine externe Überprüfung / Validierung und bei Übereinstimmung mit einem Zertifikat bestätigt werden. Externe Assessments werden durch einige akkreditierte Zertifizierungsgesellschaften in der Schweiz angeboten. Diese Zertifikate haben im Regelfall eine Gültigkeitsdauer von drei Jahren, wobei jährliche Zwischenassessments empfohlen, jedoch nicht verbindlich durchzuführen sind. Diesbezügliche Entscheidungen liegen bei den Institutionen.

### Weiterentwicklung

Die Möglichkeit zur Teilnahme an Bewerbungen um den European Quality Award (EQA) bei der European Foundation for Quality Management EFQM besteht ebenfalls. Zusätzlich können sowohl ISO – spezifische Produktnormen als auch Managementsystemvorgaben als Systemergänzungen vorgesehen werden.