



## Die Qualität der Verlässlichkeit

### SODK OST+

Überprüfung der Qualitätsstandards in Behinderteninstitutionen gemäss den kantonalen Richtlinien

## Erfolgsfaktor «Qualität» in Behinderteneinrichtungen

**Politische Entscheide haben manchmal ganz schön herausfordernde Auswirkungen auf den Berufsalltag. So stellt das IFEG, das Bundesgesetz zur Förderung der Eingliederung invalider Personen, nicht nur die kantonalen Sozialdepartemente vor neue Aufgaben, sondern konfrontiert vor allem auch Behinderteninstitutionen mit neuen Herausforderungen.**

«Jeder Kanton gewährleistet, dass invaliden Personen, die Wohnsitz in seinem Gebiet haben, ein Angebot an Institutionen zur Verfügung steht, das ihren Bedürfnissen in angemessener Weise entspricht.»

IFEG-Grundsatz, 831.26, 2. Abschnitt

### Ausgangslage

Nach dem Inkrafttreten des IFEG am 1. Januar 2008 im Rahmen des neuen Finanzausgleichs ist die Verantwortung zur Ausschüttung von verfügbaren finanziellen Mitteln vom BSV (Bundesamt für Sozialversicherungen) an die Kantone übergegangen. Damit obliegt den Kantonen mit der Beitragsermächtigung neu auch die Aufsichtspflicht über die Behinderteninstitutionen. Zu diesen Institutionen zählen drei Arten von Einrichtungen: Werkstätten, die dauernd intern oder an dezentral ausgelagerten Arbeitsplätzen invalide Personen beschäftigen, die unter üblichen Bedingungen keine Erwerbstätigkeit ausüben können, Wohnheime und andere betreute kollektive

Wohnformen für invalide Personen sowie Tagesstätten, in denen invalide Personen Gemeinschaft pflegen und an Freizeit- und Beschäftigungsprogrammen teilnehmen können.

### Die Entwicklung der Qualitätsstandards

Bis zum Inkrafttreten des IFEG waren die Qualitätsstandards BSV/IV 2000 richtungsweisend für Zertifizierungen. Diese Standards wurden in der Folge aber nicht mehr angepasst. Zahlreiche Kantone haben während einer Übergangszeit diese Qualitätsnormen trotzdem weiterhin angewendet. Am 1. Juli 2014 hat die Schweizerische Akkreditierungsstelle (SAS) die Akkreditierung im Bereich BSV/IV 2000 aufgehoben. Seit diesem Zeitpunkt gibt es keine von der SAS akkreditierten, allgemeingültigen Qualitätsnormen mehr, die spezifisch für Einrichtungen gemäss IFEG angewendet werden könnten. Die Gesetzes-

bestimmung überlässt es dem Kanton, die konkreten Anforderungen für den Nachweis zur Gewährleistung der Qualität festzulegen. So besitzen alle Kantone unterschiedliche Qualitätsrichtlinien, die sich nicht in erster Linie bezüglich Qualitätsanspruch unterscheiden, sondern vor allem hinsichtlich Bewilligungsverfahren.

### SODK Ost+ – wegweisende Standards

Insbesondere Kantone der Deutschschweiz haben sich dazu bekannt, künftig die betreffenden Institutionen nach den Forderungen von «SODK Ost+» zu überprüfen oder überprüfen zu lassen. Diese wegweisenden Qualitätsrichtlinien sind ein Gemeinschaftswerk der Sozialdirektoren der Kantone Appenzell Innerrhoden, Appenzell Ausserrhoden, Glarus, Graubünden, St. Gallen, Schaffhausen und Thurgau (SODK Ost) sowie des Kantons Zürich (SODK Ost+).

Die Qualitätsrichtlinien der SODK Ost+ legen die Basis dafür, dass eine Behinderteneinrichtung sowohl als modernes Unternehmen wie auch als soziale Einrichtung ihrem Leistungsauftrag gerecht wird. Alle Qualitätsvorgaben verfolgen

aber das Ziel der Zufriedenheit und Lebensqualität der Klientinnen und Klienten im Wohnen sowie in der Tagesstruktur.

Diese Standards beinhalten und definieren detailliert die Anforderungen an die Struktur-, Prozess- und Erlebnisqualität einer Behinderteneinrichtung: Sie beleuchten unter anderem Aspekte wie strategische Ausrichtung, operative Führung, Finanzierung, Personalmanagement, Leistungen, Betreuungsbedarf bis hin zur Infrastruktur. Qualitätsstandards durchdringen und beeinflussen das ganze Unternehmen.

### Die Herausforderung

Damit eine Einrichtung vom jeweiligen Kanton eine Anerkennung gemäss IFEG und allfällige Unterstützungsgelder erhält, muss sie die geforderten Standards erfüllen und die Qualitätssicherung gewährleisten: Das jeweilige Qualitätsmanagement muss alle relevanten Bereiche umfassen, es muss die Verantwortlichkeiten festhalten, die Leistungserbringung sicherstellen, die kontinuierliche Qualitätsentwicklung gewährleisten und der Dokumentationspflicht nachkommen.

### SWISO – der verlässliche Partner für die Überprüfung der massgebenden Standards

SWISO ist von der SAS, der Schweizerischen Akkreditierungsstelle, akkreditiert und wird seit ihrer Gründung im Jahr 1996 in regelmässigen Abständen als offizielle Überprüfungsstelle selbst immer wieder überprüft. Die Qualität der Verlässlichkeit ist für uns ein permanenter Anspruch – und für unsere Kunden ein Garant für Sicherheit und ausgewiesene Fachkompetenz. Ebenso hochwertig ist unsere Zusammenarbeit mit unseren qualifizierten Auditoren. Bei der Überprüfung von Qualitätsstandards in Behinderteninstitutionen arbeiten für uns konsequenterweise nur Auditoren, die mit ihrer langjährigen Erfahrung im

Gesundheits- und Sozialwesen die jeweiligen betriebswirtschaftlichen Besonderheiten exakt einschätzen können und die zugleich die kantonalen Auflagen berücksichtigen und gezielt erfüllen. Unsere Auditprogramme in Behinderteninstitutionen obliegen derselben Sorgfalt und Professionalität wie die Planung und Durchführung der Prozesse im Rahmen von ISO 9001.

### Der Nutzen

Auch die Vorteile und der unternehmerische Nutzen sind ähnlich wie bei der ISO-Zertifizierung, ja fast identisch: Die Standards stellen auch in Behinderteninstitutionen eigentliche Führungs- und Steuerungsinstrumente dar. Sie wirken nach innen und nach aussen.

Durch Abbildung der Prozesse bei der Überprüfung schafft man Transparenz in Unternehmen und verbessert die Zusammenarbeit, die Zuständigkeiten werden eindeutig geklärt, die Abläufe optimiert und die Leistung wird verbessert. Dadurch können Zeit, Ressourcen und Geld eingespart werden. Effiziente und effektive Prozesse vermitteln Sicherheit und bilden Vertrauen. Das Vertrauen wächst bei den Mitarbeitenden, den Heimbewohnern, den Arbeitenden in den Werkstätten, ihren Bezugspersonen und bei den Besuchern in Tagesstätten. Qualität wird im Alltag sichtbar. Und Qualität strahlt aus. Auch bei privaten Spendern und Geldgebern steigert die ausgewiesene Qualitätssicherheit das Vertrauen in die jeweilige Einrichtung. So wird der Faktor «Qualität» in Behinderteninstitutionen zu einem Erfolgsfaktor, der neue Geldquellen zum Fließen bringen lassen kann.

### Eine Investition in die Zukunft

Auch soziale Einrichtungen wie Behinderteninstitutionen sind je länger je mehr dem freien Markt ausgesetzt und müssen sich nicht nur behaupten, sondern regelrecht positionieren. Könnten in die-

sem unternehmerischen Sinne die kantonalen Qualitätsauflagen nicht nur eine leidige Pflicht, sondern eine Möglichkeit sein, die Marktfähigkeit seiner Institution zu verbessern? Eine offizielle Überprüfung ist – im besten Sinne des Wortes – ein Qualitätsausweis und besitzt eine nicht zu unterschätzende Aussenwirkung. Mit dem offiziellen Nachweis, dass die Sorgfaltspflicht eingehalten wird, steigt der gute Ruf. Qualität fördert das Image – in der Gesellschaft und bei den Behörden.

Mehr noch: Das Bewusstsein für Qualität ist keine Eintagsfliege. Eine unternehmerische Ausrichtung hin auf Qualitätsstandards ist eine nachhaltige Aufgabe und fördert die Weiterentwicklung des eigenen Potenzials. Es ist ein erfolgreicher unternehmerischer Weg, eine Institution trotz sich dauernd verändernder Rahmenbedingungen und Anforderungen zukunftssicher zu gestalten und zu führen. Wer rastet, rostet. Qualität ist immer eine Investition in die Zukunft.

### Auf einen Blick – die Vorteile der Qualitätsstandards

- Die Anwendung und Überprüfung der kantonalen Qualitätsrichtlinien kommt letztlich den Menschen mit Behinderung zugute.
- Die Durchleuchtung sämtlicher Abläufe und Prozesse schafft unternehmensintern Transparenz und zeigt Optimierungspotenzial auf.
- Qualität ist als nachhaltiger Anspruch für jedes Unternehmen die bestmögliche Zukunftsvorsorge.

«Die Qualität der Verlässlichkeit» – der Titel unserer Firmenbroschüre ist Programm und bringt die SWISO-Philosophie auf den Punkt. –

**Kommen wir ins Gespräch.**

## SWISO GmbH

Obere Holzgasse 5 | CH-5212 Hausen AG | Telefon +41 56 622 00 54 | Fax +41 56 622 73 87  
info@swiso.ch | www.swiso.ch