

Qualitätsmanagementsysteme und Qualitäts-Labels

für den Sozial-, Gesundheits- und
Bildungsbereich¹

Januar 2020

socialdesign ag

Unter Mitarbeit von

Dr. Regula Ruffin | Katja Schnyder-Walser, lic.phil. | Dr. Simon Meier
Ricarda Ettlin, MSc en psychologie | Talide Cividino, MA Affaires Publiques

¹ Dieses Dokument ist ein Produkt der socialdesign ag. Bei Verwendung des Dokuments als Quelle ist dieses wie folgt zu zitieren:
socialdesign ag (2020): Qualitätsmanagementsysteme und Qualitäts-Labels für den Sozial-, Gesundheits- und Bildungsbereich. Bern.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Begriffsdefinitionen.....	4
1.2	Ansätze zum Qualitätsmanagement in Organisationen im Sozial-, Gesundheits- und Bildungsbereich.....	6
2	Liste zu Qualitätsmanagementsystemen und Qualitätslabels	7
2.1	Grundlagen	7
2.2	Erläuterungen.....	7
2.3	Liste QMS, Q-Label, unterstützende Verfahren und Standards.....	8
2.4	Q-Instrumente	23

1 Einleitung

Wem dient dieses Dokument wozu?

Sie möchten ein Qualitätsmanagement einführen, weiterentwickeln, Ihr bisheriges System allenfalls ablösen, prüfen, ob Sie à jour sind, oder haben auch einfach Lust auf etwas anderes? Dieses Dokument dient Organisationen im Sozial-, Gesundheits- und/oder Bildungsbereich hierbei zur Orientierung.

Sie möchten sich erkundigen, ob im Politikfeld, welches Sie verantworten, die Vorgaben zur Qualität der öffentlich oder privat erbrachten Leistungen à jour sind? Sie möchten dieses allenfalls ablösen oder weiterentwickeln? Dieses Dokument dient öffentlichen Behörden und Verwaltungsstellen und allen sonst in der Politik tätigen oder an Politik interessierten Personen zur Orientierung.

Aufbau des Dokuments

In der Einleitung werden die zentralen Begriffe des Qualitätsmanagements erläutert und verschiedene Ansätze zur Umsetzung von Qualitätsmanagement in Organisationen im Sozial-, Gesundheits- und Bildungsbereich vorgestellt.

In Kapitel 2 findet sich eine Übersicht über die wichtigsten in der Schweiz existierenden Qualitätsmanagementsysteme und Qualitäts-Labels für den Sozial-, Gesundheits- und Bildungsbereich. Diese wurde auf der Grundlage von Dokumenten der Schweizerischen Akkreditierungsstelle SAS, der Schweizerischen Vereinigung für Qualitäts- und Managementsysteme SQS sowie eigener Recherchen erstellt.

Dieses Dokument wurde erstmals am 22. August 2012 veröffentlicht, dies ist die 5. Aktualisierte Auflage. Es besteht aber kein Anspruch auf Vollständigkeit.

Disclaimer und Dank

Qualitätsmanagementsysteme, Qualitätslabels und Bewertungssysteme gibt es viele, einiges bleibt stabil, anderes verändert sich immer wieder. Daher bitten wir zu beachten, dass wir trotz allem Bestreben darum keinen Anspruch auf Vollständigkeit erheben.

Wir danken den nachfolgenden Personen, welche mit ihrer Expertise zur Aktualität der hier vorliegenden Dokumentenversion namhaft beigetragen haben: Dario Schlegel, Branchenverantwortlicher SQS Qualitätsmanagement im Gesundheits- und Sozialwesen; Prof. Dr. Christoph Gerlach, Experte im Bereich Qualitätsmanagement der Fachhochschule Bern; Oskar Reding, Projektleiter & Qualitätsbeauftragter CURAVIVA Schweiz.

1.1 Begriffsdefinitionen

In Anlehnung an die Definition von ISO kann Qualität als den Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale eines Objekts (Produkt, Dienstleistung) Anforderungen erfüllt, beschrieben werden. Die Anforderungen werden in einem bestimmten Zeit- und Arbeitsumfeld definiert. Qualität ist somit keine fixe Grösse, sondern muss im jeweiligen Kontext definiert werden.

Qualitätsmanagement (QM) steht für das Management von Qualität, also für die Planung, Koordination, Lenkung und Überprüfung/Kontrolle von Qualität sowie die Information über anstehende Massnahmen zur Erhöhung der Qualität und die Information über die erreichte Qualität. Qualitätsmanagement erfolgt immer in vier bis fünf Schritten, welche regelmässig wiederholt werden, im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses. Auch hier gibt es in Literatur und Praxis verschiedene Konzepte und Bezeichnungen, wie PDCA-Kreis nach Deming oder RADAR-Modell. Zusammengefasst lässt sich der Regelkreis wie folgt darstellen:

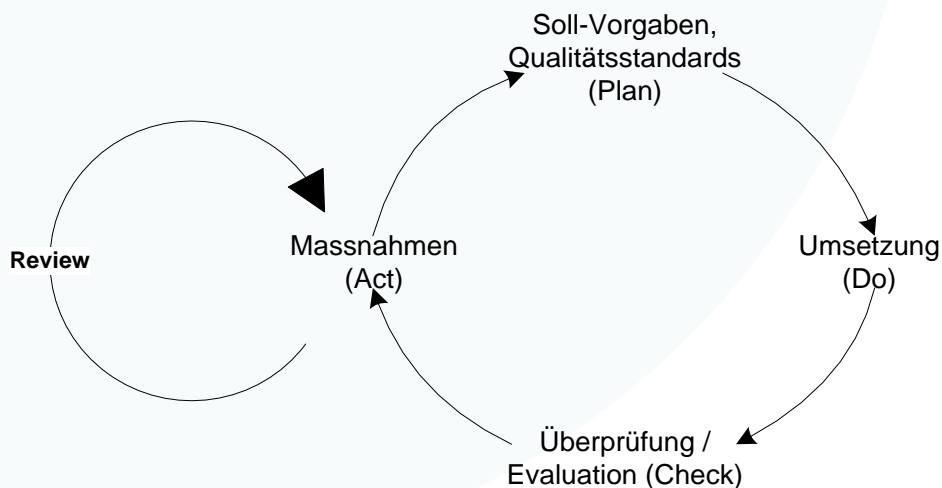


Abbildung 1: Regelkreis des Qualitätsmanagements²

² socialdesign ag.

Qualitätsmanagement beinhaltet sowohl Qualitätssicherung als auch Qualitätsentwicklung. Qualität sichern bedeutet, diese auch unter instabilen oder sich verändernden Rahmenbedingungen zu erhalten. Qualität zu entwickeln bedeutet hingegen ein bestehendes Qualitätsniveau zu erhöhen resp. an feststellbare Veränderungen (beispielsweise bei Bedürfnissen, bei Umweltbedingungen etc.) anzupassen, möglichst mit dem Ziel die Qualität weiter zu erhöhen und zu optimieren.

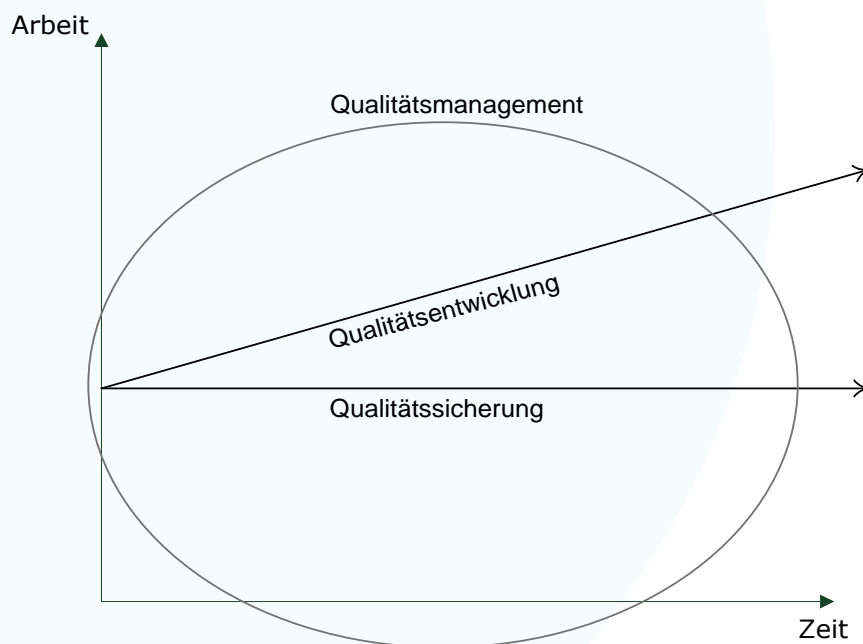


Abbildung 2: Qualitätsmanagement, Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung

Qualitätsmanagement erfolgt nicht zum Selbstzweck, sondern als Mittel zur Erreichung vorgegebener strategischer Ziele einer Organisation. Qualitätsmanagement ist also integraler Bestandteil des Managements einer Organisation und somit Teil der Führungsaufgabe – und zwar sowohl auf politisch-strategischer wie auch auf operativer Ebene. Qualitätsmanagement ist aber nicht nur Aufgabe der Führung, sondern integraler Bestandteil der alltäglichen Leistungserbringung bzw. Verrichtung der Teilaufgaben einer Person in Bezug auf die gesamte Leistungserbringung. Demnach kann es sich bei Qualitätsmanagement nicht um eine sporadische Tätigkeit handeln. Stattdessen ist es eine kontinuierliche Aufgabe, an welcher alle Mitarbeitenden teilnehmen und über deren Ergebnisse alle Mitarbeitenden informiert werden.

Eine Qualitätsmanagementsystematik (QM-Systematik) ist ein Konzept zur Umsetzung eines Qualitätsmanagements, welches sich allenfalls an anerkannten Qualitätsmanagementsystemen orientiert, jedoch organisations- und gegenstandsspezifisch ist. Auch eine Systematik beinhaltet Aussagen zur planmäßigen Umsetzung des Qualitätsmanagements und wem, wann, warum, wie, wozu und womit welche Aufgaben dabei zukommen. Eine QM-Systematik wird jedoch keiner Zertifizierung zugeführt und muss daher auch nicht zwingend alle State of the Art Vorgaben eines Managementsystems erfüllen.

1.2 Ansätze zum Qualitätsmanagement in Organisationen im Sozial-, Gesundheits- und Bildungsbereich

Es bestehen verschiedene Varianten von Qualitätsmanagement und QM-Systemen in Organisationen im Sozial-, Gesundheits- und Bildungsbereich, am häufigsten eingesetzt sind:

- QM «Marke Eigenbau»
- QM durch Evaluation, Selbstevaluation, Controlling
- QM durch Organisations- und Personalentwicklung
- QM in Anlehnung an ISO 9000-Systematik
- QM in Orientierung an Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität
- QM im Sinne von TQM
- QM durch geeignete Mischformen verschiedener Ansätze
- QM mittels zertifiziertem, vorgegebenem QM-System.

Zusammengefasst können die folgenden Vor- und Nachteile beim Vergleich der hinsichtlich vorgegebenen Strukturen auf den beiden Enden der Achse liegenden QMS „Marke Eigenbau“ mit einem zertifizierbaren QMS aufgeführt werden, wobei teils je nach Organisation und Perspektive ein Vorteil auch gleichzeitig ein Nachteil sein kann und umgekehrt:

QMS «Marke Eigenbau»	Zertifiziertes QMS
QMS muss nicht zwingend allen Vorgaben an ein Managementsystem gemäss Leitfaden Nr. 515 der SAS entsprechen, was allenfalls das Vorgehen erleichtern kann (massgeschneidert).	QMS entspricht den Vorgaben an ein Managementsystem gemäss Leitfaden Nr. 515 der SAS resp. internationalen Normen.
Keine Vorgaben zum QMS, welche Orientierung bieten, je nachdem mehr „Kreativität“ notwendig.	Teilweise grosser interner Aufwand (personell und finanziell) für die Erreichung der Zertifizierung.
Kostenreduktion, da keine Zertifizierung notwendig ist.	Kosten je nach QMS und Organisationsgrösse, Start ca. bei CHF 3'000.00
Es besteht die Möglichkeit, bei Bedarf regelmässig eine externe Evaluation (zu bestimmten Themenstellungen) durchführen zu lassen resp. die Ressourcen für anderweitige Qualitätssicherungs- und Qualitätsentwicklungsmassnahmen einzusetzen.	Jährlich ein Audit zu ausgewählten Bereichen; alle drei Jahre eine Rezertifizierung.
Keine Doppelspurigkeiten zwischen Zertifizierungsaudit und ggf. Prüfung Strukturqualität durch den Kanton oder eine andere staatliche Aufsichtsstelle.	QMS-Audit deckt alle Bereiche der Organisation ab, ist aber nicht „massgeschneidert“.
	Kann für Marketing verwendet werden.

2 Liste zu Qualitätsmanagementsystemen und Qualitätslabels

Die in diesem Kapitel abgedruckte Liste beinhaltet die wichtigsten in der Schweiz existierenden Qualitätsmanagementsysteme (QMS) und Qualitäts-Labels (Q-Labels) für den Sozial-, Gesundheits- und Bildungsbereich. Sie wurde auf der Grundlage von Zusammenstellungen der Schweizerischen Vereinigung für Qualitäts- und Managementsysteme SQS, der Schweizerischen Akkreditierungsstelle SAS sowie eigener Recherchen erstellt.

Bei der vorliegenden Liste handelt es sich nicht um eine vollständige Auflistung aller in der Schweiz existierenden QMS, Q-Labels und andere Verfahren zur Qualitätssicherung, sondern um eine Auswahl der wichtigsten und bekanntesten Zertifikate, Labels und weiteren Vorgehensweisen.

2.1 Grundlagen

Die Liste zu Qualitätsmanagementsystemen und Qualitätslabels wurde auf der Grundlage folgender Informationen verfasst:

- Literatur- und Internetrecherche durch socialdesign zu QMS und Q-Labels
- Fortlaufende Aktualisierung der bestehenden Liste von socialdesign gemäss Informationen aus der Praxis und neuen Publikationen
- Expertenbefragung

Bei diesem Vorgehen bot die Liste aller Zertifikate (Produkte), welche durch die SQS angeboten werden, wichtige Hinweise. Über folgenden Link gelangt man zu allen Zertifikaten (Produkten) der SQS: www.sqs.ch/de/dienstleistungen/produkte (zuletzt besucht am: 11.12.2019).

Zu beachten gilt, dass es sich dabei nicht um alle QMS, die existieren, sondern nur um diejenigen, welche die SQS anbietet, handelt. Die diesbezüglichen Informationen sind auf der Homepage einsehbar. Ebenfalls lassen sich für einzelne Branchen, die von der SQS angebotenen Zertifikate einsehen: www.sqs.ch/de/branchen (zuletzt besucht am: 11.12.2019).

2.2 Erläuterungen

In der Liste werden drei Vorgehen zur Qualitätssicherung in Organisationen unterschieden:

- *Qualitätsmanagementsysteme mit SAS Akkreditierung*: ein systematisches Prüfungsvorgehen mit abschliessender Zertifizierung, welches von der Schweizerischen Akkreditierungsstelle als ein den internationalen Normen entsprechendes Managementsystem anerkannt ist.
- *Qualitäts-Labels ohne SAS Akkreditierung*: ein systematisches Prüfungsvorgehen mit abschliessendem Label, welches von der Schweizerischen Akkreditierungsstelle jedoch nicht anerkannt ist.
- *Unterstützende Verfahren zur Entwicklung und Überprüfung der Qualitätssicherung der „Marke Eigenbau“*: Vorgehensweisen, welche die Organisation beim Aufbau bzw. Optimierung ihres eigenen Qualitätsmanagements unterstützen. Diese werden ohne Zertifikat/Label abgeschlossen und sind nicht von der Schweizerischen Akkreditierungsstelle anerkannt.

2.3 Liste QMS, Q-Label, unterstützende Verfahren und Standards

Die verschiedenen QMS, Q-Labels, unterstützenden Verfahren und Standards ändern sich immer wieder und entwickeln sich weiter. Daher aktualisiert socialdesign diese Liste regelmässig. Die nachfolgende Liste basiert auf einer seit 2012 vorgenommenen und laufend ergänzten und angepassten Recherche.

Die verschiedenen QMS, Q-Labels, unterstützenden Verfahren und Standards werden in der Spalte «Bereich» unterschiedlichen Fachbereichen zugeordnet. Die Legende dazu:

- SOZ** Sozialbereich, stationäre bis ambulante Dienstleistungsangebote für verschiedene Zielgruppen
- GES** Gesundheitsbereich, bspw. Spitäler und Kliniken, ambulante Pflege, Tageskliniken
- BIL** Bildungsbereich, bspw. Regel- und Sonderschulen, Aus- und Weiterbildungsangebote
- ALLE** Auf alle Branchen und Organisationstypen anwendbar

Zu beachten ist, dass in diesen Fachbereichen mannigfache weitere Qualitätslabels bestehen und zum Einsatz kommen, da die Akteure oftmals interdisziplinär arbeiten. So bestehen bspw. spezifische Qualitätslabels zu Küche, Facility Management, Medikamentenlagerung, etc. Diese weiteren Labels sind in der nachfolgenden Zusammenstellung nicht berücksichtigt. Ebenfalls ist zu beachten, dass jährlich neue Qualitätsinstrumente entwickelt und neu eingeführt, abgeändert oder eingestellt werden. Entsprechend stellt nachfolgende Zusammenstellung eine Momentaufnahme auf Basis der von socialdesign vorgenommenen Recherchen dar.

In der nachfolgenden Tabelle wurde in der Spalte «Sprache» die Verfügbarkeit des Instruments in Deutsch (d), Französisch (f) oder Englisch (e) angegeben. Weitere Angaben zu den Fachbereichen befinden sich in der letzten Spalte «Weiterführende Informationen».

Name	Bereich	Unterstützende Verfahren und Standards	Sprache	Weiterführende Informationen
AACSB	BIL		e	International anerkannte, spezialisierte Akkreditierung für Geschäft und Rechenschaft ablegende Programme. www.aacsb.edu/en/accreditation
AAQ	BIL	X	d / f	Richtlinien und Qualitätsstandards für die Lehre und Forschung an den Hochschulen in der Schweiz. www.aaq.ch
Arge Q	SOZ		d	Qualitätssicherung von Angeboten und Dienstleistungen in Sozialen Organisationen. www.arge-q-konzept.ch
Best Board Practice®	ALLE		d / f	Bewertung von Führungsgremien gemäss Corporate Governance-Grundlagen. www.sqs.ch/de/dienstleistungen/produkte/best-board-practicer-zertifizierungsverfahren
Bündner Standard	SOZ	X	d	Standards für einen professionellen Umgang mit grenzverletzendem Verhalten im institutionellen Kontext www.buendner-standard.ch/index.php?id=2
Case Management	SOZ GES		d / f	Zertifizierung von Institutionen, die mit Case Management arbeiten und sich dabei an den Richtlinien des Netzwerks Case Management Schweiz organisieren. www.netzwerk-cm.ch/page/fachwissen
Charta Lebensqualität	SOZ	X	d / f	Betrifft nicht gesamte Organisation, nur Lebensqualität in Institutionen für Menschen mit Behinderung. www.insos.ch/assets/Downloads/Charta-Lebensqualitaet.pdf

Name	Bereich	Unterstützende Verfahren und Standards	Sprache	Weiterführende Informationen
Charta zur Prävention von sexueller Ausbeutung, Missbrauch und anderen Grenzverletzungen	SOZ GES	X	d / f	Betrifft nicht gesamte Organisation, nur entsprechende Prävention. www.charta-praevention.ch
Critères de qualité CLASS	SOZ	X	f	Im Auftrag der CLASS ³ erstellt, haben diese Qualitätsstandards in der Romandie das BSV/IV 2000 abgelöst. www.ne.ch/autorites/DJSC/SAHA/Documents/R%C3%A9f%C3%A9rentielCOLORIS.pdf
DVSG	SOZ GES	X	d	Qualitätsmanagement für Klinische Sozialarbeit. www.dvsg.org/publikationen/broschuerenbuecher/kurzinfo-dvsg-qualitaetsmanagement
Eden Alternative®	GES SOZ	X	d	Die Eden Alternative® ist eine Methode, welche die Art und Weise, wie pflegebedürftige Menschen betreut werden, beschreibt. Die Grundannahme der Eden Alternative® beruht darauf, dass Einsamkeit, Hilflosigkeit und Langeweile für den Grossteil der Leiden der älteren Menschen verantwortlich sind. Das System orientiert sich an einem Begriff von Würde, die unverlierbar ist, auch wenn ältere Menschen pflegebedürftig, abhängig und untätig werden. Es handelt sich nicht um ein Qualitätsmanagementsysteme, sondern um eine Philosophie, die dem institutionellen Handeln zugrunde liegt. www.eden-alternative.ch

³ CLASS : Conférence latine des Affaires sanitaires et sociales. Umfasst die Kantone Bern, Freiburg, Genf, Jura, Neuenburg, Tessin, Wallis und Waadt.

Name	Bereich	Unterstützende Verfahren und Standards	Sprache	Weiterführende Informationen
eduQua	BIL		d / f / e	Zertifizierung von Weiterbildungsinstitutionen. www.eduqua.ch/002alc_00_de.htm
EFQM European Foundation of Quality Management	ALLE		d / f / e	Die EFQM unterstützt die Verbesserung von Organisationen und nutzt dazu das EFQM Excellence Modell. Dieses bietet einen umfangreichen Managementrahmen. www.efqm.org
EFQUEL	BIL		d / f / e	Spezifisches Label im Bereich e-Learning. www.efquel.org
EN ISO 13485:2012 EN ISO 13485:2016	GES		d / f	Zertifizierung der Qualitätsmanagementsysteme von Medizinprodukteherstellern. www.sqs.ch/de/Leistungsangebot/Produkte/Hauptnormen/EN-ISO-13485-2012/H.13485_12 www.sqs.ch/de/dienstleistungen/produkte/en-iso-134852016
EPDG-Zertifizierung	GES		d / f	Zertifizierung der Organisationen, die das elektronischen Patientendossier gemäss Bundesgesetz über das elektronische Patientendossier (EPDG) anbieten. www.sqs.ch/de/dienstleistungen/produkte/elektronisches-patientendossier-epdg-zertifizierung
Equals	BIL	X	d	Qualitätssicherung in pädagogischen Organisationen. www.equals.ch
EQUAM	GES		d / f	Qualitätssicherung in der ambulanten ärztlichen Versorgung, insbesondere in Modellen der integrierten medizinischen Versorgung. www.equam.ch

Name	Bereich	Unterstützende Verfahren und Standards	Sprache	Weiterführende Informationen
EQUIS	BIL		e	In den Management- und Handelsschulen eingesetztes Akkreditierungssystem. www.efmdglobal.org/accreditations/business-schools/equis
Evaltool	BIL	X	d	Instrument für die Selbstevaluation in Schulen: Fragebogenumfragen entwerfen, durchführen und auswerten. www.evaltool.ch
FEGEMS	GES SOZ		f	Zertifizierung der Richtlinien für Genfer Alters- und Pflegeheime und Mitglieder der FEGEMS www.sqs.ch/de/dienstleistungen/produkte/fegems
FIBAA	BIL		d / e	Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung in der wissenschaftlichen Bildung. www.fibaa.org/de/startseite.html
Formatives Qualitäts-evaluation-System FQS®	BIL	X	d	Qualitätsevaluation in den Schulen. www.argev.ch/sites/default/files/FQS._Strittmatter.pdf
Fourchette verte	GES	X	d / f	Das Qualitätslabel Fourchette verte verbindet die Elemente Essvergnügen und Gesundheit. Im Rahmen des Prozesses für die Zertifizierung, werden die Betriebe durch eine Dipl. Ernährungsberaterin FH/HF begleitet und überprüft. www.fourchetteverte.ch
FPO	SOZ		d / f	Label für Familienplatzierungs-Organisationen. www.integras.ch/de/sozial-sonderpaedagogik/familienplatzierungsorganisationen-fpo

Name	Bereich	Unterstützende Verfahren und Standards	Sprache	Weiterführende Informationen
Friendly Work Space	ALLE	X	d / f / e	Qualitätskriterien für betriebliches Gesundheitsmanagement. www.friendlyworkspace.ch
Funktionale Gesundheit	SOZ	X	d	Konzeptualisierung der Funktionalen Gesundheit zur teilhabeorientierten Weiterentwicklung von Organisationen. www.comparta.ch/Angebote/Qualitaetsinstrumente
Good Medical Practice®	GES		d / f	Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen zugeschnitten auf Arztpraxen. www.sqs.ch/de/dienstleistungen/produkte/good-medical-practicer
GoodPriv@cy®	ALLE		d / f	Zertifizierung von Datenschutzmanagementsystemen. www.sqs.ch/de/Leistungsangebot/Produkte/Labels/GoodPriv@cy/L.GPR
Great Place to Work®	ALLE		d / f / e	Eine Great Place to Work® Zertifizierung kann erworben werden. www.greatplacetowork.ch
Grüner Guggel	SOZ		d / f	Zur Unterstützung von Kirchgemeinden bei der Verbesserung ihrer Umweltleistung. www.oeku.ch/de/gruener_gueggel.php
ID***	GES SOZ		d	Zertifizierung von Institutionen im öffentlichen Dienst sowie im Sozial- und Gesundheitswesen. www.id-fabrik.ch/qualitaetsmanagement-system-id-dreistern/
inOri	ALLE			Ein prozessorientiertes Modell für die Aufbau- und Ablauforganisation von Institutionen. www.inori.ch/managementsystem

Name	Bereich	Unterstützende Verfahren und Standards	Sprache	Weiterführende Informationen
IN-Qualis:2018	SOZ		d / f	Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen und Unterstützungsprozessen zur Förderung der Integration. www.arbeitsintegrationschweiz.ch/qualitaetszertifikat Ehemals SVOAM:2010: Die SVOAM-Norm wurde 2017/2018 einer umfassenden Revision unterzogen. Per 01.03.2019 ist die revidierte Qualitätsnorm IN-Qualis:2018 in Kraft getreten.
INSOS Q	SOZ		d / f	Von INSOS Schweiz entwickeltes Referenzsystem für den Behindertenbereich: www.insos.ch/themen/querschnittsthemen/qualitaetsentwicklung Das Referenzsystem INSOS Q, enthält gewisse Mindestanforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) sowie 24 Qualitätsstandards. Nebst den früheren BSV-Bedingungen sind auch die von den in der SODK Ost+ vereinigten Kantonen vorgeschlagenen Qualitätsstandards und Qualitätsindikatoren berücksichtigt.
Integriertes Qualitätsmanagement der Firma Schiess Unternehmensberatung	ALLE	X	d	Für die Ansprüche von NGOs entwickeltes Instrument. www.schiess.ch/integriertes_qualitaetsmanagement.cfm
INTERMUNDO	BIL		d / f	Förderung des Jugendaustausches. www.intermundo.ch/de/intermundo-sqs-zertifikat
ISO 14001:2015	ALLE		d / f	Zertifizierung von Umweltmanagementsystemen. www.sqs.ch/de/dienstleistungen/produkte/iso-140012015
ISO 17665-1:2006	GES		d / f	Industrie- und Dienstleistungsunternehmen im Bereich Medizinprodukte. Zertifizierung der Sterilisation mit feuchter Hitze. www.sqs.ch/de/Leistungsangebot/Produkte/Anhaenge/ISO-17665-1-2006/H.17665/

Name	Bereich	Unterstützende Verfahren und Standards	Sprache	Weiterführende Informationen
ISO 18295:2017	ALLE		d / f / e	Managementsystem für Kundenkontaktzentren. www.sqs.ch/de/dienstleistungen/produkte/iso-182952017 Ehemals EN 15838:2009
ISO 37001	ALLE		d / f / e	Antikorruptions-Management-System ist ein Instrument zur Vorbeugung und Bekämpfung von Korruption. www.sqs.ch/de/dienstleistungen/produkte/iso-37001
ISO 45001:2018	ALLE		d / f / e	Zertifizierung von Managementsystemen für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit. www.sqs.ch/de/dienstleistungen/produkte/iso-450012018
ISO 9001:2015	ALLE		d / f / e	Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen (z.B. QM Altenpflege). www.sqs.ch/de/dienstleistungen/produkte/iso-90012015
JGS SA prozessorientiertes QMS	GES	X	f	Begleitung von Institutionen im Gesundheitswesen. www.jgs.ch
KLQ Konzept Lebensqualität	SOZ GES		d	Lebensqualität für Sozial- und Gesundheitsorganisationen. www.klq.at/klq
Kompetenzbereich für Qualitäts- und Projektmanagement an der Hochschule für Wirtschaft, St. Gallen	ALLE	X	d	Beratungen und Coachings zum Aufbau und zur Weiterentwicklung von Qualitätsmanagement-Systemen. www.fhsg.ch/de/forschung-dienstleistungen/institute-zentren/institut-fuer-qualitaetsmanagement-angewandte-betriebswirtschaft/team/qualitaets-projektmanagement

Name	Bereich	Unterstützende Verfahren und Standards	Sprache	Weiterführende Informationen
Label Qualitop Label Fitness Guide	GES		d / f	Schweizer Label, das auf Anbieter von gesundheitswirksamen Bewegungsangeboten zugeschnitten ist. www.qualitop.ch www.sfgv.ch/zertifizierung/qualitaetslabel-fitness-guide
Lebensqualitätskonzeption Curaviva	SOZ GES	X	d / f	Die Lebensqualitätskonzeption schafft eine Systematik, welche den Reflexionsprozess unterstützt, der zur Erreichung individuell ausgerichteter Lebensqualität nötig ist. www.curaviva.ch/files/P9VUIZ0/lebensqualitaetskonzeption_curaviva_schweiz_2017.pdf
LEP-Anwenderbetriebe	GES		d / f	Zertifizierung von Anwenderbetrieben nach der Methode LEP®. www.lep.ch/de/methode-lep.html
Limsophy-BPM	SOZ	X	d	Datenbanklösung für Aufgaben rund ums Qualitätsmanagement. www.starkpartner.ch/2018/08/23/schlanke-organisation-in-heimen
Modell F	BIL		d	Zertifizierung von Weiterbildungsorganisationen nach Modell F (flexible Weiterbildung in allen Lebensbereichen). www.informa-modellf.ch
NPO-Label Management Excellence	ALLE		d / e	Label für Management Excellence in den NPOs des Verbandsmanagement Instituts der Universität Freiburg. www.vmi.ch
OHSAS 18001:2007	ALLE		d / f	Zertifizierung von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz. www.sqs.ch/de/Leistungsangebot/Produkte/Hauptnormen/OHSAS-18001-2007/H.OHS07 Verliert per 11. März 2021 seine Gültigkeit und wird durch die ISO 45001 abgelöst.

Name	Bereich	Unterstützende Verfahren und Standards	Sprache	Weiterführende Informationen
Powercom Führungssystem	ALLE	X	d	Managementsysteme mit adäquaten Führungsinstrumenten für KMU's. www.powercom-international.ch/
Q2E	BIL		d	Orientierungsmodell für den Aufbau und die Weiterentwicklung eines ganzheitlichen Qualitätsmanagements an Schulen und anderen Bildungsinstitutionen. www.q2e.ch Im Schulbereich wurden QSE-Konzepte entwickelt, www.argev.ch bietet einen Überblick über den Entwicklungsstand in den Deutschschweizer Kantonen und Links zu den kantonalen Instrumentarien.
q-adapta	GES	X	d	Beratung von Organisationen des Sozial- und Gesundheitsbereiches. Adaptierte Managementsysteme, Mitarbeiter- und Organisationsentwicklung. www.q-adapta.ch/
QaP	ALLE		d	Qualität als Prozess. www.qap.at/qap/?&activemainid=424
Q-Behinderteneinrichtung: 2016	SOZ		d / f	Zertifizierung von Behinderteninstitutionen. Die Zertifizierung wird durch die SQS nicht mehr angeboten. Noch gültige Zertifikate werden bis zu deren Ablauf aufrechterhalten. www.sqs.ch/de/dienstleistungen/produkte/q-behinderteneinrichtung2016-ehemals-bsv-iv-2000 Ehemals BSV/IV 2000
Q-Plan und Q-M nach Mass von BRAINS	ALLE	X	d	www.brains.ch/html/pages/methods.php

Name	Bereich	Unterstützende Verfahren und Standards	Sprache	Weiterführende Informationen
QSC	BIL		f	Quality School Certificate für Allgemein- und Berufsschulen. www.icp.ge.ch/po/aimee-stielmann/presentation/ecole/quality-school-certificate-qsc
Q-Star	SOZ	X	d	Der Q-Star ist ein Instrument zur Qualitätsbeurteilung und stützt bei der Qualitätsförderung. www.kollegium-qualitaet.ch/q-star.html
quadit	BIL SOZ		d	Qualitätsbeurteilung im heil- und sozialpädagogischen Bereich. www.quadit.ch/index.html
QUAFIPA	SOZ GES		d / f	Das Qualitätsverfahren der Freiburger Pflegeheime. Seit 2016 arbeiten alle Pflegeheime mit dieser Lösung. www.afipa-vfa.ch/de/projekte/qualitaet
QualiKita	BIL		d / f	Qualitätslabel für Kindertagesstätten. www.quali-kita.ch
Qualis evaluation	GES SOZ	X	d	Zufriedenheitsbefragung oder Lebensqualitätsmessung mit Label. www.qualis-evaluation.ch/page/de/home
Qualitätskriterien des DSBH	SOZ	X	d	Grundraster zur Beurteilung der Qualität in den Handlungsfeldern Sozialer Arbeit des Deutschen Berufsverbandes für Soziale Arbeit. www.dsbh.de/fileadmin/downloads/Qualit_tskriterien.pdf

Name	Bereich	Unterstützende Verfahren und Standards	Sprache	Weiterführende Informationen
Qualitäts-Reporting in der stationären Langzeitpflege	GES	X	d	Mit der Systematik des Kantons AG werden Qualitätssicherung und -entwicklung beschrieben. Die Dokumente sind auf der kantonalen Webseite unter dem Thema Qualität stationäre Langzeitpflege publiziert. www.ag.ch/media/kanton_aargau/dgs/dokumente_4/gesundheit_1/gesundheitsversorgung/qualitaet/stationaere_langzeitpflege/Rahmenkonzept_Q_Reporting_zusammengefuehrt.pdf
Qualitäts-Richtlinien der SODK Ost+	SOZ	X	d	Qualitätsstandards und -indikatoren für Einrichtungen für erwachsene Menschen mit Behinderung (invalide Personen gemäss IFEG) der Kantone der SODK Ost und des Kantons Zürich, wobei das Vorgehen zur Qualitätsprüfung je Kanton definiert ist. Die Richtlinien werden voraussichtlich 2020 oder 2021 leicht revidiert. Publiziert sind die Qualitäts-Richtlinien z. B. hier: www.sozialamt.tg.ch/public/upload/assets/37946/6_Q-Richtlinien_def_16.11.2011.pdf www.sg.ch/gesundheit-soziales/soziales/behinderung/einrichtungen-fuer-menschen-mit-behinderung/bewilligung-und-aufsicht.html
qualitépalliative	GES		d / f	Qualitätskriterien und Label im Bereich Palliative Care. www.qualitepalliative.ch
Quali-Tool	BIL SOZ	X	d	Hilfsmittel zur Konzeption, Strukturierung Dokumentation oder Bewertung der offenen Kinder- und Jugendarbeit. www.quali-tool.ch/de/home.html
Quality4Children	BIL		d / f	Qualitätsstandards für die Betreuung von fremd untergebrachten Kindern. www.quality4children.ch
qualivista	GES SOZ		d / f	QM-System in Alters- und Pflegeheimen. www.sqs.ch/de/dienstleistungen/produkte/qualivista

Name	Bereich	Unterstützende Verfahren und Standards	Sprache	Weiterführende Informationen
Quarte (I – III)	BIL		d / f	Qualitätsmanagement-System für Musikschulen. www.sqs.ch/de/Leistungsangebot/Produkte/Labels/Quarte-I-Qualitaetsmanagement-System-fuer-Musikschulen/L.QUAR1
QuaTheDA	GES		d / f	Zertifizierung von Suchthilfeinstitutionen, wird revidiert per 2020. www.quatheda.ch/de/referenzsystem.html
quint-essenz	GES	X	d / f	Das Qualitätssystem quint-essenz von Gesundheitsförderung Schweiz umfasst Kriterien, Informationen und Instrumente zu Qualitätsentwicklung und Projektmanagement, geordnet nach sechs Bereichen. www.quint-essenz.ch
RQS	GES		d / f	Referenzsystem Qualität für Spitalapotheken. www.sqs.ch/de/dienstleistungen/produkte/referenzsystem-qualitaet-fuer-spitalapotheken-version-20
SA8000:2014	ALLE		e	Zertifizierung von Sozialmanagementsystemen auf der Grundlage von SA8000. www.sa-intl.org/index.cfm?fuseaction=Page.ViewPage&PageID=937
SanaCERT	GES		d	Qualitätssicherung im Gesundheitswesen und Altersbereich. www.sanacert.ch/qualitaetsstandards
sensiQoL	SOZ GES	X	d	Instrument zur Qualitätsentwicklung für Einrichtungen des Behinderten-, Gesundheits- und Sozialwesens mit Fokus auf Lebensqualität. www.sensiqol.ch/index.html
SN EN 15224	GES		d / e	Europäische Norm «Dienstleistungen in der Gesundheitsversorgung – Qualitätsmanagementsysteme». auf Grundlage der ISO 9001. www.din.de/de/wdc-beuth:din21:273654459

Name	Bereich	Unterstützende Verfahren und Standards	Sprache	Weiterführende Informationen
socialdesign ag	ALLE	X	d / f	Qualitätsmanagement-Coaching. www.socialdesign.ch/de/qualitatsmanagement
Sonate	GES SOZ	X	f	Das Label „Sonate – Bienveillance en institution“ zeigt mögliche Handlungsfelder im Arbeitsalltag auf, in welchen die Behandlungsqualität hervorgehoben werden kann. www.sonate.ch
Spitex Qualitätsmanagement	SOZ GES		d / f	Das Qualitätskonzept von Spitex Schweiz steht für ein institutionalisiertes Qualitätsmanagement in Spitex-Verbänden und Spitex-Organisationen. www.spitex.ch/Nonprofit-Spitex/Qualitaetssicherung/Qualitaetsmanagement/PyYP8/
SQQ Health Care	SOZ GES	X		SQQ HealthCare ist ein digitales System, mit dem Alters- und Pflegeeinrichtungen oder andere soziale Institutionen die Zufriedenheit ihrer Bewohner und Mitarbeitenden messen und als Hinweis für Qualität einsetzen können. www.swissqualiquest.ch/de/healthcare.html
SQS 9004	ALLE		d / f	Bewertung von Qualitätsmanagementsystemen. www.sqs.ch/de/dienstleistungen/bewertung
Swiss Care Excellence Certificate – concret Label	GES SOZ		d	Die Zertifizierung des Qualitätsmanagements Pflege nach Swiss Care Excellence Certificate (SCEC) bestätigt, dass die festgelegten Anforderungen der SCEC Indikatoren erfüllt sind. Durch die regelmässigen, externen Überprüfungen in den Bereichen Gesundheit und Alter wird gewährleistet, dass der Stand der Qualität erhalten bleibt. www.concret-ag.ch

Name	Bereich	Unterstützende Verfahren und Standards	Sprache	Weiterführende Informationen
Swiss LGBTI-Label	ALLE		d / f	Label für Unternehmen, die Inklusion LGBTI-Menschen und Diversity auf allen Geschäfts- und Organisationsebenen fördern. www.lgbti-label.ch/fur-arbeitgebende
Swiss-Leading Hospitals	GES	X	d / f	(Self-)Assessment nach den 9 Kriterien des EFQM-Modells für Excellence®: www.slh.ch
terzLabel	GES SOZ	X	d	Basierend auf Befragungen vergibt die terzStiftung ein Gütesiegel für hohe Zufriedenheit von Bewohnenden, Angehörigen, Mitarbeitenden und Freiwilligen in Heimen. www.terzstiftung.ch/dienstleistungen-fuer-heimbetriebe
Valais Excellence	ALLE		d / f	Integriertes Qualitäts- und Umweltmanagementsystem für alle Unternehmen und Organisationen, welche im Kanton Wallis angesiedelt sind. www.valais-excellence.ch
VDSZ: 2014	ALLE		d / f	Verordnung über die Datenschutz-Zertifizierungen nach der Schweizerischen Datenschutzgesetzgebung. www.sqs.ch/de/dienstleistungen/produkte/vdsz2014-verordnung-ueber-die-datenschutz-zertifizierungen
Wege zur Qualität	SOZ		d / f	Wege zur Qualität gibt eine systematisch nachvollziehbare Antwort auf die Frage nach der Art und Qualität der Zusammenarbeit in heil- und sozialpädagogischen Organisationen. www.wegezurqualitaet.info

2.4 Q-Instrumente

Qualitätsinstrumente können entweder als Teil eines akkreditierten QM-Systems zum Einsatz kommen, für sich alleine stehend eingesetzt werden oder Bestandteil einer systematischen QM-Vorgehensweise bei einem «QMS Marke Eigenbau» darstellen. Nachfolgend sind einige häufig eingesetzte Q-Instrumente aufgeführt. Auch hier gilt kein Anspruch auf Vollständigkeit.

- Behördliches Aufsichtshandeln (Kantone, Gemeinde)
- Beschwerde- und Rückmeldemanagement
- Vorschlagswesen
- Befragungen von Patient/innen, Nutzenden sozialer Leistungen, Schülerinnen und Schülern (und weiteren direkten Zielgruppen): mittels Fragebogen, Fokusgruppe, telefonischen oder face-to-face Interviews, Zukunftskonferenzen, Persönliche Zukunftsplanung (PZP), u.ä.
- Stakeholderbefragungen (bspw. Mitarbeitende, Klientinnen und Klienten, Zuweisende, Angehörige)
- CIRS – Critical Incident Reporting System
- Quadit – Fachaudits im heil- und sozialpädagogischen Bereich als Instrument zur Unterstützung der Qualitätsentwicklung
- Qualitätszirkel
- Wirkungsanalysen
- Supervision und Intersivision
- Peer Review, bspw. aufgrund von Kranken- und Klientenakten, Schul-Hospitationen, teilnehmender Beobachtung bspw. an Beratungsgesprächen, etc.
- Fallbesprechungen
- Evaluationen (Selbst- und Fremdevaluationen)
- Internes Kontrollsystem (IKS)
- Dossier-Revisionen
- Internet-Bewertungsplattformen (bspw. www.kununu.com)