

# Eine ISO-Zertifizierung zur Krönung

Die Spitex Birsfelden ist als erste Spitex des Kantonalverbands Baselland ISO-9001:2015-zertifiziert. Dafür musste sich die Basis-Organisation komplett durchleuchten lassen.

«Es war schön, zu zeigen, was wir alles können. Wir haben alle verblüfft!», erzählt Sabina Jampen, Hauptverantwortliche für das Ressort Qualität. Zusammen mit Geschäftsführerin Gaby Graf hat sie sämtliche Prozesse und Dokumente der Spitex Birsfelden überprüft und ein detailliertes Vorgehen für jeden Prozess erarbeitet. Alles was im Betrieb läuft, wurde für die ISO-Zertifizierung zu Papier gebracht.

Anstoss für die Zertifizierung war ein Projekt des Kantonalverbands Baselland: 13 Spitex-Organisationen des Verbands haben Anfang 2013 bis Mitte 2015 in acht gemeinsamen Workshops ein betriebseigenes, prozessorientiertes Qualitätsmanagementsystem nach Vorgaben des

## Das Spitex-Manual 2010 als hilfreiche Grundlage

Die 13 Spitex-Organisationen des Verbandes Baselland haben Anfang 2013 bis Mitte 2015 in acht gemeinsamen Workshops ein betriebseigenes, prozessorientiertes Qualitätsmanagementsystem nach Vorgaben des Spitex Manuals 2010 aufgebaut, umgesetzt und punktuell intern auditiert. Auch die Einführung des Q-Word war Bestandteil des Projektes. Nach Abschluss des Projekts können die Organisationen die meisten Vorgaben des Spitex-Manuals 2010 vollständig erfüllen. Damit ist das inhaltliche Ziel des Projekts erreicht worden. Begleitet wurde das Projekt durch Lukas Bäumle, ehemaliger Geschäftsführer des Kantonalverbands Baselland und durch Ruth Kulcsár Meienberger als externe Beraterin.

Das Spitex-Manual kann man im Shop bestellen.

 [www.spitex.ch](http://www.spitex.ch)

Spitex Manuals 2010 aufgebaut, umgesetzt und punktuell intern auditiert. «Das hat in uns die Lust auf Qualität geweckt», schmunzelt Gaby Graf. Die Idee zur Zertifizierung sei erst 2015 entstanden. «Sie ist sozusagen die Krönung unserer Arbeit.»

Darauf sind die beiden sehr stolz, denn dahinter steckt viel Arbeit: «Zum Teil kamen wir an unsere Grenzen. Wir wurden komplett durchleuchtet», gesteht die Geschäftsführerin. Für jeden Arbeitsablauf wurden Pläne und Formulare erstellt. So wurde beispielsweise eine genaue Vorgehensweise definiert, wenn ein Klient die Türe nicht öffnet. «Solche Ablaufpläne gab es natürlich schon vorher», erklärt Gaby Graf, «aber nun werden sie professionell abgelegt und unsere Mitarbeitenden wissen genau, wo sie zu finden sind.» Jeder Arbeitsschritt in der Spitex Birsfelden wurde hinterfragt und es wird für alles eine Mängelliste geführt. Für die Mitarbeitenden habe es grundsätzlich nicht viele Veränderungen gegeben, das Team musste aber lernen, mit den neuen Qualitätsstandards umzugehen. «Aber es ist alles ein bisschen verbindlicher geworden, Abweichungen werden schneller gemeldet.» Der ganze Zertifizierungs-Prozess habe zudem das Team zusammenschweisst, alle haben am gleichen Strick gezogen.

## Vorteil gegenüber Privaten

Durch das ISO-Zertifikat erhofft sich Gaby Graf auch einen Vorteil gegenüber der privaten Spitex. Einer der Hauptgründe, warum sie sich nicht nur mit dem Qualitätsmanagementsystem auf Basis des Spitex-Manuals zufriedengaben. Doch das Spitex-Manual habe ihre Arbeit enorm erleichtert: «Die Normen des Spitex-Manuals sind sehr praxisbezogen, sie bilden eine gute Basis. Es war aber sehr spannend, die abstrakten ISO-Normen auf unseren Betrieb runterzubrechen», erinnert sich Sabina Jampen. Auch Cornelis Kooijman, Ressortleiter Qualität/eHealth beim Spitex Verband Schweiz, ist überzeugt, dass das Spitex Manual 2010 eine gute Grundlage für eine allfällige Zerti-

## ISO-Zertifizierung

Die Qualitätsmanagement-Norm ISO 9001 ist national und international die meistverbreitete und bedeutendste Norm im Qualitätsmanagement. Sie legt die Mindestanforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem fest, die von Unternehmen umzusetzen sind, um die Kundenanforderungen zu erfüllen und eine hohe Produkt- und Dienstleistungsqualität zu bieten. Es gibt diverse Spitex-Organisationen in der ganzen Schweiz, die sich bereits zertifizieren liessen. Darunter die Spitex Buchsi Oenz, die Spitex Bern, die Spitex Aarebrügg, das Gesundheitszentrum Val Müstair, die Spitex Oberengadin und die Spitex Neckertal.

fizierung bildet. Ob eine zusätzliche Qualitäts-Zertifizierung Sinn macht, liege im Ermessen der einzelnen Organisationen: «Der Aufwand für eine Zertifizierung, egal ob ISO oder eine andere, ist nicht zu unterschätzen und für die Umsetzung des Zertifizierungsprojekts braucht eine Orga-

nisation auch eine gewisse Grösse. Am Beispiel der Spitex Birsfelden zeigt sich aber die positive Wirkung, die ein solcher Prozess auch auf die gesamte Organisation haben kann», betont Kooijman. Für die Spitex Birsfelden hat sich das Projekt auf jeden Fall gelohnt: «Die ISO-Zertifizierung hat unseren Betrieb enorm weitergebracht», ist Sabina Jampen überzeugt. «Das ist eine grosse Genugtuung und eine Bestätigung, dass wir unsere Arbeit gut machen.»

Um die ISO-Zertifizierung zu erhalten, werden durch die Swiss TS Technical Service AG jährlich Kontrollen durchgeführt. Die Zertifizierung kostet 9850 Franken, die jährlich wiederkehrenden Kosten belaufen sich auf 3300 Franken. «Im Vergleich zum Nutzen, den wir aus der Zertifizierung ziehen, sind die Kosten überschaubar», betont Gaby Graf und fügt an, dass aber die Umsetzung der Qualitätsvorgaben im Betrieb mit den Personalkosten deutlich mehr ins Gewicht fällt als die Zertifizierungskosten. Auch die Schulung der Mitarbeitenden war sehr aufwendig. Aber: «Qualität muss von oben durchgesetzt werden, aber auch von innen heraus wachsen», ist Gaby Graf überzeugt.

Nadia Rambaldi

Sabina Jampen (links) und Gaby Graf haben die ISO-Zertifizierung möglich gemacht.  
Bild: Barbara Jung

