

# Das Qualitätszertifikat von CURAVIVA Kanton Zürich

Informations-Veranstaltung  
Zürich, 23. Oktober 2018

# Qualität: Ausgangslage

- Heime erbringen Dienstleistungen, bei denen **Menschen im Zentrum** stehen. **Anspruchsvolle Aufgaben** für alle Beteiligten: Mitarbeitende, Führungsverantwortliche, etc.
  - Die Qualität in den Alters- und Pflegeheimen wurde vom Vorstand von CURAVIVA Kanton Zürich im Jahr 2009 zu den **Tätigkeitsschwerpunkten** bestimmt.
  - Diskussion wurde beschleunigt durch Vorfälle im PZ Entlisberg und durch die Aufforderung der Gesundheitsdirektion zur Regelung der Qualitätssicherung ebenfalls im 2009.
- **Es liegt im Interesse der Branche, dass die Unternehmen qualitativ hochstehende Dienstleistungen erbringen.**

# Qualität:

## Leistungserbringer im Spannungsfeld

- Finanzierer fordern **Kostentransparenz** und **Effizienz**
- Steigende Ansprüche der Gesellschaft und des Staates:
  - Höhere **gesetzliche Anforderungen**
  - Steigender **Raumbedarf**
  - Güte der Dienstleistungen
  - Qualität der Pflege
  - Stets genügend und entsprechend ausgebildetes **Personal** für Betreuung und Pflege
- **Die Leistungserbringer sind für die Qualitätssicherung selbst verantwortlich**

# CURAVIVA Kanton Zürich: Qualitätssicherungssystem bisher

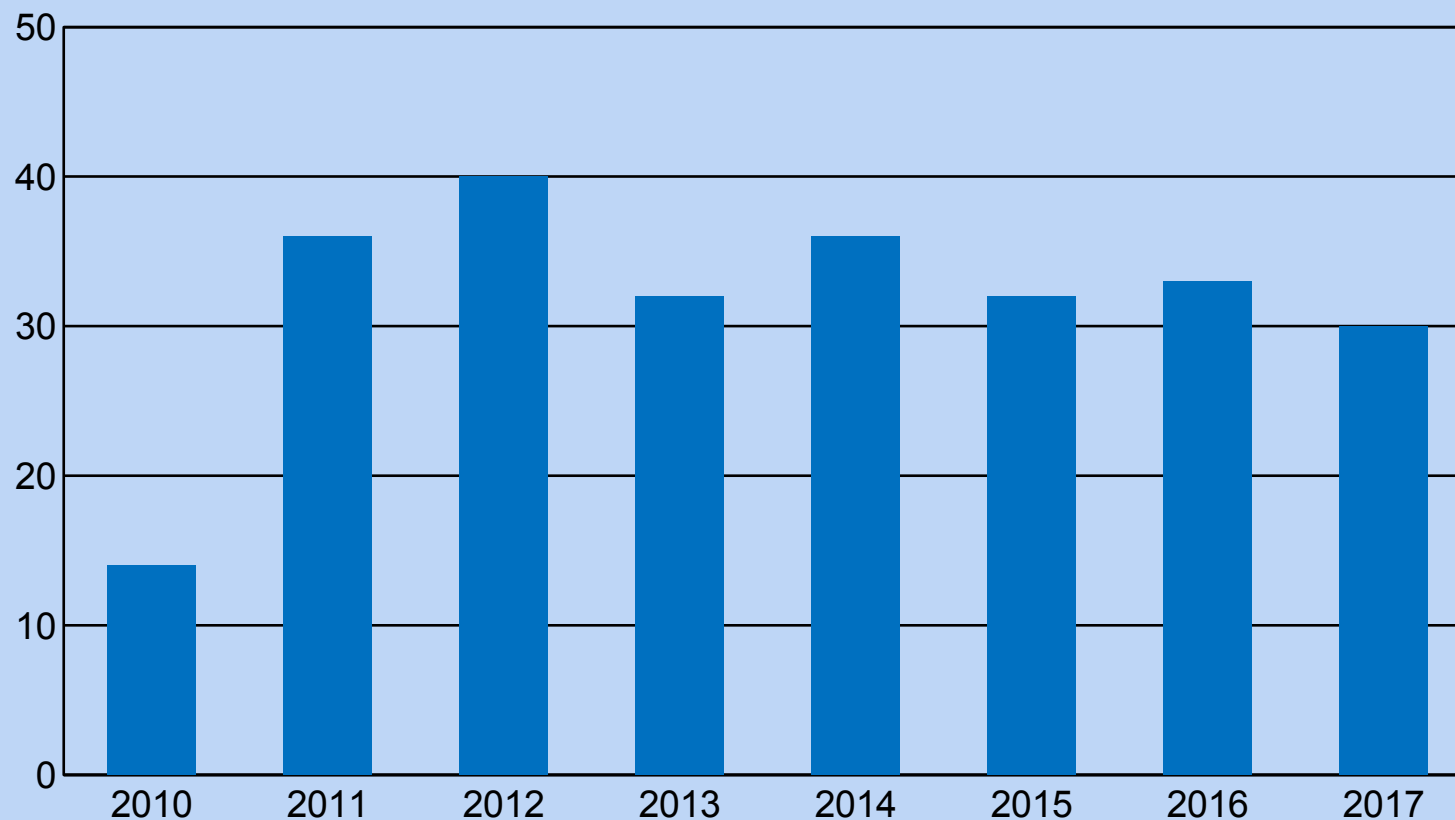
- In Zusammenarbeit mit dem Kompetenzzentrum Qualitätsmanagement der Berner Fachhochschule und basierend auf deren Erfahrungen aus dem Kanton Aargau entwickelte CURAVIVA Kanton Zürich ein **Qualitätssicherungssystem** für die Leistungserbringer im Kanton Zürich.
- Das System fördert einen einheitlichen **Minimalstandard** in den Pflegeheimen und zeigt deren Qualitätsbemühungen auf.
- Die Methode bietet **Benchmarking** mit anderen teilnehmenden Betrieben im Kanton, unabhängig von den jeweils eingesetzten Qualitätsmanagementsystemen.
- Die beiden tragenden Pfeiler des Systems sind **Qualitätsreporting** und **Auditierung**.

# Qualitätsreporting:

- Auf **freiwilliger Basis** konnten die Leistungserbringer im Kanton Zürich seit 2010 am Qualitätsreporting (QR) teilnehmen.
- Das QR erfasst: Routinedaten, Strukturindikatoren, Prozessindikatoren, Ergebnisindikatoren.
- Kritikpunkte:
  - «**Theorie-lastige**» Fragestellungen
  - Sind alle Indikatoren / Kennzahlen zur Darstellung der Qualität nötig? (**Wirkungsrelevant?**)
  - **Erhebungs-Aufwand** ist z.T. sehr hoch und doppelt (SOMED-Daten)
  - QR-Bericht (Auswertung) ist zu **umfangreich** und **nicht hilfreich**

# Qualitätsreporting: Entwicklung der Teilnehmerzahlen

**Teilnehmende Betriebe (von 240)**



# Qualitätsreporting: Problematik

- Teilnehmerzahlen sind tief. **Nur rund 15 %** der Betriebe im Kanton haben regelmässig am QR teilgenommen.
- Das Benchmarking kann deshalb **nicht als repräsentativ** bezeichnet werden.
- Trotz anfänglicher Aufforderung an die Branche zur Regelung, hat die Gesundheitsdirektion die Etablierung dieser **Qualitätssicherung nie unterstützt** resp. den Bezirksrat beauftragt.
- Für die Erhebung und Auswertung war CURAVIVA Kanton Zürich stets von einer spezifischen Software und wenigen Personen **abhängig**.
- Das ursprüngliche Modell wurde in verschiedenen Kantonen in verschiedene Richtungen weiter entwickelt (**keine Vereinheitlichung**).

# Qualitätssicherung: Weiterentwicklung

- Der Vorstand von CURAVIVA Kanton Zürich ist der Meinung, dass weiterhin eine **Zertifizierung mit eigenem Label** angeboten werden soll.
- Das weiter entwickelte Modell im Kanton Aargau verbindet Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung. Ein Schwerpunkt dabei bleibt aber die **Datenerhebung** (z.T. aus SOMED-Datenquellen). Die Teilnahme ist für Betriebe **im Kanton Aargau zwingend**, im Kanton Zürich nicht. Es gibt **kein Zertifikat** für bestandene Audits.
- Ein davon abgeleitetes Modell führt zu einer weiteren **Eigenentwicklung** (keine Vereinheitlichung)
- Die Anlehnung an ein **etabliertes Zertifizierungssystem** bietet den Vorteil einer allgemein getragenen Weiterentwicklung



# Qualitätssicherung: Weiterentwicklung

- Der Vorstand von CURAVIVA Kanton Zürich hat entschieden, dass die Weiterentwicklung der Qualitätssicherung sich an das Qualitätszertifikat von sanaCERT im Langzeitbereich anlehnen soll.
- Das neue Zertifikat von CURAVIVA Kanton Zürich soll eine **Stufe 1** zum bereits etablierten **sanaCERT-Zertifikat** (Stufe 2) darstellen.
- Die normative Grundlage für die Zertifizierung der Qualitätssicherung und Qualitätsförderung in Langzeitpflegeeinrichtungen (Version 7.0) wird Ihnen im folgenden **Maja Mylaeus-Renggli**, Geschäftsleiterin von sanaCERT vorstellen.



## Zertifizierung SanaCERT Suisse

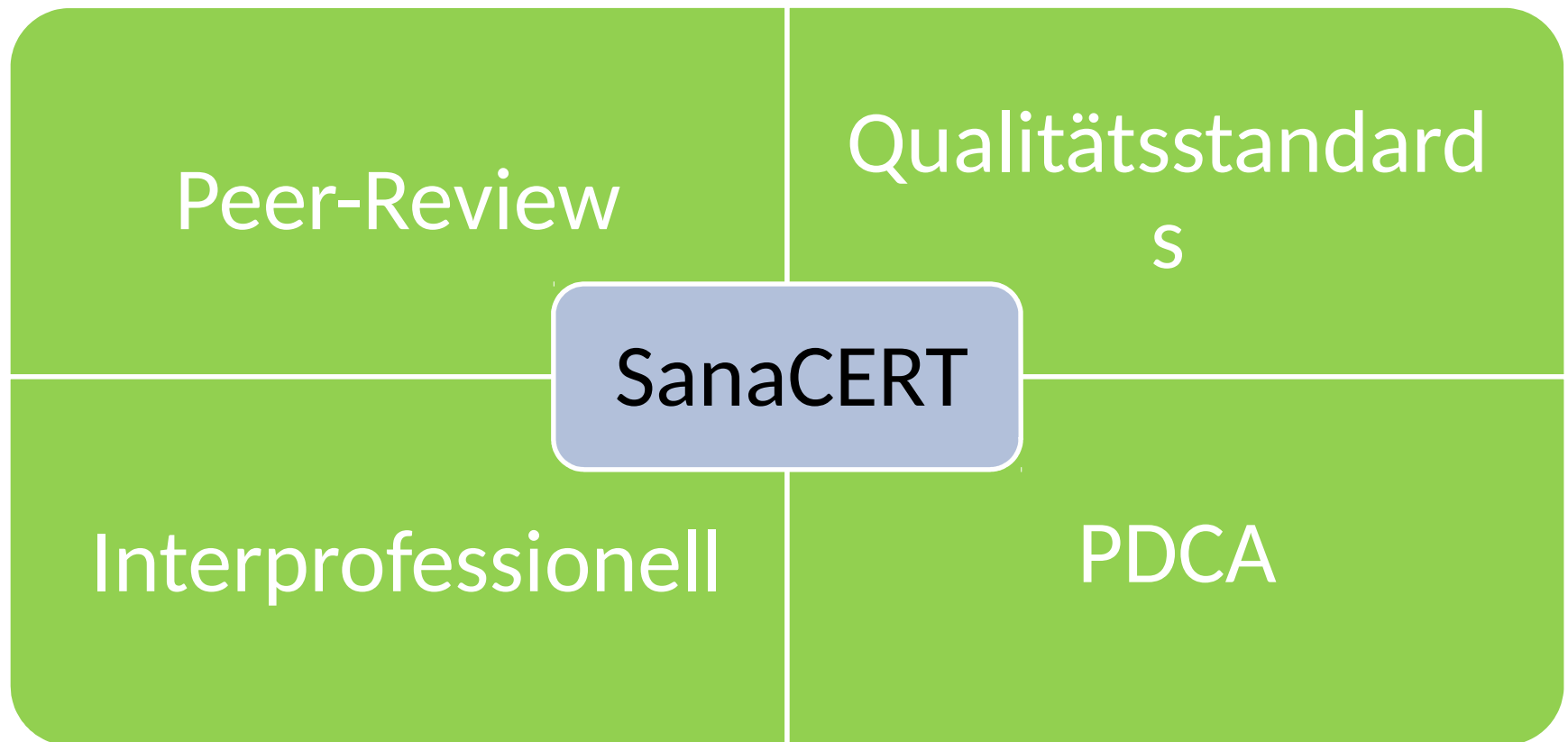
- Gemeinnützig (NPO)
- Patientin bzw. Patient/Bewohnerin bzw. Bewohner im Zentrum (Kernprozesse)
- Interprofessioneller Fokus
- praxisorientiert
- Peer Review
- Mehrwert für die Qualitätsentwicklung

# Grundlagen SanaCERT Suisse

- Reglementarische Grundlagen Version 20
- ISO/EN Norm 17021:2015
- Normative Grundlagen für die stationäre Langzeitpflege
  - Standardset Bereich Langzeitpflege Version 7.0

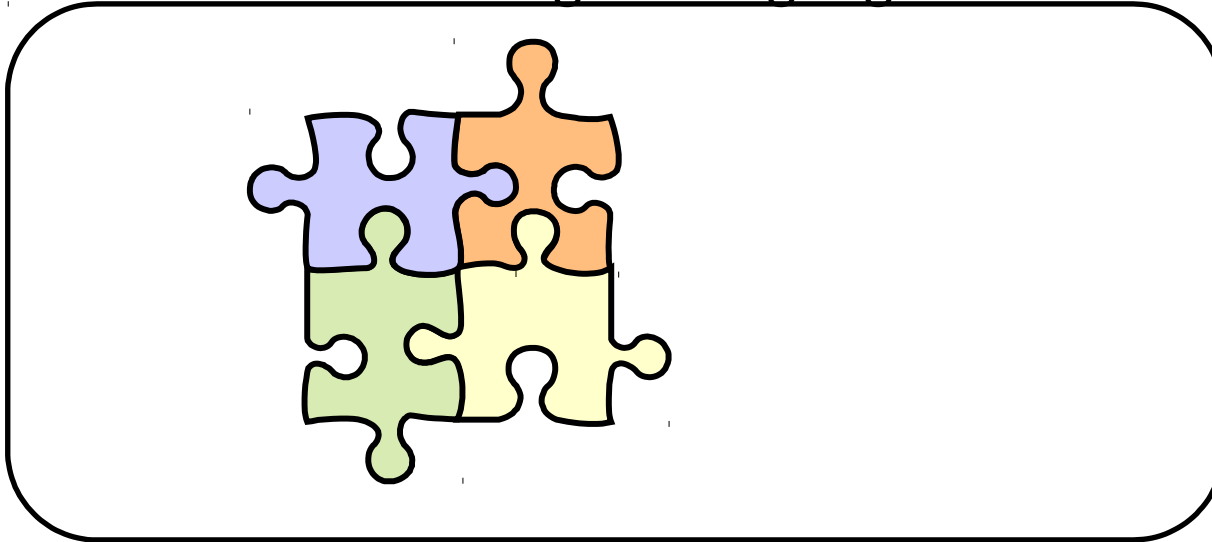
[www.sanacert.ch](http://www.sanacert.ch)

# Elemente SanaCERT Suisse



## Auswahl aus 16 Qualitätsstandards

- Von Fachexperten, basierend auf wissenschaftlicher Evidenz, im interdisziplinären/interprofessionellen Dialog erarbeitete Kriterien für gutes Qualitäts-management.
- Kernbereiche der Leistungserbringung im Gesundheitswesen.



## 3 Qualitätsstandards vorgegeben

- Standard 51
- Standard 52 «Rechte der Bewohnerinnen und Bewohner»
- Standard 53 «Pflege und Betreuung»

## 4 Qualitätsstandards nach Wahl

- Standard 54: Umgang mit kritischen Zwischenfällen
- Standard 55: Wundversorgung
- Standard 56: Schmerzbehandlung
- Standard 57: Sichere Medikation
- Standard 58: Essen und Trinken
- Standard 59: Erhalten und Fördern der Harnkontinenz
- Standard 60: Früherkennen und Vorbeugen von Gewalt
- Standard 61: Infektionsprävention
- Standard 62: Decubitusvermeidung und -pflege
- Standard 63: Sturzvermeidung
- Standard 64: Umgang mit bewegungseinschränkenden Massnahmen
- Standard 65: Menschen mit Demenz
- Standard 66: Palliative Betreuung



# Peer-Review - interprofessionnell

Gleichgestellte: 1 Peer Management, 1 Peer Pflege  
überprüfen

- inwieweit die Anforderungen von Qualitätsstandards erfüllt sind.
- stellen Abweichungen (Nonkonformität) fest
- formulieren Auflagen und Empfehlungen
- formulieren Stärken und Entwicklungspotenzial für das ganze Unternehmen

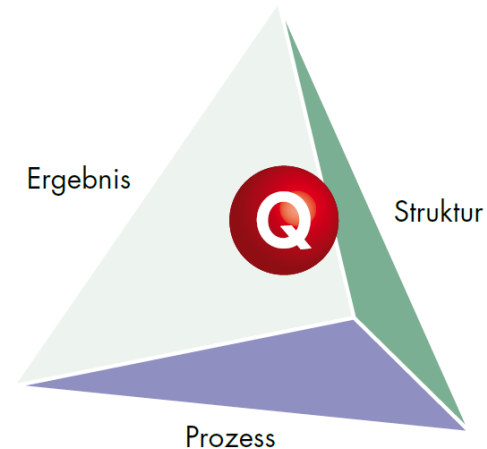
Leitende/r Auditor/in: stellt Ablauf gemäss ISO Norm sicher

# Qualitätsdimensionen

Qualitäts-  
management-  
system

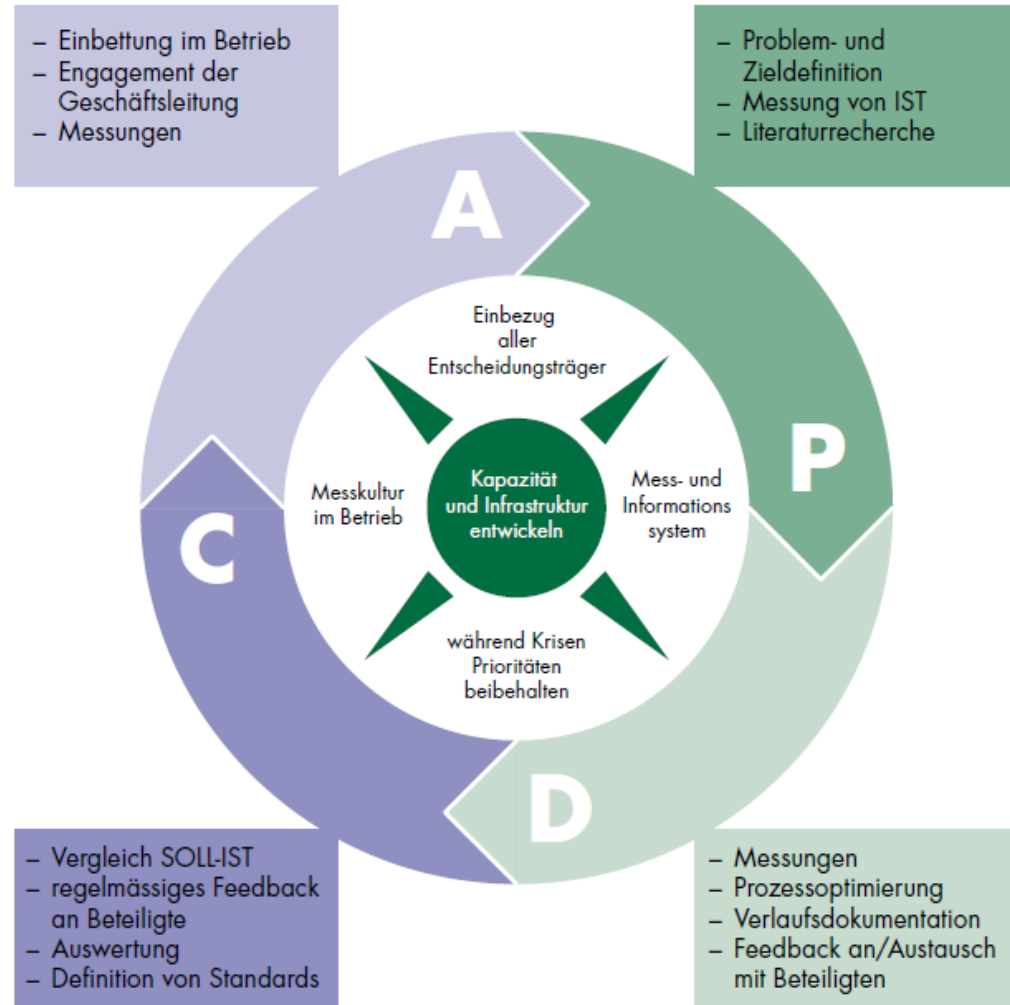


Zertifizierung



# Lernende Organisation

Offene Fehlerkultur  
Lernen aus  
Rückmeldungen  
Stetige Verbesserung



# Plan

## Standard 51 Qualitätsentwicklung

<p>1. Die Institution nimmt ihre Verantwortung für die Qualitätssicherung und Qualitätsförderung der Leitungserbringung wahr. Die Leitung setzt Qualitätsziele, bestimmt Prioritäten und überwacht die Arbeiten an der Qualitätsentwicklung.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Qualitätsziele sind schriftlich formuliert und mit Terminen versehen.</b></li> <li>- <b>Prioritäten für die Qualitätsentwicklung sind bestimmt.</b></li> <li>- <b>Die Zielerreichung wird gemessen, notwendige Anpassungen werden eingeleitet.</b></li> </ul>
<p>2. Alle eingegangenen Rückmeldungen über die Institution und die daraufhin eingeleiteten Massnahmen werden dokumentiert.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Eine Dokumentation der eingegangenen Rückmeldungen ist vorhanden.</b></li> <li>- Erfolgte Korrekturmassnahmen sind dokumentiert.</li> <li>- Nachweise, dass die Korrekturmassnahmen innert der vorgesehenen Fristen erfolgt sind und dass deren Wirksamkeit überprüft worden ist, sind vorhanden.</li> </ul>

# Plan

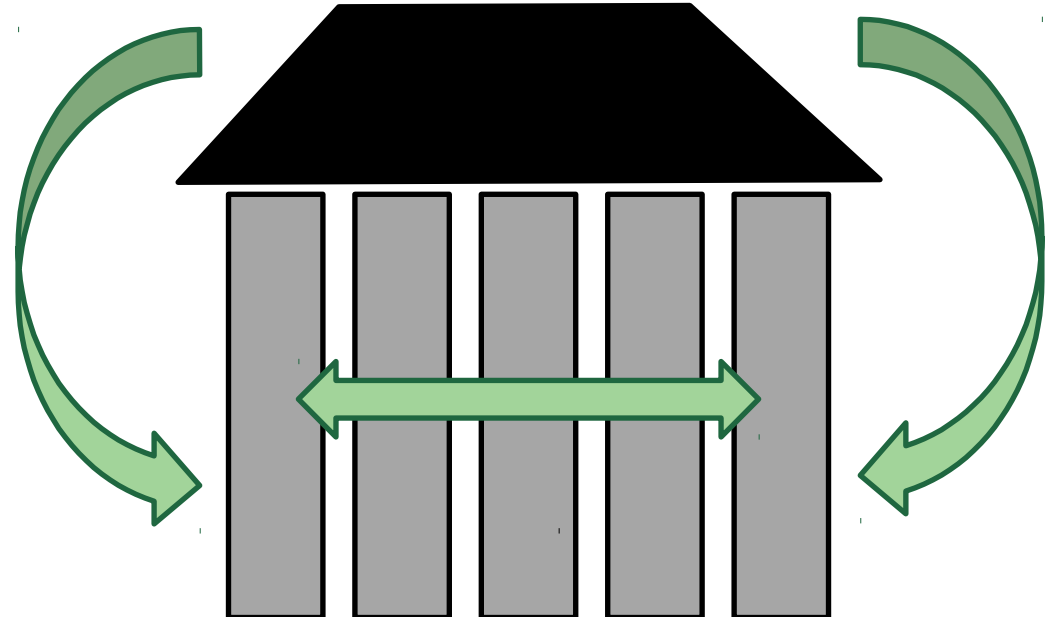
## Standard 56 Schmerzbehandlung

Die Institution verfügt über ein Konzept und daraus abgeleitete Handlungsanweisungen zur Behandlung von Schmerzen.	- <b>Ein Konzept und daraus abgeleitete Handlungsanweisungen zur Behandlung von akuten und chronischen Schmerzen sind vorhanden und umgesetzt.</b>
	- <b>Kompetenzen und Zuständigkeiten der Mitarbeitenden sind geregelt.</b>
	- Diese sind bekannt.
	- Das Konzept ist von der Leitung der Einrichtung sowie von den Heimärztinnen und Heimärzten genehmigt.
Die Schmerzerfassung und die Dokumentation sind gewährleistet.	- <b>Die Mitarbeitenden werden im Umgang mit Hilfsmitteln zur Symptomerhebung und -beurteilung geschult.</b>
	- Beim Eintritt wird eine Schmerzanamnese veranlasst und in der Pflegedokumentation erfasst.
	- Ein Schmerzprotokoll wird geführt.
	- <b>Der Erfolg der Behandlung wird mit Hilfe des Schmerzprotokolls regelmässig mit Ärztin/Arzt, Pflegenden und betroffenen Bewohnerinnen/Bewohner evaluiert.</b>

# Do

## Projektmanagement

- Interdisziplinär
- Interprofessionell
- Teamarbeit



# Check

Interne Audits  
Indikatoren  
Kennzahlen

# Zertifizierungsaudit – 1 Tag

## Ziel

**SOLL – IST – ABGLEICH der 7 Qualitätsstandards**

## Vorbereitung

- 8 Monate vorher Anmeldung
- 4 Monate vorher Vorbereitungsgespräch



# Überwachungsaudit ½ Tag

- Ziel/-e des Audits
  - Verfügt die Einrichtung weiterhin über ein **wirkungsvolles Qualitätsmanagement**, das in der operativen (und strategischen) Führung verankert ist?
  - Haben sich seit dem vorangehenden Audit **wesentliche Veränderungen** bezüglich der Organisationsstruktur, des Auftrags oder der Tätigkeit der Einrichtung ergeben, die für das Qualitätsmanagement von Bedeutung sind?
  - Wird das **Zertifikat korrekt genutzt**? Erfolgen Hinweise auf die Zertifizierung in korrekter Weise?
  - Wurden die **Empfehlungen** der vorangegangenen Audits bearbeitet?

# SanaCERT-Zertifizierung im 3-Jahreszyklus

1. Jahr Erst-Zertifizierungsaudit Stufe 1
2. Jahr Erst-Zertifizierungsaudit Stufe 2
3. Jahr Überwachungsaudit
4. Jahr Überwachungsaudit
5. Jahr Re-Zertifizierungsaudit
6. Jahr Überwachungsaudit....

# Weitere Informationen

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



# Neues System: Aufbau im 2019

- Mit dem neuen System ist **kein Vergleich zu den früheren QR** mehr möglich!
- Das neue System erlaubt **keine Quervergleiche** bzw. **kein Benchmarking** mit anderen Betrieben.
- Es werden **keine jährlichen Datenerhebungen** mehr durchgeführt.
- Das neue Zertifikat sagt aus, dass
  - der Betrieb an der Qualitätssicherung arbeitet,
  - der «Plan-Do-Check-Act» Zyklus berücksichtigt wird (PDCA),
  - gewisse Mindestanforderungen gewährleistet sind.

# Stufe 1:

## Qualitätszertifikat CURAVIVA Kanton Zürich

- Das Label stützt sich auf die erwähnte normative Grundlage von sanaCERT.
- Es werden **3 Pflichtstandards** verlangt:
  - Standard 51: Qualitätsentwicklung
  - Standard 52: Rechte der Bewohnerinnen und Bewohner
  - Standard 53: Pflege und Betreuung
- Aus den restlichen Standards muss ein zusätzlicher **Wahl-Standard** ausgewählt und bearbeitet werden
- **Besitzt ein Betrieb das sanaCERT-Label, so erhält er (bei Interesse) automatisch auch das Zertifikat von CURAVIVA Kanton Zürich**

# Stufe 1:

## Qualitätszertifikat CURAVIVA Kanton Zürich

- **Haupt-Audit:** Dauer ca.  $\frac{3}{4}$  Tag (7 Std.)
  - Die **Gültigkeitsdauer** des Zertifikates beträgt **4 Jahre**
  - Zugehörige Bewertungsvorgaben werden noch erarbeitet
  - Audit-Team: **1 professioneller Auditor** (Leitende/r Auditor/Auditorin) und 1 Fachperson aus dem Bereich Langzeitpflege (**Co-AuditorIn**) → wie bisher
- Ein **Überwachungsaudit** nach 2 Jahren
  - Dauer ca. 3 Std.
  - Wurden Auflagen umgesetzt?
  - Wurden Empfehlungen diskutiert oder gar umgesetzt?
- **Gesamtkosten pro Zyklus** (4 Jahre) ca. CHF 7'500.–

# Übergangslösung: Zertifizierungen 2019

- **Institutionen**, die in den letzten Jahren regelmässig am bisherigen QR teilgenommen haben und **noch nicht auditiert** wurden (rund 10 Betriebe), erhalten die Möglichkeit sich im 2019 zertifizieren zu lassen:
  - CURAVIVA Kanton Zürich «baut» den bestehenden **QR-Fragebogen** auf der Lösung «FindMind» nach.
  - Der elektronische Fragebogen zum QR kann anfangs 2019 mit den **Daten 2018** ausgefüllt werden.
  - Es wird **kein vergleichender Auswertungsbericht** erstellt. Die erhobenen Daten dienen einzig als Grundlage für das Audit.
- CURAVIVA Kanton Zürich wird mit den betreffenden Betrieben **Kontakt aufnehmen**



# Einstieg ins neue System:

- CURAVIVA Kanton Zürich organisiert **1x jährlich eine Info-Veranstaltung** für Neueinsteiger.
- System mit **Co-Auditorinnen und Co-Auditoren** bleibt für das CURAVIVA Qualitätszertifikat **wie bisher**.
- Das **Bewertungsreglement** muss **erarbeitet** werden.
- **Erste Audits** nach dem neuen System sind **ab 2020** möglich.
- Die ersten **bisher erteilten Zertifikate** laufen im Jahr 2021 ab. D.h. die Audits nach dem neuen Zyklus können plangemäss ab 2021 starten.

# Fragen, Diskussion:

