

Gütesiegel

Immer wieder kommen Organisationen auf die Idee, daß es ein eigenes Gütesiegel für einen bestimmten Bereich der Wirtschaft geben sollte. Dies ist seit längerem der Fall im Weiterbildungsbereich und inzwischen auch im Gesundheitswesen.

Gesundheitswesen: allgemein (LGA)

So vergibt die Landesgewerbeanstalt Bayern (LGA) mit Sitz in Nürnberg seit Mitte Oktober 2003 ein Zertifikat für qualitativ hochwertige Produkte und Dienstleistungen in den Bereichen Gesundheit, Medizin und Wellness. Dieses Gütesiegel können Wellness-Hotels, Beauty-Farmen, Optiker, Sanitätshäuser, Apotheken, Arztpraxen und Kliniken und auch Hersteller von ergonomischen Möbeln, Fitnessgeräten und medizintechnischen Geräten nach entsprechender Überprüfung erhalten. Geprüft wird außer dem Produkt- und Dienstleistungsangebot, die Unternehmensführung und der Service.

Gesundheitswesen: Diakoniesiegel

Das vom Diakonischen Institut für QM und Forschung gGmbH (DGF) zusammen mit Mitarbeitern vom Diakonischen Werk (DW) erarbeitete Diakonie-Siegel Pflege dient dem Aufbau und der Zertifizierung von QM-Systemen in Einrichtungen der Altenhilfe. Zusammen mit der Zertifizierungsorganisation EQ-Zert konnten seit 2001 etliche Gütesiegel nach dem Bundesrahmenhandbuch, Diakonie-Siegel Pflege, Leitfaden für die Altenhilfe und ambulante Dienste vergeben werden. Außer EQ-Zert ist nur pro cum cert in der Lage dieses Gütesiegel zu vergeben.

Ein Vorteil des Diakoniegütesiegels besteht darin, daß sowohl der Leitfaden wie die Auditcheckliste die in Einrichtungen der Altenhilfe üblichen Aspekte konkret und in der Sprache der Einrichtungen hinterfragen. So enthält das Gütesiegel ausführliche Kapitel zu den Themen Verwaltung und Betriebswirtschaft, Pflegeorganisation, Soziale Betreuung und Beratung, Angehörigenarbeit, Diakonisch- kirchliche Angebote, Hauswirtschaft, Technik und Öffentlichkeitsarbeit zusätzlich zu den Forderungen der Norm.

Der besagte Leitfaden und die dazugehörige Auditcheckliste enthalten praktisch alle Forderungen der DIN EN ISO 9001 von 2000 bis auf zwei wesentliche Aspekte: Es fehlen sowohl das interne Audit wie die QM-Bewertung. Nur wenn eine Zertifizierung plus Gütesiegelvergabe gewünscht wird, sind diese beiden so wesentlichen Forderungen, die ja gerade das Funktionieren des hauseigenen Organisationssystems hinterfragen, mitenthalten.

Weiterbildung

Schon seit längerem gibt es Gütesiegel im Weiterbildungsbereich. Hierzu zählen z. B. das Hamburger Modell oder das Gütesiegel des Wuppertaler Kreises. In beiden Fällen handelt es sich um Kriterienkataloge für bestimmte Bereiche (Anbieter in Hamburg bzw. Mitglieder im Wuppertaler Kreis). Seit Mitte 2004 gibt es mit der PAS 1037 (Publicly available specification) ein normähnliches Dokument mit Kriterien, die von allen interessierten Weiterbildungsorganisationen befolgt werden können. Es ist sogar eine Zertifizierung auf den drei angebotenen Stufen Basis, Standard und Excellence dieses QM-Stufenmodells der PAS 1037 möglich.

Die Stufe Standard entspricht den Forderungen der DIN EN ISO 9001 und Excellence beinhaltet zusätzlich die Durchführung einer Selbstbewertung nach EFQM-Modell. Der Vorteil der PAS besteht darin, daß der Forderungskatalog in der Sprache der Weiterbilder geschrieben ist und die Forderungen der Bundesanstalt für Arbeit mitenthält und sich somit sehr leicht umsetzen läßt.

Ein nicht zu übersehender Nachteil besteht zur Zeit aber darin, daß es sich auf der Stufe Basis des QM-Stufenmodells praktisch nur um ein Gütesiegel handelt, denn hier muß die Weiterbildungsorganisation weder interne Audits durchführen noch muß die Geschäftsführung ein QM-Review erstellen. Da auf dem Zertifikat leider nicht angegeben wird nach welcher Stufe des Stufenmodells sich die Weiterbildungsorganisation hat überprüfen lassen, bleibt es für den Kunden völlig undurchsichtig, ob der Anbieter zertifiziert ist wie bei DIN EN ISO 9001 oder nur ein Gütesiegel erhalten hat.

FAZIT: Gütesiegel, die vergeben werden ohne, daß die Organisation sich in Form von internen Audits und Reviews selbstkritisch durchleuchtet, sind nicht unbedingt geeignet einen kontinuierlichen Verbesserungsprozeß in Gang zu halten.

Autor: B. Pospich, CQa