

Richtlinien für die Selbstbewertung

1. Ziel und Zweck

Die Selbstbewertung dient der Überprüfung des Qualitätsmanagements auf seine Zweckmässigkeit, Eignung und Einhaltung der festgelegten Ziele. Die Überprüfung erfolgt durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Unternehmens.

Die Selbstbewertung ergibt unter anderem Antwort auf die Frage, ob der Qualitätsförderungszyklus P-D-C-A vereinbarungsgemäss vollendet worden ist und der Standard im gesamten Geltungsbereich zur Anwendung kommt.

2. Beschreibung

Die Selbstbewertung findet auf der Grundlage von internen Audits statt. Innerhalb der Gültigkeitsdauer der Zertifizierung von drei Jahren wird zu jedem Standard mit einem oder mehreren internen Audits ermittelt, in welchem Ausmass der Standard erfüllt. Dabei stehen insbesondere die Schlüsselkriterien im Fokus. Ferner wird ermittelt, in welchem Grad der Standard im Unternehmen verbreitet ist.

3. Zeitliche Durchführung

Die Selbstbewertung kann jederzeit erfolgen. Damit sie jedoch als Grundlage für das Audit zur Zertifizierung bzw. Überwachung anerkannt wird, darf sie zum Zeitpunkt des Audits mit der Stiftung SanaCERT Suisse nicht länger als sechs Monate zurückliegen.

4. Inhaltliche Durchführung

Mittels interner Audits wird der Stand der Arbeiten an den einzelnen Standards überprüft. Die Beurteilung und Schlussfolgerungen werden pro Standard in Bezug auf die Erfüllung der einzelnen Standardelemente und des PDCA-Kreislaufes sowie auf die Durchdringung dokumentiert.

5. Berichterstattung

Für jeden zertifizierten Standard erstellt das Unternehmen einen kurzen Bericht über die durchgeführte Selbstbewertung. Der Bericht enthält mindestens Angaben darüber, wie die einzelnen Standardelemente im Betrieb umgesetzt sind, was durch wen, wann und mit welchen Methoden überprüft worden ist, sowie das Resultat der Beurteilung.

Der Selbstbewertungsbericht zu jedem zertifizierten Standard bildet die Grundlage für die Audits durch SanaCERT Suisse und ist sechs Wochen vor dem Audittermin einzureichen. Bei den Audits zur Zertifizierung wird er mit entsprechenden Nachweisen ergänzt, auf die im Selbstbewertungsbericht verwiesen wird. Für das Überwachungsaudit sind lediglich neu erstellte Dokumente beizulegen.

SanaCERT Suisse schreibt den auditierten Einrichtungen weder den Inhalt oder den Aufbau des Selbstbewertungsberichts noch die Methode der internen Audits vor. Einige Einrichtungen haben den Wunsch nach einer Wegleitung für die Erstellung des Selbstbewertungsberichtes geäussert. Der nachfolgende Text gibt entsprechende Hinweise und ist nicht als Vorschrift zu verstehen.

Beispiel einer Gliederung

Titelseite (mit Fusszeile Dokumentenführung: Autor, Datum, Freigabe durch GL, Datum)

Inhaltsverzeichnis

Autoren des Selbstbewertungsberichtes, Beschreibung des Prozesses der Abfassung, der Vernehmlassung und der **Verabschiedung** des Berichtes durch die operative Leitung der Institution

Qualitätsmanagement: Allgemeine Erläuterungen

Kontinuität und Weiterentwicklung: Allgemeiner Leistungsauftrag der Einrichtung, Organisation und Struktur: Was ist neu im Vergleich zur Situation anlässlich des letzten Zertifizierungsaudits, des letzten Überwachungsaudits? Blick in die Zukunft.

Ausgangslage: Status der Einrichtung im Prozess der Zertifizierung des Qualitätsmanagement nach SanaCERT Suisse. Neu und im Aufbau begriffene Standards. Standards die in die Routine entlassen wurden. Begründungen.

Überprüfung der Wirksamkeit und Zweckmässigkeit des Qualitätsmanagementsystems: Allgemeine Aspekte.

Übersicht der Qualitätsprojekte ausserhalb der Standards von SanaCERT Suisse (Hinweis auf Quellen).

Methodik der Selbstbewertung (interne Audits, Befragung, Analysen, etc.)

Selbstbewertung der einzelnen Standards mit Beschreibung nach a-j

a) Titel: Nr. und Bezeichnung des Standards.

b) Projektleitung /Standardverantwortliche/Standardteam.

c) Geltungsbereich gemäss Vorgespräch, ev. mit ergänzenden Erläuterungen betreffend aktuellen Stand der Umsetzung (z.B. Pilotstationen und Roll-out oder letzte Schulungen)

d) «Das Wichtigste in Kürze»: Allgemeine Bemerkungen (Was ist neu im Vergleich zur Situation anlässlich des letzten Zertifizierungsaudits, des letzten Überwachungsaudits? Was haben wir erreicht?) sowie Problemanalyse (Was haben wir noch nicht erreicht und aus welchen Gründen? Wo gab/gibt es Probleme? Was haben wir daraus gelernt? Was würden wir heute anders machen?)

e) Konformität, Nichtkonformität: Empfehlungen, Auflagen aus dem letzten Audit durch SanaCERT Suisse (Erst- oder Re-Zertifizierung, und/oder Überwachung). Daraus abgeleitete Massnahmen im Sinne des Act aus dem P-D-C-A Zyklus (Zyklus der Qualitätsförderung nach Deming).

f) Selbstbewertung anhand der Standardelemente des Standards und des Manuals für die Selbst- und Fremdbewertung. Erfüllung und Durchdringung gemäss Geltungsbereich mit Referenzen zu Beilagen und Quellen.

g) Überprüfung der Zielerreichung: Indikatoren und Kennzahlen mit Messergebnissen und daraus abgeleitete Massnahmen gemäss PDCA.

h) Überprüfung der Wirksamkeit und Zweckmässigkeit des Qualitätsmanagementsystems: Spezielle Aspekte zu diesem Standard.

i) Aufwand und Nutzen: kritische Reflexion, inwieweit der Nutzen dem Aufwand an Arbeitsstunden und Finanzen entspricht

j) Perspektive der nächsten 12-18 Monate

Unterschrift Geschäftsleitung und Q- Verantwortliche. (Es reicht ein Genehmigungsvermerk mit Datum. Originalunterschriften sind nicht notwendig).

Quellenverzeichnis wie Quality Dashboard, Unternehmensziele, Jahresbericht, Q-Bericht H+, Leistungsauftrag etc., Links).

Überwachungsaudit und Selbstbewertungsbericht

Checkliste der Fragen, die regelmässig im Bericht zum Überwachungsaudit gestellt und beantwortet werden:

1. Ist der Selbstbewertungsbericht nicht älter als 6 Monate (gerechnet vom Datum des Überwachungs-Audits an)?

2. Ist der Selbstbewertungsbericht von der obersten operativen Entscheidungsinstanz der zertifizierten Einrichtung genehmigt worden? Trägt der Selbstbewertungsbericht einen entsprechenden Vermerk? Trägt der Selbstbewertungsbericht ein Datum der Genehmigung?

3. Hat der Selbstbewertungsbericht auf der Grundlage von internen Audits stattgefunden?

4. Enthält der Selbstbewertungsbericht Angaben über die Art und Weise der Durchführung der internen Audits, das heisst darüber, was durch wen, wann und mit welcher Methode überprüft wurde?

5. Enthält der Selbstbewertungsbericht für jeden Standard einen kurzen Bericht über die Ergebnisse der durchgeführten Selbstbewertung?

6. Enthält der Selbstbewertungsbericht Hinweise darauf, dass das Qualitätsmanagementsystem auf seine Zweckmässigkeit und Wirksamkeit überprüft worden ist?

7. Enthält der Selbstbewertungsbericht Hinweise darauf, dass die Erreichung von festgelegten Qualitätszielen beurteilt worden ist?

8. Enthält der Selbstbewertungsbericht Hinweise darauf, dass Massnahmen zu Nichtkonformitäten (Empfehlungen, Auflagen) ergriffen worden sind, die während des vorangehenden externen Audits festgestellt wurden?
