

## Fragenkatalog –Qualitäts- und Nachhaltigkeitsnorm QUAFISA

---

### **Allgemeine Informationen und wichtige Hinweise**

**Ich habe bereits ein Qualitätssystem. Muss ich mit der Norm QUAFISA von vorne beginnen?**

Nein, Sie müssen nicht von vorne beginnen. Die Qualitäts- und Nachhaltigkeitsnorm der AFISA erkennt bestehende Systeme an und schätzt diese. Ziel ist es nicht, ein einheitliches Modell aufzuzwingen, sondern sicherzustellen, dass die grundlegenden Prinzipien (kontinuierliche Verbesserung, Risikomanagement, Zufriedenheit der Leistungsempfänger usw.) abgedeckt sind.

Sie können:

- eine Zuordnung zwischen Ihren bestehenden Praktiken und den Anforderungen der Norm erstellen,
- bestimmte Elemente schrittweise anpassen, wenn nötig.

**Muss ich meine gesamte bestehende Dokumentation an die neuen Kriterien der Norm anpassen?**

Nein. Es ist nicht erforderlich, Ihre Dokumentation mechanisch an die neuen Elemente der Norm anzupassen. Ziel ist es, die Rückverfolgbarkeit bestehender Dokumente zu gewährleisten und aufzuzeigen, wie die geforderten Elemente bereits berücksichtigt werden oder sinnvoll ergänzt werden können.

**Stellt die AFISA Musterdokumente zur Verfügung?**

Ja. Für bestimmte zentrale Elemente der Norm stellt AFISA Muster, Vorlagen und Werkzeuge zur Verfügung. Diese sind im Mitgliederbereich abrufbar und können an die jeweilige Struktur angepasst werden.

## **Organisation**

### **Wie läuft der Qualitätszyklus QUAFISA ab?**

- Jahr 1: Vollständige Selbstevaluation mit einem Fahrplan (bereitgestellt durch AFISA-VFAS)
- Jahr 2: Externes Audit
- Jahr 3: Umsetzung der im Audit identifizierten Korrekturmassnahmen

### **Wer führt das Audit durch?**

Ein extern beauftragter Auditor zusammen mit einem Vertreter der AFISA-Qualitätskommission. Die Kommission setzt sich aus Fachpersonen zusammen, die in Mitgliedsorganisationen der AFISA tätig sind (z. B. Gesundheitsnetzwerke, Pflegeheime oder Spitex-Dienste). Diese Personen sind freiwillig tätig, speziell in der Qualitätsnorm und der Auditmethodik geschult, und bringen ihre Praxiserfahrung in die Bewertung ein.

### **Und wenn ich für das externe Audit noch nicht bereit bin?**

Keine Sorge

- Der Zyklus ist progressiv aufgebaut: Selbstevaluation im ersten Jahr, Audit im zweiten Jahr.
- Ziel ist es, Sie mit Unterstützung der AFISA gut vorzubereiten.
- Bei grösseren Abweichungen kann ein Übergangsplan erstellt werden.

### **Muss ich zwingend eine Qualitätskommission in meiner Institution einführen?**

Nein, das ist nicht obligatorisch. Eine Qualitätskommission wird jedoch empfohlen, insbesondere für mittlere und grosse Organisationen oder für jene, die ihre Qualitätsarbeit strategisch ausrichten wollen.

Die Kommission spielt eine zentrale Rolle bei:

- der Analyse von Qualitätsdaten und der Formulierung von Verbesserungsmassnahmen,
- der Nachverfolgung interner Audits,
- dem Management von Vorfällen und Beschwerden,
- der Steuerung von Korrekturmassnahmen,
- der Einbindung von Rückmeldungen (Leistungsempfänger, Angehörige, Mitarbeitende),
- sowie der Koordination mit der Leitung bei strategischen Überprüfungen.

Sie kann so zu einem echten Motor der kontinuierlichen Verbesserung werden und sorgt für Kohärenz, Sicherheit und Wirksamkeit der Qualitätsarbeit.

## **Basismodul**

### *1. Leitprinzipien*

#### **Was muss unsere institutionelle Strategie laut Norm enthalten?**

Sie muss enthalten: Werte, Vision, Mission, Zielgruppen, Angebot und strategische Ziele basierend auf einer SWOT- oder PESTEL-Analyse. Die Anwendung der SMART-Methode für die Zielformulierung wird empfohlen.

#### **Muss ein einziges Dokument für die Leitprinzipien erstellt werden?**

Nein. Die Elemente können auf verschiedene Dokumente verteilt sein, müssen jedoch bekannt und zugänglich sein.

### *2. Steuerung*

#### **Wie detailliert müssen Organigramm und Stellenbeschreibungen sein?**

Sie müssen dokumentiert, aktuell, zugänglich und in der Praxis Ihrer Organisation verankert sein.

#### **Müssen wir ein formelles Kommunikationskonzept integrieren?**

Ja, auch ein einfaches. Es sollte interne/externe Kommunikationskanäle, Beschwerdemanagement, Krisenkommunikation und Stakeholder-Kommunikation beschreiben.

### *3. Unterstützung*

#### **Müssen die HR-Konzepte vollständig neu geschrieben werden?**

Nein. Es muss lediglich nachgewiesen werden, dass zentrale Themen abgedeckt sind: Rekrutierung, Einarbeitung, berufliche Entwicklung, Vertragsverlauf und Austritt.

### *4. Kontinuierliche Verbesserung*

#### **Was bedeutet „System zur kontinuierlichen Verbesserung“?**

Es handelt sich um einen strukturierten Ansatz, der Umweltanalysen, regelmässige Auswertungen, Prozessreviews und dokumentierte Verbesserungsmaßnahmen umfasst.

## **Spitex**

### *1. Aufnahme und Eintritt*

#### **Braucht es ein separates Aufnahmeverfahren neben dem Anfragemanagement?**

Ja. Die Aufnahme formalisiert den Eintritt, das Anfragemanagement definiert die Einsatzbedingungen, Ablehnungskriterien usw.

### *2. Bedarfsabklärung*

#### **Muss die Bedarfsabklärung immer mit einem standardisierten Instrument erfolgen?**

Ja. Die Verwendung eines anerkannten Instruments wie interRAI wird empfohlen.

### *3. Hilfe- und Pflegeplanung*

#### **Muss der Hilfeplan schriftlich validiert werden?**

Ja. Er muss mit dem Leistungsempfänger besprochen, validiert, dokumentiert und regelmässig aktualisiert werden.

## **Pflegeheime und Tagesstätten**

### *1. Aufnahme und Eintritt*

#### **Welche Unterlagen müssen den Bewohner:innen bei der Aufnahme übergeben werden?**

Mindestens: Heimvertrag, Hausordnung, Lebensgewohnheiten, Kosten und Finanzierung, Beschwerdemanagement-Verfahren.

### *2. Begrüssung und Integration*

#### **Muss ein Integrationsprozess formalisiert werden?**

Ja. Der Prozess muss Bedarfsabklärung, Folgegespräche, Informationsweitergabe und Koordination mit dem Team beinhalten.

### *3. Leistungserbringung*

#### **Welches kantonale Instrument wird für die Pflegeevaluation empfohlen?**

Das RAI-Instrument wird empfohlen.

### *4. Austritt und Leistungsende*

#### **Gibt es besondere Anforderungen an das Ende der Begleitung?**

Ja. Erwartet werden die Einbindung der Angehörigen, ein klarer Ablauf im Falle von Suizid sowie die Koordination mit Partnerorganisationen.