

Qualitätsmanual **qualivistastationär**

Regelt die Überprüfungen der Alters- und Pflegeheime durch die beauftragten Zertifizierungsstellen

1. Gegenstand des Vertrags

Das vorliegende Qualitätsmanual regelt die Zusammenarbeit zwischen dem einzelnen Alters- und Pflegeheim und der beauftragten Zertifizierungsstelle.

Das Alters- und Pflegeheim ist eine juristische Person, welche ein oder mehrere Alters- und Pflegeheim/-e auf dem Gebiet des Kantons Wallis betreibt und über eine vom Departement für Gesundheit, Soziales und Kultur des Kantons Wallis ausgestellte Betriebsbewilligung verfügt.

Die Zertifizierungsstelle ist ein nach ISO 17021 akkreditiertes Unternehmen. Die von der Zertifizierungsstelle eingesetzten Auditorinnen/Auditoren verfügen nachweislich über den Scope 38.

Die Übereinstimmungsprüfung nach **qualivistastationär** kann von den Zertifizierungsstellen mit anderen Normen wie z.B. ISO 9001 kombiniert durchgeführt werden. Das Qualitätsmanual bleibt jedoch unabhängig von den Verträgen für Zusatznormen gültig.

Diesem Qualitätsmanual übergeordnet steht der Rahmenvertrag zwischen AVALEMS und dem Verein qualivista, in welchem die Nutzungs- und Urheberrechte und die übergeordneten Kosten für **qualivistastationär** festgelegt sind.

2. Inhaltliche Grundlagen und Online-Portal

Für die Übereinstimmungsprüfung gilt die für den Kanton Wallis angepasste Masterversion des Qualitätsmanuals **qualivistastationär** und zwar in der zum Prüfzeitpunkt von AVALEMS freigegebenen Version.

Die Selbstbewertung für das Alters- und Pflegeheim ist inhaltlich mit der Fremdbewertung für die Zertifizierungsstelle übereinstimmend (gilt auch für Anhänge und mitgeltende Dokumente), datenschutztechnisch sind sie jedoch vollständig getrennt.

Sowohl die Selbst-, als auch Fremdbewertung erfolgt zwingend unter Einsatz des vom Verein qualivista zur Verfügung gestellten Online-Portals.

Die mit dem Online-Portal verknüpften Anhänge und mitgeltenden Dokumente stehen zusätzlich im Downloadbereich der Homepage des Vereins qualivista zur Verfügung ([Downloads – Qualitätsmanuale für die Langzeitpflege \(qualivista.ch\)](#)).

3. Vorbereitende Schritte für das Re-/Zertifizierungsaudit

Die Zertifizierungsstelle verfügt über Berichts- und Nachweisvorlagen, welche vorgängig von der Geschäftsstelle qualivista genehmigt wurden und setzt diese urheberrechtskonform ein.

Die Zertifizierungsstelle hat die Zugangsdaten für die Nutzung der Fremdbewertung durch die Geschäftsstelle des Vereins qualivista erhalten und bewahrt diese datenschutzkonform auf.

Das Alters- und Pflegeheim beauftragt die Zertifizierungsstelle mindestens sechs Monate vor dem gewünschten Durchführungstermin mit der Durchführung einer Übereinstimmungsprüfung nach [qualivistastationär](#).

Die Zertifizierungsstelle vereinbart mit dem Alters- und Pflegeheim den Audittermin und stellt sämtliche Vorbereitungen sicher, welche für einen effizienten Ablauf des Audits notwendig sind.

Das Alters- und Pflegeheim hat die Selbstbewertung nach [qualivistastationär](#) mindestens vier Wochen vor dem vereinbarten Audittermin im Online-Portal des Vereins qualivista vollständig durchgeführt (alle Kriterien der jeweiligen Version).

Ebenfalls bis vier Wochen vor dem vereinbarten Audittermin übermittelt das Pflegeheim alle von der Zertifizierungsstelle angeforderten Dokumente inkl. dem PDF-Nachweis der Selbstbewertung an die Zertifizierungsstelle. Die Übermittlungsform und -adresse entsprechen den Vorgaben der Zertifizierungsstelle.

Der Auditplan wird dem Alters- und Pflegeheim mindestens drei Wochen vor dem Audittermin von der Zertifizierungsstelle zugestellt.

Das Pflegeheim stellt alle Vorbereitungen sicher, welche für eine effiziente Auditdurchführung notwendig sind. Dazu gehört auch die Bereitstellung eines geeigneten Arbeitsraumes und der Mittagsverpflegung.

Die Auditorin/der Auditor setzt zwei Arbeitsstunden ausserhalb der Auditdurchführung ein, um Verwaltungsaufgaben zu erledigen und die Dokumentation vor dem Audit zu lesen.

4. Ablauf des Übereinstimmungsprüfung

Die Auditorin/der Auditor orientiert sich ausschliesslich an den Anforderungen und Kriterien von [qualivistastationär](#), ausgenommen sie/er kombiniert diese mit anderen Normen wie z.B. ISO 9001.

Trotz allfälliger Kombination mit anderen Normen, dokumentiert die Auditorin/der Auditor die Auditergebnisse konsequent im Online-Portal des Vereins qualivista.

Am Auditende informiert die Auditorin/der Auditor das Alters- und Pflegeheim mündlich über die wichtigsten Schlussfolgerungen, welche im Anschluss detailliert im Prüfbericht ausgewiesen werden.

Die Auditorin/der Auditor setzt folgende Auditzeiten für die Durchführung ein:

- 6 Stunden für Einrichtung mit 10-69 Betten
- 8 Stunden für Einrichtungen mit 70-99 Betten

- 12 Stunden für Einrichtungen mit 100-180 Betten

Massgebend für die Festlegung der Auditzeiten ist die während der Auditplanung geltende «Liste der Pflegeheime für Betagte, die im Wallis zur Tätigkeit zu Lasten der obligatorischen Krankenversicherung zugelassen sind, mit Angabe der Anzahl zugewiesener Betten», herausgegeben von der Dienststelle für Gesundheitswesen des Kantons Wallis.

Wird die Übereinstimmungsprüfung von mehreren Auditorinnen/Auditoren durchgeführt, verstehen sich diese Zeitfenster als kumulierte Stundenzahl.

Betreibt ein Pflegeheim mehrere Standorte, so kann vorbehaltlich der Zustimmung der Zertifizierungsstelle ein einziges Audit die anderen Standorte inkludieren (wenn alle Standorte dieselbe Prozesse und Konzepte anwenden).

5. Abschluss der Übereinstimmungsprüfung

Basierend auf dem Ergebnisbericht aus dem Online-Portal von [qualivista](#) und eigenen Beobachtungsnotizen verfasst die Auditorin/der Auditor innerhalb von maximal 4 Wochen den Prüfbericht.

Im Prüfbericht werden von den Auditorinnen/Auditoren die Anforderungen an teilweise und nicht erreichte Kriterien und eine Frist für deren Umsetzung erwähnt.

Der vorläufige Prüfbericht wird der Pflegeheimleitung elektronisch übermittelt. Ab diesem Zeitpunkt hat die Pflegeheimleitung zwei Wochen Zeit um gegebenenfalls Korrekturen zu verlangen.

Ohne Rückmeldungen gilt der Prüfbericht als angenommen. Bei Rückmeldungen wird der Bericht überprüft und bis spätestens einen Monat nach Versand des vorläufigen Berichts definitiv übermittelt.

Die Zertifizierungsstelle informiert AVALEMS und die Dienststelle für Gesundheitswesen des Kantons Wallis über den Abschluss seiner Kontrolle. Die Zertifizierungsstelle gibt die Frist für die nächste Überprüfung an (gegebenenfalls handelt es sich dabei um die Frist, die dem Pflegeheim für die Umsetzung unerreichter zwingender und/oder nicht erfüllter Kriterien eingeräumt wird). Sind bei Abschluss teilweise nicht erfüllte Kriterien bei den nicht zwingenden Kriterien offen, werden diese in die standardisierten Dokumentenprüfungen nach dem ersten und zweiten Jahr eingebaut.

Für die Erstellung des Prüfberichts setzt die Auditorin/ der Auditor zwei Arbeitsstunden ein.

6. Vorgehen bei Nichtkonformität

Erklärt die Zertifizierungsstelle ein Pflegeheim als nicht konform, legt sie die Anforderungen in Bezug auf die Qualitätskriterien fest, die teilweise erfüllt und/oder nicht erfüllt sind, und setzt eine Frist für ihre Umsetzung. Sie übermittelt die Nichtkonformitäten an die geprüfte Institution, die innerhalb von zwei Wochen schriftlich ihren Standpunkt darlegt.

Das Vorgehen für zusätzliche Kontrollen durch die Auditorin/den Auditoren werden von Fall zu Fall je nach notwendigen Aufwand für die Nachprüfung geregelt, wobei hinsichtlich des zeitlichen Mehraufwandes der Stundensatz der jeweiligen Zertifizierungsstelle gilt.

Bezüglich der Kündigungsmodalität gelten die jeweiligen Regelungen der Zertifizierungsstellen. Bei einem Wechsel werden AVALEMS und die Dienststelle für Gesundheitswesen von Seiten der Alters- und Pflegeheime informiert. Bestehen offene Nichtkonformitäten werden die entsprechenden Beschreibungen der Nichtkonformitäten von Seiten der Alters- und Pflegeheime an die übernehmende Zertifizierungsstelle übergeben.

7. Zwischenzeitliche Dokumentenprüfung

Am Ende des ersten und zweiten Jahres nach der Vergabe des qualivista-Labels findet eine Dokumentenprüfung statt.

Die Dokumentenprüfung findet basierend auf den Management-Reviews und Roadmaps statt, welche das Pflegeheim 12 und 24 Monate nach der Übereinstimmungsprüfung der Zertifizierungsstelle übermittelt.

Die Form, der Inhalt und die Schwerpunkte dieser Dokumente werden von der Zertifizierungsstelle festgelegt.

Die abgeschlossene Dokumentenprüfung liefert die Entscheidungsgrundlage, ob das Pflegeheim den Anforderungen von [qualivista^{stationär}](#) weiterhin entspricht oder nicht. Im Fall einer Nichtkonformität setzt die Zertifizierungsstelle eine Frist für die Korrektur und informiert AVALEMS und die Dienststelle für Gesundheit des Kantons Wallis. Werden die Nichtkonformitäten nicht termingerecht beseitigt führt dies zu einem Entzug des Labels. Bei einem Zwischenaudit ohne Nichtkonformitäten finden keine Informationen an AVALEMS und die Dienststelle für Gesundheit statt.

8. Verwendung des qualivista-Labels

Wurde nachweislich eine vollständige Selbst- und Fremdbewertung durchgeführt und bestätigt die Zertifizierungsstelle die Konformität mit den Vorgaben von [qualivista^{stationär}](#), so kann der qualivista-Label von der Zertifizierungsstelle als Print- und/oder Digitalversion abgegeben werden.

Als konform gilt eine Institution, die die sogenannten "zwingenden" Kriterien vollumfänglich erfüllt und in den weiteren Kriterien kein nicht erfüllt ausweist. Die zwingenden Kriterien werden als solche im Online-Portal ausgewiesen.

Das qualivista-Label darf nicht verändert oder ergänzt werden.

Die Verwendung des Markenlogos des Vereins qualivista ist nicht zulässig.

9. Konformitätsregister qualivista

Die Zertifizierungsstelle garantiert die Dokumentation der Vertragsschliessungen und der Überprüfungsentscheide auf Basis der einzelnen Alters- und Pflegeheime.

AVALEMS und die Dienststelle für Gesundheitswesen des Kantons Wallis können diese Informationen in Bezug auf die Einzeldossiers bei der Zertifizierungsstelle jederzeit anfordern.

10. Kosten

Die Kosten für die Nutzung der Selbstbewertung nach *qualivistastationär* werden durch AVALEMS übernommen.

Müssen verlorengegangene Daten oder Ergebnisberichte der Selbst- und/oder Fremdbewertung wiederhergestellt oder in eine neue Instanz übertragen werden, verrechnet die Geschäftsstelle qualivista die Kosten dem betreffenden Pflegeheim. Es gilt (Stand November 2022) ein Stundentarif von CHF 60.00.

Die Kosten für den dreijährigen Zyklus werden den Alters- und Pflegeheimen vorgängig transparent in einem Angebot/einer Offerte durch die Zertifizierungsstelle mitgeteilt und von den Unterschriftsberechtigten der Alters- und Pflegeheime gegengezeichnet. Dieses Manual gilt als mitgeltend zum angenommenen Angebot.

Das Stundenvolumen/der Referenzrahmen richtet sich nach den unter Punkt vier beschriebenen Unterscheidungen.

11. Inkrafttreten, Dauer und Kündigung

Das Manual ergänzt den individuell zwischen den Alters- und Pflegeheimen und den Zertifizierungsstellen geschlossenen Vertrag und richtet sich an dieselbe Periodizität und Bedingungen.

Das unterzeichnete Angebot wird der Zertifizierungsstelle retourniert, die Zertifizierungsstelle sendet eine Kopie der Annahme an:

- Dienststelle für Gesundheitswesen zu Händen des Pflegefachfrauen im Gesundheitswesen: santepublique@admin.vs.ch

- AVALEMS: info@avalems.ch