



Leitfaden für die zu auditierende Einrichtung zur Vorbereitung des Audits

Die Durchführung eines Audits stellt hohe Anforderungen an die Qualität der Unterlagen, die Sachkenntnis des Auditteams, aber auch an die Organisation des Besuchs vor Ort. Innert kurzer Zeit soll sich das Auditteam ein zutreffendes Bild Ihrer Arbeit machen können. Ihre Einrichtung hat ein hohes Interesse an einem reibungslosen Ablauf des Audits. Sie schaffen damit gute Voraussetzungen dafür, dass die Bewertung fair erfolgt und das Auditteam Ihnen nützliche Empfehlungen abgeben.

Es ist dem Auditteam ein Anliegen, dieses Audit so vorzubereiten und durchzuführen, dass Sie, Ihr Team und Ihre Klientinnen möglichst wenig zusätzlichen Belastungen ausgesetzt sind.

Die folgenden Empfehlungen sollen Sie bei der Vorbereitung des Audits unterstützen.

1. Ablauf des Audits

Das Audit dauert in der Regel einen halben Tag (5,5 Stunden) und gliedert sich in sechs Etappen:

- **Etappe 1:** Vor dem Audit studiert das Auditteam individuell bei sich zu Hause Ihre Unterlagen, Ihre Website usw.
- **Etappe 2:** Am Audittag selber, vor Beginn des eigentlichen Audits, trifft sich das Auditteam bei Ihnen zu einer ersten Besprechung und studieren weitere Unterlagen, die Sie in einem für diesen Tag reservierten Raum (Besprechungszimmer) zur Einsicht aufgelegt haben.
- **Etappe 3:** Im ersten Teil des Audits finden die Gespräche mit Auskunftspersonen statt, welche die Leitung Ihrer Einrichtung bestimmt hat.
- **Etappe 4:** Im Anschluss an die Gespräche findet eine Begehung statt, in der das Auditteam ausgewählte Bereiche und Räume besichtigen sowie weitere Mitarbeitende befragen.
- **Etappe 5:** Während der Begehung überprüft das Auditteam weitere Unterlagen.
- **Etappe 6:** Das Audit schliesst mit der Bewertung und der Berichterstattung.

2. Unterlagen zur Vorbereitung des Auditteams

Es gilt der Grundsatz: Was das Auditteam von Ihnen vorher erhalten, müssen sie am Audit selber nicht mehr erfragen.

Die Unterlagen sollen in einem Ordner – versehen mit einem Inhaltsverzeichnis – geliefert werden, dies erleichtert dem Auditteam die Vorbereitung.

Das Auditteam benötigt pro Person ein Exemplar von jeder Unterlage. In der Regel sind dies drei Personen, nämlich der leitende Auditor bzw. die leitende Auditorin, die Auditorin und eventuell eine Beobachterin.

3. Eigentum an den Unterlagen und Rückforderung

Alle von Ihnen eingereichten Unterlagen bleiben Ihr Eigentum. Die Leitung der Einrichtung kann die Rückgabe der Unterlagen nach Fertigstellung des Auditberichtes verlangen.

4. Information der Mitarbeitenden

Es ist wichtig, dass alle Mitarbeitenden wissen, aus welchen Gründen dieses Audit durchgeführt wird und wer zu diesem Zweck von aussen ins Haus kommt.

Ferner sollte allen Mitarbeitenden klar sein, dass es bei diesem Audit nicht um eine persönliche Prüfung oder um eine Leistungsbewertung einzelner Personen geht.

Es liegt im Interesse der Sache, dass alle nach bestem Wissen Auskunft erteilen und dem Auditteam bei der Informationsgewinnung unterstützen.

5. Ansprechperson

Das Auditteam ersuchen Sie, ihnen den Namen und die Rufnummer einer Ansprechperson bekannt zu geben, mit der sie während des Audits jederzeit in Kontakt treten können.

6. Eröffnungsgespräch

Am Eröffnungsgespräch nimmt eine Delegation der Leitung Ihrer Einrichtung teil. Es kann von Vorteil sein, diese Delegation repräsentativ zu besetzen. Dies kann die weitere Auseinandersetzung mit den Auditergebnissen im Nachgang zum Audit erleichtern.

7. Wer soll am Audit in der Etappe 3 als Auskunftsperson teilnehmen?

Es sollen jene Mitarbeiterinnen als Auskunftspersonen bestimmt werden, die am besten zu den zu besprechenden Themen Auskunft geben können.

Ein gutes Gespräch zeichnet sich unter anderem dadurch aus, dass es dem Auditteam gelingt, alle anwesenden Auskunftspersonen in das Gespräch einzubeziehen.

Damit das Auditteam weiss, wen es als Gesprächspartner/in vor sich hat, empfiehlt es sich, für jede Teilnehmerin und jeden Teilnehmer eine gut lesbare Tischkarte mit Namen und Funktion vorzubereiten.

8. Beobachterinnen und Beobachter

Mitarbeitende, die nicht als Auskunftspersonen bestimmt sind, können selbstverständlich als stumme Beobachterinnen/Zuhörerinnen teilnehmen. Das Auditteam verspricht sich davon eine motivierende

Wirkung. Bitte stellen Sie zu Beginn des Gesprächs klar, an wen diese ihre Fragen richten dürfen und wer lediglich zuhören wird.

Gerne lässt sich das Auditteam ebenfalls von einer externen Beobachterin oder einem externen Beobachter begleiten, falls die Leitung der Einrichtung einverstanden ist. Bei diesen Personen kann es sich um künftige Auditorinnen handeln, die auf diese Weise in ihre Aufgabe eingeführt werden. Oder es sind Praxiserfahrene aus Einrichtungen in anderen Kantonen, von denen sich die Auditorinnen ein unabhängiges Urteil zur Qualität und zum Anforderungsniveau dieses Verfahrens erhoffen. Externe Beobachterinnen und Beobachter unterstehen ebenfalls dem Amts- und Berufsgeheimnis. Sie sind von der Bewertung ausgeschlossen.

9. Räumlichkeiten und Infrastruktur

Die Gespräche im ersten Teil des Audits sollten in einem Raum stattfinden können, in dem ungestört gearbeitet werden kann. Der Tisch sollte allen Teilnehmenden ausreichend Platz bieten, um ihre Unterlagen ausbreiten und konsultieren zu können. Falls möglich sollen die Tische so angeordnet sein, dass die Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner in einer Runde sitzen können (Seminarform oder U-Form).

Zunehmend setzen Auditorinnen elektronische Hilfsmittel ein. Deshalb werden Sie gebeten, für naheliegende Stromanschlüsse besorgt zu sein.

Das Auditteam benötigt während des Audits keinerlei weitere technische Hilfsmittel (wie Beamer, Hellraumprojektor usw.). Falls Sie Ihre Dokumentationen (Richtlinien, Konzepte, Handlungsanweisungen usw.) ganz oder teilweise auf dem Intranet verwalten, sollte das Auditteam Zugang auf einen PC haben. Dieser muss nicht unbedingt im Besprechungsraum stehen.

10. Am Audit zur Einsicht aufliegende zusätzliche Unterlagen

Zu jedem Thema des Audits kann die Einrichtung Unterlagen und Dokumente zur Einsicht auflegen. Hat die Einrichtung in den vor dem Audit eingereichten Unterlagen in wenigen Stichworten über ein wichtiges Qualitätsverbesserungsprojekt berichtet, kann nun dazu noch eine etwas ausführlichere Hintergrundinformation aufgelegt werden.

Ob Sie solche Zusatzinformationen auflegen wollen, ist selbstverständlich Ihnen überlassen. Gerne würde das Auditteam jedoch vor dem Audit von Ihnen im Sinne einer Vorankündigung eine Art Inhaltsverzeichnis dieser Unterlagen erhalten, damit sie ungefähr abschätzen können, was sie am Audit noch erwarten wird. So ermöglichen Sie dem Auditteam, dass es am Audit die sie interessierenden Dokumente und Daten rasch findet.

11. Nachreichen von Unterlagen

Unterlagen, die nicht am Audittag mit Beginn des Bewertungsgesprächs aufliegen, werden zur Bewertung nicht mehr berücksichtigt werden. (Dies gilt für alle Unterlagen, die von der Einrichtung nachträglich vorgelegt werden. Die Regelung gilt selbstverständlich nicht für Unterlagen bzw. Informationen, die während des Bewertungsgesprächs durch das Auditteam selbst allenfalls noch nachgefordert werden.)

12. Pausen

Die Pausen dienen dem Auditteam in erster Linie dazu, Eindrücke auszutauschen, erste Erkenntnisse zu sammeln, Ergebnisse zu notieren und die nächsten Arbeitsschritte vorzubereiten. Die Zeit dafür ist

immer knapp, und es möchte dabei ungestört sein. Das Auditteam bittet daher alle Auskunftspersonen, den Besprechungsraum bei Pausenbeginn zügig zu verlassen. Bitte warten Sie vor dem folgenden Gespräch vor der Türe bis zum Augenblick, in dem Sie hineingebeten werden.

13. Verpflegung des Auditteams

Die Verpflegung des Auditteams ist Sache der Einrichtung. Sie werden gebeten, Getränke und evtl. eine einfache Zwischenverpflegung (Obst, Gebäck) vorzusehen.

14. Einsicht in Unterlagen

In der Etappe 4 wird das Auditteam in einzelnen Bereichen weitere Unterlagen prüfen. Es wird Ihnen am Eröffnungsgespräch bekanntgeben, welche Unterlagen es gerne einsehen möchten.

15. Schlussgespräch

Am Ende des Audits wird Ihnen das Auditteam in einem Kurzbericht die Hauptergebnisse des Audits, die Bewertungen und den Antrag an den Schweizerischen Hebammenverband bekannt geben. Die Schlussinformation dauert in der Regel höchstens 30 Minuten.

Wer an diesem Schlussgespräch teilnehmen soll, bestimmt die Leitung der Einrichtung. In der Regel nehmen eine Delegation der Leitung und interessierte Mitarbeitende teil. Das Auditteam empfiehlt, diese Schlussinformation – wenn immer möglich – für alle Interessierte der Einrichtung offen zu halten.

Das Auditteam wünscht Ihnen bei der Vorbereitung des Audits viel Erfolg!