

## Auszug aus dem Protokoll des Stadtrats von Zürich

vom 20. April 2016

**342.**

### **Schriftliche Anfrage von Elisabeth Schoch, Joe A. Manser und 2 Mitunterzeichnenden betreffend Zertifizierung von Dienstabteilungen im Gesundheits- und Umweltdepartement, Übersicht über die durchgeführten und geplanten Zertifizierungen sowie über die zugrunde liegenden Normen und die damit verbundenen Kosten**

Am 20. Januar 2016 reichten Gemeinderätin Elisabeth Schoch (FDP), Gemeinderat Joe A. Manser (SP) und 2 Mitunterzeichnende folgende Schriftliche Anfrage, GR Nr. 2016/30, ein:

Im GUD der Stadt Zürich sind verschiedene Dienstabteilungen zertifiziert, weitere sind scheinbar in Planung.

In diesem Zusammenhang bitten wir den Stadtrat um die Beantwortung der folgenden Fragen:

1. Welche Dienstabteilungen oder Teile von Dienstabteilungen sind im GUD zertifiziert? Seit wann bestehen diese Zertifizierungen und in welcher Kadenz müssen diese erneuert werden.
2. Welche Dienstabteilungen oder Teile von Dienstabteilungen sollen in den nächsten Jahren zertifiziert werden? Bitte auflisten, welche Zertifizierungen geplant resp. bereits im Aufbau befindlich sind.
3. Bei welchen Abteilungen sind welche Zertifizierungen vorgeschrieben? Von welchen Instanzen sind diese vorgeschrieben?
4. Nach welchen Normen sind welche Abteilungen zertifiziert?
5. Welches sind die Zielsetzungen der jeweiligen Zertifizierung resp. welche Zusatzwerte sollen geschaffen werden?
6. Wie hoch sind die externen Kosten? (Bitte aufgeteilt für Berater und Zertifizierungsgesellschaft)
7. Wie hoch sind die internen Kosten (Anzahl Stunden oder CHF) für den Unterhalt der Qualitätssysteme (für Zertifizierungsaudit, Rezertifizierung, Aufrechterhaltungsaudit, Ausbildung, etc.)?
8. Wie viele Angebote von verschiedenen Zertifizierungsgesellschaften wurden und werden eingeholt? Welche Kriterien wurden für die Wahl der Zertifizierungsgesellschaft angewendet?

Der Stadtrat beantwortet die Anfrage wie folgt:

Oft sind Zertifikate und Akkreditierungen notwendige Voraussetzungen, um gewisse Dienstleistungen erbringen oder um gewisse staatliche Abgeltungen beziehen zu können. Die Gesundheitsdirektion (GD) schreibt beispielsweise den Spitälern, welche sich um Leistungsaufträge bewerben, gewisse fachliche Akkreditierungen vor. Sie sind aber auch wichtig als Ausweis für die Qualität der medizinischen Leistungen und interdisziplinären Zusammenarbeit. Leistungserbringende versuchen sich mit Gütesiegeln, z. B. im Bereich der hochspezialisierten Medizin, möglichst gut zu positionieren. Patientinnen und Patienten können (und müssen) frei unter Spitälern oder Pflegeinstitutionen wählen. Anerkannte Qualitätsausweise und Labels bieten ihnen und den Zuweisenden Orientierungshilfe (z. B. Ausweis als stillfreundliche Klinik, zertifiziertes Tumorzentrum).

Der Prozess und das Ergebnis der Zertifizierung können auch als internes Schulungs- und Qualitätssicherungsinstrument dienen. Sie fördern das gemeinsame einheitliche Vorgehen und die Arbeit an einem gemeinsamen übergeordneten Ziel.

Entsprechend diesen unterschiedlichen, sich teilweise ergänzenden Motiven, erwerben die Dienstabteilungen spezifische Zertifikate. Nur wenige davon betreffen eine ganze Dienstabteilung, meist sind gezielt bestimmte Bereiche zertifiziert. Diese verschiedenen Aspekte sind aus der Übersichtstabelle zu Frage 1 ersichtlich.

Nach diesen einleitenden Bemerkungen können die Fragen wie folgt beantwortet werden:



den kontinuierlich Umweltbelastungen zu minimieren oder zu vermeiden. Dies umfasst insbesondere den sparsamen und effizienten Ressourcen- und Energieeinsatz.

E3: ISO/IEC 15189 und 17025 ist ein spezifischer Akkreditierungs- bzw. Zertifizierungsstandard für die Kompetenz von Prüf- und Kalibrierlaboratorien. Damit werden die allgemeinen Anforderungen an die Prüf- und Kalibrierlaboratorien umschrieben. Sie stellen sicher, dass das entsprechende Labor präzise und zuverlässige Ergebnisse liefert.

E4: ISO 13485 ist ein Qualitätsmanagementsystem für das Design und die Herstellung von Medizinprodukten. Das sind Gebrauchsgegenstände (Instrumente, Apparate, Vorrichtungen) oder Stoffe und Materialien, die zu medizinisch-therapeutischen oder diagnostischen Zwecken verwendet werden.

E5: ISO 17020:2012 ist ein allgemeiner Akkreditierungsstandard für die Kompetenz von Stellen, die Inspektionen durchführen (i. c. Lebensmittelkontrollen).

E6: Das Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen eduQua ist das bekannteste und meistverbreitete Label für Weiterbildungsanbieter in der Schweiz. Durch die Zertifizierung verpflichten sich die Weiterbildungsanbieter, die Qualität ihrer Bildungsangebote hochzuhalten, zu evaluieren und weiterzuentwickeln.

E7: QuaTheDA steht für Qualität Therapie Drogen Alkohol und ist die Qualitätsnorm des Bundesamts für Gesundheit (BAG) für die Suchthilfe, Prävention und Gesundheitsförderung. Ziel ist die Sicherung der Qualität und der Professionalität der Arbeit in der Suchthilfe und in der Gesundheitsförderung.

E8: Das Label Qualität in Palliative Care stellt die Qualität von spezialisierten Leistungserbringenden im Bereich Palliative Care sicher und erfordert laufende Überprüfung und Verbesserungen.

E9: Die UNICEF/WHO-Zertifizierung als Baby-friendly Hospital zeichnet insbesondere Kliniken aus, die das Stillen und die Eltern-Kind-Bindung fördern.

E10: Das Label WHO Gesundheitsförderung bzw. das Label Friendly Work Space der Gesundheitsförderung Schweiz zeichnet Organisationen aus, die betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) erfolgreich umsetzen. Sie bieten ein respektvolles und wertschätzendes Arbeitsumfeld, das auf die Bewohnerinnen und Bewohner ausstrahlt.

E11: Das Zertifikat der Hirnschlagkommission der Swiss Federation of Clinical Neuro-Societies (SFCNS) garantiert die Schnelligkeit und Fachkompetenz in der Schlaganfallbehandlung. Es ist ein Werkzeug für die Qualitätssicherung und ist Voraussetzung für die Leistungserteilung im Rahmen der hochspezialisierten Medizin (IVHSM-interkantonale Vereinbarung hochspezialisierte Medizin). Für die Versorgungsqualität der Zürcher Bevölkerung im Einzugsgebiet des Stadtsitals Triemli ist dies von grosser Bedeutung.

E12: IGFS, International Geriatric Fracture Society: Auszeichnung für die Behandlung von Knochenbrüchen im Alter. Das Zertifizierungsprogramm dient der Verbesserung von Qualitätsstandards für die Behandlung von geriatrischen Traumapatientinnen und -patienten.

E13: Die Zertifizierung von Organkrebszentren und onkologischen Zentren nach OnkoZert dient dem Ziel, die qualitativen und fachlichen Ansprüche zu fördern (nach anerkannten Guidelines), die interdisziplinären Behandlungsteams optimal aufeinander abzustimmen und damit die Versorgung von Krebspatientinnen und -patienten zu verbessern.

E14: Das Q-Label des Schweizerischen Tourismusverbands zeichnet Betriebe aus, die sich kontinuierlich mit dem Thema Qualität auseinandersetzen.

E15: Minergie P und Minergie Eco sind anerkannte Qualitätslabel für Neubauten und modernisierte Altbauten, um nachhaltiges Bauen auszuzeichnen.

Zur Frage des Erneuerungsrythmus:

Vorab wird vor jeder Rezertifizierung (und jeder Neuzertifizierung) geprüft, ob diese vorgeschrieben ist bzw. ob sich der externe und interne Aufwand mit einem entsprechenden Nutzen rechtfertigt. Fällt diese Beurteilung negativ aus, wird auf eine entsprechende (Re-)Zertifizierung verzichtet.

In der Regel sind die Zertifikate nach drei Jahren zu rezertifizieren. Ausnahmen sind insbesondere die alle zwei Jahre erforderliche Rezertifizierung des Lebensmittelinspektorats gemäss ISO 17020:2012. Hingegen sind medizinische Labors für die Kompetenz von Prüf- und Kalibrierlaboratorien erst alle fünf Jahre zu rezertifizieren. Diese Frist trifft auch auf das Label für Qualität in Palliative Care zu.

**Zu Frage 2** («Welche Dienstabteilungen oder Teile von Dienstabteilungen sollen in den nächsten Jahren zertifiziert werden? Bitte auflisten, welche Zertifizierungen geplant resp. bereits im Aufbau befindlich sind.»):

Die in der vorstehenden Tabelle aufgelisteten Zertifikate und Akkreditierungen werden zurzeit aufrechterhalten. Es ist geplant, anstehende Rezertifizierungen fristgemäss vorzunehmen. Zurzeit ist das Stadtspital Waid daran, seine Zentralsterilisation (ISO 13485) und das Institut für Nephrologie (ISO 9001) zu zertifizieren. Darüber hinaus plant das Stadtspital Triemli die Zertifizierung weiterer Organzentren mit dem OnkoZert Label. Bei den Pflegezentren der Stadt Zürich wird im laufenden Jahr das WHO-Label Gesundheitsförderung durch das Label Friendly Work Space der Gesundheitsförderung Schweiz abgelöst.

Generell ist anzufügen, dass im Falle von neuen Vorschriften durch Fachgesellschaften, die Gesundheitsdirektion oder andere übergeordnete Stellen die notwendigen Prozesse zu Akkreditierungen in Angriff genommen werden.

**Zu Frage 3** («Bei welchen Abteilungen sind welche Zertifizierungen vorgeschrieben? Von welchen Instanzen sind diese vorgeschrieben?»)

Wie bereits eingangs festgehalten, sind Zertifikate und Akkreditierungen oft Voraussetzung, um gewisse Dienstleistungen erbringen zu können. So muss die Suchtbehandlung Frankental aufgrund der Anforderungen des kantonalen Sozialamts und der Gesundheitsdirektion die Qualitätsnorm QuaTheDA des Bundesamts für Gesundheit (BAG) erfüllen. Für die Anerkennung als Leistungserbringer im Gesundheitswesen schreibt Art. 58 des Krankenversicherungsgesetzes (KVG, SR 832.10) den Institutionen ein Qualitätssicherungsinstrument vor. Dies betrifft alle Dienstabteilungen bzw. deren Leistungserbringer im Gesundheitsbereich des Gesundheits- und Umweltdepartements (GUD). Weiter schreibt Art. 62 Lebensmittel- und Gebrauchsgegenständeverordnung (LGV, SR 817.02) zwingend Akkreditierungen vor. Für die Labors der Spitäler ist gemäss Art. 53 Verordnung über die Krankenversicherung (KVV, SR 832.102) ein Qualitätsmanagementsystem zwingend. Im medizinischen Bereich schreiben die jeweiligen medizinischen Fachgesellschaften verschiedene fachliche Zertifizierungen bzw. Anerkennungen vor. Diese einfachen Fachzertifikate sind in der tabellarischen Übersicht nicht aufgeführt, weil sie zwar Voraussetzung für das Leistungsangebot sind, aber für die Tätigkeit ohnehin erfüllt werden müssen und deren Einbezug den Rahmen einer übersichtlichen Darstellung sprengen würde.

Weiter verlangt der Kanton in der Leistungsvereinbarung mit dem Schulungszentrum Gesundheit SGZ ein eduQUA- oder ein anderes im Bildungswesen anerkanntes Zertifikat. Beim eduQUA-Label handelt es sich um das bekannteste und meistverbreitete Label für Weiterbildungsanbieter in der Schweiz.

1997 hat der Stadtrat entschieden, Umweltmanagementsysteme einzuführen. Zertifizierte Umweltmanagementsysteme helfen, die in der Gemeindeordnung festgeschriebenen Ziele der 2000-Watt-Gesellschaft zu erreichen, indem sie einen sparsamen und effizienten Ressourcen- und Energieeinsatz fördern.

**Zu Frage 4 («Nach welchen Normen sind welche Abteilungen zertifiziert?»):**

Die gesetzlichen Grundlagen sind vorstehend unter der Antwort zu Frage 3 aufgeführt. Die Normen, Vorschriften und Anforderungen der Zertifikate oder Akkreditierungsvorschriften selbst sind auf die jeweilige Thematik zugeschnitten. Oft sind es Berufsorganisationen oder Fachgesellschaften wie die FMH, der Berufsverband der Schweizer Ärzteschaft, die Qualitätskriterien aufstellen. Die Anforderungen gehen über das gesetzlich unbedingt Notwendige hinaus. Gewisse Labels entwickeln sich zu weithin anerkannten Standards, auf welche sich auch staatliche oder kantonale Stellen abstützen.

**Zu Frage 5 («Welches sind die Zielsetzungen der jeweiligen Zertifizierung resp. welche Zusatzwerte sollen geschaffen werden?»):**

Abgesehen von der Erfüllung von einschlägigen Vorschriften oder Zugangskriterien bieten die Anforderungen der Zertifizierung einen verbindlichen Rahmen und signalisieren den Qualitätsanspruch gegen innen und aussen. Die Qualitätsmanagementsysteme (QMS) der Dienstabteilungen – die mittels Zertifizierungen oder anderweitig umgesetzt werden können – sind keine isolierten Systeme, sondern feste Bestandteile ihrer Arbeitsweise und Kultur. QMS schaffen Transparenz und Verbindlichkeit sowie gemeinsames Verständnis und einheitliches Vorgehen. Der Prozess und das Ergebnis der Zertifizierung fördern die Zusammenarbeit unter den verschiedenen Abteilungen sowie ein einheitliches Vorgehen.

Für die Nutzerinnen und Nutzer bzw. Patientinnen und Patienten der städtischen Organisationen bzw. Angebote wird ein wichtiger Mehrwert geschaffen, indem dokumentierte und zertifizierte Systeme die Zusammenarbeit und systematische Optimierungen fördern.

**Zu Frage 6 («Wie hoch sind die externen Kosten? (Bitte aufgeteilt für Berater und Zertifizierungsgesellschaft»):**

Die Kosten sind entsprechend der unterschiedlichen Bedeutung der Zertifikate und Akkreditierungen sowie des sehr unterschiedlichen Aufwands, den die Anerkennungsverfahren erfordern, sehr unterschiedlich. Dazu kommt, dass die Kosten auch von der Grösse der zu beurteilenden Einheit abhängig sind. Ein Teil des Aufwands muss auch ohne Zertifizierung erbracht werden. Wie es sich aus den vorstehenden Ausführungen ergibt, sind sie wesentlicher Bestandteil des Qualitätsmanagements der Dienstabteilungen.

Einfachere, fachspezifische Zertifikate kosten gegen Fr. 4000.– bis rund Fr. 6000.–, und eine externe Beratung ist nicht notwendig. Aufwendigere Zertifikate, die eine ganze Dienstabteilung und/oder mehrere Standorte betreffen, kosten rund Fr. 20 000.– pro dreijährigem Zertifizierungszyklus. Dazu können pro Zertifizierungszyklus externe Beratungskosten von bis zu Fr. 10 000.– kommen.

**Zu Frage 7 («Wie hoch sind die internen Kosten (Anzahl Stunden oder CHF) für den Unterhalt der Qualitätssysteme (für Zertifizierungsaudit, Rezertifizierung, Aufrechterhaltungsaudit, Ausbildung, etc.)?»):**

Der Gesamtaufwand für die Aufrechterhaltung und Rezertifizierung von aufwendigen Zertifikaten beträgt pro Dienstabteilung bis zu 10 Stellenprozent. Weniger aufwendige Labels verursachen für ihre Aufrechterhaltung jährliche interne Kosten von rund Fr. 500.–.

**Zu Frage 8 («Wie viele Angebote von verschiedenen Zertifizierungsgesellschaften wurden und werden eingeholt? Welche Kriterien wurden für die Wahl der Zertifizierungsgesellschaft angewendet?»):**

Wenn überhaupt eine Auswahlmöglichkeit besteht, werden Angebote eingeholt. Als Kriterien werden einerseits Preis und, was sehr wichtig ist, die Branchenkenntnis bewertet. Nur so kann von externen Audits fachlich optimal profitiert werden.

Oft ist die Wahlmöglichkeit jedoch eingeschränkt. Sei es, weil auf dem bereits bestehenden Gesundheitsmanagement des Betriebs aufgebaut werden kann (Kostensparnis) oder weil eine Vorschrift ein bestimmtes Zertifikat verlangt. Insbesondere bei den fachlich medizinischen Zertifizierungen werden die Zertifizierungsgesellschaften oftmals von den Fachgesellschaften festgelegt, und es besteht keine Auswahlmöglichkeit.

Vor dem Stadtrat

der stellvertretende Stadtschreiber

**Michael Lamatsch**