

Ein Audit ist keine Prüfung

Der Begriff Audit leitet sich vom lateinischen Verb „audire“ ab, das „hören“ beziehungsweise „zuhören“ bedeutet. Es handelt sich also bei einem Audit um ein Verfahren, bei welchem zugehört und die Einhaltung von Vorgaben, Normen oder Richtlinien kontrolliert und dokumentiert werden. Ein Audit untersucht, ob Prozesse, Anforderungen und Richtlinien die geforderten Standards erfüllen. Dieses Untersuchungsverfahren erfolgt im Rahmen des Qualitop Qualitätsmanagements.

Mit dem Kunstwort „Audit“ wird ein Vorgang bezeichnet, bei dem sich ein Zuhörer (ich als Zertifiziererin) dem widmet, was ihm andere Personen sagen, woraus er wiederum seine Schlüsse zieht; dass ein Zertifizierer nicht nur hört, sondern auch sieht und – fast noch wichtiger – „hineinspürt“, versteht sich eigentlich fast von selbst. Wäre ein Zertifizierer ein Prüfer, wie es oft behauptet, manchmal auch empfunden wird, müsste man ihn, für eine Audit-Situation wenig vertrauenserweckend, als „Examinator“ bezeichnen, die zu Prüfenden würden gleichsam ein Examen ablegen und dafür ein Zeugnis erhalten – jedenfalls keine Konformitätsbestätigung und auch kein Zertifikat.

Im Zuge eines Audits, das im Übrigen immer geplant und sinnvoll geleitet und gelenkt werden muss, wird „nur“ festgestellt, ob ein Center die geforderten Normenstrukturen erreicht. Dabei wird nicht das Center an sich auditiert, sondern das System, das ein Center zum Erreichen seiner Ziele implementiert hat. Daraus entsteht oft ein erheblicher Zusatznutzen, der sich aus einem Audit für ein Center ergeben kann.

Zwischen der Erteilung eines Center-Zertifikates und dem drei Jahre später folgenden Audit zur Re-Zertifizierung gibt es noch zwei jährliche Zwischen-Audits in Form eines Konferenzgesprächs.

Ein Audit ist also keine Prüfungssituation. Es ist ein Vorgang, bei dem das auditierte Center einen grossen Nutzen im Sinn eines echten Mehrwertes erwarten kann. Inzwischen gibt es eine grosse Anzahl von Unternehmen, die im Zuge von Zertifizierungs-Audits neben der Feststellung der Konformität das Aufdecken von Verbesserungspotenzialen geradezu fordern. Durch „impulsstarke Audits“, die nicht mit in diesem Zusammenhang verbotener Beratung verwechselt werden dürfen, stehe ich ihnen als kompetente Qualitop Zertifiziererin mit meinem neutralen Blick auf ihr System und

damit auch auf das ganze Unternehmen, zur Seite. Denn ich sehen, wo verstecktes Potenzial schlummert ([Deutsche Gesellschaft für Qualität](#)).

Das Wort Major wird oft in Kombinationen und zusammenhängend mit Qualität verwendet. Wörter wie „sehr häufig“, „häufig“, „regelmässig“, „selten“ und „sehr selten“ können in sogenannte Gruppen Major und Minor eingeteilt werden.

Major's sind sogenannte «Killerfaktoren», also Abweichungen, welche einen sehr grossen Einfluss auf die Qualität oder Sicherheit in einer Center Betriebsführung haben. Wenn zum Beispiel Mitarbeitende ohne BLS/AED Grundausbildung den Centerbetrieb führen, die quantitativen und qualitativen Personalressourcen nicht erfüllt werden oder in den Trainingsräumen kein Dispositiv für die Alarmierung vorgesehen ist. Minore, also geringfügige Abweichungen zu den Normen sind zum Beispiel das fehlen von Artikeln in der Notfallapotheke, abgelaufene BLS/AED Zertifikate oder unvollständige Wartungsprotokolle. Sowohl Minors als auch Majors werden mit Hinweisen und Verbesserungsvorschlägen im Auditbericht gekennzeichnet, mit Pflicht, den Nachweis der Korrekturen dem verantwortlichen Zertifizierer in definierter Frist zukommen zu lassen.

Qualitätsmanagementsysteme stellen sicher, dass die Systemqualität, Prozessqualität und die Produktqualität in einer Organisation geprüft und verbessert werden. Ziel eines Qualitätsmanagementsystems ist eine dauerhafte Verbesserung der Unternehmensleistung.

Qualitop fördert die Transparenz und Vergleichbarkeit von gesundheits- und bewegungsorientiertem Training für Konsumentinnen und Konsumenten und trägt dazu bei, die Qualität der gesundheits- und bewegungsorientierten Angebote in der Schweiz sicherzustellen, auch im Sinne von marktrelevanten Standards. Bewegungs- und Gesundheitskompetenz ist die beste Investition in unsere Zukunft. Mit den Kriterien der qualitätsrelevanten Faktoren von bewegungs- und gesundheitsfördernden Angeboten möchte ich Sie durch Qualität und Nähe überzeugen. Qualitop erfüllt gängige Ansprüche an ein Qualitätsmanagement-System wie Prozessorientierung, entscheidende Prozesse für die Führung und Leistungserbringung der bewegungs- und gesundheitsfördernden Anbieter stehen im Fokus.

Die Grundlagen-Kriterien dienen zur Klärung, dass das gewünschte Angebot einer professionellen Dienstleistung von Bewegungs- und Gesundheitsangeboten entspricht und auch entsprechend geführt wird. Die Erfüllung dieser Kriterien wird von allen Anbietern derselben Deklarierungen verlangt. In der Bewertung werden diese gemäss Anbietergrösse und Zielgruppe differenziert.

Dabei geht es um die Kriterien: Führung und Qualitätsmanagements-System.

Bei der Zertifizierung achte ich als Zertifiziererin besonders auf folgende Punkte: die Qualitop-Qualitätskriterien und die entsprechenden Standards werden klar erfüllt. Das Qualitätsmanagement-System wird wirkungsvoll angewendet. Ziele, Erwartungen und eigene Qualitätsversprechen der Organisation werden erfüllt. Eine nachhaltige Qualitäts-Entwicklung mit geschlossenen Regelkreisen (Plan-Do-Check-Act) ist gewährleistet.

Beim Audit prüfe ich Punkte, aus welchen ich die Abweichungen deklariere. Diese unterteile ich in Hauptabweichungen des Majors, sowie den Nebenabweichungen den Minors:

- Hauptabweichungen (major Non-Conformity). Mit der Option, es wurden keine Hauptabweichungen festgestellt und es wurden folgende Hauptabweichungen festgestellt.
- Nebenabweichungen (minor Non-Conformity). Ebenfalls mit der Option, es wurden keine Nebenabweichungen festgestellt und es wurden folgende Nebenabweichungen festgestellt.
 1. **Die aktualisierte Selbstevaluation:** wie fällt die Selbstevaluation des Anbieters aus? Wie funktioniert das Controlling des Anbieters? Ist die Selbstevaluation auf Fakten gestützt und nachvollziehbar? Ist die Selbstevaluation ergänzt mit eigenen, für die Anbieters wichtigen Indikatoren? Findet aufgrund von Zielabweichungen ein Verbesserungsprozess statt? Werden die Mindeststandards von Qualitop erfüllt?
 2. **Wichtige Veränderungen:** haben organisatorische und/oder Veränderungen am Qualitätsmanagement-System stattgefunden? Welchen Einfluss haben diese auf den Geltungsbereich des Zertifikats? Werden die Qualitop-Qualitätskriterien und deren Anforderungen weiterhin eingehalten? Wurde das Qualitätsmanagements-System verbessert? Aufgrund welcher internen Erkenntnisse und Bedürfnisanalysen wurden diese Änderungen vorgenommen? Erfüllen neue Angebote die Anforderungen von Qualitop sowie die Ansprüche der eigenen Organisation?
 3. **Eigene Initiativen zur Qualitätsentwicklung:** welche eigenen Qualitätsinitiativen hat die Organisation/Anbieter gestartet und durchgeführt? Wieviel und welche Art von Entwicklungen wurden durchgeführt?
 4. **Umgang mit Korrekturmaßnahmen/Auflagen:** sind eventuelle Korrekturauflagen nachweislich und nachhaltig bearbeitet und erledigt worden?
 5. **Umgang mit Hinweisen:** in welcher Form hat die Organisation/ der Anbieter die Hinweise der Zertifizierungsinstanz umgesetzt resp. deren Umsetzung geplant. ([Qualitop](#))

Der Zertifizierungsentscheid basiert schlussendlich auf einer stichprobenartigen Überprüfung des auditierenden Managementsystems und wird von mir als Zertifiziererin beantragt:

- Erfüllt, Antrag zur Zertifikatserteilung
- Erfüllt, Antrag zur Zertifikatserteilung mit Nebenabweichungen Qualitop
- Nicht erfüllt – neuer Kontrolltermin

Beurteilung der Korrekturmassnahmen

Nach positiver Beurteilung der Korrekturmassnahmen wird Antrag auf Zertifikatserteilung gestellt. Oder, nach erfolgtem Nachaudit mit positivem Ergebnis wird Antrag auf Zertifikatserteilung gestellt.

Hinweise im Auditbericht zeigen Entwicklungspotenziale und Risiken auf. Sie sind auf Relevanz zu prüfen und sollen der kontinuierlichen Weiterentwicklung dienen. Hinweise, die nicht bearbeitet werden, können bei der nächsten Überprüfung (Zwischenaudit oder Re-Zertifizierung) zu Korrekturmassnahmen führen.

Empfehlungen sollen für die Organisation / den Anbieter einen Mehrwert/Nutzen stiften und stellen keine Abweichung oder keinen Mangel in Bezug auf die Erfüllung der Qualitop-Vorgaben dar. Es liegt in der Entscheidungskompetenz der Organisation/ des Anbieters, diese umzusetzen. Wenn sie nicht umgesetzt werden, hat dies keine Konsequenzen für die Zertifizierungserteilung. (Qualitop Handbuch)

Innovative Lösungen für ungelöste Probleme zu finden, ist im 21. Jahrhundert für den Erfolg entscheidend – so sehr, dass viele Center und Methodenanbieter sich ständig im Wandel befinden, nur um attraktiv zu bleiben. Die Veränderungsbereitschaft von Mitarbeitenden und dem ganzen Staff ist für den Erfolg entscheidend – gerne unterstützen ich sie als Zertifiziererin von Qualitop bei diesen Prozessen.

Quellenangaben:

- [Deutsche Gesellschaft für Qualität](#)
- [Qualitop](#)