

# Soziale Produkte...

Newsletter von ZertSozial



- **sind etwas Besonderes,**  
weil sie ohne den Kunden nicht zu Stande kommen
- **sind verwirklichte Behandlungs-, Pflege-, Bildungsziele.**  
Es ist daher wichtig, die Ziele sorgfältig zu formulieren.
- **sind anhand der Ziele evaluier- und messbar**
- **sind häufig immateriell,**  
weil die Ergebnisse nicht physisch vorhanden, also nicht lagerbar, nicht rückrufbar und situationsabhängig sind.

Januar 2009 Nummer 1

## Editor

### Das Profil der sozialen Produkte

ZertSozial möchte den sozialen Produkten ein Profil geben. Der Begriff der „Dienstleistung“ alleine ist uns nicht genug. Er signalisiert eher einen Prozess oder Verlauf als ein Produkt. Dienstleistungen scheinen keine Ziele und damit auch keine Ergebnisse zu haben. Natürlich steht vor jeder Dienstleistung ein Ziel und natürlich hat jede Dienstleistung auch ein Ergebnis, also ein Produkt. Es ist allerdings leichter, einen Verlauf zu beschreiben, dessen Ausgang und Wirksamkeit ungewiss ist. Sozial-, Gesundheits- und Bildungswesen müssen noch mehr Wert auf die Definition von Betreuungs-, Behandlungs-, Therapie-, Hilfe-, Bildungs-, Erziehungs- und Pflegezielen legen, wenn ihre Arbeit den Wert haben oder behalten soll, den sie beanspruchen. Wir haben z.B. die Erfahrung gemacht, dass die ISO 9000 und ihre Normen sich unter dem Aspekt von sozialen Produkten neu interpretieren lassen. Das hat auch Auswirkungen auf die QM-Systeme und Qualifikationen im Bereich Soziales, Gesundheit und Bildung.

Darüber hinaus hat dieser Newsletter wie alle anderen Newsletter auch das Ziel, über die Arbeit von ZertSozial und die seiner Kundinnen und Kunden zu informieren. Außerdem gibt es Tipps und Instrumente, die die Arbeit des Qualitätsbeauftragten erleichtern sollen.

Willkommen sind alle Beiträge, die sich um das Thema Soziale Produkte und Qualitätsmanagement rund um Soziales, Gesundheit und Bildung drehen. Wir nehmen diese Beiträge auf oder verweisen auf die Stellen, wo sie eingesehen werden können. ... [info@zertsozial.de](mailto:info@zertsozial.de)

## QM-System

### Aus jedem Zettel ein Vorgabedokument?

Manche Qualitätsbeauftragte werden nervös, wenn sie irgendwo einen Zettel entdecken, der nicht „gelenkt“ ist. Ein Badeplan, auf dem handschriftlich als Überschrift „Badeplan für den 18.01.2009“ mit drei Namen der Badenden, ihren Badezeiten sowie der Unterschrift des Verantwortlichen mit dem Datum der Erstellung ist auf jeden Fall eine ordentliche Aufzeichnung im Sinne der ISO 9001. Es ist zwar durchaus möglich, daraus ein Formular zu entwickeln, aber nicht notwendig, denn auch handschriftlich ist ein Badeplan gültig. Wichtig ist nur, dass er lesbar ist.

## ISO 9000

### Keine Entwicklung bei sozialen Produkten? ISO 9001, 7.3

Es gibt Zertifizierungsauditorinnen, die der Meinung sind, dass Organisationen im Bereich Soziales, Gesundheit und Bildung nahezu ohne weitere Analyse den Unterabschnitt 7.3 ISO 9001 ausschließen können. Möglicherweise rührt es daher, dass eine Dienstleistung nicht als Produkt verstanden wird. Eine Dienstleistungsorganisation bräuchte nach dieser Meinung auch keine Produkte zu entwickeln. Selbst die Einrichtung einer Palliativstation, einer Demen-ten-WG oder eine neue OP wird nicht als zu entwickelndes Produkt verstanden. Es mag für das Zertifizierungsaudit zwar einfacher sein, eine planvolle Vorgehensweise für den Bau eines neuen Pflegeheims nicht nachweisen zu müssen. Es könnte aber auch sein, dass mit dem Ausschließen von Entwicklungsprojekten die Organisationen der Sozial- und Gesundheitswirtschaft deklassiert werden, bzw. sich selbst deklassieren. Dass diese Ausschlüsse nicht automatisch gerechtfertigt sind, wird deutlich, wenn man sich die Erfolge der Medizin oder der Pflege in den letzten 20 Jahren ansieht.

## Projekte

### Medizin und Macht

Inwiefern ist ein Qualitätsmanagementsystem ein Instrument der Macht? Dies war ein Aspekt einer Tagung von Sozialpädiatern in Stuttgart im November 2008. Das Ergebnis war, dass es in der Kommunikation mit Patienten, Kostenträgern, anderen Abteilungen im Krankenhaus, niedergelassenen Ärzten und anderen internen und externen Partnern nicht schadet, seine eigenen Ziele zu kennen, seine Prozesse im Griff zu haben und seine Struktur sowohl zu verteidigen als auch zu erweitern.

## Werkzeuge Kleine Projekte und Maßnahmen – Planung und Nachweis

Ein zentrales Ziel von Organisationen sind ständige Verbesserungen und Anpassungen an eine anspruchsvolle Umwelt, seien es Kunden, Gesetzgeber, Kostenträger oder MitarbeiterInnen. Zertifizierte Organisationen sollen diese Verbesserungen und die dazugehörigen Maßnahmen nicht nur durchführen, sondern den Auditoren auch noch jährlich nachweisen. Unsere Antwort darauf – ein einseitiges Formular, auf dem die wichtigsten Daten des kleinen Projekts oder der Maßnahme eingetragen werden: Verantwortung, Ziele/Ergebnisse, Zeitraum, Tätigkeiten, Kosten/Finanzierung, Status und Ergebnisbericht. Das Formular finden Sie unter [www.zertsozial.de/materialien](http://www.zertsozial.de/materialien)

## Texte Qualität hat ihren Preis – Stephanie Scholz

Verbraucherschutz und Gesundheitsschutz spielen bei der Europäischen Kommission schon immer eine große Rolle. Entsprechend wurden seit 2004 auch die sozialen Dienste in den Blick genommen. Nun ist die Europäische Kommission im Begriff, einen freiwilligen europäischen Qualitätsrahmen, mit Prinzipien und Kriterien zur Schaffung europäischer Qualitätsleitlinien zu entwickeln. Diese Leitlinien können später alle 27 Mitgliedstaaten in ihr nationales Qualitätssystem einfügen. Eine wichtige Basis, neben den bereits bestehenden internationalen Qualitätsleitlinien, seien sie im Rahmen der Vereinten Nationen, des Europarats oder der Weltgesundheitsorganisation verfasst worden, stellen die Grund- und Menschenrechte sowie die Bedürfnisse der Nutzer dar. Den gesamten Artikel „Qualität hat ihren Preis – Europäische Grundrechte als gangbarer Weg zu einem freiwilligen europäischen Qualitätsrahmen für soziale Dienste?“ von Dr. Stephanie Scholz finden Sie unter [www.zertsozial.de/materialien](http://www.zertsozial.de/materialien)

## Zertifizierungen im 4. Quartal 2008

### Zertifizierungen Managementsysteme

Es ist immer schön, sagen zu können: „Das erste Mal!“

Zum ersten Mal haben wir im vergangenen Quartal die erste Zertifizierung in Österreich vornehmen können. Die Auftakt GmbH in Wien mit Betreutem und Teilbetreutem Wohnen für Menschen mit Behinderungen hat die Zertifizierung nach ISO 9001 ohne Probleme geschafft.

Auch zum ersten Mal haben wir einen Rettungsdienst auditiert und zertifiziert. Die Feuerwehr in Essen hat den Zertifizierer gewechselt und ist für ihren Rettungsdienst auf ZertSozial umgestiegen. Wir haben in unserem Auditorenpool dafür zwei Fachleute: Einen Lehrer für Rettungsdienstassistenten und einen Rettungsdienstassistenten.

Auch das Netzwerk Diakonie in Iserlohn ist mit seinen multiplen Angeboten im Bereich der Hilfen für Menschen mit Behinderungen ist zu uns gewechselt.

### Zertifizierungen Qualitätsfachpersonal

Qualitätsbeauftragte	Marina Weinheimer Sylvia Matz Christa Bartsch Angelika Bicer Wencke Soltow Martin Dapp Gudrun Schlack	Christiane Brüsewitz Uwe Zachert Christian H. Bokelmann Janine Rämke Nicole Beckmann Marco Tellmann Marina von der Burg	Daniela Hess Klaus Bülles Kathrin Heckhoff Marianne Wiesner Kai Kimpfel Sebastian Czarnecki-Barth Loren Hohmann
Qualitätsmanagerinnen	Petra Heine Falko Hoppe Eva-Maria Heimsath	Michael Spallek Alexander Vlcek Mathias Wenzel	Michael Spott
Qualitätsauditorinnen	Michael Spallek Alexander Vlcek	Mathias Wenzel Tanja Dobrick	

## QM-Module Qualitätsfachpersonal – Die Weiterbildungsmodule

Die Aufgaben

**Die Operateurinnen**

*Qualitätsassistentinnen* helfen den Qualitätsbeauftragten mit ihrer Arbeit vor Ort

*Qualitätsbeauftragte* helfen den Leitungen das QM-System in Schuss zu halten: Voraussetzung: Qualitätsassistentenweiterbildung

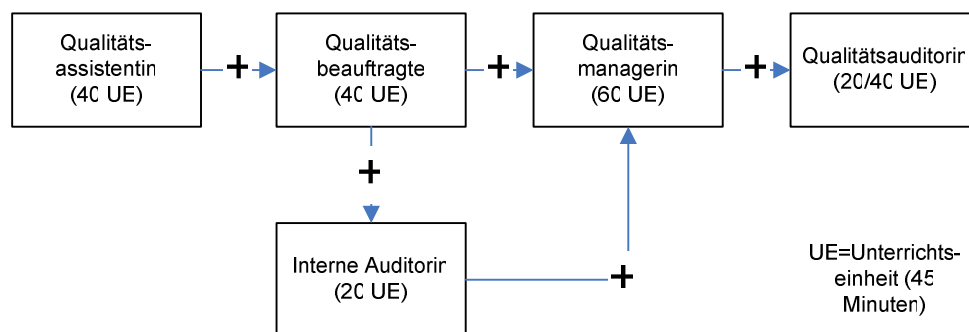
*Interne Auditorinnen* helfen den Qualitätsbeauftragten bei der Durchführung von Internen Audits. Voraussetzung: Abgeschlossene Qualitätsbeauftragtenweiterbildung

**Die Strateginnen**

*Qualitätsmanagerinnen* haben Leitungs- und Führungsverantwortung. Voraussetzung: Abgeschlossene Qualitätsbeauftragtenweiterbildung. Voraussetzung: Abgeschlossene Qualitätsbeauftragtenweiterbildung

*Qualitätsauditorinnen* auditieren außer den eigenen Managementsystemen auch externe Systeme und sind in der Lage, Organisationen beim Aufbau, der Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung ihrer Systeme zu beraten: Voraussetzung: Abgeschlossene Qualitätsmanagerinnenweiterbildung

Der Ablauf



UE=Unterrichtseinheit (45 Minuten)

## Angebote Qualitätsfachpersonal – Die Weiterbildungen

Berlin -  
Bundesakademie

**Qualitätsauditorin:** 02.–06.11..2010, 01.–05.02.2010, 31.05.–04.06.2010, 29.11.–03.12.2010 und 11. – 15.04.2011. Prüfungsvorbereitung und Prüfung: 12./13.05.2011

**QM-Beauftragte:** 11.–15.05.2009, 01.–04.09.2009, 01.–04.12. 2009.

Prüfungsvorbereitung und Prüfung: 19./20.01.2010

**Interne Auditorin:** 27. – 30.10.2009, 29.–30.04.2010. Für diesen Kurs ist die absolvierte Weiterbildung zur Qualitätsbeauftragten Voraussetzung

**Qualitätsauditorin:** 25.–27.03.2009, 14.–16.12.2009. Für diesen Kurs ist die absolvierte Weiterbildung zur Qualitätsbeauftragten und zur Internen Auditorin Voraussetzung

Kontakt: Bundesakademie für Kirche und Diakonie gGmbH, Helgard Räbel-Guß  
Heinrich-Mann-Str. 29  
D-13156 Berlin

Tel: 0711- 4207650

nadolni@bundesakademie-kd.de

raebel-guss@bundesakademie-kd.de,

www.bundesakademie-kd.de

Mönchengladbach  
Hochschule

Für alle Kurse ist die absolvierte Weiterbildung zur Qualitätsbeauftragten Voraussetzung:

**Interne Auditorin:** 4.-6.03.09

**Qualitätsauditorin:** 18.02.09, 4.-6.03.09, 27.-29.04.09, 27.-28.05.09, 17.-18.08.09, 16.-17.09.09

Kontakt: Hochschule Niederrhein  
Fachbereich Sozialwesen  
Prof. Dr. Wilfried Gebhardt  
Richard-Wagner-Str. 101  
D-41065 Mönchengladbach

Tel.: 02161-1865612

Fax: 02161-1865613

fb-sozialwesen@hs-niederrhein.de

offermann@qualitaetgestalten.de

Dornstadt bei  
Ulm

**Qualitätsassistentin** 14.-18.09.09  
**Qualitätsbeauftragte** 30.11.-04.12.09 Voraussetzung Qualitätsassistentin  
**Interne Auditorin** 25.01.-27.01.10 Voraussetzung Qualitätsassistentin  
**Qualitätsmanagerin** 28.-29.01.10 und 22.03.-26.03.10 Voraussetzung Interne Auditorin  
**Qualitätsauditorin** 15.-17.06.10 Voraussetzung Qualitätsmanagerin  
Kontakt: Diakonisches Institut für Soziale Berufe gGmbH, Frau Geiwiz  
Bodenschwingweg 30  
D-89160 Dornstadt

Tel.: 07348-9874-0  
Fax.: 07348-987430  
bgeiwiz@di-dornstadt.de  
www.di-dornstadt.de  
offermann@qualitaetgestalten.de

Pfalzgrafen-  
weiler

**Interne Auditorin:** 02.-04.02.09 und 08.06.09 Voraussetzung Qualitätsbeauftragte)  
**Qualitätsbeauftragte:** 20.-22.04.09, 22.-24.06.09, 21.-23.09.09)

Kontakt: Deutsches Rotes Kreuz  
Landesschule Baden-Württemberg  
Ute Rother  
Karl-Berner-Straße 6  
72285 Pfalzgrafenweiler (Schwarzwald)

Telefon: 0049 (7445) 8512-446  
Fax: 0049 (7445) 8512-404  
E-Mail: u.rother@drk-ls-bw.de  
Internet: www.drk-ls-bw.de  
offermann@qualitaetgestalten.de

Berlin  
Via

**Qualitätsassistentin:** 17.-19.03.09 und 15.-16.04.09  
**Qualitätsbeauftragte:** 12.-13.05.09, 09.-10.06.09, 28.09.09  
Voraussetzung Qualitätsassistentin  
**Interne Auditorin:** 29.-30.09.09, 19.01.10 - Voraussetzung Qualitätsbeauftragte  
**Qualitätsmanagerin:** 27.-29.10.09, 24.-25.11.09, 08.-09.12.09  
Voraussetzung Interne Auditorin  
**Qualitätsauditorin:** 20.01.10, 08.-09.03.10 - Voraussetzung Qualitätsmanagerin  
Kontakt: VIA Verbund für Integrative Angebote Berlin  
gemeinnützige GmbH  
Natalja Karthaus-Birle  
Schönhauser Allee 175, D-10119 Berlin

Tel: +49 30 44354-805  
Fax: +49 30 44354-749  
n.karthaus@via-berlin.de  
www.via-qualifizierung.de  
offermann@qualitaetgestalten.de

## Qualitätsmanagement – Die Fortbildungsangebote

Berlin -  
Bundesakademie

**QM-Aufbauseminare für QM-Beauftragte und QualitätsauditorInnen:**  
QM-Aufbauseminar: 09./10.03.2009  
QM-Aufbauseminar in Wennigsen bei Hannover: 26./27.11.2009  
**Qualitätsmanagement und Konfliktschlichtung:** 21.-24.09.2009  
**Öffentlich auftreten:** 12.-14.11.2009  
Kontakt: Bundesakademie für Kirche und Diakonie gGmbH, Helgard Räbel-Guß  
Heinrich-Mann-Str. 29  
D-13156 Berlin

Tel: 0711- 4207650  
nadolni@bundesakademie-kd.de  
raebel-guss@bundesakademie-kd.de  
www.bundesakademie-kd.de

Wien

**Qualitätsmanagement leicht gemacht**  
Eine Einführung für das Sozial- und Gesundheitswesen: 25.-26.03.09  
Kontakt: biv integrativ  
Akademie für integrative Bildung  
Mag. Dr. Beatrix Eder-Gregor  
1150 Wien, Sechshausenstraße 58/EG

T & F: 0043-(0)1-892 15 04  
beatrix.eder-gregor@biv-integrativ.at  
www.biv-integrativ.at  
offermann@qualitaetgestalten.de

**Impressum** ZertSozial

Zertifizierungs- und Prüfungsinstitut für Personal und Organisationen im Sozial-, Gesundheits- und Bildungswesen, Geschäftsführerin Barbara Burr, [barbara.burr@zertsozial.de](mailto:barbara.burr@zertsozial.de)  
Olgastraße 139/2, D-70180 Stuttgart, [www.zertsozial.de](http://www.zertsozial.de)