

# 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.

März 2010 Nummer 1

## QM-System    Datenschutz bei Zertifizierungsaudits

Die Zertifikate bei Managementsystemzertifizierungen nach ISO 9001 bestätigen dem Unternehmen, dass es ein System nach ISO 9001 aufgebaut hat. Das Produkt bei personenbezogenen Dienstleistungen ergibt sich aus den Beziehungen, die die Organisation mit den Kunden, d.h. Patientinnen, Klientinnen, Bewohnerinnen oder Schülerinnen pflegt und das Ergebnis kommt nur mit ihnen zu Stande. Wollen nun die Zertifizierungsauditorinnen überprüfen, ob die Planung der Produktrealisierung, die kundenbezogenen Prozesse und die Produktrealisierung selbst so laufen, wie die Organisation es vorgibt, müssen die Auditorinnen wohl oder übel auch die Originaldokumente der Kundin einsehen. Noch besser wäre es, wenn die Kundin selbst befragt werden könnte, um eine Beziehung zwischen ihr und den sie betreffenden Dokumenten herzustellen. Im Zweifel gibt es die Kundin nicht oder nicht mehr in der Einrichtung. Dass eine Kundin vor der Einsichtnahme durch die Auditorin um Einverständnis gebeten werden muss und die Auditorin eine Verschwiegenheitserklärung abgeben muss, das ist unstrittig. Es muss aber auch im Interesse der zu zertifizierenden Organisation liegen, dass die „Produktrealisierung“ (Abschnitt 7) auditiert werden kann. Eine Rechnungsprüfungsgesellschaft wird auch keine geschwärzten Dokumente akzeptieren - wegen Datenschutz.

## ISO 9000    Mess- und Überwachungsmittel ISO 9001, 7.6

Die intensive Beschäftigung von ISO 9001 Abschn. 7.6 mit Mess- und Überwachungsmitteln ist sicherlich noch der alten ISO 9001:1994 geschuldet, die sehr auf das materielle Produkt bezogen war. Erst ISO 9001:2000 hatte entdeckt, dass eine Organisation auch Kunden hat. Da die Mess- und Überwachungsmittel für immaterielle Produkte von vielen Zertifizierungsinstituten als nicht existent angesehen wurden, konnte 7.6 gerade für beratende Organisationen ausgeschlossen werden. Jedoch sind Test- oder Messverfahren, z.B. zur IQ-Ermittlung, oder zur Risikoermittlung in der Pflege, z.B. Dekubitus-Risiko, oder auch organisationspezifische Verfahren im Rahmen eines qualitätsorientierten Kennzahlensystems genauso Mess- und Überwachungsmittel wie Blutdruckmessgeräte oder Röntgenapparate. Auch diese Verfahren müssen gepflegt, kalibriert, justiert und aktualisiert werden.

## Neue Exzellenznorm DIN EN ISO 9004:2009

Im Gegensatz zur Neufassung der ISO 9001, bei der jeder Krümel interpretiert wurde, wird die neue ISO 9004:2009 nicht so viel Aufmerksamkeit erfahren, obwohl sie viele interessante Neuigkeiten enthält. Der „nachhaltige Erfolg“ der Organisation ist nun der Aufmacher der neuen Norm (Abschnitt 4). Wie in der ISO 9004:2000 spielen für diese Nachhaltigkeit die interessierten Parteien die zentrale Rolle: Einerseits definieren sie in unterschiedlicher Intensität die Erwartungen an die Qualität der Organisation (Abschnitte 4 und 5) und andererseits stellen sie die Ressourcen für die Organisation zur Verfügung (Abschnitt 6). Der alte Abschnitt 8 wurde aufgelöst in „Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung“ (Neuer Abschnitt 8) und „Verbesserung, Innovation und Lernen“ (Abschnitt 9), womit der nachhaltige Erfolg sichergestellt werden soll. In den Anhängen gibt es wieder das Werkzeug zur Selbstbewertung (Anhang A) und eine ausführlichere Einführung in die Grundsätze des QM. Insgesamt nähert sich die ISO 9004 weiter an das EFQM-Modell an.

## Kooperationen

### Tagung in Wien: Spannungsfeld Kundenzufriedenheit

Sozialisierungseinrichtungen wie Psychiatrien, Pflegeeinrichtungen, Jugend- und Behindertenhilfeeinrichtungen, Kindertagesstätten oder Schulen stehen mitunter vor dem Problem, dass die interessierten Parteien unterschiedliche Vorstellungen über die Behandlungs-, Pflege-, Erziehungs- und Bildungsqualität haben. Auftakt versucht das Spannungsfeld in einer Tagung in Wien am 15. und 16.04.2010 zu sortieren. Internationales Publikum wird erwartet. ([www.auftakt-gmbh.at/de/fachtagung](http://www.auftakt-gmbh.at/de/fachtagung))

## Kooperationen

### Sterne für gute Pflege

Die Zertifizierungsinstitute tun sich zusammen, um einen gemeinsamen Standard für ein kundenorientiertes Bewertungssystem zu entwickeln. Dabei sind derzeit Dekra, DQS, TÜV Thüringen, DIOcert und natürlich ZertSozial. Grundlage für einen gemeinsamen Standard sind die Instrumente und Erfahrungen, die ZertSozial im Rahmen der ersten neun Sterne-Prüfungen gemacht hat. Moderiert wird das Projekt von der Internationalen Stiftung für Gesundheits- und Pflegenetze (ISGPN) ([www.sterne-fuer-gute-Pflege.de](http://www.sterne-fuer-gute-Pflege.de))

### Beirat AgenturQZert und Universität Stuttgart

Dr. Claus Offermann, der als freier Auditor für ZertSozial tätig ist, wurde als „Vertreter mit umfassender Erfahrung in Qualitätsmanagementsystemen sowie Erfahrung als Auditor“ in den Fachbeirat der Zertifizierungsstelle der AgenturQ aufgenommen. AgenturQZert zertifiziert QM-Systeme von Bildungseinrichtungen auf der Grundlage der AZWV und ISO 9001 ([www.agenturqzert.de](http://www.agenturqzert.de)). Außerdem wurde er ins Advisory Board des Master:Online-Studiengangs „Integrierte Gerontologie“ ([www.master-gerontologie.de](http://www.master-gerontologie.de)) der Universität Stuttgart aufgenommen.

## Akkreditierungssystem

### DAkKS

Seit 1.01.2010 ist die Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH (DAkKS) durch Rechtsverordnung mit den Aufgaben der nationalen Akkreditierungsstelle beliehen ([www.dakks.de](http://www.dakks.de)). Nach der Tierwelt und der Börse hat nun auch noch die Welt der Prüfinstitute einen Dakks gekriegt. Alle Konformitätsbewertungsstellen (Laboratorien, Inspektions- und Zertifizierungsstellen) werden von der DAkKS akkreditiert. Die Akkreditierung von ZertSozial ist also am 23.12.2009 von der TGA/DGA auf die DAkKS übergegangen. Auch die ehemaligen Prüfer der TGA/DGA wurden beibehalten. Was das im Einzelnen für die Personal- und Systemzertifizierung bedeuten wird, werden wir noch sehen. Interessant wird unter anderem sein, ob auch früher oder später der Medizinische Dienst der Krankenversicherung (MDK) sich akkreditieren lassen wird.

## Zertifizierungen

### Zertifizierungen und Rezertifizierungen Managementsysteme

Vitos Kalmenhof gemeinnützige GmbH in Idstein  
Diakoniewerk Oberlausitz e. V. Oberlausitzer Werkstätten (OLW) in Großhennersdorf  
Geschäftsstelle Diakonieverein Kloster Dobbertin in Dobbertin  
Zentrum für Entwicklungsdiagnostik und Sozialpädiatrie (ZEUS) in Wolfsburg  
Diakonie-Pflegeheim Am Rosengarten in Güstrow  
Lukas Krankenhaus in Bünde  
Ev. Krankenhaus Enger  
Matthias-Claudius-Haus in Enger

### Zertifizierungen und Rezertifizierungen Qualitätsfachpersonal

#### Qualitätsbeauftragte

Oliver Stolczewski  
Mareike Möllers  
Fabian Röcker  
Sandra Talhoff  
Christian Pothoff  
Simon Kiemen  
Carina Kerkhoff  
Sören Hartmann  
Jennifer Fox  
Andreas Diepmans  
Evita de Boer  
Martin Cwik  
Julia Rapp  
Kathrin Schorein

Yvonne Doefert  
Bianca Gloser  
Thea Pfeffer  
Ulrike Amann  
Jan Spitalsky  
Tanja Serka  
Stefan Dumann  
Jürgen Oldekop  
Antje Schmidt  
Marc Nohl  
Christoph Schluchebier  
Johanna Friz  
Kristin Mandler  
Regina Hanke-Hömann

Christine Schmecht  
Silvia Linke  
Karen Henschen  
Henry Weymann  
Patric NikolausBecker  
Kerstin Dohmeyer-Mehlan  
Anne Fitschen  
Sonja Höhn  
Imke Huntemann  
Susanne Jungkunz  
Lilian Mora Motta  
Jens Rusch  
Günter Siebels-Harms  
Axel Stellmann

## Zertifizierungen und Rezertifizierungen Qualitätsfachpersonal

Qualitäts- auditorinnen	Sebastian Schreiber	Marco Tellmann	Karina Städing
	Christian König	Désirée Missall	Renate Lühr
	Beatrix Lück	Nicole Beckmann	Kathleen Schmidt
	Heide Murken	Elena Seif	Marco Tellmann
	Hilke Freels-Thibaut	Christina Maus	Johannes Ewert
	Beate Schwarz		

## Nächste Personal- prüfungen

Qualitätsbeauftragte/r	Qualitätsmanager/in	Qualitätsauditor/in
21.05.2010 Gelsenkirchen	23.04.2010 Gelsenkirchen	02.11.2010 Essen
12.10.2010 Berlin	02.11.2010 Essen	18.06.2010 Dornstadt
29.10.2010 Gelsenkirchen	23.04.2010 Leipzig	
19.11.2010 Schwäbisch Hall		

## 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

## Angebote Qualitätsfachpersonal – Die Weiterbildungsangebote

### 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

**Qualifizierung zur/zum QM-Beauftragten:** 08. – 12.03.2010, 08. – 11.06.2010, 07. – 10.09.2010 Prüfungsvorbereitung und Prüfung: 11./12.10.2010

**Qualifizierung zur/zum Internen AuditorIn:** 07. – 10.12.2010, 05. – 06.05.2011 Voraussetzung ist der Abschluss zur/zum QM-Beauftragten von mind. 10 Tagen

**Qualifizierung zur/ zum QualitätsauditorIn (DGA)** 28. – 30.09.2010, 05. – 07.04.2011

**Prüfungsvorbereitung und Prüfung: 12./13.05.2011**, Voraussetzung ist der Abschluss zur/zum QM-Beauftragten und zur/zum **Internen AuditorIn** von mind. 16 Tagen

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

### Dornstadt bei Ulm

**QM-Beauftragte:** 27.09. – 01.10.2010 und 22. – 26.11.2010

**Interne Auditorin:** 24.01. – 26.01.2011 Voraussetzung QM-Beauftragte

**Qualitätsmanagerin:** 24.01. – 28.01.2011 21. – 25.03.2011 Voraussetzung QM-Beauftragte

Kontakt: Diakonisches Institut für

Soziale Berufe gGmbH,  
Frau Geiwiz  
Bodelschwinghweg 30  
D-89160 Dornstadt

Tel.: 07348-9874-0

Fax.: 07348-987430

bgeiwiz@di-dornstadt.de

www.di-dornstadt.de

offermann@qualitaetgestalten.de

## QM-Module Qualitätsfachpersonal – Die Weiterbildungsangebote

Pfalzgrafenweiler im Schwarzwald

**QM-AssistentIn für Bildungsträger:** 28.6. – 02.07.2010

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  
u.rother@drk-ls-bw.de  
www.drk-ls-bw.de  
offermann@qualitaetgestalten.de

Mönchengladbach Hochschule

**QM-Beauftragte:** 29.03., 30.03., 31.03., 22.04., 23.04., 14.06., 15.06., 16.06., 12.07., 13.07.10  
**Interne Auditorin:** 12.10., 13.10., 14.10.10

**Qualitätsmanagerin:** 17.11., 18.11., 19.11.10, 13.01.11, 14.01.11, 07.02.11, 08.02.11

**QM-Auditorin:** 04.04.11, 05.04.11, 06.04.11 Prüfung: 7.4.2011

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

Berlin VIA

**Interne Auditorin:** 23.06., 24.06., 23.09.10

**Qualitätsmanagerin:** 26.10., 27.10., 16.11., 17.11., 18.11., 13.12., 14.12.2010

**QM-Auditorin:** 18.01., 19.01., 20.01.2011. Prüfung: 21.01.2011

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

## QM-Details Qualitätsmanagement – Die Fortbildungsangebote

Berlin - Bundesakademie

**QM-Workshops für QM-Beauftragte und QualitätsauditorInnen**

In Berlin: 22./23.03.2010 In Wennigsen bei Hannover: 25./26.11.2010

**Qualitätsmanagement und Konfliktschlichtung** – „Der konstruktive Umgang mit Konflikten für QM-Beauftragte und Führungskräfte“ 25. – 28.10.2010

**Öffentlich auftreten** – professionelle Präsenz und Authentizität 25. – 27.11.2010

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

Berlin VIA

**6+1+1=Zertifizierung: Zertifizierungsvorbereitung für kleine Organisationen**

12.07., 13.07., 16.09., 17.09., 28.10., 15.12.2010

**Benchlearning Qualitätsmanagement – Lernen vom Besten**

(4 Tage) Beginn: 05.07.2010 die weiteren Termine nach Vereinbarung

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

## 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)