

Soziale Produkte...

Newsletter von ZertSozial



- kommen nur mit dem Kunden zu Stande
- brauchen gemeinsame Ziele des Kunden und des Erbringers der Dienstleistung (Adherence)
- brauchen die Prozesstreue des Kunden (Compliance)
- sind auf die Beziehung zwischen dem Erbringer der Dienstleistung und dem Kunden angewiesen (Empathie)

Juni 2010 Nummer 2

Editor

Unterrichtsbesuch bei Audits?

Zertifizierungsauditoren schauen sich bei Audits in personenbezogenen Dienstleistungsorganisationen in der Regel auch den einen oder anderen Kernprozess an. Im Krankenhaus schauen sie sich schon mal eine OP an, in der Pflege sind sie bei einer Pflege im Zimmer des Bewohners oder bei einem Besuch des ambulanten Dienstes dabei und in der Jugendhilfe schauen sie bei der Gruppenarbeit zu. Und bei Bildungseinrichtungen? ZertSozial-Auditoren hospitieren mitunter in einer Unterrichtseinheit, um zu sehen und zu hören, ob Curriculum, Stoffverteilungsplan, Tagebucheintrag, Methodik und Didaktik-Konzept etwas mit der Realität des Unterrichts zu tun haben – ja, ob es überhaupt einen Unterricht gibt. Es gibt Zertifizierungsinstitute, die von vorne herein ausschließen, sich eine Unterrichtssequenz im Rahmen eines Audits anzuschauen, weil sie – wie sie sagen - nur das Managementsystem und nicht die Dienstleistung auditieren. Manche andere sehen gar das Grundrecht auf Forschung und Lehre in Gefahr, wenn LehrerInnen beobachtet werden.

ISO 9000

Wissen und Information

ISO 9004:2009, Abschnitt 6.7 beschäftigt sich mit „Wissen, Information und Technologie“. Die Begriffe Wissen und Information werden von der ISO 9004 nicht besonders trennscharf verwendet. Prof. Jürgen Mittelstraß stellt klar: „Informationen muss man glauben, wenn man ihr Wissen - das über die Information transportierte Wissen - nicht selbst daraufhin überprüfen kann, ob es wirklich Wissen ist.“ Unsere Gesellschaft und auch unsere Organisationen könnten sich als soziale Gebilde herausstellen, die reich an Informationen, aber arm an Wissen sind. (Der gesamte Beitrag unter www.bosch-stiftung.de/downloads)

Messung und Überwachung von Prozessen und Produkten

Wonach fragen Systemauditoren bei personenbezogenen Dienstleistungen, wenn sie den Grad der Konformität mit ISO 9001:2008, Abschnitt 8.2.3 (Prozesse) und 8.2.4 (Produkte) erheben wollen? Es ist die Frage bei Prozessen danach, ob die geplanten Maßnahmen durchgeführt wurden (Verifizierung) und ob sie im Sinne der Ziele auch was taugen (Validierung). Bei „Produkten“ wird gefragt, ob die Ziele erreicht wurden (Verifizierung) und wie wünschenswert die Zielerreichung tatsächlich war (Validierung). Bei Sozialen und Gesundheitsorganisationen heißen die dazugehörigen Gremien und Gruppen: Fallbesprechung, Dienstübergabe, Dienstbesprechung, Reflexion, Teamgespräch, Leitungsteam oder auch Visite, Visitation, Review, Auswertung oder andere kreative Gebilde oder Aktionen. Die Erhebung von Effizienz (Prozessqualität) und Effektivität (Produktqualität) nimmt in personenbezogenen Dienstleistungsorganisationen häufig einen breiten Raum ein.

QM-Thema

Tagung Kundenzufriedenheit in Wien

Die Erhebung von KundInnenzufriedenheit in Sozialisationseinrichtungen wie Kindertagesstätten, Jugendhilfe-, Behindertenhilfe und Altenhilfeeinrichtungen sowie Psychiatrie sind immer eher schwierig, wenn es um das unmittelbare Klientel handelt. Auftakt in Wien gelang mit seiner zweitägigen Konferenz (15.-16.04.2010) eine schöne Näherung an das Thema. Auf der Homepage von Auftakt lassen sich die wichtigsten Ergebnisse nochmals nachlesen und nachhören (www.auftakt-gmbh.at/de/fachtagung)

Kooperationen

Leitbildentwicklung und Großgruppenmoderation – Eva Wienker-Salomon

Viele Leitbilder sind schon lange erstellt und verlangen eine Aktualisierung. Gerade die Angemessenheit der Leitbilder gibt immer wieder Anlass zur Diskussion nicht nur im Rahmen von Zertifizierungen. Unsere Wiener Kollegin Eva Wienker-Salomon kann hier behilflich sein. Sie ist unter anderem versiert auf dem Gebiet der Großgruppenmoderation (Open Space, World Café, Future Search Conference, Real Time Strategic Change, Appreciative Inquiry) aber auch als Coach. (Näheres unter www.evasalomon.com)

Kooperationen

Geburtshäuser

Hebammenpraxen und Geburtshäuser müssen den „Nachweis eines Auditberichts über die Durchführung und Dokumentation eines Audits an den GKV-Spitzenverband entsprechend Anlage 1, § 2, A., IV. Nr. b) des Ergänzungsvertrages nach § 134 a SGB V“ erbringen. ZertSozial gehört zu den Prüfungs- und Zertifizierungsstellen, die für diese Audits beim Deutschen Hebammenverband gelistet sind.

Sterne für gute Pflege

In Deutschland gibt es im Herbst bereits die ersten Besternungswiederholungsprüfungen. In der Schweiz werden im ebenfalls im Herbst die ersten Erstbesternungen anstehen. (www.sterne-fuer-gute-pflege.de)

Schmerzmanagement

Erste Schmerzmanagementbeauftragte beim VDAB

ZertSozial engagiert sich bereits seit einigen Jahren für den Aufbau von Schmerzmanagementsystemen in Pflegeeinrichtungen. Zusammen mit dem VDAB Schulungszentrum und dem VDAB Bildungswerk in Gelsenkirchen wurde auf der Grundlage des Expertenstandards Schmerzmanagement des Deutschen Netzwerks für die Qualitätssicherung in der Pflege (DNQP) ein Prüfungs- und Zertifizierungsstandard entwickelt. Die ersten fünf Schmerzmanagementbeauftragten wurden Anfang Juni 2010 zertifiziert. Ende Juni werden weitere zehn Kandidatinnen zur Prüfung antreten.

Zertifizierungen

Zertifizierungen und Rezertifizierungen Managementsysteme

- Caritas Werkstätten, Hannover
- Geburtshaus der Hebammenpraxis Ammerbuch
- Berufsausübungsgemeinschaft Prof. Dr. med. Ch. Fellbaum & Dr. med. U. Oehler, Singen
- Hegau-Bodensee-Klinikum GmbH, Institut für Pathologie, Singen
- Katholische Kliniken Lahn gGmbH, Nassau
- Diakonisches Werk der ev.-luth. Landeskirche Hannovers e.V., Landesgeschäftsstelle
- Diakonie ambulant, Gesundheitsdienste Oberes Murrtaal e.V., Murrhardt
- Klinikum Hanau GmbH – Ausbildungszentrum, Hanau
- Volkshochschule Biberach in Biberach
- Kath. Seelsorgeeinheit Leinfelden-Echterdingen - Kindergärten in Echterdingen, Leinfelden, Musberg und Stetten mit Kirchenpflege

Zertifizierungen und Rezertifizierungen Qualitätsfachpersonal

Qualitätsbeauftragte

Hendrik Lütke
Cathrin Knoll
Susann Kiehne
Brigitte Kaufmann
Ralph Sendel
Katrin Lindner

Rainer Spadin
Mathias Stolp
Martina Vollmer
Ute Wolf
Karina Willi

Margot Adamietz
Sabine Freytag
Claudia Haase
Veronika Wilhelm
Stefan Reckemeyer

QualitätsmanagerInnen

Andreas Weber
Manuela Villegiante

Rabea Tegethoff
Kornelia Kühne

Meike Kapuschinski
Frank Löbber

Qualitätsauditorinnen

Alexandra Brenner
Elisabeth Moser

Petra Benesch
Tobias Beck

Schmerzmanagementbeauftragte

Nicole Heimer
Nadine Hoffmann
Denise Kehling

Sylvia Krügel
Michaela Reiche

Nächste Personalprüfungen

Prüfungstermine in der Geschäftsstelle von ZertSozial in Stuttgart können jederzeit vereinbart werden.

Qualitätsbeauftragte:
Gelsenkirchen
Prüfung: 29.10.2010

Qualitätsauditorin
Gelsenkirchen
Prüfung: November 2010

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 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 (DAkKS) 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 (DAkKS): 27.09. – 01.10.2010 und 22. – 26.11.2010

Interne Auditorin (DAkKS): 24.01. – 26.01.2011 Voraussetzung QMB

Qualitätsmanagerin (DAkKS) 24.01. – 28.01.2011 21. – 25.03.2011 Voraussetzung QMB)

Kontakt: Diakonisches Institut für

Soziale Berufe gGmbH,

Frau Geiwiz

Bodelschwingweg 30

D-89160 Dornstadt

Tel.: 07348-9874-0

Fax: : 07348-987430

bgeiwiz@di-dornstadt.de

www.di-dornstadt.de

offermann@qualitaetgestalten.de

Gelsenkirchen

QM-Beauftragte (DAkKS): Beginn am 06.09.2010

Qualitätsmanager/in (DAkKS) neu ab Herbst 2010

Qualitätsauditorin (DAkKS): Beginn am 20.09.2010

Kontakt: VDAB Schulungszentrum GmbH

Sabine Tonkel

Bahnhofsvorplatz 1

45879 Gelsenkirchen

Tel.: 0209/178090

info@vdab-schule.de

www.vdab-schule.de

Weinsberg bei
Heilbronn

Ernährungsmanagement – Basiskurs für Pflege- und Unterstützungskräfte: ab 24.9.10
Der Kurs umfasst insgesamt 40 Wochenstunden und orientiert sich am Expertenstandard Ernährungsmanagement zur Sicherstellung und Förderung der oralen Ernährung in der Pflege.

Kontakt: Fachakademie Gesundheit und Zukunft (FAGuZ) Heilbronn - Lucia Vogt

Seetalstraße 12

74177 Bad Friedrichshall

Tel: 07136 7060010

Fax: 07263 408143

lucia.vogt@faguz.de

www.faguz.de

QM-Module Qualitätsfachpersonal – Die Weiterbildungsangebote

Pfalzgrafenweiler im Schwarzwald

QM-AssistentIn für Bildungsträger: 28.6. – 02.07.2010
QM-Beauftragte(DAKKS): 08.-10.02.2011, 12.-13.04.2011, 24.-26.05.2011, 05.-06.07.2011
Interne Auditorinnen(DAKKS): 29.-30.09.2011 und 06.12.2011 (Voraussetzung QMB)
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

Interne Auditorin(DAKKS): 12.10., 13.10., 14.10.10
Qualitätsmanagerin(DAKKS): 17.11., 18.11., 19.11.10, 13.01.11, 14.01., 07.02., 08.02.11
QM-Auditorin(DAKKS): 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/r Auditor/in(DAKKS): 26.-27.10.2010, 21.1.2011 (Voraussetzung QMB)
Qualitätsmanagerin(DAKKS): 16.11., 17.11., 18.11., 13.12., 14.12.2010 und 19.-20.01.2011 Voraussetzung ist der Abschluss zur/zum QM-Beauftragten
QM-Auditorin(DAKKS): 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

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

Stuttgart

Ziele und Ergebnisse formulieren – Vor der Struktur und den Prozessen steht das geplante Ergebnis – 02.12.2010

Konzeptionen gestalten – Struktur und Bedingungen für Konzeptionen aller Art – 07.12.2010

Auffrischungstag für Qualitätsauditor/inn/en (ISO 19011): 05.11.2010

Kontakt: Qualität gestalten
Dr. Claus Offermann
Olgastraße 139/2
D-70180 Stuttgart
Tel.: 0711-6406892
Fax: 0711-6406896
www.qualitaetgestalten.de
info@qualitaetgestalten.de

Impressum

ZertSozial

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