

Editor

Keine Zeit

Die wichtigste Ressource in Organisationen, die personenbezogene Dienstleistungen verkaufen, ist die eingekaufte Zeit der Mitarbeitenden. Gut 70 – 90 % ihres Budgets geben sie dafür aus. Während jedoch die Finanzcontroller genau Auskunft geben können, wie viel Geld für die Reparatur eines kleinen Autos ausgegeben wird, weiß häufig kaum jemand, wo die Zeit bleibt. Zeitzkostenrechnungen sind eher unüblich. Wie viele Stunden kosten die Regelbesprechungen, wie viele Stunden kostet das neue Projekt zur Einführung von etwas Neuem, wie viele Stunden kosten die Fortbildungen, wie viele Stunden sind für Wegezeiten zu veranschlagen, wie viele Stunden kosten Dokumentationen und wie viel Zeit bleibt für die personenbezogene Dienstleistung? Eine Personalstelle bringt jährlich etwa 1.600 Stunden mit. Management von Qualität könnte auch bedeuten, dass die wichtigsten Zeitzkosten geplant und erhoben werden. Das Thema „Keine Zeit“ – das auch ziemlich viel Zeit kostet – könnte vielleicht etwas qualifizierter bearbeitet werden.

ISO 9000

Geltungsbereich und Organisationsgrenze

Eine zentrale Frage bei ISO 9001-Zertifizierungen ist immer der Geltungsbereich, also die Frage, was ist innerhalb der zu auditierenden Grenzen und wie weit verfolgen wir die Schnittstellen zu den übrigen Teilen der Organisation. Stephan A. Jansen von der Zeppelin University Friedrichshafen hat für ISO-Systeme eine interessante Interpretation für Grenzen: „Grenzen sind in der Theorie meist formal definiert – in der Transaktionskostentheorie durch Verträge, in der Systemtheorie durch Mitgliedschaft. Der Witz: Organisationen funktionieren nur, wenn formale Regeln immer wieder verletzt werden. Formale Grenzen erzwingen „brauchbare Illegalität“. Die Arbeit an der Grenze der Legalität heißt „Management“.“ (Jansen in brandeins 09/10) In der Sprache der ISO 9000 heißt diese Arbeit „Ständige Verbesserung“. www.brandeins.de/archiv/magazin/nachfolge.html

Beschwerdemanagement – DIN ISO 10002:2010

Im Mai 2010 brachte der Normenausschuss im DIN die DIN ISO 10002 (Qualitätsmanagement-Kundenzufriedenheit-Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen) neu heraus. „Reklamation“ ist danach ein „Ausdruck der Unzufriedenheit“ eines „Reklamanten“, auf den „eine Reaktion bzw. Klärung explizit oder implizit erwartet wird“. Der Leitfaden stellt einen expliziten Zusammenhang mit der ISO 9001 und 9004 her und gibt Regelungsvorgaben zu Rahmenprogramm, Planung und Entwicklung, Durchführung und Aufrechterhaltung und Verbesserung zur Reklamationsverarbeitung. Im Anhang findet sich ein Reklamationsformular, Definitionen zu Objektivität, Stellungnahmen, fortlaufende Überwachung und Audits sowie ein Reklamations-Rückverfolgungsformular und ein Flussdiagramm zur Eskalierung.

QM-Thema

Doktorarbeit über Patientenzufriedenheit

Dr. Winfried Zinn und seine Firma Metrik gehören seit 1997 zu den profilierten Sozialforschern in Sachen Patienten-, Mitarbeiter- und Einweiserbefragungen. Für viele Qualitätsmanager stellen seine Untersuchungen eine Art Rückgrat des Qualitätsmanagements dar. Auf der Basis seiner großen und langjährigen Erfahrungen hat Winfried Zinn jetzt seine Doktorarbeit veröffentlicht: „Personengebundene Einflussfaktoren auf die Patientenzufriedenheit - Normierungsansätze einer stationären Patientenzufriedenheitsmessung im deutschsprachigen Raum“ (2010). (www.metrisk.de/Dissertation_WinfriedZinn_Patientenzufriedenheit.pdf)

Jubiläum

10 Jahre ZORA - Firmenjubiläum

Bereits 1980 baute der Verein "Arbeiterinnen-Selbsthilfe e.V. Stuttgart" (ASH) eine Notunterkunft für wohnungslose Frauen und Mädchen auf. Im Jahr 2000 wurde ZORA als Beschäftigungs- und Qualifizierungsunternehmen von Frauen für Frauen gegründet. 2006 war ZORA die erste Kundin von ZertSozial. Wir haben zum Jubiläum gerne persönlich gratuliert.

Akkreditierungen

Fachverband Geriatrie - Qualitätssiegel Geriatrie

Der Bundesverband Geriatrie e.V. wurde von der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation als Herausgebende Stelle anerkannt. Der Fachverband seinerseits hat ZertSozial als Zertifizierungsinstitut für die Zertifizierung von Geriatrischen Kliniken nach dem „Qualitätssiegel Geriatrie“ anerkannt. [www.bar-frankfurt.de/upload/HGS-aktuelle-Liste-x_\(2\)_1641.pdf](http://www.bar-frankfurt.de/upload/HGS-aktuelle-Liste-x_(2)_1641.pdf)

Katholische Kindertageseinrichtungen - KTK-Gütesiegel

Der Verband Katholischer Tageseinrichtungen für Kinder (KTK) - Bundesverband e.V. hat ZertSozial in seine Liste der Zertifizierungsinstitute aufgenommen, die für die Zertifizierung des KTK-Gütesiegels akkreditiert sind.

Sterne für gute Pflege

Weitere Besternungen im Pflegenetz Heilbronn

- PPSG Paritätische Pflege- und Sozialdienste gGmbH Heilbronn – Tagespflege in Heilbronn
- Deutsches Rotes Kreuz Residenz in Bad Friedrichshall

Zertifizierungen

Zertifizierungen und Rezertifizierungen Managementsysteme

- Bildungszentrum „Gesundheit und Pflege“ am Kreiskrankenhaus, Tauberbischofsheim (ISO 9001).
- Diakonisches Werk im Kirchenkreis Recklinghausen e.V., Geschäftsfeld Gesundheit und Pflege mit den Einrichtungen Haus Abendsonne und Haus Simeon in Recklinghausen, Matthias-Claudius-Zentrum in Oer-Erkenschwick und Theodor-Fliedner-Haus in Herten (ISO 9001).
- Storchenbiss e.V. Geburtshaus Stuttgart-Mitte in Stuttgart (ISO 9001).
- Senioren- und Fachpflegezentrum Park Residenz GmbH in Dortmund (Schmerzmanagement-Zertifikat)
- Gemeinschaftspraxis Dr. Oliver Niemann & Meinolf Günther in Hamburg (ISO 9001)

Zertifikatsrückgabe

Während des laufenden Verfahrens hat die Evangelische Kindertagesstätte Nikolassee in Berlin das Zertifikat (ISO 9001) aus finanziellen Gründen wieder zurückgegeben.

Zertifizierungen und Rezertifizierungen Qualitätsfachpersonal

Qualitätsbeauftragte	Martin Dittrich Andrea Dusek Anette Hemmie Arno Hinze Ramona Kuhn Peter Kuhn	Martina Maier-Luck Claudia March Daniela Markl Christiane Meiners Anja Meyer Sabine Möller	Martina Mooz Inga Rott Iris Schürmann Markus Stammnitz Christine Vogler Thomas Zerban
Qualitätsauditorinnen	Antje Fischer Erich Frerichs	Heike Buchmann-Meimeth Doris Burr	
Schmerzmanagementbeauftragte	Nicole Beckamp Dietmar Jeske Annegret Kallweit-Ukaj Beate Müller	Aneta Pietruschka Michael Raskop Martina Rozink Carina Schneider	Sascha Schwemer Thomas Terfort Christian Umbach Daniela Weikamp

Nächste Personalprüfungen

Nach Terminabsprache sind in Stuttgart jederzeit Prüfungen möglich

Qualitätsauditorin
Berlin
21.01.2011

Qualitätsauditorin
Berlin
13.05.2011

QM-Module Qualitätsfachpersonal – Die Weiterbildungsmodule

Qualitätsassistentinnen helfen den Qualitätsbeauftragten mit ihrer Arbeit vor Ort

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

Qualitätsmanagerinnen haben Leitungs- und Führungsverantwortung. Sie sind in der Lage, auf der Grundlage von Organisationsleitbild, Vision, Mission und Strategien und dem Wissen um TQM-Modellen das QM-System aktiv zu gestalten. Voraussetzung: Abgeschlossene Qualitätsbeauftragtenweiterbildung

Interne Auditorinnen helfen den Qualitätsbeauftragten bei der Durchführung von Internen Audits. 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

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 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

Qualifizierung zur/zum QM-Beauftragen: 21. – 25.03.2011, 28.06. – 01.07.2011, 20. – 23.09.2011 Prüfungsvorbereitung und Prüfung: 20. – 21.10.2011

Qualifizierung zur/zum Internen AuditorIn: 06. – 09.12.2011, 05. – 06.06.2012, Voraussetzung: abgeschlossene Weiterbildung zur/zum QM-Beauftragen (mind. 10 Tage)

Qualifizierung zur/zum QualitätsauditorIn: 17. – 19.10.2011, 17. – 19.04.2012 Prüfungsvorbereitung und Prüfung: 07. – 08.05.2012 Voraussetzung: abgeschlossene Weiterbildung zur/zum QM-Beauftragten und Internen AuditorIn

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 QMB

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

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

Gelsenkirchen

Qualitätsmanager/in neu ab Herbst 2010

Kontakt: VDAB Schulungszentrum GmbH
Sabine Tonkel
Bahnhofsvorplatz 1
45879 Gelsenkirchen

Tel.: 0209/178090
info@vdab-schule.de
www.vdab-schule.de

- QM-Module** Qualitätsfachpersonal – Die Weiterbildungsangebote
- Pfalzgrafenweiler im Schwarzwald
QM-Beauftragte : 08.-10.02.2011, 12.-13.04.2011, 24.-26.05.2011, 05.-06.07.2011
Interne Auditorinnen : 29.-30.09.2011 und 06.12.2011 (Voraussetzung QMB)
Kontakt: Deutsches Rotes Kreuz Telefon: 0049 (7445) 8512-446
Landesschule Baden-Württemberg Fax: 0049 (7445) 8512-404
Ute Rother E-Mail: u.rother@drk-ls-bw.de
Karl-Berner-Straße 6 Internet: www.drk-ls-bw.de
72285 Pfalzgrafenweiler (Schwarzwald) offermann@qualitaetgestalten.de
- Mönchengladbach Hochschule
QM-Auditorin : 04.04.11, 05.04.11, 06.04.11 Prüfung: 7.4.2011
(Voraussetzung Qualitätsmanager und Interner Auditor)
Kontakt: Hochschule Niederrhein Tel.: 02161-1865612
Fachbereich Sozialwesen Fax: 02161-1865613
Prof. Dr. Wilfried Gebhardt fb-sozialwesen@hs-niederrhein.de
Richard-Wagner-Str. 101 offermann@qualitaetgestalten.de
D-41065 Mönchengladbach
- Berlin VIA
Qualitätsmanagerin: 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: 18.01., 19.01., 20.01.2011 Prüfung: 21.01.2011
QM-Beauftragte: ab 09.05.2011
Kontakt: VIA Verbund für Integrative Angebote Berlin Tel: +49 30 44354-805
gemeinnützige GmbH Fax : +49 30 44354-749
Natalja Karthaus-Birle n.karthaus@via-berlin.de
Schönhauser Allee 175, D-10119 Berlin www.via-qualifizierung.de
offermann@qualitaetgestalten.de
- QM-Details** Qualitätsmanagement – Die Fortbildungsangebote
- Berlin - Bundesakademie
Öffentlich auftreten – professionelle Präsenz und Authentizität 25. – 27.11.2010
QM-Workshop Berlin: 14. – 15.04.2011
QM-Workshop Wennigsen: 24. – 25.11.2011
Kontakt: Bundesakademie für Kirche und Diakonie gGmbH, Helgard Räbel-Guß Tel: 0711- 4207650
Heinrich-Mann-Str. 29 nadolni@bundesakademie-kd.de
D-13156 Berlin 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
Auffrischungstag für Qualitätsauditor/inn/en (ISO 19011:2002, ISO 9001:2008 und 9004:2009): 11.02.2011 (für 6 TeilnehmerInnen)
Kontakt: Qualität gestalten Tel.: 0711-6406892
Dr. Claus Offermann Fax: 0711-6406896
Olgastraße 139/2 www.qualitaetgestalten.de
D-70180 Stuttgart 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