



- 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)

Editor

Re-Akkreditierung von ZertSozial durch die DAkkS

ZertSozial ist für weitere fünf Jahre, also bis März 2016, reakkreditiert für die Scopes 36 Öffentliche Verwaltung, Verteidigung, Sozialversicherung, 37 Erziehung und Unterricht, 38/1 Gesundheitswesen / Humanmedizin, 38/2 Gesundheitswesen / Veterinärmedizin, 38/3 Sozialwesen und 39 Erbringen von sonstigen öffentlichen und persönlichen Dienstleistungen. Außerdem sind wir für die Zertifizierung von QM-Fachpersonal reakkreditiert (QM-Beauftragte, Interne Auditoren, Qualitätsmanager und Qualitätsauditoren).

ISO / IEC Guide 71:2001

ISO-Norm für die Normen für ältere und behinderte Menschen

Dieser schon etwas ältere Leitfaden (Guide 71:2001) liefert Leitlinien für die Entwickler von einschlägigen internationalen Normen, wie sie die Bedürfnisse von älteren Menschen und Personen mit Behinderungen bei der Gestaltung der Normen berücksichtigen. Es dreht sich dabei weniger um die Schwerstpflegebedürftigen mit ihren komplexen und extensiven Behinderungen, sondern um die vielen Menschen mit kleineren Beeinträchtigungen, denen relativ leicht durch kleine Anpassungen der Standards begegnet werden kann. Das übergeordnete Ziel ist dabei, mehr Waren und Dienstleistungen für die Menschen im dritten Lebensalter zur Verfügung zu stellen. Derzeit enthält dieser Leitfaden wesentlich mehr Hinweise auf (materielle) Produkte als auf (personenbezogene) Dienstleistungen. Da die Grenzen zwischen dem dritten und dem vierten Lebensalter eher fließend sind, ist diese Norm auch interessant für die Entwickler von neuen Angeboten im Bereich der personenbezogenen Dienstleistungen. (www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=33987)

ISO 29990

Managementsystem für die Aus- und Weiterbildung

Das neue Managementmodell für Einrichtungen der Aus- und Weiterbildung ISO 29990 wurde am 1.09.2010 auf 24 Seiten veröffentlicht. Es soll ein Qualitätsmanagementsystem und zugleich ein Servicestandard sein, der den Lernprozess in den Mittelpunkt stellt. Der Standard richtet sich an alle Arten von Bildungsträgern vom Einzeltrainer bis zur Universität. Er ist vorrangig für die betriebliche Ausbildung und jede Form der Weiterbildung geschrieben, lässt sich jedoch auch umfassender von Schulen, Oberstufenzentren und Hochschulen anwenden. Berücksichtigt man AZWV, Gütesiegelsiegel für Weiterbildungen und ISO 9001 mangelt es nicht an Normen für die Bildungsorganisationen (www.rkw-bb.de/475.html)

ISO 26000

Gesellschaftliche Verantwortung

Die ISO 26000:2010 ist ein Leitfaden, der Orientierung und Empfehlungen gibt, wie sich Organisationen jeglicher Art verhalten sollten, damit sie als gesellschaftlich verantwortlich angesehen werden können. Dazu sollen die Organisationen ihre gesellschaftliche Verantwortung anerkennen und die für sie relevanten Anspruchsgruppen identifizieren und in ihre Prozesse einbeziehen. Die Kernthemen der Norm beschäftigen sich mit Organisationsführung, Menschenrechten, Arbeitspraktiken, Umwelt, faire Betriebs- und Geschäftspraktiken, Konsumentenangelegenheiten und Einbindung und Entwicklung der Gemeinschaft. Es ist allerdings keine zertifizierbare Norm wie die ISO 9001, sondern hat eher einen Status wie die ISO 9004. Diese Norm könnte vor allem für die gemeinnützigen Organisationen die Corporate Governance-Idee wieder neu beleben.

QM-Thema

Fachtag Schmerzmanagement 28.09.2011

Jede Pflegeeinrichtung ist verpflichtet, ein Schmerzmanagement-System vorzuhalten. Wie aber wird aus der Pflicht die Kür? Wie muss das Schmerzmanagement-System gestaltet sein, damit das Profil der Pflegeeinrichtung geschärft werden kann? Welche Vorteile bringt ein ausgearbeitetes Schmerzmanagement für die BewohnerInnen und für die Einrichtung? Der GSB-Verein veranstaltet am 28. September 2011 in Dortmund in der Park-Residenz diesen Fachtag. (www.gsb-verein.de)

Kooperationen

Zertifikat für Einrichtungen für Menschen mit Demenz (SET)

Das von Dr. Barbara Romero und Günther Robl (neuro)psychologisch fundierte Konzept der Selbsterhaltungstherapie (SET) stellt die Anpassung des sozialen und materiellen Umfeldes an die Bedürfnisse des Erkrankten ins Zentrum der Betreuung. Die Implementierung des Konzeptes in Einrichtungen der stationären Altenhilfe fördert die optimale soziale Teilhabe und die optimale Nutzung der Ressourcen der Betroffenen. Mit dem Zertifikat wird bestätigt, dass in der Einrichtung Menschen mit Demenz im Sinne des SET-Konzeptes gepflegt und betreut werden.

PQ Sys GmbH und REHA

Die PQ Sys GmbH hat als Herausgebende Stelle im Sinne der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation hat ZertSozial als Zertifizierungsgesellschaft akkreditiert. Damit steht ZertSozial für alle Rehabilitationseinrichtungen im Sinne des SGB IX als Zertifizierungspartner zur Verfügung. (www.bar-frankfurt.de). Darüber hinaus hat der Paritätische Wohlfahrtsverband mit uns eine Rahmenvereinbarung über die Begutachtung von Managementsystemen nach DIN EN ISO 9001:2008 und der Zertifizierung von QM-Fachpersonal geschlossen.

Homepage

Unsere erneuerte Homepage...

...bietet einige neue Features - vor allem die Präsentation der zertifizierten und rezertifizierten Managementsysteme. Unsere Webadresse lautet www.zertsozial.de.

Weiterbildung

Fachassistenz für Demenzerkrankte

VDAB Schulungszentrum und VDAB Bildungswerk haben einen Lehrgang „Fachassistenz für Demenzerkrankte“ aufgelegt. Im Anschluss daran können die Teilnehmerinnen nach einer Prüfung durch ZertSozial das Zertifikat „Fachassistenz für Demenzerkrankte“ erwerben. Im Februar wird die erste Prüfung stattfinden. (www.vdab-schule.de)

Zertifizierungen

Zertifizierungen und Rezertifizierungen von Managementsystemen ISO 9001

- Hebammenhaus Donauwörth in Donauwörth
- Evang. Wohnstift St. Paul in Würzburg
- Albertinum Seniorenwohnstift in Hannover
- vhs-Friedrichshafen in Friedrichshafen
- DRK-Fachklinik Adelheidstift in Kirchberg / Jagst
- Diakonisches Werk im Kirchenkreis Recklinghausen mit den Wohnheimen und Wohngruppen der Behindertenhilfe in Haltern, Marl, Oer-Erkenschwick und Recklinghausen
- Jugendwerkstatt im Ev.-luth. Kirchenkreis Gifhorn in Gifhorn
- Pestalozzi-Stiftung in Burgwedel
- Arbeits- und Sozialberatungs-Gesellschaft e.V. in Hannover

Zertifizierungen und Rezertifizierungen Qualitätsfachpersonal

Qualitätsbeauftragte

Almir Mehovic
Dennis Ebermann
Sylvia Heuwer
Vera Schröder
Martin Dücke
Angelika Imberg
Thorsten Aschendorf
Dirk Ermers
Senay Aksoy
Danja Bachmura
Janine Neuhaus
Thomas Franzen
Petra Puszicha

Ursula Siwiec
Heike Dörrbecker
Carmen Engelmann
Christian Gerke
Ute Horsmann
Anika Hufnagel
Sevgi Kalender
Sabine Kaminski
Daniela Bohlmann
Elvis Guberinic
Daniela Weber
Jürgen Wegstroth

Darius Paterok
Eva Reuter
Barbara Schmidt
Beate Schmitz-Eisenacher
Jennifer Thiele
Daniel Perdighe
Dirk Gudzian
Christina Kliehr
Kirsten Kortum
Sandra Krahn
Yvonne Macioszek
Birgit Nowotnick

Zertifizierungen und Rezertifizierungen Qualitätsfachpersonal

Sozialtherapeutische Fachassistenz für Demenzerkrankte	Anke Bendig Daniela Deistler Nasmije Emini Ines Fenke Frederik Höper	Pascal Kaiser Barbara Karys Sabrina Kowalski Musa Kulakli Rowena Raffa	Thorsten Schult Lilla Maria Stentrup Sandra Stubenrauch Dennis Wiesner Julia Wölke
QualitätsmanagerInnen	James Cave Christian Wegner	Elvedin Bjelic Susanne Heimann	Christin Lahe
Qualitätsauditorinnen	Paul Gerhart Hanselmann Elvedin Bjelic Helgard Räbel-Guß Detlef Wagner	Christin Lahe Annellen Schulze-Höing Dirk Zeuchner Jörg Imbeck	Manuela Villeggiante Katharina Junglas Doreen Boniakowsky-Jumtus Stefan Rau

Nächste Personalprüfungen

08.4.2011 in Gelsenkirchen Qualitätsbeauftragte	07.04.2011 in Mönchengladbach Qualitätsauditoren	20.04.2011 in Berlin Qualitätsauditoren
---	--	--

QM-Module Qualitätsfachpersonal – Die Weiterbildungsmodule

Die Aufgaben

Die Operateurinnen

Qualitätsassistentinnen helfen den Qualitätsbeauftragten mit ihrer Arbeit vor Ort

Qualitätsmanagementbeauftragte 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

Interne AuditorIn, Berlin: 1. Seminar: 06. – 09.12.2011, 2. Seminar: 05. – 06.06.2012
Voraussetzung: abgeschlossene Weiterbildung zur/zum QM-Beauftragten (mind. 10 Tage)
QualitätsauditorIn, Berlin: 1. Seminar 17. – 19.10.2011 2.Seminar 17. – 19.04.2012, Prüfungsvorbereitung und Prüfung: 07. – 08.05.2012. Voraussetzung: abgeschlossene Weiterbildung zur/zum QM-Beauftragten und Internen AuditorIn
QM-Beauftragten, Berlin: 1. Seminar: 19. – 23.03.2012, 2.Seminar: 26. – 29.06.2012, 3. Seminar: 25. – 28.09.2012 Prüfungsvorbereitung und Prüfung: 25. – 26.10.2012
QM-Beauftragte, Stuttgart: 1. Seminar: 10. – 14.09.2012, 2. Seminar: 14. – 17.01.2013, 3. Seminar: 22. – 25.04.2013 Prüfungsvorbereitung und Prüfung: 13. – 14.05.2013

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

- QM-Module** Qualitätsfachpersonal – Die Weiterbildungsangebote
- Dornstadt bei Ulm **QM-Beauftragte:** 26.-30.09.2011 und 7.-11.11.11
Interne Auditorin: 23.-25.01.2012 Voraussetzung QMB
Qualitätsmanagerin: 26.-27.01.2012 und 26.-30.03.2012 Voraussetzung QMB
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
- Gelsenkirchen **Qualitätsbeauftragte/r:** 1. Kurs 14.03. - 18.03.2011 und 04.04. - 08.04.2011
2. Kurs 19.09. - 23.09.2011 und 17.10. - 21.10.2011
Qualitätsmanager/in: 16.05. - 20.05.2011 und 06.06. - 10.06.2011
Qualitätsauditor/in: 21.11. - 25.11.2011
Kontakt: VDAB Schulungszentrum GmbH Sabine Tonkel
Bahnhofsvorplatz 1
45879 Gelsenkirchen
Tel.: 0209/178090
info@vdab-schule.de
www.vdab-schule.de
- Pfalzgrafenweiler im Schwarzwald **Interne Auditorinnen:** 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)
Tel: 07445-8512-446
Fax: 07445-8512-404
E-Mail: u.rother@drk-ls-bw.de
Internet: www.drk-ls-bw.de
- Berlin VIA **Qualitätsbeauftragte:** 09.- 10.05., 14.-15.06., 12.-13.09., 24.-25.10. und 21.-22.11.2011
Prüfung am 22.11.2011 **Interne AuditorIn:** 2012
Kontakt: VIA Verbund für Integrative Angebote Berlin gemeinnützige GmbH
Natalja Karthaus-Birle
Schönhauser Allee 175, D-10119 Berlin
Tel: 030 44354-805
Fax : 030 44354-749
n.karthaus@via-berlin.de
www.via-qualifizierung.de
- Mönchengladbach Hochschule **QM-Auditorin:** 04.04.11, 05.04.11, 06.04.11 Prüfung: 7.4.2011
Voraussetzung QualitätsmanagerIn **QM-Beauftragte:** 2012
Kontakt: Hochschule Niederrhein Richard-Wagner-Str. 101
D-41065 Mönchengladbach
Prof. Dr. Wilfried Gebhardt
Tel.: 02161-1865612 Fax: 02161-1865613
fb-sozialwesen@hs-niederrhein.de
- QM-Details** Qualitätsmanagement – Die Fortbildungsangebote
- Berlin - Bundesakademie **QM-Workshop Berlin:** 14. – 15.04.2011 **QM-Workshop Wennigsen:** 24. – 25.11.2011
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 **Auffrischungstag für Qualitätsauditor/inn/en (ISO 9011 und ISO 19011):** 15.07.2011
Kontakt: Qualität gestalten Dr. Claus Offermann
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