



- 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

### Die Chancen des § 113 SGB XI

In § 8 Abs. 1 der Anlage nach Ziffer 5 (ambulant) bzw. 7 (stationär) der Maßstäbe und Grundsätze für die Qualität und die Qualitätssicherung in der ambulanten und stationären Pflege vom 27. Mai 2011 stehen nunmehr die Bedingungen nach denen „Ein Prüfverfahren (...) einer Qualitätsprüfung nach § 114 Abs. 2 SGB XI als gleichwertig anzuerkennen“ ist. Zertifizierungsinstitute wie ZertSozial, die nach ISO 17021 akkreditiert sind, erfüllen diese Bedingungen. Es wird interessant sein, wie diese Gleichwertigkeit interpretiert werden wird und in welchem Maße die Medizinischen Dienste andere Gutachter neben sich arbeiten lassen.

## ISO 19011

### Auditnorm erneuert

Die neue Auditnorm war lange und mit Spannung erwartet worden. Neuigkeiten der Norm sind, dass sie für alle Managementsysteme („kombinierte Audits“) angewendet werden soll, um Synergien und Wirtschaftlichkeit zu fördern, dass es Chancen für mehr Effektivität und Effizienz u.a. durch Ergänzungen, Neuerungen und Präzisierungen gibt, dass es eine größere Flexibilität und Methodenvielfalt geben soll, dass die „Oberste Leitung“ stärker in die Audits einbezogen werden soll, dass die Verantwortung und Flexibilität von Auditleitungen und Auditprogrammverantwortlichen erweitert werden soll und dass die Anforderungen an Kompetenz und Bewertung von Auditoren konkretisiert wurden. Im Prinzip war schon die ISO 19011:2002 schon recht gelungen. Wahrscheinlich tat man sich deshalb auch so schwer mit den Neuerungen.

## ISO 9001

### Managementbewertung

Nach ISO 9001:2008, 5.6 gehört die Managementbewertung zu den vornehmsten Aufgaben der obersten Leitung. Wer, wenn nicht Vorstand oder Geschäftsführung, darf den eigenen Betrieb ohne Scheu daraufhin bewerten, ob die Strukturen und Prozesse geeignet sind, Leitbild, Politik und Ziele zu erfüllen. Dafür werden von den QMBs Zahlen, Daten und Fakten zusammengetragen und im Bericht steht dann z.B. „Die Vorgaben wurden zu 80% erfüllt“ – und weiter nichts. Nun wäre es schön und auch im Sinne von ISO 9001, 5.6.1, wenn diese Zahl auch noch bewertet würde. Sind 80% denn okay? Oder eine Katastrophe? Ist das Ergebnis womöglich teuer erkaufte oder billig erworben? Lohnt es sich die Vorgabe weiter aufrechtzuerhalten oder nicht? Qualitäten unterscheiden zwischen verifizieren und validieren. Bei der Managementbewertung verifizieren die QMBs und validieren die Chefs. Darauf müssen auch die Zertifizierungsauditoren achten.

## ISO 31000

### Risikomanagement-Norm

Nicht, dass Risikomanagement (RM) etwas für Angsthasen wäre. Die meisten Organisationen kalkulieren finanzielle, Produkt-, Prozess-, Struktur- oder andere Risiken und überlegen sich, wie sie diese Risiken auf andere weiterverteilen können. Es ist daher nicht verwunderlich, dass mehrere nationale Standards von Normungsinstituten sowie Frameworks von Gremien und Standesorganisationen existieren. Die ISO/DIS 31000 (Risk Management – Principles and Guidelines for Implementation) widmet sich dem Thema in den Teilen Grundsätze, Risikomanagement-Framework und Risikomanagement-Prozess. Verkürzt dargestellt empfiehlt die Norm die Bedeutung von RM in der Organisation bekanntzumachen und RM einzuführen. Im Prozess sollen Risiken identifiziert, analysiert, bewertet und ggf. bearbeitet werden. Wenn Risiko als Thema in der Organisation im PDCA-Zyklus verankert ist, dann bleiben die Risiken auch unter Kontrolle. Die QM-Werkzeuge zum RM sind Qualitätsmanagern meist bekannt: Kreativitätstechniken, wie z.B. Brainstorming, SWOT, Szenario-Analysen, Indikatoren-Analysen, wie z.B. Critical Incidents Reporting oder funktionale Analysen, wie z.B. FMEA (Weitere Informationen dazu: [www.qm-aktuell.de/downloads/mq\\_05\\_08\\_s26-27\\_v.pdf](http://www.qm-aktuell.de/downloads/mq_05_08_s26-27_v.pdf)).

## QM-Thema Fachtag Schmerzmanagement 26.09.2011 in Dortmund

Jede Pflegeeinrichtung sollte den Expertenstandard Schmerzmanagement inzwischen umgesetzt haben. Das bedeutet nicht, dass alle Pflegeeinrichtungen daraus für sich den Vorteil erkannt haben, mit einem Schmerzmanagementsystem zu werben. Allerdings sollten Pflegeeinrichtungen das Angebot Schmerzmanagement dann auch fest in ihr allgemeines Managementsystem verankert haben in Form von Qualitätsplanung, Schmerzmanagementbeauftragte oder Managementbewertung. Wie das gehen soll, wird auf dem Fachtag „Schmerzmanagement“ in Dortmund am 26.09.2011 diskutiert werden ([www.gsb-verein.de](http://www.gsb-verein.de))

## Chancen Rehabilitation als ergänzende Leistung auch für SGB II, V, XI

Bis Ende 2012 müssen sich Rehabilitationseinrichtungen, die nach SGB IX Leistungen erhalten wollen, nach den Vorgaben der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (BAR) und § 20 SGB IX zertifizieren lassen. Inzwischen planen auch Einrichtungen, die nicht unmittelbar unter SGB IX fallen, aber dennoch Rehabilitationsleistungen anbieten, die Zulassung, um ihr Angebotsspektrum und ihre Finanzierungsmöglichkeiten zu erweitern. Infrage kommen dafür theoretisch alle Einrichtungen des Sozial- und Gesundheitswesens.

## Kooperationen Arbeiterwohlfahrt Bundesverband

Die Arbeiterwohlfahrt mit ihrem Bundesverband 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](http://www.bar-frankfurt.de)). Darüber hinaus hat die AWO mit ZertSozial eine Rahmenvereinbarung über die Begutachtung von Managementsystemen nach DIN EN ISO 9001:2008 und dem AWO-Tandem-Konzept geschlossen.

## Zertifizierungen und Rezertifizierungen Managementsysteme

- Volkshochschule Offenburg e.V. in Offenburg (ISO 9001:2008)
- Verein für Jugendhilfe, Rehaeinrichtungen der Suchtkrankenhilfe in Fellbach (ISO 9001:2008)
- VIA Berlin gGmbH in Berlin (ISO 9001:2008)
- VIA Werkstätten gGmbH in Berlin (ISO 9001:2008)
- ThomasHaus, Evangelisches Lebenszentrum für Senioren in Mannheim (ISO 9001:2008)
- Karl-Schaude-Stiftung, Altenpflegeeinrichtung in Großbottwar (ISO 9001:2008)
- Praxisklinik Goethe 10 in Frankfurt/Main (ISO 9001:2008)
- Klinik am Corso gGmbH in Bad Oeynhausen (Paritätisches Qualitäts-Siegel)
- Sozialpädiatrisches Zentrum am Olgahospital, Klinikum Stuttgart (ISO 9001:2008)
- Hochschule Niederrhein, Hochschulverwaltung in Krefeld (ISO 9001:2008)
- Diakoniestationen im Kirchenkreis Herford gGmbH in Bünde (ISO 9001:2008)
- Deutscher Hebammenverband e.V., Geschäftsstelle in Karlsruhe (ISO 9001:2008)
- Stiftung Karlshöhe Ludwigsburg, Vorstand und Wohnheim, in Ludwigsburg (ISO 9001:2008)

## Zertifizierungen und Rezertifizierungen Qualitätsfachpersonal

### Qualitätsbeauftragte

Doris Albrecht	Monika Windsheimer	Christa Hallmann
Heidi Beer	Udo Trsar	Christian Krimmer
Nadine Distler	Werner Braun	Norbert Piening
Claudia Eisenmann	Annette Sasse	Michael Senkel
Renate Furkel	Birgit Ackermann	Doris Tenhagen-Jäkel
Klaus Offenbach	Franciska Brüggemann	Martin Dapp
Kristina Pfeiffer	Meral Doganci	Bernd Staschel
Bianca Marie Rentzsch	Torsten Galka	Annette Sender

### QualitätsmanagerInnen

Dirk Stader	Michaela Jarmusek	Melanie Volkmann
Natascha Cora Grzembke	Arnd Schneider	Sven Seewald
Ute Schultk		

# Soziale Produkte



Olgastraße 139/2  
D-70180 Stuttgart  
info@zertsozial.de  
www.zertsozial.de  
Tel 0711-9641578  
Fax 0711-6406896

Qualitäts- auditorInnen	Frank Knüfken Jörg Pauly Thomas Müller Kirsten Arnecke Nicole Ziercke Andreas Nettingsmeier	Silvia Linke Guido Blum Kai Tasso Kimpfel Klaus Büllles Christine Rubel Iris Jahn	Uwe Schwarzer Annika Friebe Sven Seewald Rudolf Rölleke Irene Stenzig
<b>Nächste Personal- prüfungen</b>	<i>Qualitätsbeauftragte</i> 09.09.2011 in Vallendar 16.09.2011 in Gelsenkirchen	<i>Qualitätsbeauftragte</i> 21.10.2011 in Berlin 21.10.2011 in Gelsenkirchen	<i>Qualitätsmanager &amp; Qualitätsauditoren</i> 19.12.2011 in Essen

## QM-Module Qualitätsfachpersonal – Die Weiterbildungsmodule

Die  
Aufgaben

Die OperateurlInnen

*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

**QM-Beauftragte:** 19. – 23.03.2012, 26. – 29.06.2012 und 25. – 28.09.2012.  
Prüfungsvorbereitung und Prüfung: 25. – 26.10.2012

**Qualifizierung zur/zum Internen AuditorIn:** 06. – 09.12.2011 und 05. – 06.06.2012. Voraussetzung ist der Abschluss zur/zum QM-Beauftragten von mind. 10 Tagen

**Qualifizierung zur/ zum QualitätsauditorIn** 17. – 19.10.2011 und 17. – 19.04.2012. Prüfungsvorbereitung und Prüfung: 07. – 08.05.2012, 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:** 26. – 30.09.2011 und 7.– 11.11.11,  
Abschluss QM-Beauftragte: 11.11.11

**Interne AuditorIn:** 23. – 25.01.2012 Voraussetzung QMB

**QualitätsmanagerIn:** 23. – 25.01.2012 und 26. – 30.03.2012 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

**QM-Beauftragte:** Kurs 25: 19.09. – 23.09.2011 und 17.10. – 21.10.2011

**QualitätsauditorIn:** 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

**QM-Beauftragte:** 28. – 30.09.2011, 7. – 8.12.2011, 1. – 3.02.2012 und 3. – 4.05.2012  
Abschlussprüfung zur/zum QMB: 04.05.2012

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

Tel.: 07445-8512-446  
Fax: 07445-8512-404  
u.rother@drk-ls-bw.de  
www.drk-ls-bw.de  
offermann@qualitaetgestalten.de

Mönchengladbach Hochschule

**QM-Beauftragte, Interne AuditorInnen, QualitätsmanagerInnen und QualitätsauditorInnen:** Beginn: 11.04.2012

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 Auditoren:** 22.11.2011, 23.11.2011 und 27.02.2012  
**QualitätsmanagerInnen:** 19. – 20.03.2012, 23. – 25.04.2012, 29. – 30.05.2012  
**QualitätsauditorInnen:** 25. – 27.06.2012

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  
offermann@qualitaetgestalten.de

## QM-Details

Qualitätsmanagement – Die Fortbildungsangebote

Berlin - Bundesakademie

**QM-Workshop Wennigsen:** 24. – 25.11.2011  
**Führen zwischen Himmel und Erde:** 10. – 12.11.2011  
**Lernwerkstatt Großgruppenmethoden:** 21. – 23.09.2011 oder 08. – 10.02.2012  
**Kommunikation im Fokus von Wertschätzung, Aufmerksamkeit, Einfühlung und Ergebnisorientierung:** 23. – 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

Karlsruhe

**QM-Bildungsurlaub für Hebammen: Politik, QM und QM-Werkzeuge:** 10.-14.10.2011

Kontakt: Ute Petrus  
Bundesfortbildungsbeauftragte des Deutschen Hebammenverbandes  
Gartenstraße 26  
D-76133 Karlsruhe

Tel.: 0721-981890  
Fax: 0721-98189-20  
ute.petrus@t-online.de  
www.hebammenverband.de

Stuttgart

**Auffrischungstag für QualitätsauditorInnen (ISO 9001:2008, ISO 9004:2009, ISO 19011:2011) für max. 6 Personen:** 02.11.2011

**QM-Einführung - Begriffe, Prozess, QM-System, Audit und Maßnahmen:** 18. – 19.01.2012  
**Workshop für erfahrene AuditorInnen zu den Themen Auditstrategien, -methoden und -evaluationen für max. 6 Personen:** 12.01.2012

Kontakt: Qualität gestalten  
Dr. Claus Offermann  
Olgastraße 139/2  
D-70180 Stuttgart

Tel.: 0711-6406892  
Fax: 03212-1244783  
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](mailto:barbara.burr@zertsozial.de), Olgastraße 139/2, D-70180 Stuttgart, [www.zertsozial.de](http://www.zertsozial.de)