



- 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

### Organisationsziele oder Patientenziele?

Im Expertenstandard Schmerzmanagement des Deutschen Netzwerks für Qualitätssicherung in der Pflege steht unter Ergebnisqualität unter anderem zu lesen: „E5 Dem Patienten/Betroffenen sind gezielte Schulung und Beratung angeboten worden, um ihn zu befähigen, Schmerzen einzuschätzen, mitzuteilen und zu beeinflussen“. Hier tut sich die interessante Frage auf, ob die Organisation ihr Ziel erreicht hat, wenn sie einen Haken an ihre Checkliste gemacht („Angebot gemacht“) oder ob das Ziel der Organisation erst erreicht ist, wenn der Patient seine Schmerzen einschätzen, mitteilen und beeinflussen kann. Und wenn es patientenbezogene Ziele sind, reicht es, wenn der Patient zu 40% dazu in der Lage ist? Am interessantesten ist es, wenn der Patient auch nach der gezielten Schulung und Beratung keine Ahnung von Schmerzeinschätzung hat, aber hochzufrieden mit der Leistung ist.

## DIN 15224

### Dienstleistungen in der Gesundheitsversorgung

Am 31.01.2012 soll beim Beuth-Verlag DIN EN 15224:2011 „Dienstleistungen in der Gesundheitsversorgung - Qualitätsmanagementsysteme - Anforderungen nach DIN EN ISO 9001:2008“ herauskommen. Unter anderem geht es um den Einbezug „der Prozesse der Gesundheitsversorgung und der klinischen Prozesse und die Zusicherung, die Anforderungen hinsichtlich der Qualitätsmerkmale einzuhalten; das sind angemessene, richtige Versorgung; Verfügbarkeit; Kontinuität der Versorgung; Wirksamkeit, Effizienz; Gleichheit; evidenzbasierte/wissensbasierte Versorgung; auf den Patienten, einschließlich der körperlichen und geistigen Unversehrtheit ausgerichtete Versorgung; Einbeziehung des Patienten; Patientensicherheit und Rechtzeitigkeit und Zugänglichkeit.“ Es soll sich um „eine eigenständige Norm“ handeln, „die als Grundlage für eine Zertifizierung im Gesundheitswesen angewendet werden kann.“ Ausgearbeitet wurde diese Norm im NA 063-01-10 AA im Normenausschuss Medizin des DIN „Qualitätsmanagementsysteme im Gesundheitswesen. Ansprechpartner ist Dipl. Ing. Bernd Bösler. (<http://www.named.din.de/>)

## ISO 9001

### Produkt = Personenbezogene Dienstleistung

ISO 9001, Abschnitt 3 verweist darauf, dass "der Begriff Produkt immer auch Dienstleistung bedeuten" kann. Im Bereich Gesundheit, Soziales und Bildung handelt es sich um Personenbezogene Dienstleistungen. Bei personenbezogenen Dienstleistungen ist der Kunde an den Zielen, Ergebnissen, der Planung und Durchführung beteiligt. Außerdem spielt die Gestaltung der Beziehung zwischen Kunden und Dienstleistung eine große Rolle. Für QM-Systeme würde das bedeuten, dass Ziel/Ergebnis, Prozess und Beziehung für personenbezogene Dienstleistungen die zentralen Produktkategorien für die gesamte ISO 9001 darstellen. Ein "fehlerhaftes Produkt" als Beispiel kann dann ein inadäquates Therapieziel, ein nicht erreichtes Therapieergebnis, ein falscher oder nicht-regelgerechter Prozess und eine schlecht gestaltete soziale Beziehung sein (8.3). Im Rahmen von Fallbesprechungen können diese drei Dimensionen gemessen und überwacht werden (8.2.3 und 8.2.4). Im Rahmen der Datenanalyse können diese Dimensionen für die Managementbewertung aufbereitet werden (8.4) und unter Korrekturmaßnahmen (8.5.2) und Schulung (6.2.2) können diese "fehlerhaften Produkte" dann strukturell angegangen werden. ISO-Audits sind entsprechend zu gestalten.

## ISO 9001

### Messbarkeit

Die Messbarkeit bereitet Mühe. Es gibt Organisationen, die dem Zertifizierungsauditor zu Liebe für alle möglichen Tatbestände Zahlen als Zielgröße angeben. Messen bedeutet jedoch nicht nur, quantitative Aussagen über ein Ziel zu treffen. Es können auch qualitative Messungen stattfinden. Verhaltenstherapeuten formulieren z.B. beobachtbare Merkmale, anhand derer sie Lösungen erkennen können. Zu bestimmten Zeitpunkten beschreiben sie das Verhalten ihrer Klienten/Patienten, um Änderungen erheben oder messen zu können. (Z.B. Fritz Simon und Christel Rech-Simon: Zirkuläres Fragen Systemische Therapie in Fallbeispielen)

## QM-Thema Beschwerdemanagement - Fachtagung Dienstleistungsmanagement

Vom 1.11.-4.11.11 gab es in der Diakonie Michaelshoven in Köln-Rodenkirchen eine vom Bundesverband evangelische Behindertenhilfe organisierte Fachtagung Dienstleistungsmanagement (Betriebswirtschaft/Hauswirtschaft/Immobilien) für leitende MitarbeiterInnen. Einer der Vorträge widmete sich auch dem Thema: „Heute war das Essen aber mal gut“ – Beschwerden als Entwicklungspotenzial entdecken und umsetzen. Diesen und weitere Vorträge finden sich unter [http://www.beb-ev.de/content/artikel\\_853\\_15.html](http://www.beb-ev.de/content/artikel_853_15.html)

## Kooperationen

### BAR-Akkreditierung durch GSB-Verein

ZertSozial ist mit der Akkreditierung durch den GSB-Verein ([www.gsb-verein.de](http://www.gsb-verein.de)) für die Zertifizierung von Managementsystemen von Rehabilitationseinrichtungen gemäß § 20 SGB IX nunmehr von vier Herausgebenden Stellen akkreditiert:

- + Bundesverband Geriatrie: Qualitätssiegel Geriatrie für Rehabilitationseinrichtungen
- + Bundesverband Arbeiterwohlfahrt: AWO Qualitätsmanagement Reha
- + PQ GmbH: Paritätisches Qualitätssiegel Reha
- + GSB-Verein: GSB Qualitätssiegel (ISO 9001) Reha

Es können zwar noch weitere BAR-Akkreditierungen dazukommen, mit dem bestehenden Set ist ZertSozial jedoch für die Zertifizierung von Reha-Einrichtungen gut aufgestellt.

## Zertifizierungen

### Zertifizierungen und Rezertifizierungen Managementsysteme

- + Diakoniewerk Kloster Dobbertin gGmbH Altenhilfezentrum Dr.-Wilde-Haus, in Plau
- + Stiftung Evangelische Altenheimat (SEAH) in Stuttgart
- + Die Heilsarmee - Sozial Center Kassel in Kassel
- + Netzwerk Diakonie gGmbH Iserlohn in Iserlohn
- + JaKuS Jugendarbeit, Kultur und Soziale Dienste gGmbH in Berlin
- + Rettungsdienst Feuerwehr Essen in Essen
- + Diakonie gGmbH, Jugendwerkstatt Wolfenbüttel, in Wolfenbüttel
- + Werkstätten Stadtkirchenverband gemeinnützige GmbH in Hannover

### Zertifizierungen und Rezertifizierungen Qualitätsfachpersonal

#### Qualitätsbeauftragte

Daniela Hess  
Wencke Soltow  
Bettina Nickel  
Georg Schughart  
Markus Tullius  
Michaela Wiezorek  
Kerstin Grzonka  
Ulla Herweck  
Lilija Neu  
Gabriele Muschel-Bodura  
Konstanze Dost  
Dorothea Knauerhase  
Andrea Zimmer  
Grit Pauly  
Frauke Runkel  
Pia Nürnberger  
Anne Kristin Schellhase

Petra Boehme  
Alen Guberinic  
Anke Rettinghaus  
Justine Schaffartzik  
Natascha Steiner  
Regina Theißing  
Daniela Weikamp  
Alina Zöllter  
Marina Weinheimer  
Klaus Büllles  
Christian Schu  
Kirsten Boos  
Susanne Siegert  
Stephan Schöne  
Nicole Paulussen  
Ralf-Heinrich Rehfeldt  
Horst Rösner

Monika Baumann  
Beatrix Fischer  
Jessica Holube  
Sandra Hübner  
Claudia Peter  
Jens Pohlmann  
Mark Welschen  
Robert Raasch  
Joachim Faber  
Astrid Nickel  
Heike Fadeni-Biessei  
Thomas Kuball  
Rainer Kühnel  
Mariola Hupp  
Ivona Vujakovic

#### QualitätsmanagerInnen

Jürgen Wegstroht

#### Qualitätsauditorinnen

Ulrich Wesenick  
Carsten Wiedenfeld  
Stefan Hedderich  
Karin Fries  
Kathrin Zink-Jakobeit  
Carmen Fabritius

Dr. Rey-Djin Chien-Sonntag  
Alexander Vlcek  
Dirk Heller  
Tanja Dobrick  
Susanne Heimann

Frank Speer  
Susanne Strohmeinger  
Helga Pietschmann-Rudd  
Anita ter Veen-Buß  
Susanne Ropertz

# Soziale Produkte



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

## Nächste Personalprüfungen

Qualitätsbeauftragter	Qualitätsmanager	Qualitätsauditoren
17.02.12 Bad Zwischenahn 30.03.12 Gelsenkirchen 26.10.12 Berlin (BAKD)	15.06.12 Gelsenkirchen (VDAB)	22.01.13 Berlin (BAKD) 24.04.12 Stuttgart

## 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

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

**QM-Beauftragte (Stuttgart):** 10. – 14.09.2012, 14. – 17.01., 22. – 25.04., 13. – 14.05.2013

**Qualifizierung zur/zum Internen AuditorIn:** 04. – 07.12.12, 09. – 10.04.13

Voraussetzung ist der Abschluss zur/zum QM-Beauftragten von mind. 10 Tagen

**Qualifizierung zur/ zum QualitätsauditorIn:** 06. – 08.06., 12.–14.12.12, 21.– 22.01.13  
04. – 07.12.12

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:** 24.-28.09., 05.-11.11.2012

**Interne Auditorin:** 21.-23.01.2013 Voraussetzung QMB

**QualitätsmanagerIn:** 23.-27.01.2012 und 26.-30.03.2012 Voraussetzung QMB

Kontakt: Diakonisches Institut für Soziale Berufe gGmbH,  
Frau Geiwiz  
Bodelschwingweg 30  
D-89160 Dornstadt

Tel.: 07348-9874-0  
Fax: 0748-987430  
bgeiwiz@di-dornstadt.de  
www.di-dornstadt.de  
offermann@qualitaetgestalten.de

#### Mönchengladbach Hochschule

**QM-Beauftragte:** 18. – 19.04., 08. – 09.05., 12. – 13.06., 11.-12.09. und 23.-24.10.2012

**Interne AuditorInnen:** 20.-22.11.2012

**QualitätsmanagerInnen:** 29.-30.01., 12.- 14.03. und 16.-17.04.2013

**QualitätsauditorInnen:** 13.- 15.05.2013

**Prüfung:** 16.05.2013

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

- Gelsenkirchen **QM-Beauftragte:** Kurs 25: ab 13.01.12; Kurs 26 ab 30.03.2012; Kurs 27 ab 13.01.2013  
**QualitätsmanagerIn:** QM 09: ab 15.06.2012
- Kontakt:** VDAB Schulungszentrum GmbH      Tel.: 0209/178090  
Sabine Tonkel      info@vdab-schule.de  
Bahnhofsvorplatz 1      www.vdab-schule.de  
45879 Gelsenkirchen
- Pfalzgrafenweiler im Schwarzwald **QM-Beauftragte:** 1.-3.02.2012 und 3.-4.05.2012, 2.-3.07.2012, 15.-16.10.2012, 26.11.2012  
Abschlussprüfung zur/zum QMB: 26.11.2012
- Kontakt:** Deutsches Rotes Kreuz      Telefon: 07445- 8512-446  
Landesschule Baden-Württemberg      Fax: 07445- 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
- Berlin VIA **QM-Beauftragte:** 14.-16.08., 09.-11.10., 27.-28.11.2012, 15.-16.01.2012  
**Interne AuditorIn:** 5.-6.03.2013 und 11.06.13  
**QualitätsmanagerInnen:** ab 12.06.2013  
**QualitätsauditorInnen:** ab 26.11.2013
- Kontakt:** VIA Verbund für Integrative Angebote Berlin      Tel: 030 44354-805  
gemeinnützige GmbH      Fax: 030 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 **QM-Workshop Wennigsen:** 29. – 30.11.12  
**QM-Workshop Berlin:** 03. – 04.05.12  
**Öffentlich reden:** 19. – 21.11.12  
**Lernwerkstatt Großgruppenmethoden:** 08.-10.02.2012
- 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
- Karlsruhe **QM-Bildungsurlaub für Hebammen:**  
Aufbau, Pflege und Weiterentwicklung des QM – Systems: 06.-08.02.2012  
Interne Auditor/ interne Auditorin für Geburtshäuser und Praxen: 14.-16.05.2012
- Kontakt:** Ute Petrus      Tel: 0721-981890  
Bundesfortbildungsbeauftragte des      Fax: 0721-98189-20  
Deutschen Hebammenverbandes      ute.petrus@t-online.de  
Gartenstraße 26      www.hebammenverband.de  
D-76133 Karlsruhe
- Stuttgart **Auffrischungstag für Qualitätsauditor/inn/en** (ISO 9001:2008, ISO 9004:2009, ISO 19011:2011) für max. 6 Personen:  
**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: 17.09.2012
- Kontakt:** Qualität gestalten      Tel.: 0711-6406892  
Dr. Claus Offermann      www.qualitaetgestalten.de  
Olgastraße 139/2      info@qualitaetgestalten.de  
D-70180 Stuttgart

**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)