

Soziale Produkte...

Newsletter von ZertSozial



- kommen nur mit dem Kunden zu Stande
- brauchen gemeinsame Ziele des Kunden und des personenbezogenen Dienstleisters (Teilhabe)
- brauchen auch die Prozesstreue des Kunden (Compliance)
- sind auf die Beziehung zwischen dem Erbringer der Dienstleistung und dem Kunden angewiesen

September 2012 Nummer 2

Editor

Kundenrechte oder Leitbild?

Die QM-Normen und QM-Modelle stellen als Forderung für QM-Systeme die Kundenzufriedenheit als höchsten Wert dar. Die Erwartungen der Kundschaft sollen sogar noch übertroffen werden. Visionen, Missionen und Leitbilder spielen dabei als Motivatoren und Bekenntnisse eine große Rolle. Wie wäre es denn, wenn der Blick gewendet würde von der Organisation zum Kunden? Würde es nicht reichen, eine Charta der Rechte des Kunden zu veröffentlichen? Das Kuratorium Deutsche Altershilfe hat vor einigen Jahren die Pflege-Charta entwickelt, die jetzt vom Familienministerium promotet wird (www.pflege-charta.de). Sogar Plakate zum Aushängen gibt es dazu. Eine Kundencharta könnten Jugendhilfe, Behindertenhilfe, Banken, Kliniken, Lebensmittelproduzenten, Softwarehersteller usw. auch entwickeln. Die Unternehmen könnten die Rechte ihrer Kunden auf der Startseite der Homepage, in den Empfangsräumen und Prospekten veröffentlichen. Vielleicht könnte man dann auf die Leitbilder verzichten, die eh kaum einer kennt.

ZertSozial neu

Helgard Räbel-Guß ist als Kollegin zu uns gestoßen. Wir freuen uns darüber. Sie wird sich in Teilzeit um die Maßnahmezulassungen im Rahmen der AZAV kümmern. Außerdem ist ZertSozial am 1. August 2012 mit der Geschäftsstelle umgezogen. Wir sind jetzt in der Heusteigstraße 99 in 70180 Stuttgart-Süd. Sonst sind alle Koordinaten gleichgeblieben.

AZAV

ZertSozial ist Fachkundige Stelle

Die AZWV hatte mit dem 31.03.2012 ausgedient. Mit der Nachfolgerin AZAV (Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung), eine Verordnung zum SGB III, wurde der Kreis der Organisationen, die eine Träger- und Maßnahmezulassungen brauchen, erweitert. Am 01.04.2012 wechselte auch die Zuständigkeit der Akkreditierung. Bis zur AZWV war die Bundesagentur für Arbeit die Akkreditierungsstelle und mit der neuen AZAV hat die Deutsche Akkreditierungsstelle (DAkkS) übernommen. Im nicht-staatlichen internationalen Normierungswesen ist die Maßnahmezulassung eine Produktzertifizierung. Die Fachkundigen Stellen und Zertifizierungsgesellschaften werden daher auch nach DIN ISO 45011 akkreditiert. ZertSozial ist seit 16.08.2012 als Fachkundige Stelle nach AZAV im Rahmen der ISO 45011 akkreditiert.

Fristen

BAR und AZAV – die Zeit drängt

Am 30. September dieses Jahres endet nach § 6 der „Vereinbarung zum internen Qualitätsmanagement nach § 20 Abs. 2a SGB IX“ die Übergangsfrist, innerhalb derer stationäre medizinische Rehabilitationseinrichtungen ein gültiges Zertifikat nachzuweisen haben, damit sie weiterhin von den Reha-Trägern belegt werden dürfen. Diese Frist ist auf Juni 2013 verlängert worden. Bedingung ist, dass die Einrichtungen verbindlich bis 30.9.2012 bei einem anerkannten Zertifizierungsinstitut einen Antrag auf Zertifizierung gestellt haben.

Träger, die unter die Arbeitsförderung des SGB III fallen, müssen bis zum 31.12.2012 zugelassen sein. Es sind Träger, die zu folgenden Fachbereichen gehören: Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung, Erfolgsbezogen vergütete Arbeitsvermittlung, Maßnahmen der Berufswahl und Berufsausbildung, Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung, Transferleistungen, Maßnahmen zur Teilhabe für Menschen mit Behinderungen am Arbeitsleben.

Scope 36

Medizinisch-pädagogischer Dienst Baden-Württemberg zertifiziert

Es ist nicht so häufig, dass sich Organisationen des öffentlichen Dienstes zertifizieren lassen. Der Medizinisch-pädagogische Dienst (MPD) des Kommunalverbandes für Jugend und Soziales Baden-Württemberg ([KVJS](http://www.kvjs.de)) unterstützt die Träger der Eingliederungshilfe für behinderte Menschen (44 örtliche Sozial- und Jugendämter) und den Öffentlichen Gesundheitsdienst bei ihren Aufgaben im Rahmen der Eingliederungshilfe für behinderte Menschen. Der MPD berät auch Menschen mit Behinderungen und ihre Angehörigen in Fragen der Rehabilitation und Eingliederungshilfe. Für ZertSozial ist es die erste Zertifizierung im Scope 36.

Demenz- pflege

Erstes Zertifikat für Selbsterhaltungstherapie (SET)

Die Seniorenpflegeeinrichtung St. Bilhildis in Mainz erhielt von ZertSozial das erste Zertifikat mit einem SET-Logo. Das Zertifikat bescheinigt, dass durch das Audit am 14. und 15. Mai 2012 der Nachweis erbracht wurde, dass in der Einrichtung Menschen mit Demenz im Sinne der Selbsterhaltungstherapie (SET) gepflegt und betreut werden. Die geforderten Kriterien hat die Einrichtung mit Auszeichnung erfüllt. Im Sinne der DIN EN 45011 handelt es sich um eine Produktzertifizierung.

Reha- bilitation

Nur ein Teil der stationären Reha-Einrichtungen ist zertifizierungspflichtig

Im Jahr 2008 haben die Sozialleistungsträger 26,36 Milliarden Euro für Reha-Leistungen ausgegeben. Davon leisteten die Stadt- und Landkreise 12,455 Milliarden Euro über die Sozialhilfe-Eingliederungshilfe SGB XII (Reha-Info BAR 2010/02). Während die Reha-Einrichtungen, die z.B. von der Rentenversicherung getragen werden, nach § 20 SGB IX zertifizierungspflichtig sind, müssen die Einrichtungen, die sich ausschließlich über SGB XII finanzieren, kein funktionierendes Managementsystem nachweisen.

Zertifizie- rungen

Zertifizierungen und Rezertifizierungen Managementsysteme und Produkte

- Schlossklinik Rottenburg, Geriatrische Rehabilitation in Rottenburg/Laaber (Geriatricsiegel für Rehabilitationseinrichtungen)
- Frauenunternehmen ZORA gGmbH in Stuttgart (ISO 9001)
- Klinikum Hanau GmbH, Ausbildungszentrum am Klinikum Hanau GmbH (ISO 9001) in Hanau (ISO 9001:2008)
- Diakoniewerk, Kloster Dobbertin gGmbH, Altenhilfezentrum „Haus Gottesgruß“ in Göhren (ISO 9001)
- Auftakt GmbH, Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen in Wien (ISO 9001)
- Verein Ev. Krankenhaus Bünde, Fachklinik für Geriatrie in Enger (Geriatricsiegel)
- Verein Ev. Krankenhaus Bünde mit Lukas- Krankenhaus und Ausbildungsstätte für Gesundheits- und Krankenpflege in Bünde, Fachklinik für Geriatrie und Wohn- und Pflegezentrum Matthias-Claudius-Haus in Enger (ISO 9001)
- Zentrum für Suchtrehabilitation Four Steps in Fellbach, Rehabilitationseinrichtungen Schloß Börstingen in Starzach-Börstingen, Rehabilitationseinrichtung Four Steps Zentrum für Kurz- und Mittelzeittherapie in Lorch-Waldhausen, Rehabilitationseinrichtung Jagsttal in Möckmühl-Züttlingen, Rehabilitationseinrichtung Four Steps Lang- und Mittelzeittherapie in Schorndorf (GSB Qualitätssiegel Reha ISO 9001)
- Vitos Klinik für forensische Psychiatrie Haina, Ergotherapie in Haina/Kloster (ISO 9001)
- Diakonisches Werk Hannovers in Hannover (ISO 9001)
- Diakonisches Werk Würzburg, Matthias-Claudius-Heim in Würzburg (ISO 9001)
- Diakonie Güstrow e.V., Geschäftsstelle, in Güstrow (ISO 9001)
- Klinik am Corso, Fachzentrum für gestörtes Essverhalten in Bad Oeynhausen (ISO 9001)
- Diakonisches Werk Würzburg, Evangelische Kinder-, Jugend- und Familienhilfe in Würzburg (ISO 9001)
- Praxisnetz Watanabe, Praxisnetz für Ergotherapie, Physiotherapie, Logopädie in Herten und weiteren Standorten (ISO 9001)
- Hufeland-Klinik Bad Ems in Bad Ems (Paritätisches Qualitäts-Siegel® Reha)
- Marienkrankenhaus Nassau in Nassau (Paritätisches Qualitäts-Siegel® Reha)
- Evangelische Kliniken Luise Henriettenstift Lehnin in Kloster Lehnin (Geriatricsiegel für Rehabilitationseinrichtungen und ISO 9001)
- Zweckverband Diakonisches Werk Kassel in Kassel (ISO 9001)
- Gesundheits- und Krankenpflege Vital GmbH in Mülheim/Ruhr (ISO 9001)
- Medizinisch-Pädagogischer Dienst (MPD) des Kommunalverbands für Jugend und Soziales in Stuttgart (ISO 9001)
- Diakonie gGmbH, Jugendwerkstatt Wolfenbüttel in Wolfenbüttel (Trägerzulassung AZAV)
- Seniorenpflegeheim St. Bilhildis in Mainz (Konzept der Selbsterhaltungstherapie (SET))
- Hebammenpraxis und Geburtshaus Frau Klarck in Rastatt (ISO 9001)

Zertifizierungen und Rezertifizierungen Qualitätsfachpersonal

Qualitäts- beauftragte	Marina Möhring Denise Boguth Annika Förster Jennifer Gerdes Marion Hemmanns Klaudia Janotta Kirsten Matecki Davina Merse Sandra Sender Elena Terwort Britta Voß Jessica Zeuge Gudrun Schlack Andreas Braun Dirk Addicks Eva Carneiro Alves Anna-Lena Meinert Manuela Nickel	Tatjana Nitsche Michèle Sanner Detlef Schüler Sabine Schweers Marion Will Ilka Willms Annedore Braun Heidi Nieke Stefan Rücker Sarah Assmus Martina Benner Helene Emmerich Houda Feketic Gudrun Gruschwitz-Rathleff Christel Hammer Anke Helmholz Stefanie Koch Esther Labod	Gert Lauber Christina Lutz Eva Szurgacz Daniela Schilling Thomas Begemann Grit Beran Hubert Möllers Heike Poullie Sylvia Ullsperger Kerstin Krause Katharina Braune Sengül Cayli Sven Ebbers Mandy Eichler Moritz Giefers Susanne Hoffmann Christina Lütke-Fritsch Beatrix Trapp
Interne AuditorInnen	Klaus Lichtenfels Grit Beran Hubert Möllers	Heike Poullie Margit Gründer Claudia Schwitalla	Carsten Schramm Gabriele Stenz
Qualitäts- managerInnen	Falco Hoppe		
Qualitäts- auditorinnen	Anja Beyer Anna-Dorothea Roch Els Voget-Overeem Heike Ludwig Volker Schütze Edeltraud Vomberg Elke Leske Heike Danker Natalja Karthaus-Birle Manuela Bingen Maren Mayländer	Meike Mayer Anja Philipp Stefanie Balke Claudia Teckentrup Annette Köller Esther Wolf Rosemarie Sauer Uwe Brohl-Zubert Anne Schreyer-Schubert Ulrich Behrje Regina Hanke-Höhm	Elke Wallenwein Roland Meier Alexandra Brenner Iris-Doreen Kenull Hans-Joachim Hoos Ursula Mast Bernhard Udri Genemo Bedasso Ursula Winterscheidt Erhard Pusch
Nächste Personal- prüfungen	QualitätsauditorInnen 22.01.2013 in Berlin BAKD	QualitätsauditorInnen 16.05.2013 in Mönchenglad- bach HS Niederrhein	Alle Prüfungen Nach individueller Vereinba- rung in Stuttgart

QM-Module Qualitätsfachpersonal – Die Weiterbildungsmodule

Die Aufgaben	<p>Die Operateurinnen <i>Qualitätsassistentinnen</i> helfen den Qualitätsbeauftragten mit ihrer Arbeit vor Ort <i>Qualitätsmanagementbeauftragte</i> helfen den Leitungen das QM-System in Schuss zu halten; Voraussetzung: Qualitätsassistentenweiterbildung <i>Interne Auditorinnen</i> helfen den Qualitätsbeauftragten bei der Durchführung von Internen Audits. Voraussetzung: Abgeschlossene Qualitätsbeauftragtenweiterbildung</p>	<p>Die Strateginnen <i>Qualitätsmanagerinnen</i> haben Leitungs- und Führungsverantwortung. Voraussetzung: Abgeschlossene Qualitätsbeauftragtenweiterbildung. <i>Qualitätsauditorinnen</i> 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</p>
-----------------	--	---

Angebote

Qualitätsfachpersonal – Die Weiterbildungsangebote

Berlin
Bundesakademie

QM-Beauftragte:

18. – 22.03.13, 25. – 28.06.13,
17. – 20.09.13, 17. – 18.10.13

Qualifizierung zum/r Internen AuditorIn:

04. – 07.12.12, 09. – 10.04.13

Voraus. Abschluss zum/r
QM-Beauftragten mind. 10 Tagen

Stuttgart
Bundesakademie

QM-Beauftragte:

14. – 18.10.13; 04. – 07.02.14;
03. – 06.06.14; 03. – 04.07.14

Interne AuditorIn:

18. – 21.02.14; 06. – 07.10.14

Voraussetzung QMB

Hildesheim
Bundesakademie

QM-Beauftragte:

18. – 21.02.13; 10. – 13.06.13;
26. – 29.08.13; 24. – 25.09.13

Kontakt: Bundesakademie für Kirche und
Diakonie gGmbH, Frau Diehr
Heinrich-Mann-Str. 29
D-13156 Berlin

Tel: 0711- 4207650

diehr@bundesakademie-kd.de

raebel-guss@bundesakademie-kd.de

www.bundesakademie-kd.de

Dornstadt bei
Ulm

QM-Beauftragte:

24. – 28.09.12 und 5. – 9.11.12

Interne Auditorin:

21. – 23.01.13 Voraussetzung QMB

Qualitätsmanagerin:

24. – 25.01.12 und 18. – 22.03.13

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

Voraussetzung QMB

Tel.: 07348-9874-0

Fax: 07348-987430

bgeiwiz@di-dornstadt.de

www.di-dornstadt.de

offermann@qualitaetgestalten.de

Gelsenkirchen

QM-Beauftragte:

Kurse auf Nachfrage

Qualitätsmanager/in: Kurse auf Nachfrage

Kontakt: VDAB Schulungszentrum GmbH

Sabine Tonkel

Bahnhofsvorplatz 1

45879 Gelsenkirchen

Tel.: 0209-178090

info@vdab-schule.de

www.vdab-schule.de

Pfalzgrafен-
weiler im
Schwarzwald

QM-AssistentIn:

25. – 27.2.13, 29. – 30.04.13

QM-Beauftragte:

26. – 28.06.13, 17. – 18.10.13,

Interne AuditorIn:

Voraussetzung QualitätsassistentIn

29. – 30.11.12, 1.03.13

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

Telefon: 07445-8512-446

Fax: 07445-8512-404

u.rother@drk-ls-bw.de

www.drk-ls-bw.de

offermann@qualitaetgestalten.de

Mönchen-
gladbach
Hochschule

Interne AuditorInnen:

20. – 22.11.12

QualitätsmanagerInnen:

29. – 30.01.13, 12. – 14.03. u.16 – 17.04.13

QualitätsauditorInnen:

13. – 15.05.13. **Prüfung:** 16.05.13

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

Soziale Produkte



Heusteigstraße 99
D-70180 Stuttgart
info@zertsozial.de
www.zertsozial.de
Tel 0711-9641578
Fax 0711-6406896

Berlin VIA	Interne AuditorIn: QualitätsmanagerIn: QualitätsauditorIn: Kontakt: VIA Verbund für Integrative Angebote Berlin gemeinnützige GmbH Natalja Karthaus-Birle Schönhauser Allee 175, D-10119 Berlin	5. – 6.03. und 11.06.13 12. – 13.06.13, 14. – 15.08.13, 7.10.13 8. – 9.10.13 Tel: 030-44354-805 Fax: 030-44354-749 n.karthaus@via-berlin.de www.via-qualifizierung.de offermann@qualitaetgestalten.de
Bad Zwischenahn bei Oldenburg	QM-Beauftragte/r: QualitätsmanagerIn: Kontakt: Diakonie Service-Zentrum Oldenburg GmbH, Geschäftsbereich Qualitätsmanagement, Herr Frerichs Kastanienallee 9-11 D-26121 Oldenburg	28.01.-01.02.2013 und 18.-22.02.2013 21.-25.10.2013 und 11.-15.11.2013 Voraussetzung QMB Tel.: 0441-21001-77 Fax: 0441-21001-59 erich.frerichs@diakonie-ol.de www.dso-qm.de
Berlin PQ GmbH	QualitätsauditorIn: Kontakt: PQ GmbH - Paritätische Gesellschaft für Qualität und Management Frau Szyja Oranienburgerstraße 13-14 D-10178 Berlin	3.-7.12.12 Voraus. QualitätsmanagerIn Tel: 030-24 636 363 Fax: 030-24 636 150 Mobil 0176 420 44 573 bogumila.szyja@paritaet.org www.pq-sys.de
Nürnberg	QM-Fachkraft: QM-Beauftragter (Aufbauseminar): Interne QualitätsauditorIn: QualitätsmanagerIn: Kontakt: Kolping-Akademie Bamberg Hartmannstraße 7 96050 Bamberg	08. – 12.04.2013 15. – 19.04.2013 Voraus. QMF 13. – 15.05.2013 Voraus. QMB 17. – 26.06.2013 Voraus. QMB Tel.: 0951 51947-13 Fax: 0951 51947-19 ingrid.kuballa@kolpingbildung.de www.kolpingbildung.de

QM-Details Qualitätsmanagement – Die Fortbildungsangebote

Berlin Bundesakademie	QM-Workshop Wennigsen: Öffentlich reden: QM-Workshop (Auffrischungsseminar): Kontakt: Bundesakademie für Kirche und Diakonie gGmbH, Frau Diehr Heinrich-Mann-Str. 29 D-13156 Berlin	29. – 30.11.12; 28. – 29.11.13 19. – 21.11.12 29. – 30.04.2013 Tel: 0711-4207650 diehr@bundesakademie-kd.de raebel-guss@bundesakademie-kd.de www.bundesakademie-kd.de
Stuttgart	Auffrischungstag für QualitätsauditorInnen (ISO 9001:2008, ISO 9004:2009, ISO 19011:2011) für max. 12 Personen: 12.04.13 Workshop für erfahrene AuditorInnen: Auditstrategien, -methoden und -evaluationen für max. 12 Personen: 14.06.13 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 Heusteigstraße 99, D-70180 Stuttgart, www.zertsozial.de