



- 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

Editor

AZAV-Trägerzulassungen und ZertSozial

Für die Jugendwerkstätten, Berufsbildungsbereiche der Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen und andere Arbeitsförderereinrichtungen gab es zwischen April und Dezember 2012 stellenweise Stress, weil bis zum 31.12.2012 eine Trägerzulassung nach der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderungen (AZAV und § 178 SGB III) benötigt wurde. Der Stress hat sich zum Teil auch auf die dafür gelisteten Zertifizierungsstellen ausgewirkt. ZertSozial ist seit August 2012 auch auf dieser Liste. Zwischen Oktober und Dezember 2012 haben wir alle 38 geplanten Verfahren vor Ort abgewickelt. Das letzte Audit fand am 21.12.2012 statt (siehe auch Zertifizierungen). Dazu war ein fittes und erfahrenes Team von Auditorinnen und Auditoren notwendig. Dieses Super-Team haben wir. Vielen Dank!

ISO 9001 und ISO 20000

Informationstechnik und Infrastruktur

EDV und Informationstechnik spielen für die Organisationen des Sozial-, Gesundheits- und Bildungswesens nicht nur eine wichtige Rolle im Bereich des Finanz- und Personalmanagements, sondern auch für die Planung und Dokumentation der Dienstleistungen. Die Ermittlung, Bereitstellung und Aufrechterhaltung der IT-Infrastruktur ist deshalb unverzichtbarer Bestandteil eines QM-Systems. Die EDV-Abteilungen nehmen bewusst oder unbewusst über die Software Einfluss auf die pflegerischen, sozialpädagogischen oder medizinischen Konzepte. Als Orientierung für die EDV-Abteilungen kann die ISO/IEC 20000 IT Service Management dienen, die einen messbaren Qualitätsstandard für das IT Service Management (ITSM) anbietet. Dazu werden in der ISO/IEC 20000 die notwendigen Mindestanforderungen an Prozesse spezifiziert und dargestellt, die eine Organisation etablieren muss, um IT-Services in definierter Qualität bereitstellen und managen zu können. Ehrgeizige EDV-Abteilungen können sich auch nach ISO/IEC 20000-1:2011 zertifizieren lassen. Speziell zum Thema IT-Sicherheitsverfahren und Informationssicherheitsysteme macht die DIN ISO/IEC 27000 Vorgaben.

DIN EN 15224

DIN EN ISO 9001 für Gesundheitseinrichtungen

Im Dezember 2012 ist die neue DIN EN 15224:2012 veröffentlicht worden. Grundlage für das Konzept „Gesundheit“ der Norm ist die Definition der WHO mit den Gesundheitskomponenten der ICF (0.1.2). Mit dieser Norm sollen auch „Pflegerheime“ und andere Dienste wie Hospize und Physiotherapie und sogar Apotheken erreicht werden (0.1.3). Die neue Norm beschäftigt sich mit klinischen Prozessen und betont das Risikomanagement (DIN ISO 3100) der Einrichtungen. Der Begriff des Kunden wird erweitert – jetzt können auch Angehörige und Kostenträger dazugehören (3.2).

Schwach ist die neue Norm, was die Definition des Produkts der Dienstleistungen in der Gesundheitsversorgung angeht: Dass Produkte das Ergebnis eines Prozesses sein können oder ein Produkt eine Dienstleistung, das ist eher banal. Dass das Ergebnis eines Prozesses der Gesundheitsversorgung ein „Körperprodukt, z.B. Blut, Plasma“ (3.9) sein kann, ist eher skurril. Naheliegender wäre ja für einen Laien, dass ein zentrales Produkt oder Ergebnis der Gesundheitsversorgung die Gesundheit der Patientin sein könnte oder das Erreichen eines zwischen Patientin und Ärztin ausgehandelten Behandlungs-, Pflege- oder Therapieziels. Schade ist, dass in diesem Normenausschuss des DIN die Vertreter der Freien Wohlfahrtspflege sehr rar sind. Ihnen wäre diese Schwäche sicherlich aufgefallen.

Wahrscheinlich werden sich die Zertifizierungsstellen mit dem Scope 38/1 im Frühsommer von der DAkkS für die DIN 15224 akkreditieren lassen können. ZertSozial wird die Akkreditierung auch anstreben.

Schnittstellen

Kooperation QM und Controlling

Wer weiß am besten über die Situation einer Organisation Bescheid? Im Bereich der Finanzen ist es die Finanzcontrollerin und im Bereich der Qualität die Qualitätscontrollerin, nämlich die QM-Beauftragte. Eine Zusammenarbeit der beiden Stabsstellen fördert eine neue Qualität der Informationen zu Tage im Blick auf Prozesseffizienz und die Qualität der Produkte. Vielleicht interessieren sich die beiden Info-Träger einfach mal füreinander.

Neue Partner

Kooperationen mit vier weiteren Bildungsanbietern

Vier weitere Bildungsanbieter im Bereich QM-Fachpersonal wollen für die Prüfung und Zertifizierung mit ZertSozial zusammenarbeiten: Mit der BAK- Die Bildungsakademie in Dortmund, mit der Kolping-Akademie Bamberg und mit der Diakonie Sozialdienste GmbH In Bad Laasphe wurden Verträge geschlossen. In Zusammenarbeit mit der Evang. Hochschule Ludwigsburg wurden die ersten Qualitätsmanagerinnen-Prüfungen abgenommen. Diese Weiterbildung wurde von Anne Schreyer-Schubert (www.ikom-stuttgart.de) organisiert.

Neue Zertifikatssymbole



Zertifizierungen

Zertifizierungen und Rezertifizierungen Managementsysteme und Produkte

- Evangelisches St.- Petri –Stift, Höxter (ISO 9001)
- Erlacher-Arbeitshilfen Erlacher Höhe, Großerlach-Erlach (ISO 9001)
- Pflegeeinrichtungen AWO Freiburg, Freiburg (ISO 9001 u. AWO-Tandem)
- Neue Arbeit gGmbH, Hannover (AZAV-Trägerzulassung)
- Stiftung Karlshöhe, Arbeit, Technik, Jugend und Ausbildung, Ludwigsburg (AZAV-Trägerzulassung)
- Reha-Akademie, Schule für Physiotherapie Berlin (ISO 9001, Träger- und Maßnahmezulassung)
- Hochschule Niederrhein, Bibliothek, Krefeld (ISO 9001)
- Volkshochschule Friedrichshafen (ISO 9001, (AZAV Trägerzulassung)
- Diakonieverbund Dornahof und Erlacher Höhe e.V., Großerlach (AZAV-Träger- und Maßnahmezulassung)
- Arbeits- und Sozialberatungsgesellschaft e.V. (ASG), Hannover (ISO 9001, AZAV-Trägerzulassung)
- Verein für Jugendhilfe im Landkreis Böblingen e.V. (AZAV-Trägerzulassung)
- Werkstätten Stadtkirchenverband Hannover gemeinnützige GmbH (ISO 9001, AZAV-Trägerzulassung)
- Zweckverband Diakonisches Werk Kassel (ISO 9001)
- Kreisdiakonieverband Rems-Murr-Kreis Waiblingen (AZAV-Trägerzulassung)
- Diakoniewerk Kloster Dobbertin gGmbH, Dobbertiner Werkstätten (ISO 9001 und AZAV-Trägerzulassung)
- Jugendwerkstatt Damme (ISO 9001 und AZAV-Trägerzulassung)
- Jugendwerkstatt Celle gGmbH (ISO 9001 und AZAV-Trägerzulassung)
- Jugendberufshilfen des Landkreises Nienburg/Weser (ISO 9001 und AZAV-Trägerzulassung)
- Ev. Jugendhilfe Osnabrück gemeinnützige GmbH (ISO 9001 und AZAV-Trägerzulassung)
- Brückenhaus e.V., Kirchheim (ISO 9001 und AZAV-Trägerzulassung)
- Vitos Kalmenhof gemeinnützige GmbH, Idstein (ISO 9001)
- Jugendwerkstatt des Ev.-luth. Kirchenkreises Emden (ISO 9001 und AZAV-Trägerzulassung)
- Samariterstiftung Nürtingen (AZAV-Trägerzulassung)
- Schloss-Reha Rottenburg, Rottenburg/Laaber (Geriatricsiegel für Rehabilitationseinrichtungen)
- Stuttgarter Werkstätten der Lebenshilfe GmbH (AZAV-Trägerzulassung)
- Notdienst für Suchtmittelgefährdete und –abhängige Berlin e.V. (AZAV-Trägerzulassung)
- VIA Werkstätten gGmbH, Berlin (AZAV-Trägerzulassung)

- VIA Werk gemeinnützige GmbH, Berlin (AZAV-Trägerzulassung)
- Diakonische Jugendhilfe Region Heilbronn e.V. (AZAV-Trägerzulassung)
- Diakonie gGmbH, Beschäftigungsförderung, Wolfenbüttel (ISO 9001 und AZAV-Trägerzulassung)
- Pestalozzi-Stiftung, Burgwedel (AZAV-Trägerzulassung)
- Caritas-Werkstätten-Hannover-Niels-Stensen-Haus (ISO 9001 und AZAV-Trägerzulassung)
- Walze e.V. Buxtehude (ISO 9001 und AZAV-Trägerzulassung)
- Stadt Wolfsburg, GB Jugend, JOBWERK (ISO 9001 und AZAV-Trägerzulassung)
- Diakonische Einrichtungen Wendland gGmbH, Dannenberg (ISO 9001 und AZAV-Trägerzulassung)
- Überbetriebliche Ausbildungsstätte – ÜBA – im Krelinger Reha-Zentrum des Geistlichen Rüstzentrums Krelingen der Ahdener Bruderschaft e.V., Walsrode (ISO 9001 und AZAV-Trägerzulassung)
- SOS-Mütterzentrum Salzgitter (ISO 9001 und AZAV-Trägerzulassung)
- Ev. Behindertenhilfe Dresden und Umland gGmbH (AZAV-Trägerzulassung)
- Jugend- und Bildungshaus Tettenborn e.V., Bad Sachsa (ISO 9001 und AZAV-Trägerzulassung)
- Kreisdiakonieverband Esslingen, Nürtingen (AZAV-Trägerzulassung)
- Herbergsverein Winsen/Luhe und Umgebung e.V. (ISO 9001 und AZAV-Trägerzulassung)
- KiZ – Kommunikationszentrum für interkulturelle Zusammenarbeit Kirchheim/Teck (AZAV-Trägerzulassung)
- Diakonisches Werk im Kirchenkreis Recklinghausen e.V, Ambulant Betreutes Wohnen (ISO 9001)

Zertifizierungen und Rezertifizierungen Qualitätsfachpersonal

QM-Beauftragte

Gundula Crone-Sohni
Sven Wragge
Maika Ehses
Gabriele Franzen
Jutta Kühl
Sylvia Oster
Birgit Pieper
Markus Sahner
Ute Salm
Armin Sauer
Ulrike Tuba
Anja Wagner
Jacqueline Bunte

Thorsten Mennewisch
Bernhard Willeke
Barbara Wisniewski
Sabine Zielinski
Carsten Berg
Christiane Börnke-Zischke
Nicole Brauer
Britta Gehrman
Martin Griesinger
Verena Hantrop
Sandra Harper
Marita Heßler
Jan Jörgensmann

Robert Maaß
Ina Mann
Janet Ratschkowski
Marion Rehfeldt
Jutta Ringsdorf
Kerstin Schneider
Mario Senf
Helga Stumpf
Karen Henschen
Jürgen Oldekop
Stephan Dumann
Kristin Mandler
Tanja Serka

Interne Auditorinnen

Gundula Crone-Sohni

Ute Petrus

Tanja Riese

Qualitätsmanagern

Falko Hoppe
Thorsten Aschendorf

Bernd Löffler
Sonja Ducke

Qualitätsauditorinnen

Patrizia Di Tolla
Ursula Niemczewski
Dipl.-Ing. Johannes Ewert
Marion Podei
Joachim Bräuning
Barbara Rottländer-Goldberg

Magnus von Kortzfleisch
Jürgen Rudolph
Ariane Rausch
Michael Rüttsche
Lina Erika Hartmann
Anne Hauser

Christina Gloth
Carmen Ludwig
Elena Seif
Christina Püschel
Sabine Jeschke
Beate Schwarz

Soziale Produkte



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

Nächste Personalprüfungen

Qualitätsbeauftragte:

22.02.2013
Bad Zwischenahn, Diakonie-Servicezentrum Oldenburg
28.02.2013
Hannover, BAKD & DW H
14.05. 2013
Stuttgart, BAKD
18.10.2013
Berlin, BAKD

Interne AuditorInnen:

15.02.2013
Wien, Qualität Gestalten

QualitätsauditorInnen:

16.05.2013
Mönchengladbach,
HS Niederrhein

Alle Prüfungen nach individueller Vereinbarung in Stuttgart

QM-Module

Die Aufgaben

Qualitätsfachpersonal – Die Weiterbildungsmodulare

Die Operateurinnen

Qualitätsassistentinnen/Qualitätsfachkräfte 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

Bundesakademie Berlin

QM-Beauftragte: 18. – 22.03.2013; 25. – 28.06.2013; 17. – 20.09.2013; 17. – 18.10.2013 (741517)

Interne/r AuditorIn: 10. – 13.12.2013; 13. – 14.05.2014 – Voraussetzung QMB(742308)

QM-Workshop (Auffrischungsseminar): 29. – 30.04.2013 (742221)

Bundesakademie Stuttgart

QM-Beauftragte: 14. – 18.10.2013; 04. – 07.02.2014; 03. – 06.06.2014; (741521) 03. – 04.07.2014

Interne/r AuditorIn: 18. – 21.02.2014; 06. – 07.10.2014 – Voraussetzung QMB (742312)

Bundesakademie Hildesheim

QM-Beauftragte: 18. – 21. 02.2013; 10. – 13.06.2013; 26. – 29.08.2013; 24. – 25.09.2013 (741523) Kooperation mit DW Hannover

Kontakt: Bundesakademie für Kirche und Diakonie gGmbH

Frau Diehr
Heinrich-Mann-Str. 29
13156 Berlin

Tel.: 030 / 48837-470

Fax : 030 / 48837-300

diehr@bundesakademie-kd.de

www.bundesakademie-kd.de

raebel-guss@bundesakademie-kd.de

- Dornstadt bei Ulm**
QM-Beauftragte: 23. – 27.09.13 und 18. – 22.11.2013
Interne Auditorin: 27.-29.01.2014 Voraussetzung QMB
Qualitätsmanagerin: 30.-31.01.2014 und 17.-21.03.2014 Voraussetzung QMB+IA
Kontakt: Diakonisches Institut für Soziale Berufe gGmbH,
Frau Geiwiz
Bodelschwingweg 30
D-89160 Dornstadt
Tel.: 07348-9874-0
Fax: : 07348-9874-30
bgeiwiz@di-dornstadt.de
www.di-dornstadt.de
offermann@qualitaetgestalten.de
- Gelsenkirchen**
QM-Beauftragte und 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
- Nürnberg**
QM-Fachkraft 08. – 12.04.2013
QM-Fachkraft 03. – 07.06.2013
QM-Beauftragter (Aufbauseminar) 15. – 19.04.2013 Voraussetzung QMF
QM-Beauftragter (Aufbauseminar) 08. – 12.07.2013 Voraussetzung QMF
Interner Qualitätsauditor 13. – 15.05.2013 Voraussetzung QMB
Interner Qualitätsauditor 22. – 24.07.2013 Voraussetzung QMB
Qualitätsmanager 17. – 26.06.2013 Voraussetzung QMB
Kontakt: Kolping-Akademie Bamberg
Ingrid Kuballa
Hartmannstr. 7
96050 Bamberg
Tel.: 0951-51947-0
Fax: : 0951-51947-19
akademie@kolpingbildung.de
www.kolpingbildung.de
- Gelsenkirchen**
QM-Beauftragte und 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
- Siegen**
QM-Beauftragte: 26.-27.09.13, 10.-11.10.13, 05.-06.12.13, 09.-10.01.14, 06.-07.02.14, der letzter Blocktermin für Prüfungsvorbereitung/Prüfung wird noch bekanntgegeben
Kontakt: Diakonie Sozialdienste GmbH
Sebastian Schreiber
Bahnhofstrasse 50
57334 Bad Laasphe
Tel.: 02752 / 479 430, 0160/98961666
Fax: : 02752 / 479 587
Sebastian.schreiber@diakonie-sw.de
- Pfalzgrafeweiler im Schwarzwald**
QM-AssistentIn: 25.-27.2.13, 29.-30.04.13
QM-Beauftragte: 26.-28.06.13, 17.-18.10.13, Voraussetzung QualitätsassistentIn
Interne AuditorIn: 5.-6.11.13, 7.03.14
Kontakt: Deutsches Rotes Kreuz
Landesschule Baden-Württemberg
Ute Rother
Karl-Berner-Straße 6
72285 Pfalzgrafeweiler (Schwarzwald)
Telefon: 0049 (7445) 8512-446
Fax: 0049 (7445) 8512-404
E-Mail: u.rother@drk-ls-bw.de
Internet: www.drk-ls-bw.de
offermann@qualitaetgestalten.de
- Berlin VIA**
Interne Auditoren: 5.- 6.03. und 11.06.13
Qualitätsbeauftragte: 13.-15.08.13, 16.-18.09.13, 7.- 9.10.13 und 26.11.13
Interne AuditorInnen: 27.-28.11.13
Kontakt: VIA Verbund für Integrative Angebote Berlin
gemeinnützige GmbH
Natalja Karthaus-Birle
Schönhauser Allee 175, D-10119 Berlin
Tel: +49 30 44354-805
Fax : +49 30 44354-749
n.karthaus@via-berlin.de
www.via-qualifizierung.de
offermann@qualitaetgestalten.de

Bad Zwischenahn bei Oldenburg (Oldb.)	QM-Beauftragte/r: 28.01.-01.02.2013 und 18.-22.02.2013 Qualitätsmanager/in: 21.-25.10.2013 und 11.-15.11.2013 Voraussetzung QMB Kontakt: Diakonie Service-Zentrum Oldenburg GmbH, Geschäftsbereich Qualitätsmanagement, Herr Frerichs Kastanienallee 9-11 D-26121 Oldenburg	Tel.: 0441-21001-77 Fax: 0441-21001-59 erich.frerichs@diakonie-ol.de www.dso-qm.de
Marburg Würzburg Fulda Berlin	Basislehrgang PQ-Sys[®]: Teil 1: 26.-28.02.2013, Teil 2: 08.-10.04.2013 in Marburg Basislehrgang PQ-Sys[®]: Teil 1: 24.-26.09.2013, Teil 2: 05.-07.11.2013 in Würzburg Aufbaulehrgang PQ-Sys[®]: Teil 1: 14.-16.05.2013, Teil 2: 11.-13.06.2013 in Fulda Qualitätsmanager: PQ-Sys[®]: Teil 1: 14.-16.05.2013, Teil 2: 11.-13.06.2013 in Berlin (Prüfung bei ZertSozial)	
Berlin	Auditorenschulung PQ-Sys[®]: 09.-13.12.2013, Teil 2: 11.-13.06.2013 in Berlin (Prüfung zum/zur externen Auditor/-in bei ZertSozial)	
Berlin Berlin Berlin Berlin	Auffrischungsseminar PQ-Sys[®] 05.06.2013 in Berlin Seminar PQ-Sys[®] Trägerzulassung gem. AZAV 18.-19.02.2013 und 15.03.2013 in Berlin Seminar PQ-Sys[®] Prozessaudit 03.-04.04.2013 in Berlin Kontakt: PQ GmbH - Paritätische Gesellschaft für Qualität und Management Herr Peter Ußner Oranienburgerstr. 13-14 10178 Berlin	Tel.: 030- 24 636 362 Fax. 030-24 636 120 p.qualitaet@paritaet.org http://pq-sys.de Anmeldung online: http://pq-sys.de/Schulungen.html

QM-Details Qualitätsmanagement – Die Fortbildungsangebote

Berlin - Bundesakademie	QM-Workshop Wennigsen: QM-Workshop (Auffrischungsseminar): 28. – 29.11.2013 QM-Workshop (Auffrischungsseminar): 29. – 30.04.2013 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
Stuttgart	Auffrischungstag für QualitätsauditorInnen (ISO 9001:2008, ISO 9004:2009, ISO 19011:2011) für max. 12 Personen: 12.04.13 Workshop für erfahrene AuditorInnen zu den Themen Auditstrategien, -methoden und -evaluationen für max. 12 Personen: 14.06.13 DIN EN 15224:2012 – Dienstleistungen in der Gesundheitsversorgung – Qualitätsmanagementsysteme für max. 12 Personen: 13.09.13 Kontakt: Qualität gestalten Dr. Claus Offermann Olgastraße 139/2 D-70180 Stuttgart	Tel.: 0711-6406892 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