

- 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

### Verhandlungen mit KlientInnen

Das Wirtschaftsmagazin „brandeins“ hat im Septemberheft den Schwerpunkt „Verhandeln“. In Gesellschaften, die eher auf Konsens und Beteiligung als auf Schluss jetzt! ausgerichtet sind, handelt es sich um eine elementare Tätigkeit, wenn den verschiedenen Interessen Rechnung getragen werden soll. Im Zusammenhang mit personenbezogenen Dienstleistungen stellt sich die Frage, wie die Verhandlungen mit gehandicapten PatientInnen, KlientInnen, NutzerInnen, BewohnerInnen usw. im Sinne der Inklusion aussehen. Hat die Organisation ein Konzept für die zielgerichtete Kommunikation mit ihren KundInnen oder reicht eine mehr oder weniger reflektierte Praxis aus, die aus Erfahrung, gutem Willen und guter Erziehung der einzelnen MitarbeiterIn besteht? Im Sinne der ISO 9001 (strategisch: 5.2 Kundenorientierung, operativ 7.2.3 Kommunikation mit dem Kunden) sollten personenbezogene Dienstleister Kommunikationskonzepte nachweisen. Dort könnte dann z.B. auch die „Motivierende Gesprächsführung“, die „unterstützte Kommunikation“, die „gestützte Kommunikation“ oder andere Methoden der wirksamen Gesprächsführung mit KlientInnen thematisiert werden. Das könnten dann gute Voraussetzungen für Verhandlungen mit KundInnen sein.

## DIN EN 15224

### DIN EN ISO 9001 für Gesundheitsversorger wird DIN EN15224

Es sind vor allem vier Schwerpunkte, die die DIN EN 15224:2012 von der ISO 9001 abgrenzt. Zur Sprache kommen jetzt

- Klinische Prozesse, die das Zusammenspiel von Gesundheitsversorger und Kunden beschreiben sollen
- Die anderen Interessierten Parteien, wie Angehörige, die ebenfalls Einfluss auf die Versorgung haben,
- Elf Qualitätsmerkmale, die für die Gesundheitsversorger Orientierung bei der Gestaltung von Strukturen und Prozessen bieten sollen und
- Klinische Risiken, denen der Kunde ausgesetzt ist und die minimiert werden sollen. Dafür ist die ISO 31000 die Grundlage.

Dadurch, dass die DIN EN15224 die „soziale Betreuung“ (0.1.3) vernachlässigt und sich auf die „Gesundheitsversorgung“ konzentriert, fehlt ein wichtiger Teil der Personenbezogenheit, nämlich die sozialen Beziehungen, die jede Ärztin und jede Krankenschwester mit Patientenkontakten als gestaltbare Grundlage der Arbeit mit Menschen sehen. Einen Kommentar finden Sie in unserem [WEB](#).

Die Konformitätsbewertungsstellen, wie die Zertifizierer im DAkkS-deutsch heißen, werden sich für die DIN EN 15224 wohl im Lauf von 2014 akkreditieren lassen können. Interesse an der Akkreditierung und Zertifizierung gibt es auch in Österreich und in der Schweiz. Es ist geplant, diese Norm als Leitnorm für die verschiedenen klinikspezifischen Zertifizierungen, wie z.B. BAR, OnkoZert, zu etablieren. Die Auditoren für die DIN EN 15224 werden eine dreitägige Fortbildung vor allem zum klinischen Risikomanagement und zu den klinischen Prozessen absolvieren müssen.

## Berufe mit QM

### QM-Systeme für Hebammen und andere

Es gibt schon immer eine Reihe von Allein-UnternehmerInnen, die über ein dokumentiertes QM-System verfügen. Manche aus reiner Notwehr, weil sie eine Ordnung brauchen, um sich in ihren eigenen Prozessen zurechtzufinden. Einige sind auch zertifiziert, obwohl sie nicht eine Organisation im klassischen Sinn bilden. Sie arbeiten zum Teil mit Unternehmen zusammen, die eine Zertifizierung erwarten. Seit April 2012 gehören auch die Arbeitsvermittler dazu, die für die Vermittlungsgutscheine der Arbeitsagentur eine Trägerzulassung nach AZAV vorweisen müssen. Neu im Bunde der FreiberuflerInnen mit QM sind die 15.000 aktiven Hebammen, die nach dem SGB V zu Qualitätsmanagement, jedoch nicht zur Zertifizierung verpflichtet sind. Das Selbstmanagement der Allein-UnternehmerInnen geht langsam aber sicher in QM mit ISO-9001-Orientierung über. Das QM-Handbuch für die Hebammen des DHV jedenfalls wird jeder ISO 9001-Liebhaber gleich in sein Herz schließen. (siehe auch <http://www.hebammenverband.de>, 07/2013 über Hebammen-QM).

## ISO 21500

### Leitfaden zum Projektmanagement

Die International Organisation for Standardisation (ISO) hat am 03. 09. 2012 den internationalen Standard für Projektmanagement ISO 21500 veröffentlicht. Organisationen können die Norm als Anleitung für ihr Projektmanagement-Prozessmodell verwenden. Sie bietet eine allgemeine Beschreibung der Begriffe und Prozesse, die im Projektmanagement als bewährte Praxis gelten. Im Juli 2013 sollte die Norm beim Beuth-Verlag in deutscher Sprache erscheinen.

## ISO 9001

### Überarbeitung der Leitnorm für QM-Systeme

Eigentlich war eine ganze Reihe von Qualitätältern mit der ISO 9001:2008 zufrieden. Dann wurde im zuständigen ISO-Komitee knapp entschieden, die ISO 9001 doch komplett zu überarbeiten. Der Arbeitsplan wurde im Oktober 2012 festgelegt. Bis ca. Ende 2015 soll die neue ISO 9001 fertig sein. Im Lauf von 2016 werden die ersten Organisationen sich danach zertifizieren oder rezertifizieren lassen, können oder müssen.

## DIN SPEC 91020

### Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM)

In einer Expertenrunde der Deutschen Akkreditierungsstelle (DAkKS) zur DIN SPEC 91020, in der auch unser ZertSozial-Kollege Erich Frerichs mitwirkte, wurde Inhalt und Fahrplan für die Akkreditierung der Norm für das BGM besprochen. Das BGM soll als System geplant und sichergestellt werden und nicht nur aus einzelnen Maßnahmen bestehen. Anfang 2014 werden die Zertifizierungsinstitute ihre Akkreditierungsanträge stellen können. Danach werden die Organisationen ihr BGM zertifizieren lassen können – zur Freude der Beschäftigten und ihrer Krankenkassen.

## Kooperationen

### Lizenzvertrag für das Diakonie-Siegel Fachstellen Sucht

Das Diakonische Institut für Qualitätsentwicklung (DQE) im Evangelischen Werk für Diakonie und Entwicklung e.V. hat eine neue Arbeitshilfe herausgegeben, die die praktische Umsetzung des Bundesrahmenhandbuchs Diakonie-Siegel Fachstelle Sucht unterstützt. Das von Diakonischen Institut für Qualitätsentwicklung (DQE) und dem Gesamtverband für Suchtkrankenhilfe (GVS) herausgegebene Bundesrahmenhandbuch „Diakonie-Siegel Fachstelle Sucht“ beruht auf der Internationalen Norm ISO 9001:2008 und den fachspezifischen und ethischen Vorgaben diakonischer Arbeit. Damit wird diakonischen Einrichtungen ein Instrument zur Verfügung gestellt, ein Qualitätsmanagementsystem zu implementieren und ggf. zertifizieren zu lassen. Seit 1. Juni 2013 gilt der Lizenzvertrag über die Auditierung und Zertifizierung der Fachstellen Sucht zwischen der ZertSozial GmbH und dem Diakonischen Werk der EKD (DQE – Aktuell – August 2013).

### Vertrag mit dem Deutschen Hebammenverband

Seit Mitte Mai 2013 gibt es einen Vertrag zwischen der ZertSozial GmbH und dem Deutschen Hebammenverband (DHV) über Audit- und Zertifizierungsleistungen mit besonderen Konditionen für die Mitgliedseinrichtungen des DHV. Es handelt sich vor allem um die Geburtshäuser als Hebammengeleitete Einrichtungen. Die Auditkriterien bestehen aus der Internationalen Norm ISO 9001 und den Vorgaben des § 134a SGB V Anhang 1 Anlage 4. ZertSozial zertifiziert seit 2007 Geburtshäuser - derzeit sind es acht in Baden-Württemberg, Bayern und Hessen.

### Kooperation Christliches Jugenddorfwerk Deutschlands (CJD)

Das CJD bietet jährlich 155.000 jungen und erwachsenen Menschen Orientierung und Zukunftschancen. Sie werden von 9.500 hauptamtlichen und vielen ehrenamtlichen Mitarbeitenden an über 150 Standorten gefördert, begleitet und ausgebildet. Grundlage ist das christliche Menschenbild mit dem Motto "Keiner darf verloren gehen!" Das CJD bietet nun auch Weiterbildungen für Qualitätsbeauftragte an. Die erste QB-Prüfung durch ZertSozial wird im April 2014 stattfinden.

## Zertifizierungen

## Systeme und Träger

### Zertifizierungen und Rezertifizierungen Managementsysteme und Produkte

- Diakoniewerk Oberlausitz e. V. , Oberlausitzer Werkstätten (OLW) in Großhennersdorf (ISO 9001 und AZAV-Trägerzulassung)
- Nikolaus Groß GmbH, Senioreneinrichtung Haus Sankt Thomas in Essen (ISO 9001)
- Lebenshilfe gGmbH, Wohnstätten und ambulante Dienste für Menschen mit Behinderungen in Berlin (ISO 9001)
- Diakoniewerk Duisburg (ISO 9001)
- Arbeitslosen-Selbsthilfe Alzey-Worms e.V. in Alzey (AZAV-Trägerzulassung)
- Passjob Arbeitsvermittlung in Bondorf (ISO 9001 und AZAV-Trägerzulassung)
- Institut der Klinik für Kinder- und Jugendmedizin in Wolfsburg, Zentrum für Entwicklungsdiagnostik und Sozialpädiatrie (ZEUS) in Wolfsburg (ISO 9001)
- Ausbildungszentrum Klinikum Hanau GmbH, Schule für Gesundheits- Kranken-/ Kinderkrankenpflege am Klinikum Hanau (ISO 9001 und AZAV-Trägerzulassung)
- Gemeinnützige Beschäftigungs- und Integrations-Gesellschaft in Sigmaringen-Jungnau (AZAV-Trägerzulassung)
- Volkshochschule Offenburg e.V. in Offenburg (AZAV-Trägerzulassung)
- Berufsausübungsgemeinschaft Prof. Dr. med. Ch. Fellbaum & Dr. med. U. Oehler, Fachärzte für Pathologie in Singen (ISO 9001)
- Hegau-Bodensee-Klinikum mbH in Singen (ISO 9001)
- Stiftung Kath. Behindertenhilfe im Bistum Hildesheim in Hildesheim (AZAV-Trägerzulassung)
- Geburtshaus und Hebammenpraxis Tübingen-Ammerbuch in Ammerbuch (ISO 9001)
- Jugendberufshilfen des Landkreises Nienburg/Weser (ISO 9001 und AZAV-Trägerzulassung)
- Geburtshaus Horb in Horb-Dießeln (ISO 9001)
- Neue Arbeit Thüringen in Meiningen (ISO 9001 und AZAV-Trägerzulassung)
- Diakonie-Pflegeheim Am Rosengarten in Güstrow (ISO 9001)
- Katholische Kirchengemeinde St. Peter und Paul Leinfelden und Katholische Kirchengemeinde St. Raphael Echterdingen 70771 Leinfelden-Echterdingen (ISO 9001 und KTK-Gütesiegel)
- VIA Verbund für Integrative Angebote Berlin gemeinnützige GmbH in Berlin (ISO 9001)
- Geburtshaus & Hebammenpraxis Margaritenheim GbR in Schwäbisch Gmünd (ISO 9001)
- Katholische Kliniken Lahn gGmbH in Nassau (ISO 9001 und Paritätisches Qualitäts-Siegel BAR)
- Stadt Biberach Volkshochschule (ISO 9001)
- Kath. Kirchengemeinde St. Johannes der Täufer mit Kindertagesstätte in Sessenbach (ISO 9001 und KTK-Gütesiegel)
- Diakonisches Werk der Ev.-luth. Landeskirche Hannovers e.V., Landesgeschäftsstelle, in Hannover (ISO 9001)
- Neuerkeröder Werkstätten GmbH in Braunschweig – Rautheim (ISO 9001 und AZAV-Trägerzulassung)
- Kirchliche Erwerbsloseninitiative Zschopau in Zschopau (AZAV-Trägerzulassung)
- AHK-Wuppertaler Tafel e. V. in Wuppertal (AZAV-Trägerzulassung)
- Zentrale AWO Sozial gGmbH in Stuttgart mit ihren Altenhilfeeinrichtungen (ISO 9001 und AWO-Tandem)
- Samariterstiftung Nürtingen mit ihren Werkstätten für körperlich und/oder geistig behinderte Menschen (ISO 9001)
- Diakonie Güstrow e.V., Ev.-integrative Tagesstätte Regenbogen in Güstrow (ISO 9001)
- Diakonisches Werk im Kirchenkreis Recklinghausen e.V. mit seinen Altenhilfeeinrichtungen (ISO 9001)
- Kath. Pfarrgemeinde Christ-König mit Kindertagesstätte in Frankfurt/Main (ISO 9001 und KTK-Gütesiegel)

## Zertifizierungen

### Qualitäts-beauftragte

## Zertifizierungen und Rezertifizierungen Qualitätsfachpersonal

Margot Adamietz  
Christina Barth  
Patric Becker  
Klemens Bergmann  
Silke Bidlingmaier  
Patricia Bonney  
Peter Boos  
Daniel Brade  
Hannelore Brants  
Timo Calicchio  
Gabriela Coort  
Claudia Dreher  
Artur Diekamp  
Christine Dirks  
Iris Doschkal  
Sabine Eberhardt  
Andrea Engelhardt  
Eva-Marie Fild  
Susanne Finis  
Anne Fitschen  
Eckhard Frohberg  
Beate Gernsheimer  
Jennifer Große-Beck  
Regina Hanke-Höhmann  
Nicola Hawashin  
Jan Spitalsky  
Dirk Stahlke  
Jörg Ständer  
Johannes Steinhilber  
Axel Stellmann  
Hans-Dieter Stienen

Sabine Heinze  
Elena Hild  
André Höfig  
Sonja Hörnemann  
Imke Huntemann  
Holger Ihmels  
Katrin Irmer  
Carmen Jagielski  
Susanne Jungkunz  
Tobias Klaus  
Horst Knöpfel  
Sabrina Köneke  
Yvonne Köster  
Andrea Kranich-Miegl  
Heike Krause  
Matthias Kreimeyer  
Jochen Krull  
Michaela Krumrey  
Ramona Kuhn  
Antje Kuhrt  
Christine Lange  
Andrea Laun  
Hendrik Lütke  
Eduard Luszias  
Janina Malek  
Marina Stolle  
Mathias Stolp  
Regina Struwe  
Mirko Surburg  
Corda Theiss  
Alp Turan

Martina Maier-Luck  
Axel Markner  
Gesche Meincke  
Christiane Meiners  
Andreas Meyer  
Sabine Möller  
Martin Mooz  
Liliana Mora Motta  
Marc Nohl  
Lena Oelkers  
Walburga Plate  
Margot Przesdzieng  
Miriam Piesker  
Sandra Richter  
Jens Rusch  
Mike Rommerskirch  
Marco Schäfer  
Nicole Scheid  
Sandro Schirmer  
Christoph Schluckebier  
Christine Schmecht  
Dorit Schön  
Silke Schroer  
Bianca Schumann  
Ralph Sendel  
Cornelia Vogel  
Christine Vogler  
Karin Willi  
Thomas Willsch  
Hilke Wulf

### Interne AuditorInnen

Angela Knotz  
Andrea Kumer  
Denize Krauspenhaar

Sabine Möckel  
Jasmin Treiber  
Birgit Weiß

### Qualitäts-managerInnen

Gerald Bürkert  
Katja Damm  
Martin Ducke  
Hilke Freels-Thibaut  
Marion Hannig-Dümmeler

Maike Kapuschinski  
Sandra Kleingrothe  
Johann Küenzlen  
Beatrix Lück  
Susanne Maier

Annette Messer  
Margot Przesdzieng  
Kerstin Ritz  
Susanna Steinbach  
Sandra Störmer

### Qualitäts-auditorinnen

Hans-Joachim Anscheit  
Cornelia Becker  
Nicole Beckmann  
Petra Benesch  
Kirsten Boos  
Heike Buchmann-Meimeth  
Konstanze Dost  
Axel Ermke  
Joachim Faber  
Erich Frerichs

Jörg Imbeck  
Gabriele Hubrig  
Christian König  
Ramona Kuhn  
Rainer Kühnel  
Bernd Löffler  
Beatrix Lück  
Renate Lühr  
Désirée Missall  
Astrid Nickel

Grit Pauly  
Marianne Sasse  
Sebastian Schreiber  
Christian Schu  
Marco Tellmann  
Magdalena Wilmanns  
Thomas Zerban  
Dirk Zeuchner

### Schmerz-management-beauftragte

Nicole Heimer

Christine Obermeyer

Annette Weiß

# Soziale Produkte



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

Sozialtherapeutische  
Fachassistenz  
für demenziell  
Erkrankte

Tanja Anojulu  
Balkan Avci

Christine Obermeyer  
Annette Weiß

Andrea Heimann  
Frank Kobylski

**Nächste  
Personal-  
prüfungen**

**QM-Beauftragte**

Berlin  
BAKD 11.10.2013

Gelsenkirchen  
VDAB 08.11.2013

Eppingen  
CJD Arnold-Dannenmann-  
Akademie 02.04.2014

**Qualitätsmanagerin**

Bad Zwischenahn  
DS Oldenburg 15.11.2013

**Qualitätsauditorinnen**

Dornstadt  
Diakonisches Institut  
25.11.2013

*Alle Prüfungen  
nach individueller Vereinba-  
rung auch in Stuttgart*

**QM-Module  
Die  
Aufgaben**

**Qualitätsfachpersonal – Die Weiterbildungsmodule**

**Die Operateurinnen**  
*Qualitätsassistentinnen* helfen den Qualitäts-  
beauftragten mit ihrer Arbeit vor Ort  
*Qualitätsmanagementbeauftragte* helfen den  
Leitungen das QM-System in Schuss zu hal-  
ten; Voraussetzung: Qualitätsassistentenwei-  
terbildung

*Interne Auditorinnen* helfen den Qualitätsbe-  
auftragten bei der Durchführung von Internen  
Audits. Voraussetzung: Abgeschlossene  
Qualitätsbeauftragtenweiterbildung

**Die Strateginnen**

*Qualitätsmanagerinnen* haben Leitungs- und  
Führungsverantwortung. Voraussetzung: Ab-  
geschlossene Qualitätsbeauftragtenweiterbil-  
dung.

*Qualitätsauditorinnen* auditieren außer den  
eigenen Managementsystemen auch externe  
Systeme und sind in der Lage, Organisatio-  
nen beim Aufbau, der Aufrechterhaltung und  
Weiterentwicklung ihrer Systeme zu beraten.  
Voraussetzung: Abgeschlossene Qualitäts-  
managerinnenweiterbildung

**Angebote**

**Qualitätsfachpersonal – Die Weiterbildungsangebote**

Berlin BAKD

**QM-Beauftragte:** 17. – 21.03.2014; 17. – 20.06.2014; 16. – 19.09.2014; 20. – 21. 10.2014  
**Qualifizierung zur/zum Internen AuditorIn:** 10. – 13.12.2013; 13. – 14.05.2014  
(Voraussetzung QMB) **und:** 02. – 05.12.2014; 05. – 06.05.2014

**Qualifizierung zur/zum QualitätsauditorIn:** 14. – 16.05.2014; 09. – 11.12.2014;  
(Voraussetzung QMB+IA) 29. -30.01.2015

Stuttgart BAKD

**QM-Beauftragte:** 14. – 18.10.2013; 04. – 07.02.2014; 03. – 06.06.2014; 03. – 04.07.2014  
**und:** 13. – 17.10.2014; 03. – 06.02.2015; 23. – 26.06.2015; 13.07.2015  
**Interne/r AuditorIn:** 18. – 21.02.2014; 06. – 07.10.2014 (Voraussetzung QMB)

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

Tel: 0711- 4207650 + 0172 739 28 80  
diehr@bundesakademie-kd.de  
raebel-guss@bundesakademie-kd.de,  
www.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  
Bodelschwinghweg 30  
D-89160 Dornstadt

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



- Gelsenkirchen  
VDAB  
**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
- Mönchengladbach  
Hochschule  
**QM-Beauftragte Interne AuditorInnen, QualitätsmanagerInnen, QualitätsauditorInnen:**  
Kurs auf Nachfrage Beginn im Frühjahr 2014  
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  
**Qualitätsbeauftragte:** 24.-26.09.14, 4.-5.11.14, 9.-11.12.14, 27.-28.1.15  
**Interne Auditoren:** 24.-25.2.15 und 17.3.15  
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
- Bad  
Zwischenahn  
bei Oldenburg  
(Oldb.)  
**QM-Beauftragte/r:** in Planung  
**Qualitätsmanager/in:** in Planung Voraussetzung QMB  
Kontakt: Diakonie Service-Zentrum  
Oldenburg GmbH, Geschäftsbereich Qua-  
litätsmanagement, 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
- Berlin PQ  
GmbH  
**Auditorenschulung PQ-Sys®:** 09.-13.12.2013 (Prüfung zum/zur externen Auditor/-in bei  
ZertSozial)  
Kontakt: PQ GmbH - Paritätische Gesell-  
schaft für Qualität und Management  
Frau Szyja  
Oranienburgerstraße 13-14  
D-10178 Berlin  
Tel.: 030-24 636 363  
Fax: 030-24 636 150  
Mobil + 0176 420 44 573  
bogumila.szyja@paritaet.org  
www.pq-sys.de
- Bamberg  
Kolping-  
Akademie  
**Qualitätsfachpersonal:** Kurse auf Nachfrage beim Träger  
Kontakt:  
Kolping-Akademie Bamberg  
Hartmannstraße 7  
96050 Bamberg  
Tel.: 0951 51947-13  
Fax : 0951 51947-19  
ingrid.kuballa@kolpingbildung.de  
www.kolpingbildung.de

## QM-Details Qualitätsmanagement – Die Fortbildungsangebote

- Berlin - Bun-  
desakademie  
**QM-Workshops** (Auffrischungsseminar) in Wennigsen (28. – 29.11.2013),  
in Berlin (05. – 06.05.2014) und in Wennigsen (27. – 28.11.2014)  
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

**Impressum** ZertSozial GmbH, GF Barbara Burr, barbara.burr@zertsozial.de, Heusteigstraße 99,  
D-70180 Stuttgart, [www.zertsozial.de](http://www.zertsozial.de)