

- 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

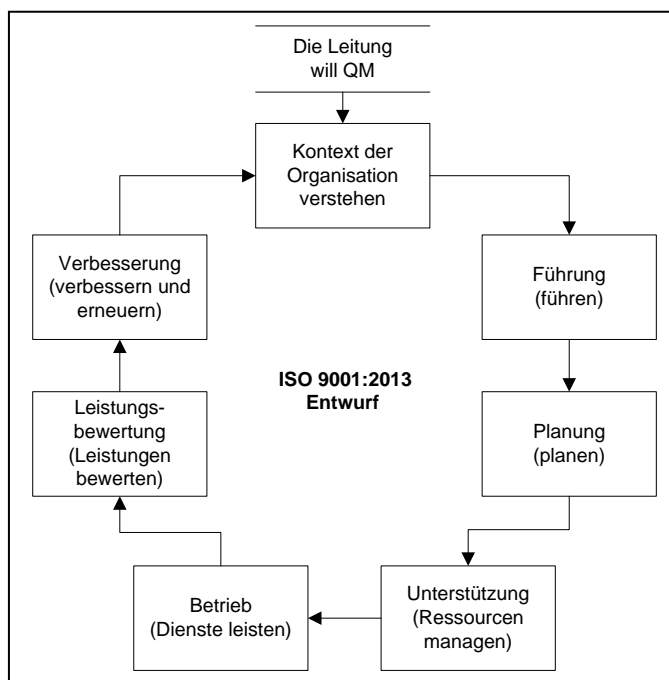
## Editor

### Kommunikationsmodelle als Pflichtwissen?

Modelle geben von Systemen abstrakte Abbilder wieder, deren Komplexität allerdings auf das Wesentliche reduziert ist. Es ist nun die Frage, ob diejenigen, deren Hauptarbeit die Kommunikation und die soziale Interaktion ist, auch Kommunikationsmodelle kennen müssen. Müssen sie ihr Handeln auf der Grundlage dieser Modelle reflektieren und erklären können? Welche Modelle gehören dazu? Die Kommunikationsregeln von Paul Watzlawick, die drei Ichs der Transaktionsanalyse, die vier Seiten einer Nachricht von Schulz von Thun, die drei Zonen möglicher Empfindungen von Gordon, die Regeln systemischer Gesprächsführung, die Kerntechniken von NLP oder die Themenzentrierte Interaktion? Müssen ein Erzieher, eine Altenpflegerin und eine Heilerziehungspfleger die Grundbegriffe der Basalen Stimulation kennen? Muss eine Mitarbeiterin in der Suchthilfe den Prozess des Motivational Interviewing kennen? Es sind einige gängige Beispiele für die Grundlagen der Gestaltung von Situationen mit Klientinnen, Bewohnerinnen und Patientinnen. Eine weiterentwickelte Norm für QM-Systeme für personenbezogene Dienstleistungen könnte unter „Kommunikation mit dem Kunden“ (ISO 9001:2008, 7.2.3) ein Kommunikationskonzept verlangen. Dort müssten dann unter anderem auch Kommunikationsmodelle vorkommen. Im Interesse der Kundinnen und Kunden könnte es die verbindlichen Kommunikationskonzepte heute schon geben.

## ISO 9001: 2015

### Vorschau auf DIN EN ISO 9001:2015



Die Revision der ISO 9001:2015 hat nach dem derzeitigen Stand (Herbst 2013) folgende Abschnitte: **1. Anwendungsbereich**, **2. Normative Verweisungen**, **3. Begriffe und Definitionen** (Verweis auf die allgemeinen, in der Anlage SL dargestellten Begriffe sowie jedwede spezifischen Begriffe für die Norm. Statt Produkt wird der Begriff „Waren und Dienstleistungen“ verwendet. **4. Kontext der Organisation** (Verstehen der internen und externen Angelegenheiten, der Anforderungen und Erwartungen relevanter interessierter Parteien, des Managementsystems und seines Anwendungsbereiches) **5. Führung** (Verantwortung und Verpflichtung der obersten Leitung, Politik, organisatorische Funktionen, Verantwortungen und

Befugnisse) **6. Planung** (Maßnahmen zur Erkennung von Risiken und Chancen, die relevanten Ziele der Norm und Pläne zu deren Erreichung) **7. Unterstützung** (Ressourcen, die für die entsprechende Norm benötigt werden, Kompetenz, Bewusstsein, Kommunikation und dokumentierte Information) **8. Betrieb** (Betriebliche Planung und Lenkung) **9. Leistungsbewertung** (Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung, internes Audit und Managementbewertung) **10. Verbesserung** (Nichtkonformität, Korrekturmaßnahmen und ständige Verbesserung. Verschiedene Innovationsansätze werden berücksichtigt).

Die neue ISO 9001:2015 wird möglicherweise stärker als bisher auf die Dienstleistungen eingehen, wenn der Begriff des „Produkts“ durch „Waren und Dienstleistungen“ ersetzt wird. Wenn der Begriff des „Kunden“ erweitert wird um „relevante interessierte Parteien“, dann

werden auch Angehörige und Kostenträger und andere Interessierte der Organisationsumwelt einbezogen werden. An Politik und Strategie werden damit höhere Anforderungen gestellt. Diese höheren Anforderungen werden auch deutlich durch die Risiken und Chancen, die von der Norm gefordert werden. Die Prozessorientierung wird noch verstärkt. Die Leistungsbewertung ist nicht mehr verteilt auf „Verantwortung der Leitung“ und „Messung, Analyse und Verbesserung“, sondern wird im Absatz 9 „Bewertung der Leistung“ zusammengefasst. Derzeit ist der Normentwurf nur auf Englisch verfügbar. Im September 2015 soll die endgültige Fassung dann auch auf Deutsch erscheinen.

## Risiko

### Interaktionsrisiken

Die neue ISO 9001:2015 und die Norm für Gesundheitsversorger, DIN EN 15224:2012, fordern von den Organisationen bewusst mit Risiken umzugehen. Wenn die Kommunikation mit den Bewohnerinnen, Patientinnen, Klientinnen ein wesentlicher Bestandteil der Kernprozesse von personenbezogenen Dienstleistern ist, dann liegen in der sozialen Interaktion, also den zwischenmenschlichen Wechselwirkungen, die zentralen Risiken. Auf diese Interaktionsrisiken sollte in der QM-Dokumentation auch eingegangen werden. Dazu muss klar sein, was für die Organisation eine gelungene Kommunikation ist und wie sie gedenkt, diese Risiken zu steuern. Eine Verfahrensanweisung zur Krisenintervention ist ein Beispiel für kritische Situationen der Kommunikation. Die DIN 15224:2012 fragt übrigens noch nicht nach Interaktionsrisiken. Kann aber noch werden.

## DIN SPEC 91020

### Betriebliches Gesundheitsmanagement

Im Laufe dieses Jahres wird die DAkkS voraussichtlich auch Konformitätsbewertungsstellen für die Managementsysteme für die DIN SPEC 91020 akkreditieren können. Bis zum Ausgabeschluss dieses Newsletters am 31.03.2014 war es nicht möglich.

## DIN EN 15224

### QM-Systeme für Gesundheitsversorgung - Fortbildung

Die DAkkS wird demnächst auch Konformitätsbewertungsstellen für die Managementsysteme für die DIN EN 15224 (Dienstleistungen in der Gesundheitsversorgung – Qualitätsmanagementsysteme) akkreditieren können. Für die Interessierten gibt es eine dreitägige Fortbildung vom 29.09. – 1.10.2014 mit Christian Schmidt-Anders und Claus Offermann, die die neue Norm und ihre Stärken und Schwächen, die Risikomanagementnorm ISO 3100 und die Konsequenzen für Interne und Zertifizierungsaudits darstellt. (info@zertsozial.de)

## Buchtipps

### Risikomanagement in der stationären Altenhilfe

Harald Blonski veröffentlicht als Herausgeber bei der Schlüterschen Verlagsgesellschaft im Herbst 2014 unter dem Titel „Risikomanagement in der stationären Altenhilfe“ Beiträge zum RM in der Pflege, in der Hauswirtschaft und in der Medikamentenversorgung ebenso wie zum Brandschutz, zur Hygiene und Arzneimittelversorgung. Claus Offermann ist mit einem Beitrag zu DIN EN 15224:2012 und E DIN ISO 31000:2011 vertreten.

## ZertSozial intern

### Personelle Änderungen

Helgard Räbel-Guß scheidet als AZAV-Beauftragte für Maßnahmezulassungen aus, um sich verstärkt Weiterbildungen im QM-Bereich zu widmen. Prof. Dr. Wolfgang Schlicht wird neues und weiteres Mitglied im Programmausschuss für ZertSozial. Er wird vor allem den Bereich Betriebliches Gesundheitsmanagement vertreten.

## Weitere Kooperationen

### Vereinbarungen mit CoLibri und Consense

Der CoLibri Management Service in Denzlingen steht für „Wertorientiertes Qualitätsmanagement für Kindertageseinrichtungen (Krippe, Kindergarten, Kindertagesstätten, Hort) auf Grundlage der DIN EN ISO 9000 und dem KTK-Gütesiegel“ und ist bekannt als Projektpartner für Träger von Kindertageseinrichtungen. Der Consense Management Service in Berlin berät und evaluiert soziale Organisationen und bietet Fort- und Weiterbildungen für QM-Fachpersonal an. Kooperieren werden CoLibri (www.colibri-qualitaetsmanagement.de) und Consense (www.consense-qualitaetsmanagement.de) künftig vor allem im Bereich Personalzertifizierungen

## Zertifizierungen

## Systeme und Träger

### Zertifizierungen und Rezertifizierungen Managementsysteme und Produkte

- AWO Bezirksverband Oberbayern und Soziale Zukunft GmbH, München (ISO 9001/AWO Tandem)
- Diakonisches Werk im Kirchenkreis Recklinghausen e.V., Geschäftsfeld Gesundheit und Pflege, Recklinghausen (ISO 9001)
- Geburtshaus Stuttgart-Mitte, Stuttgart (ISO 9001)
- Krankenhaus und Heime Main-Tauber GmbH, Bildungszentrum "Gesundheit und Pflege", Tauberbischofsheim (ISO 9001 und Trägerzulassung nach AZAV)
- AWOService gemeinnützige GmbH, Enger (ISO 9001/AWO Tandem)
- Das Marburger Storchennest, Marburg (ISO 9001)
- Gesamtverband Katholischer Kirchengemeinden in Limburg, Kath. Kindertageseinrichtung St. Hildegard, Hadamar (ISO 9001/KTK-Gütesiegel)  
Erlacher Höhe, Abt. Erlacher-Arbeitshilfen, Großerlach-Erlach (Trägerzulassung nach AZAV)
- Karlshöhe Ludwigsburg, Ludwigsburg (Trägerzulassung nach AZAV)
- Albertinum Seniorenwohnstift, Hannover (ISO 9001)
- Diakoniewerk Kloster Dobbertin gGmbH, Sucht- und Gefährdetenhilfe, Parchim (ISO 9001)
- INTEG GmbH, Neresheim (ISO 9001 und Trägerzulassung nach AZAV)
- Kath. Kirchengemeinde St. Marien, Kath. Kindertagesstätte, Bad Homburg (ISO 9001/KTK-Gütesiegel)
- Unternehmens- und Personalberatung Kern, Fellbach (Trägerzulassung nach AZAV)
- Volkshochschule Friedrichshafen, Friedrichshafen (ISO 9001)
- Arbeits- und Sozialberatungsgesellschaft e.V., Hannover-Ahlem (ISO 9001)
- AFB - Arbeitsförderungsbetriebe gGmbH, Karlsruhe (ISO 9001 und Trägerzulassung nach AZAV)
- Caritas Institut für Betreuung und Pflege, Haus Elisabeth, Sankt Andrä (Österreich) (ISO 9001)
- Kath. Kirchengemeinde St. Walburga, Kath. Kindertagesstätte St. Rabanus Maurus, Oestrich-Winkel (ISO 9001/KTK-Gütesiegel)
- Kath. Kirchengemeinde St. Bonifatius, Kath. Kindergarten St. Bonifatius Frankfurt/M (ISO 9001/KTK-Gütesiegel)
- Kath. Kirchengemeindeverband Bergheim / Erft, Kath. Kindertagesstätte St. Remigius, Kirchstraße 1c, 50126 Bergheim (ISO 9001/KTK-Gütesiegel)
- Diakonisches Werk Würzburg, Evang. Wohnstift St. Paul, Würzburg (ISO 9001)
- Partnerschaft Hebammenhaus Donauwörth, Donauwörth (ISO 9001)
- Scholz Akademie GbR, Weinstadt (Trägerzulassung nach AZAV)
- Vitos Kalmenhof gemeinnützige GmbH, Idstein (ISO 9001)
- Evangelische Behindertenhilfe Dresden und Umland gGmbH, Dresden (ISO 9001)
- Diakonisches Werk im Kirchenkreis Recklinghausen, Wohnen gGmbH, Recklinghausen (ISO 9001)
- Navitas gGmbH, Berlin (ISO 9001/AWO Tandem)
- Überbetriebliche Ausbildungsstätte – ÜBA – im Krelinger Reha-Zentrum des Geistlichen Rüstzentrums Krelingen der Ahdener Bruderschaft e.V., Walsrode (Trägerzulassung nach AZAV)
- ZORA gGmbH, Stuttgart (Trägerzulassung nach AZAV)
- Pestalozzi-Stiftung, Burgwedel (ISO 9001)
- Diakonisches Werk im Kirchenkreis Recklinghausen, Erziehung und Förderung gGmbH, Recklinghausen (ISO 9001)

- Kath. Kirchengemeinde Heilig Geist, Kindertageseinrichtung Heilig Geist, Frankfurt/M (ISO 9001/KTK-Gütesiegel)
- PREVENTUS Zukunftsmanagement GbR, Berlin (ISO 9001 und Trägerzulassung nach AZAV)
- Jugendhilfe Creglingen e.V., Creglingen (Trägerzulassung nach AZAV)
- Volkshochschule Offenburg e.V., Offenburg (ISO 9001)
- Geburtshaus am Ohlenbach, Weiterstadt (ISO 9001)
- VIA Werkstätten, Berlin (ISO 9001)
- DRK Kur- und Reha-g GmbH, Mutter-Kind-Kliniken in Plön, Pellworm, Wittdün/Amrum (GSB Gütesiegel REHA ISO 9001)
- Ev.-luth. Kirchenkreis Gifhorn, Jugendwerkstatt Gifhorn, Gifhorn (ISO 9001)
- ThomasHaus, Evangelisches Lebenszentrum für Senioren, Mannheim-Neuhermsheim (ISO 9001)
- AWO Kreisverband Südost e.V., Berlin (ISO 9001/AWO Tandem)

## Zertifizierungen

Qualitäts-beauftragte

## Zertifizierungen und Rezertifizierungen Qualitätsfachpersonal

Abel, Christiane	Hermann, Kai Florian	Raifschneider, Daniela
Arndt, Ulrike	Heth, Sabine	Reimann, Nadja
Baltz, Angelika	Heuckeroth, Sabine	Schellhase, Anne Kristin
Basan, Julia	Hinze, Arno	Schmied, Petra
Böhne, Barbara	Hölbling, Eva	Schneider, Jennifer
Bokeloh, Christine	Holtkamp, Bettina	Schnepf, Christina
Bruns, Etta	Hunger, Andreas	Scholz, Benjamin
Bülhoff, Astrid	Imhäuser, Daniel	Schonhoff, Claudia
Calicchio, Timo	Kalender, Sevgi	Schücker, Britta
Coort, Gabriela	Kay, Tanja	Schulte, Claudia
Dohmeyer-Mehlan, Kerstin	Kempf, Sascha	Serafin, Martin
Dornseiffer, Ludger	Konrad, Michael	Skauradschun, Nina
Dreher, Claudia	Kuhn, Peter	Staschel, Bernd
Fauth, Dr. Julia	Kuhr, Michael	Stender, Jörg
Düwell, Christian	Kuhrt, Antje	Steuder, Isabell
Eisenmann, Claudia	Kusch, Dennis	Ströhmer, Antje
Freund, Kathrin	Linke, Silvia	Sündermann, Ute
Fischer, Sabine	Luther, Christine	Tekath, Dorothea
Gerhold, Christian	Markl, Daniela	Telgen, Britta
Gierlata, Izabela	Merschhoff, Matthias	Terhorst, Holger
Gravelmann, Christina	Meyer, Nadine	Treiber, Helge
Grunwald, Britta	Michels, Andreas	Virtel, Catrin
Hagemann, Rebekka	Muschel-Bodura, Gabriele	Vorspohl, Theresa
Hamachers, Beate	Offenbach, Klaus	Windsheimer, Monika
Hanneken, Andrea	Ossege, Birgitta	Winkler, Markus
Häußer, Günter	Prott, Anja	Wulf, Ramona
Heinze, Cornelia	Puchelt, Thomas	Zerban, Thomas
<b>Interne AuditorInnen</b>	Graf, Martina	Michitsch, Claudia
	Irmler, Andrea	Reif, David
<b>QualitätsmanagerInnen</b>	Carneiro-Alves, Eva	Huntemann, Imke
	Cave, James	Rayner, Marc
	De Wall, Marc	Sanner, Michèle
	Dohmeyer-Mehlan, Kerstin	Schultk, Ute
<b>Qualitätsauditorinnen</b>	Balke, Stefanie	Hupfauer, Andrea
	Bay, Simone	Karhaus-Birle, Natalja
	Bülles, Klaus	Köller, Annette
	Burr, Doris	Köhler, Jörg
		Rösgen, Dorothee
		Rosenfeldt, Heike
		Ruschmeyer, Silke
		Schramm, Carsten

# Soziale Produkte



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

Offermann, Dr. Claus  
Drexler, Anne-Marie  
Fehleisen, Petra  
Freels-Thibaut, Hilke  
Frohberg, Eckhard  
Groos-Böckelmann, Gabriele  
Hanselmann, Paul Gerhardt  
Heiter, Margit

Krauspenhaar, Denize  
Nauerth, Werner  
Peine, Mario  
Philipp, Anja  
Räbel-Guß, Helgard  
Rau, Stefan  
Riese, Tanja  
Rölleke, Rudolf

Schreiber, Sebastian  
Schwarzer, Uwe  
Speer, Frank  
Stenz, Gabriele  
Stenzig, Irene  
Villeggiante, Manuela  
Voigt, Uwe  
Wesenick, Ulrich

## Nächste Personalprüfungen

### QM-Beauftragte

Mainz  
Consense 23.06.2014  
Stuttgart  
BAKD 03.07.2014  
Berlin  
BAKD 21.10.2014  
Gelsenkirchen  
VDAB 14.11.2014

### Interne Qualitätsauditorinnen

Stuttgart  
Duale Hochschule  
9/2014

### Qualitätsauditorinnen

Karlsruhe  
Qualität gestalten  
07.05.2014

*Alle Prüfungen nach individueller Vereinbarung auch in Stuttgart*

## QM-Module

Die Aufgaben

### Qualitätsfachpersonal – Die Weiterbildungsmodule

**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.  
*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 BAKD

**QM-Beauftragte:** 17. - 21.03.2013, 17. - 20.06.2014, 16. - 19.09.2014 und 20. - 21.10.2014

**Interne/r AuditorIn:** 02. - 05.12.2014 und 05. - 06.05.2015 – Voraussetzung QMB

**QualitätsauditorIn:** 14. - 16.05.2014, 09. - 11.12.2014 und 29. - 30.01.2015

- Voraussetzung QMB und Interne/r AuditorIn

**QM-Workshop** (Auffrischungsseminar): 05. - 06.05.2014

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

Stuttgart BAKD

**QM-Beauftragte:** 13. - 17.10.2014, 03. - 06.02.2015; 23. - 26.06.2015 und 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 und Frau Räbel-Guß, Heinrich-Mann-Str. 29  
D-13156 Berlin

Tel: 0711- 48837-470 + 0172 739 28 80  
diehr@bundesakademie-kd.de  
raebel-guss@bundesakademie-kd.de  
www.bundesakademie-kd.de

Dornstadt bei Ulm

**QM-Beauftragte (QMB):** 22.-26.09.14 und 17.-21.11.2014

**Interne Auditorin (IA):** 26.-28.01.2015 Voraussetzung QMB

**Qualitätsmanagerin:** 29.-30.01.2015 und 16.-20.03.2015 Voraussetzung QMB+IA

Kontakt: Diakonisches Institut für

Tel.: 07348-9874-0

# Soziale Produkte



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

- Soziale Berufe gGmbH,  
Frau Geiwiz  
Bodelschwingweg 30  
D-89160 Dornstadt
- Fax.: 07348-987430  
bgeiwiz@di-dornstadt.de  
www.di-dornstadt.de  
offermann@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  
Niederrhein
- QM-Beauftragte (QMB):** 26.-27.06., 08.-09.09., 17.-18.11., 17.-18.12.2014, 21.-22.01.2015  
**Interne AuditorInnen (IA):** 19.-20.02. und 01.06.2015 (Voraussetzung QMB)  
**QualitätsmanagerInnen (QM):** 12.-13.03., 31.03.-02.04., 04.-05.05.2015 (Voraussetz. QMB)  
**QualitätsauditorInnen:** 02.06. und 13.08.2015 (Voraussetzung IA und QM)  
Kontakt: Hochschule Niederrhein  
Institut SO.CON  
Prof. Dr. Edeltraud Vomberg  
Richard-Wagner-Str. 101  
D-41065 Mönchengladbach
- Tel.: 02161-1865671  
Handy: 0151-58024729  
edeltraud.vomberg@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: +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:** Kurse auf Nachfrage beim Träger  
**Qualitätsmanager/in:** Kurse auf Nachfrage beim Träger  
Kontakt: Diakonie Service-Zentrum  
Oldenburg GmbH, Geschäftsbereich Qualitätsmanagement, Erich 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
- PQ-Sys®** - Kurse auf Nachfrage beim Träger  
Kontakt: PQ GmbH - Paritätische Gesellschaft für Qualität und Management  
Bogumila Szyja  
Oranienburgerstraße 13-14  
D-10178 Berlin
- Tel: + 49 (0) 30-24 636 363  
Fax:+ 49 (0) 30-24 636 150 Mobil + 49 176 420 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.: +49 (0) 951 51947-13  
Fax. : +49 (0) 951 51947-19  
Ingrid.Kuballa@kolpingbildung.de  
www.kolpingbildung.de
- Dortmund
- Qualitätsbeauftragte/r** Kursbeginn: 7.04.2014  
**Qualitätsmanager/in** Kursbeginn: 07.04.2014  
**Qualitätsbeauftragte/r-Aufbau für PDL und EL Absolventen** Kursbeginn: 07.04.2014  
Kontakt: BAK - Die Bildungsakademie  
Frau Welsch  
Körnebachstr. 51  
44143 Dortmund
- Tel.: 0231-557207-27  
Fax. : 0231-557207-70  
welsch@b-akademie.de  
www.b-akademie.de

# Soziale Produkte



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

Pfalzgrafen-  
weiler im  
Schwarzwald

**QM-AssistentIn:** 26.-27.05. und 28.-30.07.2014

**QM-Beauftragte:** 08.-09.10. und 1.-3.12.2014, Voraussetzung QualitätsassistentIn

Kontakt: Deutsches Rotes Kreuz  
Landesschule Baden-Württemberg

Ute Rother

Karl-Berner-Straße 6

72285 Pfalzgrafenweiler (Schwarzwald)

Telefon: +49 (7445) 8512-446

Fax: +49 (7445) 8512-404

E-Mail: u.rother@drk-ls-bw.de

Internet: www.drk-ls-bw.de

offermann@qualitaetgestalten.de

Siegen

**QM-Beauftragte:** 6 Doppelblöcke ab Sept. 2014 bis Feb. 2015. Termine auf Anfrage

**Qualitätsmanager:** 5 Doppelblöcke ab Okt. 2014 bis Feb. 2015. Voraussetzung: QMB

**Kompetenzmanagement mit System:** 04. September 2014, 09:00-15:00 Uhr

Kontakt: Diakonie Sozialdienste GmbH

Sebastian Schreiber

Bahnhofstrasse 50

57334 Bad Laasphe

Tel.: 02752 / 479 430

Fax.: 02752 / 479 587

Sebastian.schreiber@diakonie-sw.de

## QM-Details

Qualitätsmanagement – Die Fortbildungsangebote

Wennigsen  
BAKD

**QM-Workshops (QM-Workshop (Auffrischungseminar):** 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

Stuttgart

**Fortbildung zu DIN EN 15224:2012 Dienstleistungen in der Gesundheitsversorgung – Qualitätsmanagementsysteme (für QMBs, Manager und Auditoren):** 29.9.-1.10.2014

**Eintägiges Auffrischungseminar AuditorInnen (Neue ISO 9001:2015, DIN 15224, Auditstrategien):** 16.07.2014 oder 26.11.2014

Kontakt: Qualität gestalten

Dr. Claus Offermann

Olgastraße 139/2

D-70180 Stuttgart

Tel.: 0711-6406892

www.qualitaetgestalten.de

offermann@qualitaetgestalten.de

christian.schmidt-anders@t-online.de

## Studium

Ein interessanter Masterstudiengang

Ludwigsburg

**Weiterbildungsmasterstudiengang Organisationsentwicklung, Beratung und Leitung, Infonachmittag 9.05.2014, 13-17 Uhr, Start 1.10.2014-02.02.2017**

Kontakt: Institut für Fort- und Weiterbildung

der Ev. Hochschule Ludwigsburg

Birgit Groner, GF,

Marlies Reip, Sachbearbeitung.

Paulusweg 6, 71638 Ludwigsburg

Tel.: 07141-9745-278

ifw@eh-ludwigsburg.de

b.groner@eh-ludwigsburg.de

www.eh-ludwigsburg.de/ Masterstudiengan-

organisationsentwicklung

## Impressum

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