



- 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

Kooperationen

BAR-Akkreditierung durch GSB-Verein

ZertSozial ist mit der Akkreditierung durch den GSB-Verein (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
Bodelschwinghweg 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 Olgastraße 139/2, D-70180 Stuttgart, www.zertsozial.de