

Auf dem Weg zum Qualitätsmanagement im Paritätischen Qualitäts-System PQ-Sys®

Inhalt

Gründe für die Einführung des Qualitätsmanagements	2
Typischer Weg bei der Einführung des Qualitätsmanagements.....	3
Lehrgänge und Schulungen im PQ-Sys®	5
Paritätisches Qualitäts-Siegel.....	6
Kosten.....	6
Interne Kosten	7
Externe Kosten	7
Sonderkonditionen für Mitglieder des Paritätischen	8
Weitere Informationen	8
Mitglieder und Einrichtungen der Landesverbände	8
Überregionale Mitglieder des Paritätischen.....	8
Überblick anerkannte Zertifizierungsverfahren im PQ-Sys®	9
Kontaktdaten Zertifizierungspartner.....	14

Stand August 2017

Gründe für die Einführung des Qualitätsmanagements

Soziale Organisationen der Freien Wohlfahrtspflege nutzen das Qualitätsmanagement (QM) primär als ein Führungsinstrument. Leitend dabei sind die Werte- und Gemeinwohlorientierung (Nutzenmaximierung für die Zielgruppen und die Gesellschaft) sowie die anwaltschaftliche Funktion für Rat- und Hilfesuchende. In einigen Feldern der sozialen Arbeit werden sie rechtlich verpflichtet, ein QM inkl. eine externe Zertifizierung nachzuweisen.

Ziel ist darüber hinaus eine transparente Darstellung der Qualität nach Außen und Innen, um Vertrauen gegenüber den Nutzer/innen, Kostenträger und der Gesellschaft aufzubauen, hochqualitative Dienstleistungen beständig zu erbringen.

Bei der Einführung von QM findet oft eine intensive Diskussion darüber statt, was wesentliche Qualitätsmerkmale der Organisation sind und wie sie abgebildet werden können, z. B. in:

- Werten, Leitbildern und Zielen
- Beschreibungen von Dienstleistungen (Prozessen) und angewendeten Fachmethoden
- Darstellung der Rahmenbedingungen (Personal, Gebäude, Ausstattung)
- erzielten Ergebnissen und möglichen Wirkungen.

Das Ermöglichen von Teilhabe unter Berücksichtigung von Perspektiven mehrerer Anspruchsgruppen (Multi-Stakeholder-Perspektive), die Einbindung von Ehrenamt und Selbsthilfe, sparsamer Umgang mit Ressourcen, Einhaltung der Rechtsvorschriften und fachlicher Standards stellen dabei wichtige Elemente dar.

Ein gut funktionierendes QM stiftet folgenden Nutzen für die Träger und die Gesellschaft:

- Legitimation und transparente Darstellung der Organisation nach Innen und Außen im Sinne „*Das sind unsere Werte, das leisten wir, darauf sind wir stolz*“
- Ausrichtung der Organisation am Leitbild, Bedarfen der Nutzer/innen und weiterer Anspruchsgruppen
- Motivation der Mitarbeiter/innen durch Beteiligung, Übertragung der Verantwortung, Fort- und Weiterbildung und Anerkennungskultur
- planvolle Steuerung des Leistungsgeschehens
- Sicherstellung der erreichten Qualität und ihre systematische Weiterentwicklung
- Beachtung der Rechtsvorschriften, Minimierung von Risiken (Vorbeugung durch QM) und Nutzen von Chancen
- Sicherung des Know-how (Wissen) und Etablierung der lernenden Organisation

- Bei den Trägern, die eine externe Zertifizierung/ Zulassung benötigen, ist ein gültiges Zertifikat die zwingende Voraussetzung, Aufträge zu erhalten. Das betrifft z. B. stationäre Rehabilitationseinrichtungen und Bildungsträger in verschiedenen Bereichen.

Typischer Weg bei der Einführung des Qualitätsmanagements

Die Einführung von QM wird i. d. R. als ein Projekt mit einer klaren Zeit- und Ressourcenplanung, Zwischenergebnissen (Meilensteinen) etc. organisiert. Es soll als eine Investition in die Fortbildung und Organisationsentwicklung betrachtet werden, mit dem Ziel, mögliche Kosten für „fehlende Qualität“ (z. B. Doppelarbeiten, Fehler, Haftungsfragen, Beschwerden, Imageverlust etc.) zu vermeiden.

In der [Abb. 1](#) ist ein Beispiel für das Vorgehen dargestellt.

Ein wesentlicher Garant für das gute Gelingen des Projektes ist die aktive Unterstützung und Begleitung durch die Geschäftsführung (bzw. Vorstand/Gesellschafter) der Organisation. Die Ausbildung in QM-Grundlagen und Fachmethoden soll mindestens bis zum Qualitätsmanagement-Beauftragte/n (QMB) erfolgen. Diese Person ist für die Steuerung des Projektes zuständig. Sie stellt ihr Know-how anderen Mitarbeiter/innen und Führungskräften zur Verfügung, u.a. durch:

- Information und interne Schulungen der Mitarbeiter/innen
- Ermittlung der Anforderungen an QM. Hier kann als Grundlage ein passender Qualitäts-Check PQ-Sys® angewendet werden
- interne Audits und Managementbewertung
- (Fortlaufende) Verbesserung
- Begleitung des externen Audits (Begutachtung).

Intensive Kommunikation über den Fortschritt des Projektes und Motivation für die Fortentwicklung des QM ist eine weitere kontinuierliche Aufgabe des/der QMB.

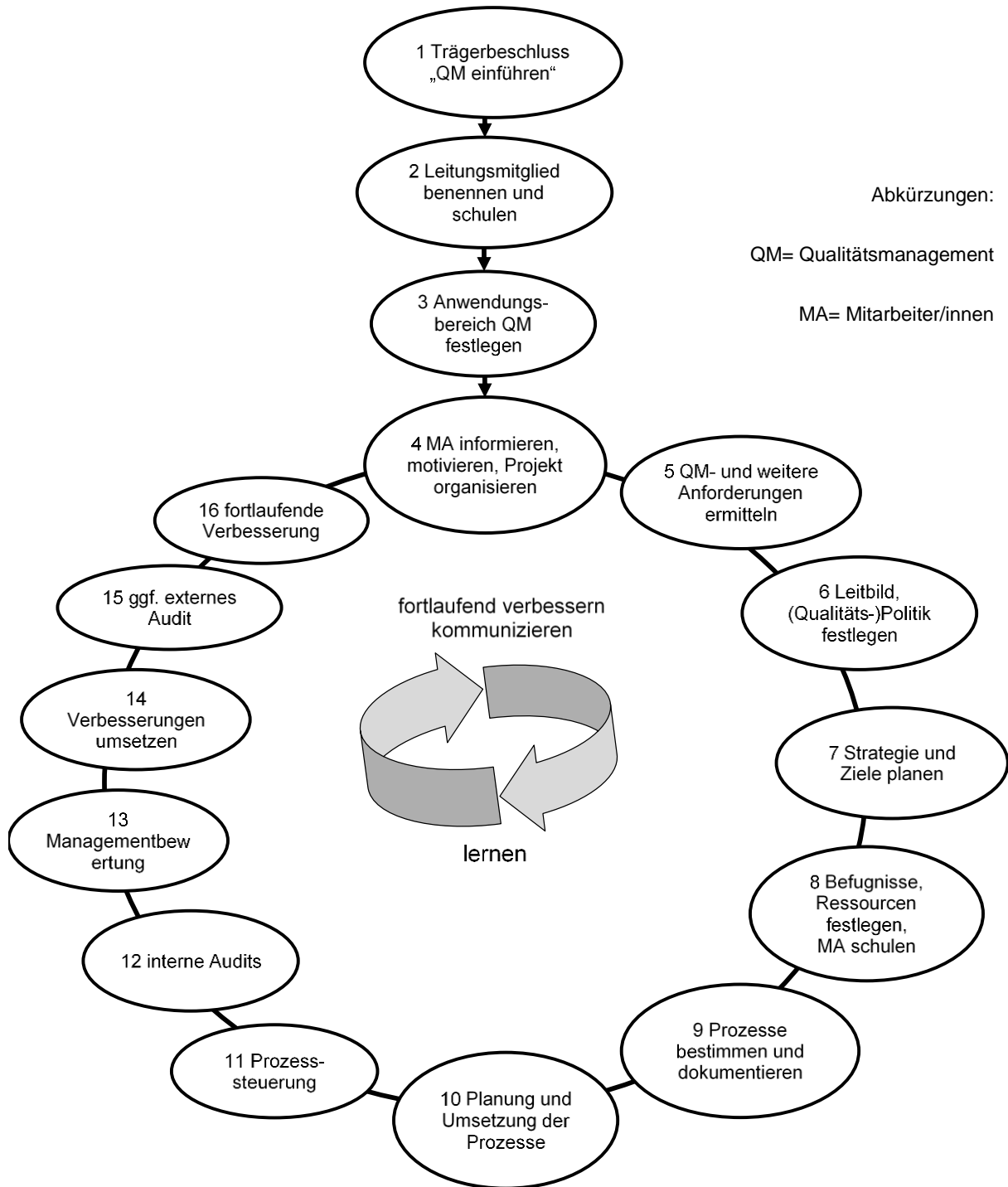
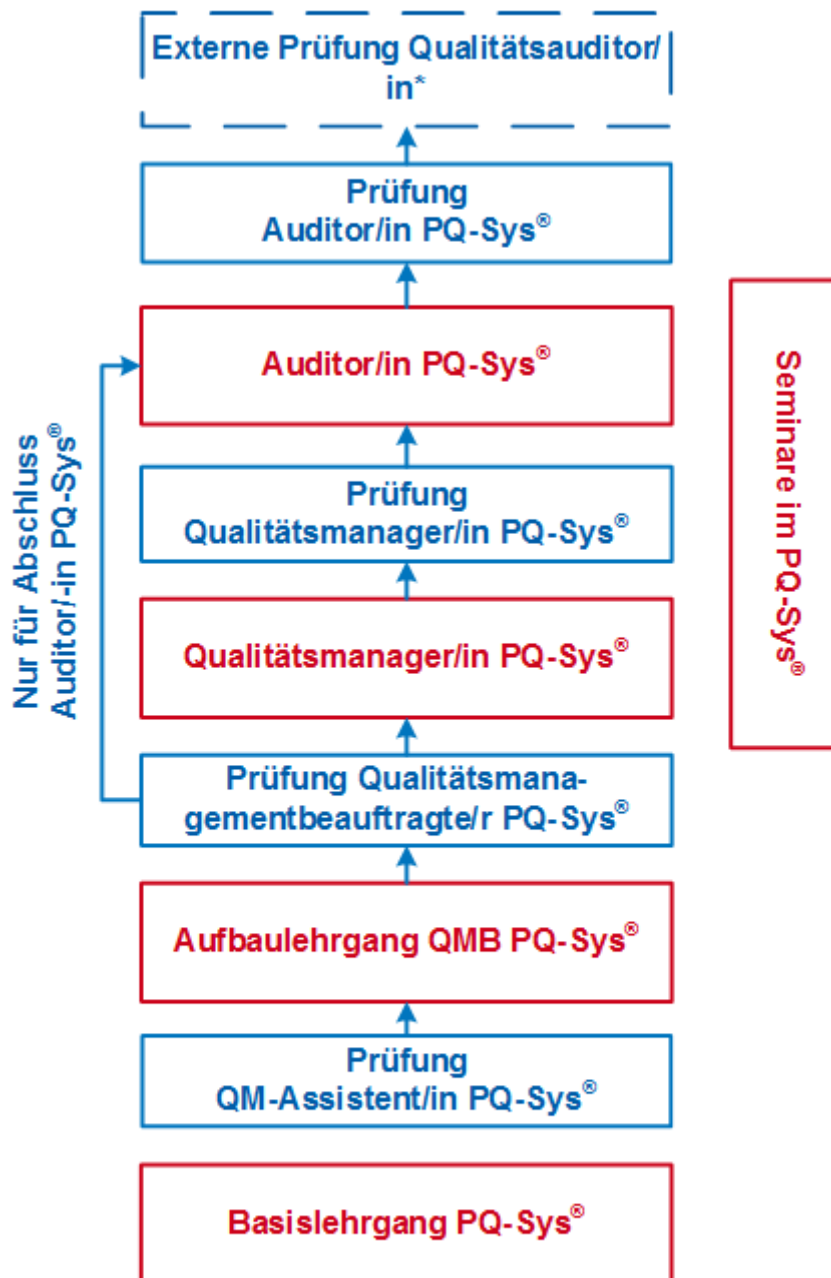


Abbildung 1 Beispiel für das Vorgehen bei der Einführung eines Qualitätsmanagements

Lehrgänge und Schulungen im PQ-Sys®

Die Lehrgänge und Schulungen im PQ-Sys® orientieren sich an den europaweiten Rahmenausbildungsplänen für QM-Fachpersonal. Sie führen bei Erfüllung der Anforderungen zu anerkannten Abschlüssen bis hin zum/zur Auditor/in. Sie werden bundesweit angeboten (s. Pkt. weitere Informationen).



* durch kooperierende akkreditierte Zertifizierungsgesellschaften (Well Done und ZertSozial)

Abbildung 2 Ausbildungswege im Paritätischen Qualitätssystem PQ-Sys®

Paritätisches Qualitäts-Siegel

Ein Qualitätsmanagement wird durch regelmäßige Bewertung erzielter Ergebnisse und Wirkungen sowie Ableitung neuer Ziele und Maßnahmen weiterentwickelt. Neben internen Selbstbewertungen, z. B. anhand des Qualitäts-Checks PQ-Sys[®], internen Audits und Managementbewertung können auch externe Bewertungen in Auftrag gegeben werden. Nach einer erfolgreichen externen Begutachtung des Qualitätsmanagements wird das Paritätische Qualitäts-Siegel durch kooperierende Zertifizierungsgesellschaften i.d.R. für drei Jahre verliehen.

Das Siegel ist in vier unterschiedlichen Stufen und Fachgebieten der sozialen Arbeit erhältlich, wobei die 1. Stufe ein sehr niederschwelliges und kostengünstiges Angebot darstellt. Hier finden die externen Vor-Ort-Begutachtungen der spezifischen QM-Kriterien nur einmal in drei Jahren statt. Jährlich sind Qualitätsentwicklungsberichte an die Zertifizierungsgesellschaft zu versenden.



Ab der 2. Stufe (Siegel mit 1. Stern) ist zusätzlich eine Zertifizierung gem. DIN EN ISO 9001 verpflichtend.

In der 3. Stufe (Siegel mit 2. Stern) sind zusätzlich weitere Kriterien, abgeleitet aus dem EFQM Modell nachzuweisen.

Die 4. Stufe (Siegel mit 3. Stern) zeichnet sich zusätzlich durch eine vollständige Selbstevaluation anhand des EFQM-Modells oder Umsetzung der systematischen Einbindung von Ehrenamtlichen aus.



Das Paritätische Qualitäts-Siegel ist vielfach auf der Bundes- und Landesebene durch die Kosten- und Leistungsträger als QM-Nachweis anerkannt (vgl. Tabelle „[Überblick anerkannt Zertifizierungsverfahren](#)“).

Kosten

Grundsätzlich dient QM als Führungsmethode der Organisationssteuerung und -entwicklung und soll als Investition betrachtet werden. Die Kosten für die Einführung des QM sind vor allem von dem aktuellen Stand der Organisationsentwicklung, Komplexität der Organisation und ihrer Größe abhängig.

Da QM die Strukturierung, Klärung der Zuständigkeiten und Prozesse (Abläufe), Verringerung von Fehlern (Reibungsverlusten, Doppelarbeiten) und ständige Verbesserung zum Ziel hat, dient es auch der mittel- und langfristigen Kosteneinsparung.

Zu unterscheiden sind interne und externe Kosten der Einführung und Pflege des Systems.

Interne Kosten

Wesentliche Kosten entstehen intern bei der Einführung des QM, u.a. durch:

- das Personal, das primär die QM-Themen bearbeitet (z. B. Stellen-/Zeitanteile des/der QM-Beauftragten und der am Projekt beteiligten Mitarbeitenden)
- direkte Sachkosten (anteilig Büro, Ausstattung, Material, Soft-/Hardware)
- die Qualifizierung/Fortbildungen zu QM-Themen (intern/extern), Beschaffung von Arbeitshilfen (z. B. QM-Handbuch, Qualitäts-Check PQ-System[®]) und Fachliteratur
- Ggf. Kosten externer Beratung
- Gemeinkosten (indirekte Kosten).

Zahlreiche qualitätsrelevante Dokumente sind bereits erstellt und werden im täglichen Ablauf, z. B. die Leistungsdokumentation, Konzeption, internen Standards etc. genutzt. Im Zuge der Einführung von QM werden sie auf die Aktualität hin überprüft, ggf. angepaßt und strukturiert (transparent) abgelegt. Schlanke, zeitsparende Dokumentation ist einer der QM-Ziele. Oft wird es in den Organisationen viel zu viel und unnötig dokumentiert. Im Zuge der Einführung von QM sollen daher überflüssige Dokumente und Dokumentationspflichten bereinigt werden.

Externe Kosten

Sofern die externe Zertifizierung verpflichtend ist oder der Träger sie freiwillig im Auftrag gibt, entstehen zusätzlich externe Kosten der Zertifizierung.

Ihre Höhe ist vor allem von der Größe der Organisation sowie Anzahl der Standorte abhängig. Hierzu haben die Zertifizierungsstellen weltweit gültige Kalkulationsgrundlagen zu beachten. Wichtig ist, daß auch nur ein Teil der Organisation zertifiziert/zugelassen werden kann (zutreffend bei komplexen Strukturen). Damit können die Kosten deutlich gesenkt werden.

Mitglieder des Paritätischen erhalten Sonderkonditionen bei [kooperierenden Zertifizierungsgesellschaften](#).

Sonderkonditionen für Mitglieder des Paritätischen

Mitglieder des Paritätischen erhalten zahlreiche Sonderkonditionen im PQ-Sys[®] auf folgende Angebote:

- Lehrgänge, Seminare, Inhouse-Schulungen
- Arbeitsmaterialien (QM-Handbuch, Selbstbewertungsverfahren Qualitäts-Checks in verschiedenen fachlichen Ausprägungen, Methoden und Werkzeuge im QM)
- Einzel- und Gruppenberatungen
- Unterstützung bei der Durchführung und Auswertung von Nutzer/innen und Mitarbeiterbefragungen im PQ-Sys[®] sowie
- Externe Begutachtungen (Zertifizierung, Zulassung) bei den sieben kooperierenden Zertifizierungsgesellschaften (Stand August 2017).

Weitere Informationen

Mitglieder und Einrichtungen der Landesverbände

Vertiefende Informationen zum PQ-Sys[®] erhalten Sie in Ihrem Landesverband des Paritätischen. Die Kontaktdaten finden Sie in der Broschüre „Das Paritätische Qualitätssystem PQ-Sys[®]“.

Die Lehrgänge und Prüfungen im PQ-Sys[®] werden durch Paritätische Landesverbände, Akademien, Bildungswerke und das Zentrum für Qualität und Management im Gesamtverband angeboten. Eine bundesweite Übersicht finden Sie unter <http://www.pq-sys.de>

Überregionale Mitglieder des Paritätischen

Überregionale Mitgliedsorganisationen wenden sich bei Fragen zu den Angeboten an:

**Paritätischen Wohlfahrtsverband – Gesamtverband
Zentrum für Qualität und Management**

Oranienburgerstraße 13-14, 10178 Berlin

Tel: 030-24 636 362

E-Mail: p.qualitaet@paritaet.org Internet: www.pq-sys.de

Überblick anerkannte Zertifizierungsverfahren im PQ-Sys®

Nr., Name Zertifizierung Prüfverfahren; Prüfinstitutionen	Rechtsgrundlagen	Gültig in... / anerkannt durch	Relevant für...	Unterstützung PQ-Sys®, relevante Q-Check Fachvariante	Anmerkungen, weitere Informationen
1. Paritätisches Qualitäts-Siegel® Reha (4 Stufen ohne und in Verbindung mit der Zertifizierung nach ISO 9001 s. auch 7); SQ Cert, proCum Cert, DQS, ZertSozial, Zertpunkt, Well Done	§ 20 2a SGB IX, Vereinbarung zum internen QM der BAR und § 137d SGB V Vereinbarung zum internen QM GKV und Verbände der Leistungserbringer	Bundesweit/ Bundesarbeits- gemeinschaft für Rehabilitation (BAR) Bundesweit anerkannt durch Spitzen- verbände der Krankenkassen	Einrichtungen der stationären Rehabilitation, z. B. Suchtkliniken, Mutter-Vater-Kind-Kliniken, Psychiatrie ambulante und stationäre Vorsorge und Rehabilitation-Einrichtungen, die primär durch Krankenkassen belegt werden	Der Paritätische Gesamtverband fungiert als sog. Herausgebende Stelle für das Verfahren bei BAR Schulungen, Beratung, Selbstevaluation Qualitäts-Check PQ-Sys® stationäre Reha, (inhaltlich gleich für ambulante Reha)	Bis zum 30.09.2012 mußten stationäre Reha-Kliniken ein anerkanntes QM-Verfahren einführen und zertifizieren; www.bar-frankfurt.de Ambulante Reha/Vorsorge und stationäre Vorsorge-Einrichtungen, die durch Kassen belegt werden müssen entweder eine Selbstbewertung oder eine Zertifizierung nachweisen
2. MGW-Qualitätssiegel Analog Pkt. 1	§ 135a und 137d i.V. mit § 111a SGB V	Bundesweit / Müttergenesungswerk (MGW)	Alle durch das MGW anerkannten Reha- und Vorsorge-kliniken	Der Paritätische Gesamtverband fungiert als sog. Herausgebende Stelle Schulung, Beratung, Zertifizierung	Das Siegel wird durch das MGW verliehen. Es wird ein gekoppeltes-Verfahren mit dem Paritätischen Qualitäts-Siegel Reha empfohlen (s. Pkt.1). Die Übergangszeit bis 30.09.2017

Nr., Name Zertifizierung Prüfverfahren; Prüfinstitutionen	Rechtsgrundlagen	Gültig in... / anerkannt durch	Relevant für...	Unterstützung PQ-Sys®, relevante Q-Check Fachvariante	Anmerkungen, weitere Informationen
3. Paritätisches Qualitäts-Siegel® Integrationskurse; SQ Cert	§18 Integrationskurs- verordnung	Bundesweit/ Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF)	Träger der Integrationskurse	Schulungen, Beratung, Selbstevaluation Zertifizierung Qualitäts-Check BAMF	Ein QM-Zertifikat in einem durch BAMF anerkannten Verfahren ist die Voraussetzung für die Zulassung als Träger der Integrationskurse http://www.bamf.de
4. Paritätisches Qualitäts-Siegel® Weiterbildung NRW SQ Cert	Festlegungen des Landtages zur Landesförderung nach dem Weiterbildungs- gesetz ab 2010	NRW / Ministerium für Schule und Weiterbildung des Landes Nordrhein- Westfalen	Weiterbildungsträger in NRW, z. B. Familienbildungs- werke, Akademien etc., die eine Landesförderung erhalten	Schulungen, Beratung, Selbstevaluation Qualitäts-Check PQ-Sys® Weiterbildung Zertifizierung	
5 Paritätisches Qualitäts-Siegel® Weiterbildung Thüringen SQ Cert	Thüringer Verordnung über Evaluation und Förderfähigkeit von Einrichtungen der Erwachsenenbildung (ThürEBEvVO)	Thüringen / Thüringer Ministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur	Einrichtung der Erwachsenenbildung in Thüringen	Schulungen, Beratung, Selbstevaluation Qualitäts-Check PQ-Sys® Weiterbildung	

Nr., Name Zertifizierung Prüfverfahren; Prüfinstitutionen	Rechtsgrundlagen	Gültig in... / anerkannt durch	Relevant für...	Unterstützung PQ-Sys®, relevante Q-Check Fachvariante	Anmerkungen, weitere Informationen
6. Paritätisches Qualitäts-Siegel Weiterbildung Baden-Württemberg SQ Cert, proCum Cert, Zertsozial	§ 9 nach § 9 Absatz 1 Satz 2 Nummer 3 Bildungszeitgesetz Baden-Württemberg (BzG)	Wirtschafts- ministerium	Alle Träger in BW, die Bildungsmaß- nahmen im Sinne des BzG anbieten	Schulung, Beratung, Selbstevaluation Qualitäts-Check PQ-Sys® Checkliste Weiterbildung Zertifizierung	Informationen zu der Anerkennung im Internet unter www.bildungszeit.de
7. ISO 9001 (ohne und in Verbindung mit Paritätischen Qualitäts-Siegel®); proCum Cert, Certqua, DQS, Well Done, Zertpunkt, ZertSozial	keine	Anerkennung als QM- Nachweis in einigen Verfahren durch die Kostenträger Ebenso sind Werkstätten für Menschen mit Behinderungen oft zertifiziert, da sie sonst keine Aufträge der Industrie erhalten	Einrichtungen, die ein QM-Nachweis anstreben (freiwillig) oder benötigen	Grundlage der PQ-Sys- Schulungen, Beratung, Selbstevaluation (in relevanten Qualitäts- Checks-Varianten ergänzend zum Normtext der ISO 9001) Zertifizierung	Zum Erhalt des Paritätischen Qualitäts- Siegels® mit dem 1., 2. und 3. Stern ist die Zertifizierung nach ISO 9001 verpflichtend. Zusätzlich müssen weitere Kriterien nachgewiesen werden (z. B. aus dem EFQM-Modell).

Nr., Name Zertifizierung Prüfverfahren; Prüfinstitutionen	Rechtsgrundlagen	Gültig in... / anerkannt durch	Relevant für...	Unterstützung PQ-Sys®, relevante Q-Check Fachvariante	Anmerkungen, weitere Informationen
8. Qualitäts-Siegel Selbsthilfe- kontaktstellen (SKS) SQ Cert	Keine / (§20 SGB V)	Hessen/ AOK Hessen	SKS Hessen freiwillig Qualitätsstandards der am Projekt beteiligten SKS in Hessen (s. Anm.)	Schulung, Beratung, Selbstevaluation Qualitäts-Check PQ-Sys® Checkliste SKS, Zertifizierung	Ergebnis des Modellprojek- tes von ParRAT Hessen mit der AOK. Das Siegel unterscheidet sich vom Paritätischen Qualitäts- Siegel im Erscheinungsbild
9. Paritätisches Qualitäts-Siegel® Kita (länderspezifisch) SQ Cert	§ 22 a SGB VIII; § 79a SGB VIII Diverse Regelungen (Gesetze, Vereinbarungen, Bildungspläne) der Länder zur Qualitätssicherung in den Kitas. Tagesbetreuungs- ausbaugesetz (TAG)	u. a. in Sachsen/ Sächsisches Staatsministerium für Soziales Empfehlung zum Qualitätsmanagement in Kindertages- einrichtungen im Freistaat Sachsen vom 5.2.2007 In Vorbereitung: Hamburg	u. a. Kitas in Sachsen und Hamburg (in Vorbereitung) Ausdehnung auf weitere Länder unter Beachtung der länderspezifischen Anforderungen ist möglich	Schulung, Beratung, Selbstevaluation Qualitäts-Check PQ-Sys® Kita	Länderübergreifende und länderspezifische Varianten des Qualitäts-Checks PQ-Sys® Kita liegen vor, für: Berlin, Bremen, Hamburg, NRW, Sachsen, Sachsen- Anhalt und Thüringen.

Nr., Name Zertifizierung Prüfverfahren; Prüfinstitutionen	Rechtsgrundlagen	Gültig in... / anerkannt durch	Relevant für...	Unterstützung PQ-Sys®, relevante Q-Check Fachvariante	Anmerkungen, weitere Informationen
10. Paritätisches Qualitäts-Siegel Weiterbildung Programm Einstieg Deutsch (bundesweit) SQ Cert, proCum Cert, Zertsozial	Förderprogramm Einstieg Deutsch Bundesministerium für Bildung und Forschung in Kooperation mit dem Deutschen Volkshochschul- Verband DVV	Wirtschafts- ministerium	Alle Träger in BW, die Bildungsmaß- nahmen im Sinne des BzG anbieten	Schulung, Beratung, Selbstevaluation Qualitäts-Check PQ-Sys® Checkliste Weiterbildung Zertifizierung	Informationen zu der Anerkennung im Internet unter www.bildungszeit.de

Kontakt Daten Zertifizierungspartner

Der Paritätische Gesamtverband hat Kooperationsverträge mit nachfolgend aufgeführten Zertifizierungsgesellschaften geschlossen. Alle Mitgliedsorganisationen und die Einrichtungen des Paritätischen erhalten dadurch Sonderkonditionen für vereinbarte Verfahren. Achtung: nicht alle Zertifizierungsgesellschaften bieten für alle Verfahren Zertifizierung und Sonderkonditionen an! Beachten Sie bitte dazu Informationen in der Tabelle „Überblick anerkannte Zertifizierungsverfahren“ (1. Spalte).

SQ Cert GmbH (strategischer Partner)

Düsseldorfer Straße 9, 60329 Frankfurt
Tel.: 069/26956877 - 0, Fax.: 069/26956877 – 1
E-Mail: info@sq-cert.de Internet: www.sq-cert.de

proCum Cert GmbH

Düsseldorfer Straße 9, 60329 Frankfurt
Tel.: 069/2648966-0, Fax.: 069/2648966-10
E-Mail: info@procum-cert.de Internet: www.procum-cert.de

CERTQUA GmbH

Bonner Talweg 68, 53113 Bonn
Tel. 0228 4299200, Fax: 0228 2803430
E-Mail: Info@certqua.de Internet: www.certqua.de

DQS GmbH

August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt/Main
Tel.: 069-95427-0, Fax: 069-95427-111
E-Mail: info@dqs.de Internet: www.de.dqs-ul.com

Well Done Zertifizierungsgesellschaft mbH

Ottostraße 1, 67657 Kaiserslautern
Tel.: 0631-470411, Fax: 0631-48422
E-Mail: info@well-done.org Internet: www.well-done.org

ZertSozial GmbH

Heusteigstraße 99, 70180 Stuttgart
Tel : 0711-9641-578, Fax: 0711-6406-896
E-Mail: info@zertsozial.de Internet: www.zertsozial.de

ZERTPUNKT GmbH

Kurparkallee 1, 23843 Bad Oldesloe
Tel. 04531 88 0 99-0, Fax: 04531 88 0 99-32
E-Mail: info@zertpunkt.de Internet: www.zertpunkt.de