

# Checkliste zur Vorbereitung von PPQ-orientierten Einrichtungen auf eine Zertifizierung nach DIN ISO

## 1. Standards von PPQ-orientierten Einrichtungen

Dienste und Einrichtungen, die sich an PPQ orientieren,:

- o verfügen über einen kontinuierlich arbeitenden Qualitätszirkel,
- o führen regelmäßige Selbstbewertungen mit den entsprechenden Strukturierten Qualitätsberichten durch,
- o verwenden in den 6 Qualitätsdimensionen die jeweils vorgeschlagenen oder vergleichbare Verfahren (personenzentrierte Hilfeplanung, kontinuierliche Personalentwicklung, Beschreibung von Schlüsselprozessen, Konzepte der Angehörigen- und Klientenbeteiligung und der Gemeinwesenorientierung),
- o organisieren ihre dienst- bzw. einrichtungsbezogene Qualitätsentwicklung als kontinuierlichen Veränderungsprozess mit regelmäßigen Zielvereinbarungen und Zielüberprüfungen,
- o verfügen über ein einrichtungsspezifisches Qualitätshandbuch, in dem ihre Qualitätspolitik laufend dokumentiert und festgelegt wird.

Für eine darüber hinausgehende Vorbereitung auf eine Zertifizierung nach DIN ISO sind nach dem Gutachten von proCum Cert folgende Maßnahmen erforderlich:

## 2. Allgemeine Anforderungen an ein QM-System

- o Die Leitung der Einrichtung muss die Politik und Ziel festlegen, vermitteln und bewerten, die für die Organisation angemessen sind., sie muss sich also zu den QE-Prozessen bekennen, eine klare Beauftragung aussprechen und in die Bewertung der Prozesse einbezogen sein.
- o Durchführung regelmäßiger Befragungen zu den Nutzererwartungen und zur Nutzerzufriedenheit
- o Aus den Rückmeldungen der Nutzerbefragungen, den Selbstbewertungen, dem Beschwerdemanagement, nimmt die Leitung Bewertungen der Organisation vor und trifft Maßnahmen für kontinuierliche Verbesserungsprozesse und überprüft deren Umsetzung
- o In das QM müssen auch die Managementprozesse einbezogen werden, d.h. auch wesentliche Leitungsprozesse des Unternehmens müssen als Prozesse definiert, beschrieben und bewertet werden.
- o Alle Dokumente des Qualitätshandbuchs benötigen eine klare Kennzeichnung (Datum der Freigabe/ Zeitpunkt der Revision / Festlegung der freigebenden Instanz)
- o Für das interne QM ist eine Beschreibung des internen Verfahrens erforderlich:
  - Wer, führt wann, in welchem Auftrag interne Audits mit Hilfe des SQB durch
  - Was geschieht mit den Rückmeldungen / Beschwerden ?
  - Welche Verabredungen bestehen bzgl. Verbesserungsmaßnahmen?
- o Für die „Entwicklung neuer Dienstleistungen“ - also für das Projektmanagement - müssen geeignete Prozesse beschrieben werden. Hier lassen sich auch PPQ-spezifische Kriterien beschreiben im Hinblick auf die Einbeziehung der Nutzer und die Verbunds- bzw. Gemeinwesenorientierung

### **3. Bausteine des internen QM-Systems**

#### **3.1. Personenzentrierte Hilfeplanung**

- Im Rahmen der Gestaltung personenzentrierter Hilfeprozesse sind geeignete Verfahren vorzuweisen zur Evaluation der Effektivität der Hilfeprozesse / Ergebnisevaluation.

#### **3.2. Personalentwicklung**

- Die Wirkung und die Durchführung von Schulungs- und Personalentwicklungsmaßnahmen werden überprüft. Welche Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen sind in einer Einrichtung Vereinbarung, Standard bzw. Vorschrift?
- Die Organisation verfügt über eine Beschreibung der internen und externen Informationsstruktur (Gremien, Teilnehmer, Verteiler). Diese Beschreibung ist Teil der QMH.

#### **3.3. Organisationsentwicklung**

- Ein Organigramm mit der Beschreibung der Aufbauorganisation muss Teil der QMH sein.
- Die Einrichtung / der Dienst muss über einen QM-Beauftragten verfügen, der Zugang zur Leitung hat.
- Auch unterstützende Prozesse müssen einer Bewertung unterzogen werden (Lieferantenbewertung) z.B. beim Bezug von externen Dienstleistungen / IT / Essensservice usw.)

#### **3.4. / 3.5 Angehörigen- KlientInnenbeteiligung**

- Die Form der Beteiligung von Angehörigen und KlientInnen muss im QMH beschrieben und festgelegt werden.
- Angehörigen- und Nutzerbeteiligung sollte sich auch auf die Managementprozesse beziehen
- Der Prozess des Beschwerdemanagements muss definiert sein.

Stand: 06.12.05

Jürgen Armbruster