



Ablauf der externen Begutachtung
zur Verleihung des
Paritätischen-Qualitäts-Siegels® Reha¹

¹Anerkannt durch die Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (BAR) als Qualitätsnachweis für stationäre Rehabilitationseinrichtungen
gem. § 37 Abs. 3 SGB IX



Stand 18.11.2019

Inhalt

| | | |
|------------|---|-----------|
| 1 | Hintergrundinformation | 3 |
| 2 | Stufen des Paritätischen Qualitäts-Siegels® Reha | 3 |
| 3 | Ziel und Ablauf der externen Begutachtung | 5 |
| 3.1 | Vorbereitende Maßnahmen der Organisation | 5 |
| 3.2 | Grundsätze der Begutachtung..... | 6 |
| 3.3 | Ablauf der externen Begutachtung (externes Audit) | 6 |
| 4 | Herausgebende Stelle und Zertifizierungsgesellschaften | 10 |

1 Hintergrundinformation

Der Paritätische entwickelt seit 1998 **das Paritätische Qualitätssystem PQ-Sys®**. Das System beruht konzeptionell auf der DIN EN ISO 9001 und in der Weiterführung dem EFQM-Modell für Excellence. In verschiedenen Regelwerken wurden zusätzlich systematisch die Qualitätsanforderungen aus den Gesetzen, Verordnungen und Vereinbarungen sowie Standards mit eingearbeitet.

Im Mai 2000 wurde die **SQ Cert GmbH** gegründet, um Beratung und Prüfung zu trennen. Die SQ Cert GmbH überprüft und bewertet die Qualitätsentwicklungsaktivitäten im sozialen Bereich. Als Grundlage der Begutachtung dienen die Anforderungen aus dem Paritätischen Qualitätssystem PQ-Sys® oder andere Verfahren sowie die relevanten gesetzlichen Vorgaben.

Des Weiteren kooperiert der Paritätische mit weiteren Zertifizierungsstellen bei der externen Begutachtung der Qualitätssysteme (vgl. Pkt. 4).

Je nach Anforderungen, Organisationsgröße, Trägerwünschen – und auch finanziellen Ressourcen – wird ein differenziertes Angebot für die externe Begutachtung erbracht.

Die Konzeption des Paritätischen Qualitätssystems sieht insgesamt **vier Stufen** der externen Begutachtung im Rahmen des **Paritätischen Qualitäts-Siegels® Reha** vor.

2 Stufen des Paritätischen Qualitäts-Siegels® Reha

In allen vier Stufen sind die Anforderungen aus der BAR¹-Vereinbarung zum internen Qualitätsmanagement nach § 37 Abs. 3 SGB IX² verpflichtend (Bewertungsstufe 4 „voll erfüllt“ – vgl. 3.3 Ablauf der externen Begutachtung). Ergänzend werden in den Stufen II- IV weitere Anforderungen gestellt. Nach der Begutachtung informiert die Zertifizierungsstelle über das Ergebnis das ZQM. Nach einer Prüfung wird die Information an die BAR weiter geleitet. Sie veröffentlicht im Internet die Informationen über die aktuell zertifizierten stationären Rehabilitationsträger.³

¹ BAR = Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation

² früher § 20 Abs. 2a SGB IX (alt)

³ Vgl. <https://www.bar-frankfurt.de/datenbanken-verzeichnisse/qm-verzeichniszertifizierung/>

Gesehen am 18.11.2019

Anforderungen ohne Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001

Stufe I: Paritätisches Qualitäts-Siegel® Reha - externe Begutachtung des Qualitätsmanagement-Systems (QMS) durch kooperierende Zertifizierungsgesellschaft nach der Selbstevaluation anhand des aktuellen **Qualitäts-Checks PQ-Sys® Reha⁴** und Beseitigung der Schwachstellen durch die teilnehmende Organisation. Darüber hinaus müssen gesetzliche und vertragliche Anforderungen sowie die organisationsinterne Vorgaben (z. B. abgeleitete Anforderungen aus der Satzung, dem Leitbild etc.) erfüllt werden.

Die ISO Zertifizierung ist hier nicht notwendig.

Anforderungen inkl. Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001

Stufe II: Paritätisches Qualitäts-Siegel® Reha 1. Stern - externe Begutachtung des QMS durch kooperierende Zertifizierungsgesellschaft. Zusätzlich zu den Anforderungen der Stufe I (s.o.) wird die **Zertifizierung gem. DIN EN ISO 9001** gefordert.



Stufe III: Paritätisches Qualitäts-Siegel® Reha 2. Stern Zusätzlich zu den Anforderungen der Stufe II (s.o.) wird die **Ausrichtung am EFQM-Modell** gefordert.



Stufe IV Paritätisches Qualitäts-Siegel® Reha 3. Stern Zusätzlich zu den Anforderungen der Stufe III (s.o.) wird gefordert entweder:

- **Konzeption** für die **Einbindung von Ehrenamtlichen** und ihre **Umsetzung**

oder

- **Selbstbewertung nach EFQM-Modell** durch eigene Assessoren und Umsetzung entsprechender Verbesserungsmaßnahmen.

Das Verfahren ist methodisch an die ISO-Zertifizierung angelehnt.

⁴ Aktuelle Version ist beim ZQM erhältlich

Nachfolgend wird nur das Verfahren für die Erteilung des Paritätischen Qualitäts-Siegels® Reha (Stufe I, ohne Stern) näher erläutert. Bei allen anderen Stufen wird die Begutachtung der Qualitätsanforderungen aus der BAR-Vereinbarung sowie aus den relevanten Gesetzen, Verordnungen und Vereinbarungen in dem Verfahren der ISO-Zertifizierung integriert. Hierzu erhalten Sie detaillierte Informationen bei den Zertifizierungsgesellschaften oder beim ZQM (s. Pkt. 4)

3 Ziel und Ablauf der externen Begutachtung

Regelmäßige interne und externe Qualitätsprüfungen dienen der systematischen Qualitätssicherung und -entwicklung.

Durch die interne Selbstbewertung sollen auch die Einhaltung der relevanten Rechtsvorschriften überprüft und mögliche Risiken vermieden werden. Darüber hinaus wird die systematische Qualitätsentwicklung der Organisation, z. B. durch die Festlegung von Zielen und Strategien unterstützt.

Ziel der externen Begutachtung zur Verleihung des Paritätischen Qualitäts-Siegels® Reha ist eine unabhängige Überprüfung der Konformität und der Wirksamkeit des Qualitätsmanagements, Erhöhung der Rechtssicherheit, der Leistungsfähigkeit und der Transparenz der Organisationen. Die Zertifizierung schafft Vertrauen der Nutzer/innen, Kosten-/Leistungsträger und weiterer Interessengruppen in die Qualitätsfähigkeit der Organisation. Dabei wird auch ein qualifiziertes Feedback zum Stand der Qualitätsentwicklung sowie Impulse für die kontinuierliche Verbesserung in der Organisation gegeben.

Die Audits sind stets eine Momentaufnahme und haben nur einen Stichprobencharakter. Daher ist zu berücksichtigen, dass es keine vollständige Prüfsicherheit geben kann.

3.1 Vorbereitende Maßnahmen der Organisation

Einrichtungen, die sich der Prüfung zum Paritätischen Qualitäts-Siegel® Reha unterziehen, müssen verschiedene vorbereitende Aktivitäten durchgeführt haben:

- Analyse und nachweisbare Verankerung gesetzlicher, vertraglicher und organisationsinterner Anforderungen in organisationsspezifischen Standards/Regelungen
- Durchführung einer Selbstbewertung im Rahmen des aktuellen Qualitäts-Checks PQ-Sys® Reha
- Ggf. Beseitigung der aufgedeckten Schwachstellen durch Umsetzung der Verbesserungsmaßnahmen.
- Erstellung der im Qualitäts-Check PQ-Sys® Reha geforderten Dokumentation.

Ohne diese vorbereitenden Aktivitäten kann eine Begutachtung abgelehnt werden.

3.2 Grundsätze der Begutachtung

Bei der Begutachtung im Rahmen des Paritätischen Qualitäts-Siegels® Reha in allen vier Stufen werden folgende Anforderungen gestellt:

- Als Ausgangsbasis für die Auswahl der Auditfragen dienen die Fragebögen des Qualitäts-Checks PQ-Sys® Reha in der jeweils gültigen Version. Die Qualitätskriterien aus der BAR-Vereinbarung nach § 37 Abs. 3 SGB IX (alt 20 Abs. 2 a SGB IX) werden vollständig übernommen. Ab Stufe II werden weitere Anforderungen gestellt (vgl. Pkt. 2)
- Gutachter/innen sind von der Zertifizierungsstelle beauftragte unabhängige Auditoren/innen
- der Prüfaufwand richtet sich nach Größe der Organisation und Anzahl der Standorte. Mindestumfang beträgt 1 Tag (davon 0,5 Tag für Planung, Dokumentenprüfung und Berichtserstellung und 0,5 Tag für die Vor-Ort-Begutachtung pro Einrichtung)
- Ergebnis: ein Zertifikat mit der Gültigkeitsdauer von drei Jahren
- Bei der Stufe I werden jährliche Qualitätsentwicklungsberichte an die Zertifizierungsstelle über die umgesetzten Verbesserungsmaßnahmen und die Fortentwicklung des Qualitätssystems gefordert. Ab der Stufe II werden jährliche Überwachungsaudits durchgeführt.

3.3 Ablauf der externen Begutachtung (externes Audit)

Der Ablauf der externen Begutachtung im Rahmen des Paritätischen Qualitäts-Siegels® Reha wird nachfolgend kurz dargestellt.

| Was? (Anmerkungen) | Wer? | Wann? |
|--|---|--|
| Erstkontakt und Prüfung der Voraussetzungen | Org. – Zertifizierungsstelle (Zert.) | Mind. 3 Monate vor dem gewünschten Datum der Auditierung |
| Vertragsabschluss, Benennung des Auditors | Org. – Zert. | Mind. 2 Monate vor dem gewünschten Datum der Auditierung |
| Planung der Begutachtung | Org. - Auditor/ Info an die Zert. | |
| Versendung der geforderten Dokumente | Org.-> Auditor | Mind. 30 Werkzeuge vor der Vor-Ort-Begutachtung |
| Vor-Ort-Audit | Auditor - Org. | Nach Plan/ ggf. Nachbegutachtung innerhalb der vereinbarten Frist (i. d. R. drei Monate) |
| Erstellung und Überprüfung des Berichts | Auditor -> Zert. | i. d. R. 30 Werkzeuge nach der Vor-Ort-Begutachtung |
| Beim positiven Ergebnis: - Erteilung des Zertifikates mit der Gültigkeit von 36 Monaten ab dem Datum der Verleihung - Beim negativen Ergebnis endet das Verfahren mit der Versendung des Berichts) | Zert.-> Org. | |
| Rechnungsstellung, Versendung des Berichts und des Zertifikates | Zert. - Org. | |
| Information über die Ergebnisse an das ZQM und die BAR | Zert.->ZQM, ZQM -> BAR Zusätzlich Org.->BAR | Nach dem Abschluss des Verfahrens |
| Jährliche Überwachung - Versendung der Qualitätsberichte zur Aufrechterhaltung des Zertifikates an die Zertifizierungsstelle (Stufe I) bzw. Überwachungsaudits (Stufen II- IV) | Org. -> Zert. | nach 12 und 24 Monaten ab dem Datum der Verleihung des Siegels |
| Verlängerung der Gültigkeit des Siegels: Rezertifizierung | Org. – Zert. | spätestens 36 Monate nach der Verleihung des Siegels |

Abb. 1 Phasen der externen Begutachtung bei der Verleihung des Paritätischen Qualitäts-Siegels® Reha

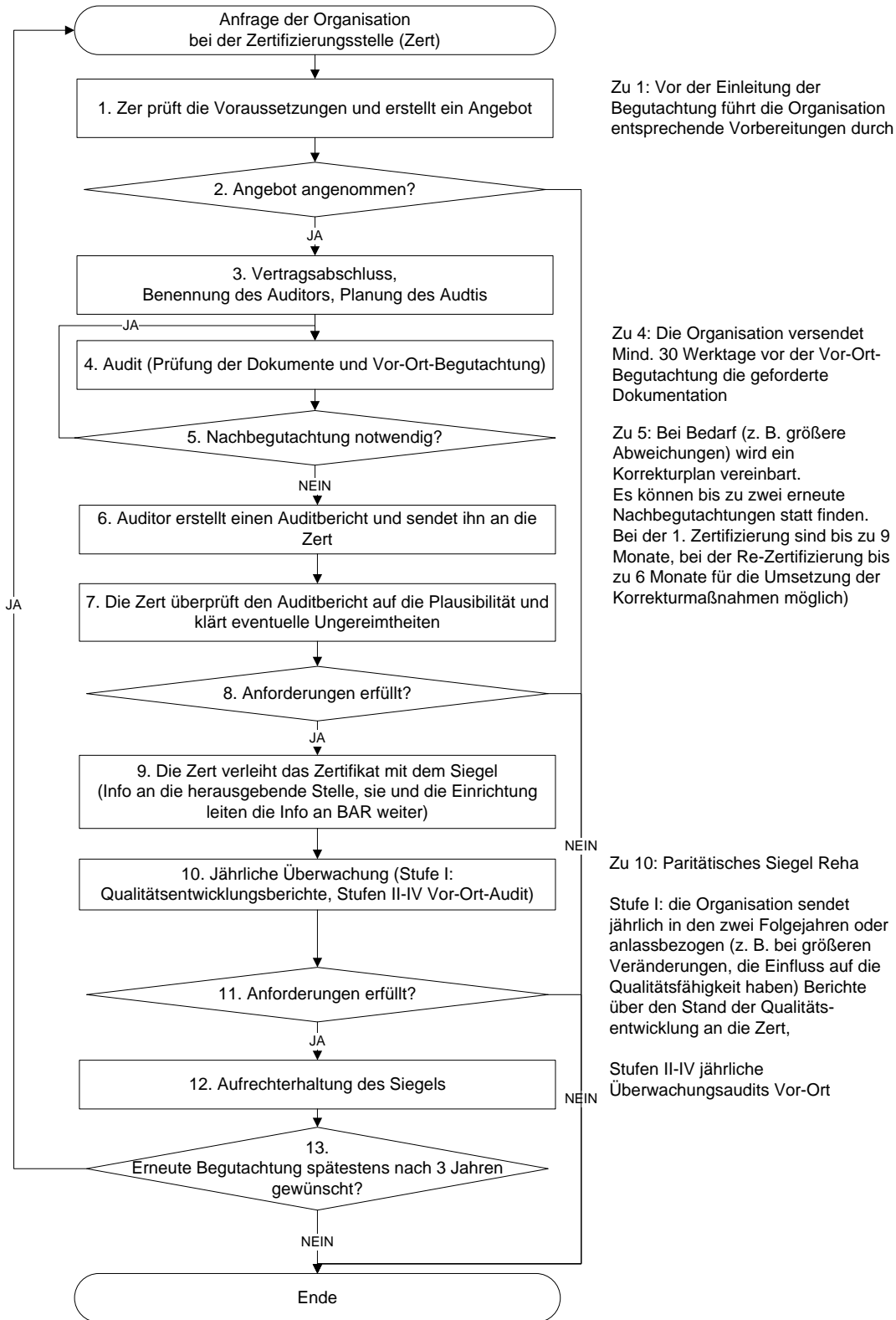


Abb.2 Ablauf der Begutachtung zur Verleihung des Paritätischen Qualitäts-Siegels® Reha

Die Organisation sendet mind. 30 Werktage⁵ vor der geplanten Vor-Ort-Begutachtung die geforderte Dokumentation an den Gutachter. Bei festgestellten Lücken oder Abweichungen wird eine angemessene Frist für die Beseitigung durch die Organisation vereinbart (in der Regel 4 Wochen). Der Gutachter führt anschließend die Vor-Ort-Begutachtung durch. Die Dauer der Vor-Ort-Begutachtung richtet sich nach der Größe der Organisation und nach Anzahl der Standorte.

Zunächst findet ein Eröffnungsgespräch mit der Einrichtungsleitung sowie mit weiteren Beauftragten und ggf. dem/der Vertretern des Betriebsrates statt. Dabei wird ein Interview über die Strukturen und Ablauf der Managementprozesse geführt.

Anschließend finden Begehungen und Interviews mit den Mitarbeitenden und ggf. mit den Rehabilitanden/innen statt. Bei den Interviews wird auch stichprobenartig die Dokumentation überprüft.

Die Ergebnisse werden aufgezeichnet und auf den Erfüllungsgrad der Kriterien wie folgt beurteilt:

– **Nicht erfüllt (0 %, Bewertungsstufe 0)**

Die Anforderung wird von der Organisation derzeit nicht erfüllt. Es finden sich allenfalls vereinzelte Umsetzungsansätze, die nicht systematisch verankert sind, sondern situations- und personenabhängig erfolgen. Eine schriftliche Verankerung oder eine klare mündliche Regelung der Vorgehensweise besteht nicht.

– **Kaum erfüllt (25 %, Bewertungsstufe 1)**

Es bestehen erste (nachweisbare) Ansatzpunkte, dass mit der Umsetzung der in der Fragestellung formulierten Anforderungen begonnen wurde, bzw. diese schon seit längerer Zeit bestehen. Die Umsetzung erfolgt allerdings nur sporadisch, das heißt, entweder nur von einzelnen MitarbeiterInnen oder nur fallweise.

– **Teilweise erfüllt (50 %, Bewertungsstufe 2)**

Zur Erfüllung der formulierten Anforderung wurden Regelungen getroffen. Die Umsetzung erfolgt in den meisten Fällen. Dies wurde durch Befragungen verschiedener Personen bestätigt. Jedoch fehlen Nachweise für die durchgängige Umsetzung (z.B. Dokumentation), wodurch die Wirksamkeit der Regelungen nicht belegt ist.

– **Weitgehend erfüllt (75 %, Bewertungsstufe 3)**

Die Umsetzung der Anforderungen läuft in den meisten Fällen und bei den meisten MitarbeiterInnen. Hierfür liegen durchgängig Nachweise (in der Regel Dokumentation) vor. Es fehlen allerdings schriftlich formulierte Regelungen oder diese werden nicht durchgängig eingehalten.

⁵ Hier sind ggf. abweichende- in der Regel längere Fristen zu beachten!

– **Voll erfüllt (100 %, Bewertungsstufe 4)**

Die in der Fragestellung formulierte Anforderung wird durch die Organisation nachweisbar erfüllt. Schriftliche Regelungen liegen vor. Die Umsetzung erfolgt durchgängig und wird dokumentiert. Vorgehen und Umsetzung werden überprüft.

– **Nicht relevant oder nicht feststellbar**

Sollte eine Fragestellung für die Organisation nicht relevant sein oder eine Bewertung aus nachvollziehbaren Gründen nicht möglich sein, wird von den Auditoren/innen die Frage entsprechend gekennzeichnet und damit die Frage aus der Bewertung genommen.

Im Anschluss findet ein Gespräch mit der Leitung der Einrichtung, den weiteren Beauftragten und ggf. dem/der Vertreter/in des Betriebsrates statt. Hier werden die Erkenntnisse erläutert. Bei Abweichungen wird ein grober Plan für die Beseitigung vereinbart. Der/die Auditor/in entscheidet über die Notwendigkeit einer Nachbegutachtung. Die Einrichtung führt die Maßnahmen in einer angemessenen Zeit durch und informiert den/die Auditor/in und die Zertifizierungsstelle über die Ergebnisse. Der/die Auditor/in führt bei Bedarf eine Nachbegutachtung innerhalb der vereinbarten Frist durch. Dies kann bis zu zweimal wiederholt werden. Sind die Anforderungen nicht erfüllt, wird das Verfahren ohne die Verleihung des Siegels mit einem Bericht abgeschlossen.

In der Regel sendet der/die Auditor/in einen spätestens 30 Werkzeuge nach der Vor-Ort-Begutachtung einen Bericht an die Zertifizierungsgesellschaft. Sie überprüft ihn auf die Plausibilität und klärt bei Bedarf offene Fragen. Anschließend erhalten die Einrichtungen eine differenzierte Auswertung der Begutachtung. Beim positiven Ergebnis wird ein Zertifikat mit dem Paritätischen Qualitäts-Siegel® Reha für drei Jahre verliehen. Zur Aufrechterhaltung des Zertifikats sendet die Einrichtung spätestens 12 und 24 Monate nach dem Ausstellungsdatum oder anlassbezogen (z. B. bei größeren Veränderungen) einen Qualitätsentwicklungsbericht an die Zertifizierungsgesellschaft. Nach drei Jahren kann eine Rezertifizierung beauftragt werden.

4 Herausgebende Stelle und Zertifizierungsgesellschaften

Die Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (BAR) hat das Qualitätsmanagement-Verfahren „Paritätisches Qualitäts-Siegel Reha“ (in IV Stufen) gem. den Anforderungen aus der Vereinbarung zum internen Qualitätsmanagement nach § 37 Abs. 3 SGB IX anerkannt. Der Paritätische Gesamtverband fungiert als sog. „herausgebende Stelle“ für das Verfahren. Die Begutachtung der Anforderungen in dem Verfahren wird durch unabhängige, mit dem Paritätischen kooperierende Zertifizierungsgesellschaften durchgeführt. Mitgliedsorganisationen des Paritätischen erhalten **Sonderkonditionen** (nehmen Sie hierzu Bezug auf die Rahmenverträge mit Paritätischen).

1. **SQ Cert GmbH**, Großer Hasenpfad 30, 60598 Frankfurt am Main
Ansprechpartnerin: Simone Tzschentke
Tel. 069- 26956877 – 0; E-Mail: Info@sq-cert.de Internet: www.sq-cert.de
2. **DQS GmbH**, August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt/Main
Ansprechpartnerin: Nadja Götz
Tel. 069 954 27-247; E-Mail: Nadja.Goetz@dqs.de Internet: www.dqs.de
3. **Well Done GmbH**, Ottostraße 1, 67657 Kaiserslautern
Ansprechpartner: Ulli Braun
Tel. 0631-470 411; E-Mail: info@well-done.org Internet: www.well-done.org
4. **ZertSozial GmbH**, Heusteigstraße 99, 70180 Stuttgart
Ansprechpartner: Dr. Claus Offermann
Tel. 0711-9641-578 E-Mail: info@zertsozial.de Internet: www.zertsozial.de
5. **proCum Cert GmbH**, Großer Hasenpfad 30, 60598 Frankfurt am Main
Ansprechpartner: Barbara Merz
Tel. 069 -2648966-0 E-Mail: info@procum-cert.de Internet: www.procum-cert.de
6. **ZERTPUNKT GmbH**, Kurparkallee , 23843 Bad Oldesloe
Ansprechpartnerin Inge Appel
Tel. 04531 670046 E-Mail info@zertpunkt.de Internet: www.zertpunkt.de

Weitere Informationen finden Sie auf den Internetseiten des Paritätischen Gesamtverbandes und der Zertifizierungsgesellschaften sowie bei BAR unter: www.bar-frankfurt.de

Kontaktdaten herausgebende Stelle



Zentrum für Qualität und Management

Oranienburgerstr. 13-14

10178 Berlin

Ansprechpartnerinnen: Bogumila Szyja, Kirsten Rudolph, Anita Laurisch

Tel. 030 - 24 636 363, E-Mail: pqsys@paritaet.org Internet: www.pq-sys.de