

## Neuer Kooperationspartner für die Zertifizierung im Paritätischen Qualitätssystem

Der Paritätische Gesamtverband hat einen neuen Kooperationspartner für die Zertifizierung im Qualitäts- und Gesundheitsmanagement gewonnen: sgb:QM. Bogumila Szyja, Leiterin des Zentrums für Qualität und Management spricht mit dem Geschäftsführer der sgb:QM, Dr. Claus Offermann, über die Ziele, Vorhaben und die Besonderheiten der Zertifizierungsstelle.

### *Wie kam es zu der Gründung der sgb:QM?*

Der Gedanke des Qualitätsmanagements im Bereich Soziales, Gesundheit und Bildung war und ist, dass Organisationen sich weiterentwickeln, sowohl organisatorisch, methodisch wie fachlich. Wir begreifen Begutachtungen als partnerschaftliche Begegnungen auf Augenhöhe - deshalb haben wir die sgb:QM gegründet.

### *Was ist das Besondere der sgb:QM?*

Wir verfolgen das Ziel, mehr als Zertifizierungen anzubieten. Da wir nicht akkreditiert sind, können wir unseren Kunden auch innovative Lösungen anbieten. Die akkreditierten Zertifizierungsstellen müssen sich gegenüber der Deutschen Akkreditierungsstelle (DAkkS) immer stärker dafür rechtfertigen, wenn sie den strikten Prüfungspfad verlassen und Empfehlungen für Weiterentwicklung der Organisation geben. Bei akkreditierten Verfahren gibt es eher das Gefühl von Kontrolle. Man ist immer auf der Hut, ja keinen Fehler zu offenbaren. Solche Situationen sind immer schwierig. Das wirkt sich auch auf die Beziehung der Auditor\*innen zu den Organisationen aus. Es macht einfach einen qualitativen Unterschied, ob man als Träger zeigen kann, was man Tolles leistet und ob man von Begutachter\*innen auch eine fachliche Einschätzung zu Verbesserungspotenzialen erhalten kann.

### *Aber auf die Einhaltung von Qualitätskriterien des Paritätischen Qualitäts-Siegels oder Normen, wie die ISO 9001 schauen Sie schon auch?*

Die Bewertung der aktuellen Umsetzung der Kriterien des Paritätischen Qualitäts-Siegels, der Rechtsvorschriften oder der ISO 9001 schließt ja nicht aus, auch weitere Kriterien zu begutachten, je nach Bedarf und Wunsch der Träger. Bei festgestellten Schwachstellen werden gemeinsam Verbesserungsmaßnahmen vereinbart.

### *Und was steht dann auf dem Zertifikat?*

Wenn die Kriterien erfüllt sind, wird das auf dem Zertifikat bescheinigt - wie bisher auch. Viele Organisationen müssen sogar Zertifikate als Nachweis des Qualitätsmanagements gegenüber den Kostenträgern vorhalten.

***Es gibt Organisationen, die bewährte Prozesse und ausgereifte Management-Systeme vorweisen können und bereits seit vielen Jahren zertifiziert sind. Solche Träger wollen sich weiterentwickeln. Was können Sie diesen Kunden bieten?***

Zum einen bestätigen wir ihnen, dass sie die zugrunde liegenden Qualitätskriterien erfüllen. Zum anderen bieten wir diesen Organisation an, bei ausgewählten Fragestellungen in die Tiefe zu gehen. Dazu haben wir gezielte Angebote, wie z. B. die Begutachtung des Projektmanagements oder des betrieblichen Gesundheitsmanagements. Aber wir begutachten auch Bereiche, die dem Träger selbst wichtig sind und für die er eigene Vorgaben oder Konzepte formuliert hat.

***Könnten das auch Projekte und Prozesse sein, die besonders kritisch oder risikoreich sind?***

Alle Begutachtungen müssen Risiken einbeziehen und evaluieren. So können sich durch aktuelle Änderungen der Rechtsvorschriften Unterstützungsbedarfe bei deren Umsetzung in der Praxis der Träger ergeben. Weitere Risiken können ein nach außen nicht wahrnehmbares Unternehmensprofil oder Probleme bei der Gewinnung und Bindung von Fachpersonal sein.

***Wie werden solche besonderen Begutachtungen bescheinigt?***

Dafür soll es ein extra Zertifikat geben. Wenn sich die Organisation z. B. auf ihr hochwirksames Beratungskonzept oder auf ihr betriebliches Gesundheitsmanagement bezieht, dann wird das auch auf dem Zertifikat verzeichnet. Jedoch muss dafür eine konkrete nachvollziehbare Grundlage geben, z. B. Kriterien des Paritätischen, eine eigene Konzeption oder eine Norm.

***Und wer erstellt die konkreten Auditkriterien oder -fragen?***

Das kann partnerschaftlich durch den Paritätischen, die Qualitätsgemeinschaften bzw. die Organisation selbst erfolgen. Die sgb:QM ist bei der Erstellung der Auditkriterien behilflich. Auf jeden Fall muss die Audit-Checkliste im Vorfeld mit uns abgestimmt werden.

***Wie schätzen Sie ein, ob diese Art der Begutachtung in Anspruch genommen wird?***

Wichtig ist, dass die Organisationen eine Wahl haben. Im Interesse der Gesellschaft und der sozialen Arbeit soll die Bandbreite der Begutachtungen vergrößert werden. Sie soll reichen von anerkannten Management-Systemen bis zu den innovativen individuellen Konzepten, Prozessen oder Ergebnissen der Träger. Wir hoffen, dass die Option, solche Begutachtungen in Anspruch zu nehmen, auch das Interesse der Träger wecken wird.

***Wie stellen Sie die Qualität der Begutachtung durch sgb:QM sicher?***

Wir arbeiten mit sorgfältig ausgewählten, erfahrenen Auditor\*innen zusammen. Die Kolleg\*innen erhalten über ihre Arbeit und die Dokumentation zu jedem Verfahren eine Rückmeldung. Sie bilden sich kontinuierlich weiter. Wir organisieren regelmäßige Erfahrungsaustausche. Hier erhalten wir Feedback zu unserer Arbeit und geben auch an die Auditor\*innen unsere Einschätzung. Darüber hinaus planen wir regelmäßige Fachveranstaltungen mit unseren Kooperationspartnern und interessierten paritätischen Trägern. Dadurch erhoffen wir uns Anregungen und möchten natürlich auch unsere Ideen zum Qualitätsmanagement und zu innovativen Entwicklungen weiter geben. Qualifizierte

wechselseitige Feedbacks von Kund\*innen und Kolleg\*innen sind für uns zentrale Elemente der Qualitätssicherung und -entwicklung.

***Gibt es besondere Vorteile für die Mitglieder des Paritätischen?***

Durch die Kooperation mit dem Paritätischen möchten wir mit unserer Expertise dazu beitragen, die Qualität in Einrichtungen und Begutachtungsverfahren im Paritätischen Qualitäts-System PQ-Sys® weiter zu entwickeln. Zusätzlich erhalten Mitglieder Rabatt auf die Tagessätze der Auditor\*innen.

***Wie können sich interessierte Träger informieren?***

Weiterführende Informationen zu unseren Angeboten finden Sie auf unserer Internetseite unter: <https://sgb-qm.de/> und im Einkaufsportale des Paritätischen Gesamtverbandes.

***Vielen Dank für das Gespräch. Wir freuen uns auf eine gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit Ihnen.***