



Das Paritätische Qualitätssystem PQ-Sys[®]



Inhalt

1	Qualitätsentwicklung im Paritätischen	3
2	Konzeption des Paritätischen Qualitätssystems PQ-Sys®	4
3	Angebote im Paritätischen Qualitätssystem PQ-Sys®	5
3.1	Lehrgänge und Schulungen	6
3.2	Analyse und Beratung	7
3.2.1	Qualitäts-Check PQ-Sys®	7
3.3	Arbeitshilfen, Materialien, Kunden- und Mitarbeiterbefragungen	8
4	Überprüfung im Paritätischen Qualitätssystem PQ-Sys®	9
4.1	Externe Überprüfung im Paritätischen Qualitätssystem PQ-Sys®	9
4.2	Anforderungen an das Paritätische Qualitätssiegel®	9
4.3	Ablauf der externen Überprüfung	11
5	Paritätische Qualitätsgemeinschaften®	13
6	Erfahrungsaustausch Qualität	13
7	Steuerung der Entwicklung des Paritätischen Qualitätssystems PQ-Sys® ...	13
	Kontakt und weitere Informationen	14

1 Qualitätsentwicklung im Paritätischen

Die Diskussion um Qualitätsentwicklungsaktivitäten und Qualitätsmanagement (QM) prägt seit einigen Jahren auch den Sozial- und Pflegebereich. Der Landesverband Rheinland-Pfalz/Saarland initiierte 1998 die Gründung der Paritätischen Gesellschaft für Qualität mbH. Die Gesellschafter sind neben dem Gesamtverband neun Landesverbände des Paritätischen¹. Im Jahr 2006, bedingt durch die Erweiterung der Aufgabengebiete, wurde der Gesellschaftsname erweitert und lautet **PQ GmbH - Paritätische Gesellschaft für Qualität und Management (PQ GmbH)**. Ziel der PQ GmbH ist den Paritätischen und seine Mitgliedsorganisationen durch vielfältige Aktivitäten (Information, Schulung, Beratung) in Bereichen QM und Organisationsgestaltung zu unterstützen. Dabei werden aufeinander abgestimmte Angebote unter dem Begriff **Paritätisches Qualitätssystem PQ-Sys®** entwickelt und umgesetzt. Die rechtlich geschützten Produkte des Systems sind an der Kennzeichnung **PQ-Sys®** erkennbar. Die Abb. 1 zeigt die zentralen Merkmale des Paritätischen Qualitätssystems PQ-Sys®.

- Fachlich anerkannte Grundlagen des Qualitätsmanagements (DIN EN ISO 9001 und EFQM-Modell für Excellence)
- Anpassung an die besonderen Bedingungen im Sozial- und Pflegebereich
- Einbindung in die verbandliche Arbeit des Paritätischen
- Modulares Angebot, um möglichst viele unterschiedliche Bedarfe abzudecken
- Umsetzung erfolgt durch die regionalen Partner und die PQ GmbH
- Kontinuierliche Überprüfung und Weiterentwicklung des Systems (z.B. in Richtung integrierte Prozessmanagementsysteme).

Abb. 1 Merkmale des Paritätischen Qualitätssystems PQ-Sys®

Im Mai 2000 wurde unter Federführung des Paritätischen Gesamtverbandes die **SQ Cert GmbH** als Prüf- und Zertifizierungsgesellschaft gegründet, um Beratung und Prüfung zu trennen. Die SQ Cert GmbH selbst ist nicht nach ISO/IEC 17021 akkreditiert und kann daher keine Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 durchführen. Sie arbeitet mit einem strategischen Partner, der Deutschen Gesellschaft zur Zertifizierung von Ma-

1 Es sind die Landesverbände Baden-Württemberg, Berlin, Bremen, Hessen, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz/Saarland, Sachsen, Sachsen-Anhalt und Thüringen.

nagementsystemen GmbH (DQS) zusammen. DQS ist bei der in Deutschland zuständigen Stelle (Trägergemeinschaft für Akkreditierung TGA) u. a. für den Bereich 38 (Gesundheits- und Sozialwesen) akkreditiert und hält einen umfangreichen Auditorenpool deutschlandweit vor.

Im Folgenden werden kurz das Paritätische Qualitätssystem® und dessen Bestandteile beschrieben.

2 Konzeption des Paritätischen Qualitätssystems PQ-Sys®

Das Paritätische Qualitätssystem PQ-Sys® orientiert sich an der weltweit anerkannten Norm für Qualitätsmanagementsysteme **DIN EN ISO 9001** bzw. in der weiteren Ausprägung an dem in Europa anerkannten **EFQM-Modell für Excellence**. Dabei werden die anerkannten fachlichen und verbandlichen Qualitätsstandards im Sozial- und Pflegebereich berücksichtigt. In der Abb. 2 sind die wichtigsten Akteure des Systems dargestellt.



Abb. 2 Die wichtigsten Akteure im Paritätischen Qualitätssystem PQ-Sys®

Die enge Verzahnung und Zusammenarbeit auf der fachlichen Eben sind ein Markenzeichen des Paritätischen Qualitätssystems PQ-Sys®.

Die Umsetzung erfolgt durch die Landesverbände des Paritätischen; die PQ GmbH und durch kooperierende Bildungs- und Beratungsunternehmen. Ein weiteres Merkmal des Paritätischen Qualitätssystems PQ-Sys® besteht in der Kombination von interner Qualitäts- und Personalentwicklung sowie Selbst- und Fremdevaluation in Bezug auf Qualität.

3 Angebote im Paritätischen Qualitätssystem PQ-Sys®

Die PQ GmbH entwickelt, erprobt und realisiert in enger Kooperation mit dem Paritätischen und seinen Mitgliedsorganisationen sowie weiteren Akteuren gezielte Angebote und Dienstleistungen rund um das Qualitätsmanagement, z. B.

- Lehrgänge und Schulungen,
- Durchführung von Analysen und Beratungen und
- Arbeitshilfen und Materialien.

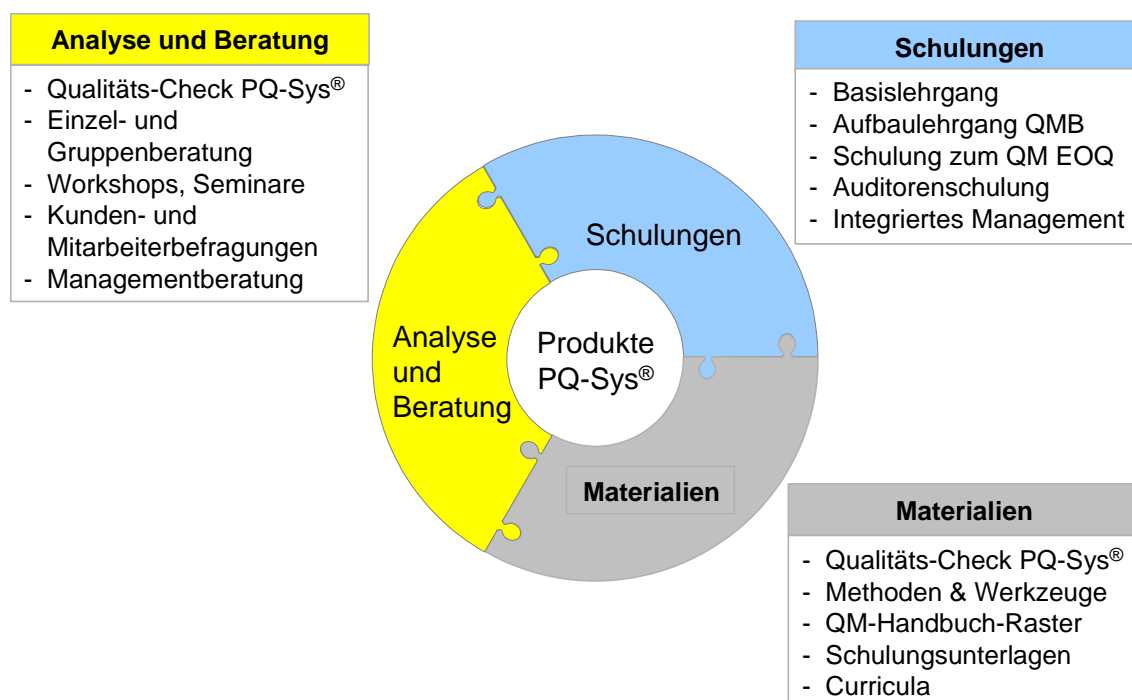


Abb. 3 Produkte und Angebote des Paritätischen Qualitätssystems PQ-Sys®

3.1 Lehrgänge und Schulungen

Die **PQ-Sys® Lehrgänge und Schulungen** berücksichtigen spezifische Belange des Sozial- und Pflegebereichs und erfüllen gleichzeitig die **Richtlinien der European Organization for Quality (EOQ)**. Dadurch sind die Abschlüsse nicht nur deutschlandsondern auch europaweit anerkannt. In der Abb. 4 sind die Lehrgänge, Schulungen und Seminare inkl. der Abschlüsse dargestellt. Die Ausbildung zum/zur **Qualitätsmanagementbeauftragten PQ-Sys®** wird deutschlandweit angeboten. Darauf aufbauend sind weiterführende Qualifikationen zur/zum **QualitätsmanagerIn** und **AuditorIn** nach den EOQ-Richtlinien möglich.

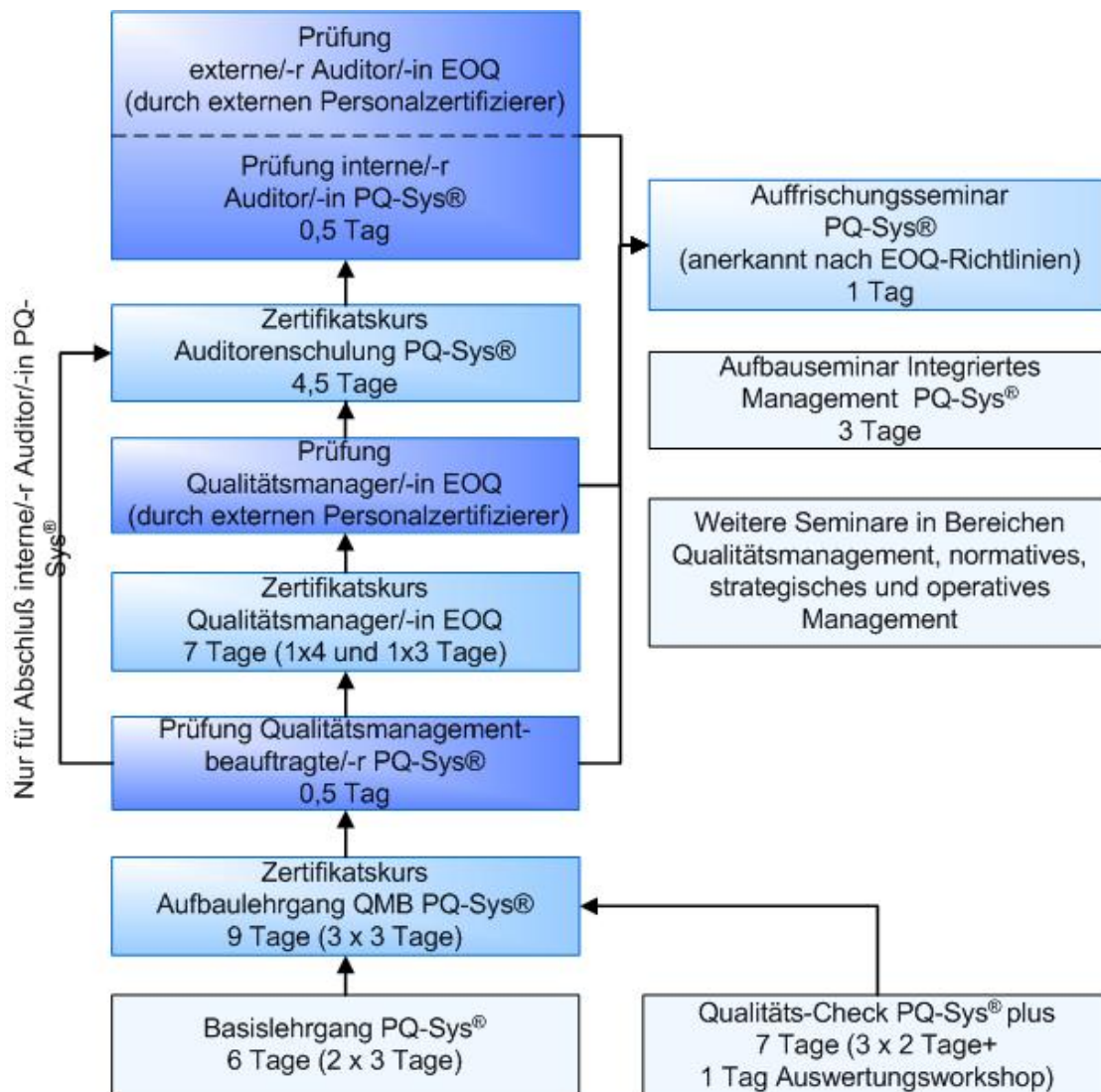


Abb. 4 Lehrgänge und Schulungen im Rahmen des Paritätischen Qualitätssystems PQ-Sys®

Immer mehr Mitgliedsorganisation wenden neben Qualitätsmanagement auch andere Managementsysteme an, z. B. in Bereichen Risiko, Hygiene, Arbeits- oder Umweltschutz. Aufgrund der vielfältigen fachlichen und methodischen Überschneidungen ist eine Integration der Systeme sinnvoll. Im Lehrgang **Integriertes Managementsystem PQ-Sys®** werden diese Themen entsprechend behandelt.

Zusätzlich zu den oben geschilderten Dienstleistungen werden auch Seminare zu einzelnen Themen, z. B. aus dem Bereich normatives, strategisches und operatives Management oder Auffrischungsseminare (anerkannt nach EOQ Richtlinien) angeboten.

3.2 Analyse und Beratung

Die PQ GmbH bietet auch **Gruppen- oder individuelle Begleitung und Beratung** der Mitgliedsorganisationen des Paritätischen bei der Einführung und Pflege von QMS oder qualitätsrelevanten Projekten und Vorhaben an. Hierfür werden individuelle Angebote erstellt.

Von vielen – insbesondere kleineren – Mitgliedsorganisationen wurde der Wunsch nach einem direkten und unmittelbaren Einstieg in die Qualitätsentwicklung formuliert. Daraufhin hatte die PQ GmbH in der Kooperation mit dem Landesverband Berlin und weiteren Akteuren ein Instrument der systematischen Selbstevaluation (Checklisten) unter dem Namen **Qualitäts-Check PQ-Sys®** entwickelt.

3.2.1 Qualitäts-Check PQ-Sys®

Der Qualitäts-Check PQ-Sys® ist ein erfolgreiches und vielfach erprobtes Instrument (in einigen Ländern durch die zuständigen Ministerien anerkannt), das die Ermittlung der aktuellen Qualitätsfähigkeit (IST-Zustand) und Identifizierung von Verbesserungspotentialen (SOLL-Zustand) einer Organisation ermöglicht.

Der Qualitäts-Check PQ-Sys® berücksichtigt einerseits die wichtigsten Anforderungen aus der **ISO 9001:2000** und andererseits die **gesetzlichen Anforderungen** in der jeweiligen **fachlichen Variante**. Folgende Varianten liegen z. Z. vor:

- fachübergreifend,
- ambulante, stationäre und teilstationäre Pflege,
- Kindertageseinrichtungen (länderübergreifend sowie in länderspezifischen Ausarbeitungen für Bremen, Sachsen, Sachsen-Anhalt und Thüringen),
- Suchthilfe,
- Behindertenhilfe,
- Erziehungshilfe
- Mutter/Vater/Kind-Maßnahmen und

- Weiterbildung incl. Berücksichtigung der Anforderungen aus der Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Weiterbildung (AZWV - Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Weiterbildung).

Die Umsetzung des Qualitäts-Checks PQ-Sys® kann in unterschiedlichen Varianten und Ausprägungen stattfinden, z. B.:

- **individuelle Selbstevaluation Qualitäts-Check PQ-Sys® PUR**
 - die Organisation erwirbt den Qualitäts-Check PQ-Sys® und führt die Evaluation und Auswertung in eigener Regie durch. Möglich ist auch eine externe Auswertung der Ergebnisse. Diese Anwendung erfordert die Grundkenntnisse von Qualitätsmanagement (QM) nach ISO 9001.
- durch QM-Fachkräfte **begleitete Selbstevaluation** in Form von **Qualitäts-Check PQ-Sys® plus** in verschiedenen zeitlichen Umsetzungsformen, z. B.
 - mit 6 moderierten Workshops in ca. 6-8 wöchentlichen Abständen und Dauer von ca. 6-8 Monaten oder
 - mit 30 moderierten Workshops in monatlichen Abständen und Dauer von ca. 30 Monaten.

In beiden letztgenannten Fällen werden die Anwender in Grundlagen des Qualitätsmanagements qualifiziert und erhalten systematische Unterstützung bei der Evaluation und Auswertung der Fragebögen. Die aufgedeckten Schwächen können gezielt beseitigt werden. Dabei wird ein intensiver Austausch und Lernprozess sowohl in der Organisation selbst als auch zwischen den an Workshops beteiligten Mitgliedern angestoßen. Die Ergebnisse der Auswertung können als Grundlage für Benchmark-Projekte dienen. Nach der Optimierung der Abläufe und Strukturen kann anschließend eine **externe Überprüfung** durch **Fachauditoren** bei der SQ Cert GmbH beantragt werden (vgl. Pkt. 4).

Die TeilnehmerInnen des Check PQ-Sys® plus haben einen direkten Zugang zum Aufbaulehrgang für die Ausbildung zum Qualitätsmanagement-Beauftragten (vgl. Abb. 4).

3.3 Arbeitshilfen, Materialien, Kunden- und Mitarbeiterbefragungen

Eine weitere Möglichkeit der Unterstützung besteht in der Anwendung der durch die PQ GmbH entwickelten **Arbeitshilfen und Materialien**, z. B. des QM-Muster-Handbuches, der Unterlagen für die Methoden und Werkzeuge bei der Einführung und Pflege von Qualitätsmanagementsystem oder des jeweiligen Qualitäts-Checks PQ-Sys® in verschiedenen Varianten (vgl. 3.2.1).

Darüber hinaus unterstützt die PQ GmbH die Mitgliedsorganisationen des Paritätischen bei der **Durchführung und Auswertung von Kunden- und**

Mitarbeiterbefragungen sowie bei der Erstellung einer Benchmark-Datenbank, um die eigenen Ergebnisse mit anderen Anbietern vergleichen zu können.

4 Überprüfung im Paritätischen Qualitätssystem PQ-Sys®

Im Rahmen des Paritätischen Qualitätssystems werden sowohl interne als auch externe Überprüfungen der Anforderungen aus den relevanten Gesetzen, Vereinbarungen, Qualitäts-Standards und normierten Qualitätsmanagement-Systemen durchgeführt.

Die **interne Überprüfung** wird durch systematische interne Audits und Managementbewertung oder Selbstevaluation gewährleistet.

Die **externe Überprüfung** wird durch die SQ Cert GmbH oder in Kooperation mit einem akkreditierten Zertifizierer durchgeführt.

4.1 Externe Überprüfung im Paritätischen Qualitätssystem PQ-Sys®

Die SQ Cert GmbH bzw. die akkreditierten Kooperationspartner übernehmen die **externe Überprüfung** der Qualitätsmanagementsysteme (QMS) der teilnehmenden Organisationen. Als **Nachweis der externen Überprüfung** wird – je nach Stufe der Entwicklung des Qualitätsmanagementsystems – ein **Paritätisches Qualitäts-Siegel®** durch die SQ Cert GmbH und den jeweiligen Paritätischen Landesverband vergeben.

Die SQ Cert GmbH selbst ist nicht nach ISO/IEC 17021 akkreditiert. Sie arbeitet bei der Zertifizierung der QMS mit einem strategischen Partner, der Deutschen Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen GmbH (DQS), zusammen. Kooperationsvereinbarungen bestehen auch mit weiteren Zertifizierungsgesellschaften – eine Liste kann bei der SQ Cert GmbH angefordert werden.

4.2 Anforderungen an das Paritätische Qualitätssiegel®

Organisationen, die sich am PQ-Sys® beteiligen, können das **Paritätische Qualitäts-Siegel®** in vier Stufen (I – IV) erhalten. Dabei werden verschiedene Anforderungen an die Organisationen gestellt:

Anforderungen ohne Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001

- I Paritätisches Qualitäts-Siegel® (früher Testat)** externe Überprüfung des QMS durch Auditoren der SQ Cert GmbH nach der Selbstevaluation anhand des Qualitäts-Check PQ-Sys® und Beseitigung der Schwachstellen durch die teilnehmende Organisation. Die ISO Zertifizierung ist hier nicht notwendig.

Anforderungen inkl. Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001

- II Paritätisches Qualitäts-Siegel® 1. Stern:** externe Überprüfung des QMS durch Auditoren einer akkreditierten Zertifizierungsgesellschaft. Gefordert werden die Zertifizierung gem. DIN EN ISO 9001, Umsetzung der Qualitätsziele der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW), gesetzlicher und vertraglicher Anforderungen und - wenn vorhanden - Qualitätsstandards der Paritätischen Qualitätsgemeinschaften.



- III Paritätisches Qualitäts-Siegel® 2. Stern** (zusätzlich zu den Forderungen aus dem 1. Stern): systematische Kunden- und Mitarbeiterbefragungen, Umsetzung entsprechender Verbesserungsmaßnahmen und Ausrichtung am EFQM-Modell.



- IV Paritätisches Qualitäts-Siegel® 3. Stern** (zusätzlich zu den Forderungen aus dem 2. Stern):
- **entweder** Konzeption für die Einbindung von Ehrenamtlichen und ihre Umsetzung
 - **oder** Selbstbewertung nach EFQM-Modell durch eigene Assessoren und Umsetzung entsprechender Verbesserungsmaßnahmen (bei allen Fragen mindestens Bewertung 3: „überwiegend erfüllt“).

Die detaillierte Beschreibung der Anforderungen (Audit-Checklisten) kann bei der SQ Cert GmbH angefordert werden.

4.3 Ablauf der externen Überprüfung

Der Ablauf der externen Überprüfung ist in allen Fällen gleich – außer bei der Stufe I – hier findet eine Auditierung ohne Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 statt. Die Grundlage bei dieser Überprüfung bilden die Ergebnisse einer im Vorfeld durchgeführten Selbstevaluation anhand des Qualitäts-Checks PQ-Sys®. Die dabei entdeckten Schwachstellen müssen vorher beseitigt werden. Im Vorfeld findet eine Dokumentenprüfung und anschließend ein Vor-Ort-Audit statt.

Folgender Ablauf ist für die Auditierung mit Zertifizierung durch die DQS GmbH oder andere Zertifizierer typisch (hier DQS beispielhaft als Zertifizierer genannt) (vgl. dazu Abb. 5). Kursiv sind die Verantwortlichen für die einzelnen Schritte genannt.

1. **Anfrage und Interesse an der Beteiligung am PQ-Sys®** (über die SQ Cert oder über die DQS) – *Kunde/DQS/SQ Cert*.
2. **Erstellung des Angebots** (inkl. Auswahl der Auditoren) – *DQS*.
3. **Abwicklung von Dokumentenprüfung und Auditierung** – *Auditor*. Die Anforderungen aus den jeweiligen Auditfragelisten zum 1., 2. oder 3. Stern werden ohne Mehrkosten für die Mitgliedsorganisationen des Paritätischen mit überprüft.
4. **Auditbericht** - *Auditor* erstellt und sendet den Auditbericht an die DQS mit entsprechender Empfehlung.
5. **Ausgefüllte Auditfrageliste zum Paritätischen Qualitäts-Siegel®** - *Auditor* sendet die ausgefüllte Auditfrageliste zum Paritätischen Qualitätssiegel® an die SQ Cert mit entsprechender Empfehlung.
6. **Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001** – *DQS* prüft den Auditbericht auf die Plausibilität und entscheidet über die Zertifizierung. Beim positiven Ergebnis sendet sie eine Kopie des ISO-Zertifikates und des Auditberichtes an die SQ Cert.
7. **Verleihung des Paritätischen Qualitäts-Siegels®** - *SQ Cert* prüft die Plausibilität der ausgefüllten Auditfrageliste zum Paritätischen Qualitätssiegel®. Beim positiven Ergebnis verleiht sie zusammen mit dem zuständigen Landesverband des Paritätischen das Qualitäts-Siegel® 1., 2. oder 3. Stern.

Die **Gültigkeitsdauer** des Paritätischen Qualitätssiegels® beträgt **drei Jahre**. Danach muß eine Systemprüfung statt finden, um sie auf weitere drei Jahre zu verlängern.

Dabei ist zu beachten, dass **jährlich** kleinere Überprüfungen statt finden:

- beim Siegel der Stufe I (ohne Stern) erfolgt ein schriftlicher Bericht an die SQ Cert GmbH über den Status der durchgeführten Verbesserungsmaßnahmen
- bei den Siegeln der Stufen II-IV (mit dem 1., 2. und 3. Stern) werden im Rahmen der ISO-Überwachungsaudits die Anforderungen PQ-Sys® mit überprüft.

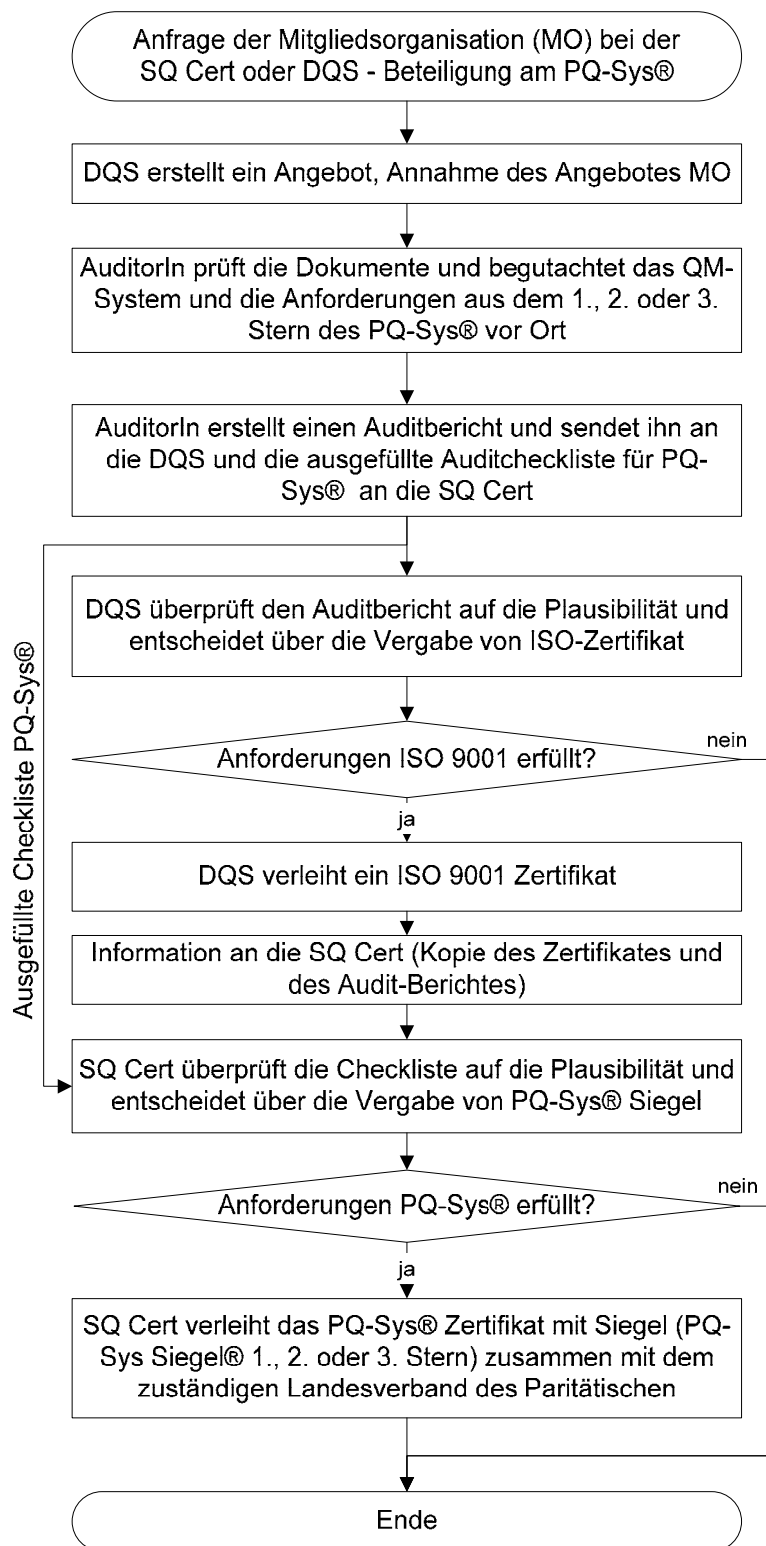


Abb. 5 Ablauf der Zertifizierung im Rahmen der ISO 9001 und des Paritätischen Qualitäts-Siegels PQ-Sys® 1., 2. oder 3. Stern

Die Mitgliedsorganisationen des Paritätischen sind frei bei der **Wahl der Zertifizierungsgesellschaft**. Es können folgende Verfahren gewählt werden:

1. Überprüfung der PQ-Sys® Anforderungen durch kooperierende akkreditierte Zertifizierungsgesellschaften im Auftrag der SQ Cert GmbH (strategischer Partner ist z. Z. DQS GmbH) im Rahmen der ISO 9001 Zertifizierung.
2. Abwicklung der ISO Zertifizierung durch andere Zertifizierungsgesellschaften und zusätzliche Auditierung der Anforderungen aus dem PQ-Sys® durch die SQ Cert GmbH.

5 Paritätische Qualitätsgemeinschaften®

Wichtige Unterstützung der Mitgliedsorganisation auf **der regionalen Ebene** leisten in einigen Landesverbänden die **Paritätische Qualitätsgemeinschaften®**. Sie sind als Selbstverwaltungsorgan innerhalb des Paritätischen konzipiert und nutzen in ihrer Arbeit die PQ-Sys®-Produkte. Sie haben sich mittlerweile in fünf Bundesländern in Fachbereichen Pflege, Behindertenhilfe, Suchthilfe, Selbsthilfe, Kindertagesstätten, Arbeit, Frauen und Mädchen, Jugendhilfe und Migration gebildet. Sie verfolgen im Wesentlichen folgende Aufgaben:

- Abstimmung und Koordination gemeinsamer Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung,
- gemeinsamer Aufbau von (einrichtungsspezifischen) QM-Systemen,
- Festlegung gemeinsamer Qualitätsstandards,
- Förderung des Erfahrungsaustausches und regionale Vernetzung der Mitglieder untereinander.

6 Erfahrungsaustausch Qualität

Der **überregionale Austausch** innerhalb des Paritätischen wird durch den **Erfahrungsaustausch Qualität** sichergestellt. Er hat die Aufgabe, die Vernetzung und Zusammenarbeit zwischen den Landesverbänden, dem Gesamtverband und der PQ GmbH in Bereichen Qualität und Organisationsgestaltung zu koordinieren und die Anstöße für konzeptionelle Weiterentwicklung des Systems zu geben.

7 Steuerung der Entwicklung des Paritätischen Qualitätssystems PQ-Sys®

Die Steuerung der **Entwicklungsaktivitäten** der PQ GmbH erfolgt über die **Landesgeschäftsführerkonferenz des Paritätischen**, wodurch eine enge Verzahnung mit den Strukturen des Paritätischen und dem aktuellen Bedarf für die Entwicklungen im Bereich Qualitätsmanagement gewährleistet ist.

Kontakt und weitere Informationen

Gerne informieren wir Sie weiter – bitte kontaktieren Sie uns unter:



PQ GmbH – Paritätische Gesellschaft
für Qualität und Management

Feldmannstraße 92

66119 Saarbrücken

Tel. 0681/92660-32

Fax 0681/92660-30

E-Mail: p.qualitaet@paritaet.org

Internet: <http://www.pq-sys.de>



SQ Cert GmbH

Feldmannstraße 92

66119 Saarbrücken

Tel. 0681/92660-32

Fax 0681/92660-30

E-Mail sq-cert@paritaet.org

Internet: <http://www.sq-cert.de>