

Fort- und Weiterbildung

# Qualitätsentwicklung im Bereich sozialer Dienstleister

2007



## Liebe Leserinnen und Leser - die Paritätische Akademie kommt zu Ihnen!

Die Paritätische Akademie hat sich in den rund 15 Jahren ihres Bestehens zu einem bundesweit anerkannten Fort- und Weiterbildungsinstitut der Freien Wohlfahrtspflege entwickelt. Ihre Angebote werden bundesweit und teilweise auch im Ausland wahrgenommen und genutzt. Seit einigen Jahren ist die Paritätische Akademie auch in Segmenten des Bildungsmarktes tätig, die in der Vergangenheit eher den Fachhochschulen vorbehalten waren.

Seit der Gründung der Paritätischen Akademie hat sich der Bildungsmarkt in der Bundesrepublik allerdings auch erheblich gewandelt. Neue Ansprüche an Weiterbildung im Allgemeinen und an berufsbegleitende Qualifizierung im Besonderen machen auch vor den Bildungsanbietern der Wohlfahrtspflege nicht halt.

Die langjährige Erfahrung der Paritätischen Akademie, ihre Weiterbildungskompetenz und ihr Organisations- und Strukturwissen einerseits sowie die veränderte Situation auf dem Weiterbildungsmarkt andererseits eröffnen jetzt und in nächster Zukunft neue Möglichkeiten für die Entwicklung der Angebote der Paritätischen Akademie. Das ist der Kontext für das Modellvorhaben „**Paritätische Akademie im Norden**“. Als Standort eines solchen Modellvorhabens bietet sich Hamburg an. Dabei nutzen wir die Erfahrungen der langjährigen Zusammenarbeit mit dem Paritätischen Wohlfahrtsverband Hamburg e. V. im Bereich Qualitätsmanagement.

- Die „Paritätische Akademie im Norden“ ist den Kunden räumlich näher und reduziert somit die Sekundärkosten einer Teilnahme an den Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen.
- Die Angebote sind flexibel, um die sich wandelnde Nachfrage aufzunehmen und ihr mit gezielten Angeboten zu begegnen.
- Die „Paritätische Akademie im Norden“ erprobt hier schrittweise die Vermittlung von Wissen und Fähigkeiten in einem neuen Mix aus Wissenstransfer und direktem Support.

Wir hoffen, Sie bei unseren Veranstaltungen in Hamburg begrüßen zu können. Zur Umsetzung dieses Konzeptes brauchen wir Ihre Unterstützung durch Fragen und Wünsche, aber auch kritische Anregungen zur Verbesserung unserer Angebote. Wir stehen wir Ihnen jederzeit zur Verfügung.



Stephan F. Wagner  
Geschäftsführer Paritätische Akademie



## **Qualitätsentwicklung im Bereich sozialer Dienstleister**

Qualitätsentwicklung und -sicherung auf der Grundlage eines fundierten Qualitätsmanagements ist eine der Antworten auf die Herausforderungen immer knapper werdender öffentlicher Mittel und wachsender Konkurrenz.

Für die erfolgreiche Verwirklichung eines Qualitätsmanagementsystems ist es unerlässlich, sich grundlegend mit der ISO-9000-Normenfamilie und deren Interpretation auseinanderzusetzen sowie sich weiterführendes Wissen über die Anwendung von Methoden und Werkzeugen des Qualitätsmanagements anzueignen.

Diesen Prozess möchte die Paritätische Akademie mit den nachstehenden Fort- und Weiterbildungsangeboten aktiv unterstützen. Selbstverständlich führen wir die nachfolgenden Veranstaltungen auch als Inhouse-Seminare in Ihren Einrichtungen durch.

Die Paritätische Akademie realisiert diese Veranstaltungen einerseits auf der Grundlage von Lizenzunterlagen der PQ GmbH - Paritätische Gesellschaft für Qualität und Management in Saarbrücken und andererseits mit dem Know-how von Dozentinnen und Dozenten der EuroNorm GmbH in Neuenhagen b. Berlin.

Die Angebote richten sich an Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sozialer und gemeinnütziger Organisationen, Unternehmen und Projekte, die aktiv im Bereich Qualitätsentwicklung und Qualitätsmanagement tätig sind bzw. tätig werden wollen.

Für Ihre Anmeldung zu den Veranstaltungen nutzen Sie bitte die Kopiervorlage am Schluss dieses Heftes und schicken Sie diese direkt an die Paritätische Akademie in Berlin.

Als Ansprechpartner steht Ihnen zur Verfügung:

Dr. Lothar Becker  
Paritätische Akademie  
Oranienburger Str. 13/14  
10178 Berlin  
Tel. 030-24 636-445 oder  
becker@akademie.org

## Qualitätsmanagement – die Leitung ist entscheidend

Die gegenwärtige Situation ist geprägt durch Veränderungen der internen Organisation und der Neukonstruierung der Leistungserbringung. Aus diesen komplexen Rahmenbedingungen ergibt sich die Notwendigkeit, Veränderungen herbeizuführen und Qualitätsmanagement als praxisgerechtes Werkzeug zur Weiterentwicklung von Einrichtungen des sozialen Dienstleistungssektors anzuwenden.

Hier setzt die Verantwortung der Leitung ein. Dieses Seminar verfolgt das Ziel, das Wissen um Qualitätsmanagement zu erweitern und seine Umsetzung zu befördern. Zugleich soll den Leitungen sozialer Einrichtungen ein Forum für einen offenen und konstruktiven Erfahrungsaustausch geboten werden.

Inhalte:

- Aufbau und Aufrechterhaltung eines Qualitätsmanagements als Leitungsaufgabe
- Motivation und Demotivation zum Thema Qualitätsmanagementsystem
- Qualitätsmerkmale und -kennziffern
- Zielvorgabe, Planung, Ressourcenmanagement, Bewertung und Korrektur
- Personal- und Konfliktmanagement
- Leitfaden zur Leistungsverbesserung
- DIN EN ISO 9004:2000 - Ansatz und Anforderungen

Ziele:

- Aneignung von Normen- und Fachkenntnissen zur Anwendung der DIN EN ISO 9004:2000 (Leitfaden zur Leistungsverbesserung) im sozialen Bereich
- Erwerbung von Handlungssicherheit bei der Zielsetzung und Anleitung des Aufbaus, der Einführung und Aufrechterhaltung eines Qualitätsmanagement-Systems

Voraussetzungen:

Leitungserfahrungen und Kenntnisse im sozialen Bereich

<b>Veranst.-Nr.</b> 02763
<b>Termin</b> 26. bis 28. Februar 2007
<b>Anmeldung bis</b> 28. Januar 2007
<b>DozentInnen</b> Bertold Hellriegel Kirsten Rudolph
<b>Ort</b> Der Paritätische Wohlfahrtsverband Hamburg e. V. Wandsbeker Chaussee 8 22089 Hamburg
<b>Teilnahmebeitrag</b> € 450,00
<b>Beratung</b> Dr. Lothar Becker 030-24 636-445 becker@akademie.org

## Basislehrgang Qualitätsmanagement PQ-Sys®. Die Basisausbildung im Qualitätsmanagement

<b>Veranst.-Nr.</b> 02761
<b>Termine</b> 2. bis 4. April 2007 11. bis 13. April 2007
<b>Anmeldung bis</b> 2. März 2007
<b>Teilnahmebeitrag</b> € 790,00
<b>Dozentinnen</b> Kirsten Rudolph Miriam Schellpeper
<b>Ort</b> Der Paritätische Wohlfahrts- verband Hamburg e. V. Wandsbeker Chaussee 8 22089 Hamburg
<b>Beratung</b> Dr. Lothar Becker 030-24 636-445 becker@akademie.org

Der sechstägige Basislehrgang richtet sich an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sozialer Einrichtungen, die aktiv im Bereich Qualitätsmanagement tätig werden wollen. Sie sollen im Rahmen dieses Lehrgangs grundlegende Fachkenntnisse zu Inhalten, Methoden und Techniken des Qualitätsmanagements erlangen. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer werden so darauf vorbereitet, aktiv und zielgerichtet am Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems mitwirken zu können.

Inhalte:

- Einstieg in das PARITÄTISCHE Qualitätssystem
- Analyse und Umsetzung gesetzlicher Anforderungen
- Analyse und Umsetzung der Qualitätsforderungen der DIN EN ISO 9000ff.
- Grundlagen der Organisationslehre
- Einstieg in die systematische Qualitätsentwicklung
- Projektmanagement

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhalten zu den einzelnen Themenschwerpunkten umfangreiche Unterlagen.

Ziele:

- Grundverständnis zu den Zielen, Prinzipien und methodischen Ansätzen des Qualitätsmanagements im sozialen Bereich
- Grundkenntnisse zu den Inhalten und Forderungen der DIN EN ISO 9001:2000
- Handlungskompetenz zur Mitwirkung am Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems im Sozialbereich

Bei erfolgreichem Abschluss empfehlen wir die *Weiterführung* im „Aufbaulehrgang Qualitätsmanagement-Beauftragte/r PQ Sys®“ bis zur kostenpflichtigen Abschlussprüfung.

## Aufbaulehrgang Qualitätsmanagementbeauftragte/r PQ-Sys®. Die Ausbildung zum QMB PQ-Sys®

Der Aufbaulehrgang Qualitätsmanagement-Beauftragte/r PQ-Sys® richtet sich an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sozialer Einrichtungen, die den „Basislehrgang“ absolviert haben und künftig als Qualitätsmanagement-Beauftragte (mit Zertifikat) arbeiten wollen. Nach dem erfolgreichen Abschluss dieses „Aufbaulehrgangs“ verfügen sie über die notwendigen Kompetenzen, um in enger Kooperation mit der Leitung ein Qualitätsmanagementsystem einführen und aufbauen zu können.

Inhalte:

- Strukturierung und Planung der Ziele und Ressourcen zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems im sozialen Bereich
- Praktische Projektorganisation
- Ermittlung von und Umgang mit Kundenwünschen
- Erarbeitung eines Leitbildes und Operationalisierung der Qualitätspolitik
- Identifikation, Organisation und Optimierung qualitätsrelevanter Prozesse
- Lenkung von Dokumenten, Daten und Nachweisen
- Erarbeitung eines Qualitätsmanagement-Handbuchs
- Methoden der Qualitätssicherung und -bewertung
- Durchführung von internen Audits und Selbstevaluation

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhalten zu den einzelnen Themen umfangreiche Unterlagen und andere Materialien.

Ziele:

- Anwendungsorientierte Fachkenntnisse zu Inhalten, Methoden und Techniken des Qualitätsmanagements
- Fach- und Methodenkompetenz zum Aufbau von Qualitätsmanagementsystemen nach DIN EN ISO 9001:2000 im sozialen Bereich

Voraussetzungen:

*Teilnahme am Basislehrgang QM - PQ-Sys®*

<b>Veranst.-Nr.</b> 02762
<b>Termine</b> 12. bis 14. Juni 2007 27. bis 29. Juni 2007 9. bis 11. Juli 2007 Prüfung: 12. Juli 2007 (geplant)
<b>Anmeldung bis</b> 12. Mai 2007
<b>Dozentinnen</b> Kirsten Rudolph Carola Voß
<b>Ort</b> Der Paritätische Wohlfahrtsverband Hamburg e. V. Wandsbeker Chaussee 8 22089 Hamburg
<b>Teilnahmebeitrag</b> € 1350,00 plus Prüfungsgebühr
<b>Beratung</b> Dr. Lothar Becker 030-24 636-445 becker@akademie.org

## Messen, Analysieren und Verbessern. Qualitätsmanagement in der ambulanten und stationären Pflege

Dieses Seminar möchte Prozessverantwortlichen und Qualitätsmanagementbeauftragten wertvolle Hinweise dafür geben, wie mit Hilfe von Indikatoren bzw. Kennzahlen die Pflegedienstleistungen messbar und steuerbarer gemacht werden können.

Inhalte:

- Funktionen, Arten und Aussagekraft von Indikatoren /Kennziffern
- Erarbeitung repräsentativer Indikatoren
- Verknüpfung qualitativer und quantitativer Indikatoren/Kennziffern zur Bewertung der ambulanten und stationären Pflegedienstleistung zur Lagebestimmung und zielorientierten Führung

Ziele:

- Verknüpfung der Werkzeuge und Methoden des Qualitätsmanagement mit Instrumenten aus dem Bereich der Prozesssteuerung
- Bewertung der Wirksamkeit der Prozessleistung
- Anwendungsbereites Wissen zur Arbeit mit Prozessindikatoren
- Praktischer Erfahrungsaustausch im Team

Voraussetzungen:

Kenntnisse des Qualitätsmanagements des Unternehmens und Prozesskenntnis in der ambulanten bzw. stationären Pflege

<b>Veranst.-Nr.</b> 02766
<b>Termin</b> 28. August 2007
<b>Anmeldung bis</b> 28. Juli 2007
<b>Dozentin</b> Kirsten Rudolph
<b>Ort</b> Der Paritätische Wohlfahrtsverband Hamburg e. V. Wandsbeker Chaussee 8 22089 Hamburg
<b>Teilnahmebeitrag</b> € 150,00
<b>Beratung</b> Dr. Lothar Becker 030-24 636-445 becker@akademie.org

## Mit Audits Verbesserungen auf den Weg bringen. Qualität überprüfen, ohne Schrecken zu verbreiten

Die entscheidenden Voraussetzungen zur Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit von sozialen Einrichtungen sind Innovationsfähigkeit und kontinuierliche Verbesserung aller Systeme der Arbeit. Das erfordert besonders fähige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die den Weg in die Innovation und die Verbesserung kennen, einleiten, betreuen, fördern und erfolgreich managen.

Interne Auditoren arbeiten im Auftrag der Leitung und zusammen mit den Qualitätsmanagementbeauftragten. Sie aktivieren und überprüfen den ständigen Verbesserungsprozess in der Aufbau- und Ablauforganisation, stabilisieren die Integration des Qualitätsmanagementsystems und sichern verantwortlich die Zertifizierbarkeit. Weiterhin überprüfen sie die Angemessenheit, Effektivität und Wirksamkeit des angewandten QM-Systems. Die Ergebnisse der durchgeführten Internen Audits werden aufbereitet und fließen in die Management-Bewertung ein.

### Inhalte:

- Zielstellung Interner Audits
- Planung, Organisation, Durchführung und Nachbereitung Interner Audits
- Auditdokumentation
- Überwachung der Auditfeststellungen
- Vorbereitungsmaßnahmen auf Externe Audits
- Bewertung von Zielen und Elementen des QM-Systems

### Ziele:

- Erwerb von Wissen und Handlungssicherheit bei der Vorbereitung, Durchführung, Auswertung und Nachbetreuung von Internen Audits
- Verstehen von Audits als Mittel kontinuierlicher Verbesserungsprozesse
- Zusammenfassung der Auditergebnisse zur Bewertung des QM-Systems
- Handlungssicherheit bei der Vorbereitung auf Zertifizierungsaudits

### Voraussetzungen:

Kenntnisse im Sozialbereich sowie praktische Qualitätsmanagement-Kenntnisse

<b>Veranst.-Nr.</b> 02765
<b>Termine</b> 29. und 30. August 2007 27. September 2007
<b>Anmeldung bis</b> 29. Juli 2007
<b>Dozentin</b> Kirsten Rudolph
<b>Ort</b> Der Paritätische Wohlfahrtsverband Hamburg e. V. Wandsbeker Chaussee 8 22089 Hamburg
<b>Teilnahmebeitrag</b> € 450,00
<b>Beratung</b> Dr. Lothar Becker 030-24 636-445 becker@akademie.org

## Bewertung der Wirksamkeit eines Managementsystems

<b>Veranst.-Nr.</b> 02764
<b>Termin</b> 13. November 2007
<b>Anmeldung bis</b> 13. Oktober 2007
<b>Dozentin</b> Kirsten Rudolph
<b>Ort</b> Der Paritätische Wohlfahrtsverband Hamburg e. V. Wandsbeker Chaussee 8 22089 Hamburg
<b>Teilnahmebeitrag</b> € 150,00
<b>Beratung</b> Dr. Lothar Becker 030-24 636-445 becker@akademie.org

Dieses Seminar wendet sich an Führungskräfte, Qualitätsmanager, Qualitätsbeauftragte sowie an leitende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Grundkenntnissen im Qualitätsmanagement.

Inhalte:

- Nutzen einer systematischen Bewertung
- Instrumente und Methoden
- Daten und Datenquellen
- Planung und Durchführung
- Zusammenfassung und Veröffentlichung der Ergebnisse
- Nutzung der Ergebnisse für die Entwicklung geeigneter Qualitätsziele
- Identifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihren Qualitätszielen

Ziele:

- Aufzeigen, dass durch regelmäßige Bewertungen Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit von Managementsystemen sichergestellt werden kann
- Erarbeiten, wie durch Verbesserungen die Einrichtung systematisch weiterentwickelt wird
- Darstellung der Nutzung von Qualitätszielen als Führungsinstrumente

Voraussetzungen:

Erfahrungen/Grundkenntnisse im Qualitätsmanagement

## **INHOUSE-Angebote**

Die INHOUSE-Idee: Nicht Sie kommen zu uns, sondern wir zu Ihnen; nicht wir geben in jedem Fall ein Thema vor, sondern wir besprechen gemeinsam mit erfahrenen DozentInnen welche Fortbildung Ihre Einrichtung benötigt. Wir überlegen gemeinsam, in welcher Form wir das Thema umsetzen – als Schulung, als intensives MitarbeiterInnentraining, als Workshop oder in Form einer Projektbegleitung.

Die folgenden Themen bieten wir ausschließlich als Veranstaltungen „vor Ort“ an. Sie können aber auch zu jedem hier veröffentlichten Thema ein Inhouse-Angebot einholen – sprechen Sie uns einfach an.

- **Schulung zum Infektionsschutz in sozialen Einrichtungen**
- **Schulung zur Umsetzung von HACCP**
- **Coaching für Geschäftsführungen – Bewertung der Wirksamkeit eines Managementsystems**



Die EuroNorm GmbH  
berät seit 1994 erfolgreich  
privatwirtschaftliche Unternehmen  
und Organisationen sowie Einrichtungen  
aus dem öffentlichen und sozialen Bereich



**„Mit Innovation und Qualität zum Erfolg“ ist das Leitbild  
der EuroNorm für die Unterstützung unserer Mandanten.**

Veränderungsmanagement in „stürmischen Zeiten“ ist für viele Einrichtungen ein aktuelles Thema. Mit Unterstützung der EuroNorm wurden in mehr als 500 Beratungsprojekten Veränderungsprozesse in Angriff genommen, Managementsysteme aufgebaut und eingeführt sowie Innovationen entwickelt, angewendet und vermarktet.

Wir stehen für Sie als Partner für Analysen, Lösungsentwicklungen, Begleiter und Coach in Umsetzungsprozessen und als Mediator zur Verfügung. Unsere Stärken sind absolute Kundenorientierung, Fachkompetenz des Teams und professionelles Projektmanagement.

Die Strategie der EuroNorm ist auf eine konsequent erfolgsorientierte Beratung ausgerichtet. Deshalb stehen genaue Zielstellungen für die Beratungsprojekte und konkrete Vereinbarungen zur Arbeitsteilung mit den Mandanten am Anfang der Beratungstätigkeit. Mit modernen Methoden des Veränderungsmanagements werden, durch Partizipation und Empowerment unterstützt, Entwicklungsprozesse realisiert.

Die kritische Bewertung der erreichten Ergebnisse und aktive Erfahrungssicherung sind Inhalte der Entwicklung der EuroNorm als lernende Organisation.

Mit unserem Programm „Fit für die Zukunft – Veränderungen aktiv gestalten“ sind wir speziell für soziale Einrichtungen Ansprechpartner.

Zögern Sie nicht, unsere Kompetenzen zu prüfen und unsere Dienstleistungen für Ihren Erfolg in Anspruch zu nehmen.

Wir freuen uns auf den Kontakt zu Ihnen über [www.euronorm.de](http://www.euronorm.de)



## ZERTIFIKATSKURSE 2007

### In eigener Sache!

Neben diesen Angeboten haben Sie auch die Möglichkeit Zertifikatskurse in BERLIN zu buchen, die Sie in allen Fragen des Sozialmanagements fit machen.

#### **Managementwissen für Führungskräfte in sozialen Dienstleistungsunternehmen (02701)**

Dieser Zertifikatskurs richtet sich an (angehende) Leiterinnen und Leiter sowie leitende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sozialer Einrichtungen und Organisationen.

Start: Oktober 2007

#### **Betriebswirtschaft in sozialwirtschaftlichen Dienstleistungsunternehmen (02702)**

(02702)

Zielgruppe des Zertifikatskurses sind (stellvertretende) Geschäftsführungen sowie Leitungskräfte aus sozialen Organisationen und Einrichtungen

Start: September 2007

In Vorbereitung befindet sich ein Diplom-Lehrgang **Geprüfte Finanzbuchhalterin / Geprüfter Finanzbuchhalter Sozialwirtschaft**

Um nähere Informationen zu diesen Angeboten zu erhalten, wenden Sie sich bitte an

Dr. Lothar Becker  
Paritätische Akademie  
Oranienburger Str. 13/14  
10178 Berlin  
Tel. 030-24 636-445 oder  
becker@akademie.org



## Anmeldung

### Hiermit melde ich mich verbindlich an!

Mit Ablauf der Anmeldefrist erhalten Sie eine Teilnahmebestätigung und die Rechnung. Der Teilnahmebeitrag ist dann zu überweisen. Bei Abmeldung nach Erhalt der Bestätigung, bis eine Woche vor Beginn, werden 50% des Teilnahmebeitrages in Rechnung gestellt. In der Woche vor Beginn der Veranstaltung 75%. Bei Absage am Veranstaltungstag bzw. bei nicht stornierter Buchung ist der volle Teilnahmebeitrag zu entrichten.

Ich buche das Seminar / den Zertifikatskurs

Thema:

Veranstaltungsnummer:

### Angaben zur Person

Name, Vorname

Geburtsdatum:

Anschrift:

Telefon / Fax / E-Mail:

### Angaben zur Einrichtung

Name der Einrichtung / Organisation:

Anschrift der Einrichtung / Organisation:

Telefon / Fax / E-Mail:

Tätigkeit

Meine Einrichtung / Organisation ist Mitglied des PARITÄTISCHEN

ja

nein

Wünschen Sie Übernachtungsangebote?

ja

nein

Alle Angaben werden vertraulich behandelt.

\_\_\_\_\_  
Ort/Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift