

Zertifikat für die Tagespflege

DER QUALITÄTSGEDANKE ist in allen Unternehmen weltweit vorhanden, mit anhaltend zunehmender Tendenz zum „Qualitätszertifikat“. Zertifikate signalisieren Vertrauen. Welchen Mehrwert könnte eine Tagespflege haben, würde sie ein Qualitätszertifikat tragen – und welches wäre das Richtige?

TEXT: MELANIE ECKART

Ein Qualitätszertifikat zu tragen ist eine Chance nach innen und außen: die Einrichtung signalisiert nach außen, dass ihr Qualität äußerst wichtig ist, so dass sie diese von einer unabhängigen Zertifizierungsstelle unter die Lupe nehmen lässt. Ein weiterer Vorteil ist das jährliche externe Förderaudit. Die Einrichtung bleibt mit ihrer Qualitätsleistung und -bewertung topp aktuell und holt sich gleichzeitig Impulse ins eigene Unternehmen.

Ein Qualitätsmanagementsystem vorzuhalten, ist gesetzlich verankert (§ 1135GB XI). Eine Zertifizierung nachzuweisen ist keine gesetzliche Verpflichtung. Die Qualitätsüberprüfung findet nach QPR (Qualitätsprüfungs-Richtlinie) durch festgelegte Prüfinstanzen (MDK, PKV) statt. Jeder weiß jedoch, nur die pflegerelevanten Aspekte werden dabei in den Fokus genommen. Die Rahmenbedingungen, die zu einem guten oder weniger guten Ergebnis führen, bleiben außer Acht. Erst die systematische Qualitätssteuerung und -weiterentwicklung führt zu einem guten Ergebnis. Ein QM-System aufzubauen ist daher eine präventive Maßnahme.

Diverse QM-Regelwerke können die Grundlage für ein Qualitätszertifikat bilden. Allen gemeinsam ist diese Eigenschaft: Sie können als Checkliste genutzt werden, damit sich Führungs-

kräfte orientieren und den Blick für Problemzonen entwickeln können.

Zertifizierte Unternehmen ermitteln systematisch relevante „gesetzliche/behördliche Anforderungen“. Die benannten Verantwortlichen prüfen deren Aktualität, rhythmisch und anlassbezogen und sind so auf der gesetzlich „sicheren Seite“.

EXPERTENTIPP

- Prüfen Sie, welches QM-Regelwerk könnte zu Ihnen passen?
- Recherchieren Sie, welche Zertifikatgrundlagen es bereits in der Trägerschaft Ihrer Einrichtung gibt?
- An welchen bereits erstellten QM-Dokumentationen könnten Sie teilhaben?
- Nehmen Sie an einem externen Zertifizierungsaudit teil.
- Nutzen Sie Anregungen aus den QM-Regelwerken, z. B. „Interne Audits“ und die „Managementbewertung“.
- Werden Sie selber zum Experten und qualifizieren Sie sich weiter zum Thema „Qualitätsmanagement“.
- Laden Sie einen externen Experten ein, um im anschließenden Auditbericht Ihre Stärken und Verbesserungspotenziale zu erkennen.



MELANIE ECKART
Inhaberin der Unternehmensberatung QManagement, eckart-qm.de

Im Zertifikats-Dschungel zurechtfinden

In diesem Artikel geht es ausschließlich um Normen/Richtlinien, die Anforderungen an ein Managementsystem stellen, ausgerichtet auf die Dienstleistungsqualität und nach denen sich eine Tagespflege zertifizieren lassen könnte.



In der Regel sind Qualitätszertifikate zeitlich befristet und bedürfen für ihre Verlängerung einen erneuten Qualitätsnachweis. Bei einigen benötigt es nur einen käuflichen Erwerb der Verlängerung. Und dann gibt es da noch die zeitlich unbefristeten Qualitätszertifikate. Es gibt Norm-basierte Qualitätszertifikate – am bekanntesten ist die ISO 9001 – und es gibt Qualitätssiegel.

Qualitätssiegel werden von Fachverbänden entwickelt. Einige nehmen Bezug auf die Anforderungen der DIN EN ISO 9001, andere haben diese Anforderungen als festen Bestandteil integriert.

Die Zahl der QM-Regelwerke die aktuell auf dem Markt sind, ist vielfältig und flüchtig. Einige Qualitätszertifikate entwickeln Unternehmen nach eigenen Standards und vergeben sie an

ihre Mitgliedseinrichtungen. Und dann gibt es noch regional entwickelte, bundeslandspezifische Qualitätszertifikate.

Interne Wirksamkeitsbewertung

Mit der externen Qualitätsprüfung haben zertifizierte Tagespflegen einen Beweis der Wirksamkeit Ihres QM-Systems. Auf dem Weg dahin haben sie Ihre Führungskräfte und weiteres Personal fit gemacht durch QM-Schulungen. Sie bleiben dran und schulen fortlaufend auch ihre neuen Mitarbeitenden, damit auch diese lebendig und engagiert das eigene QM-Systems weiterentwickeln.

Zertifizierte Tagespflegen führen jährlich Interne Audits durch. Sie qualifizieren ihre QM-Beauftragten zu internen Auditoren. Sie erstellen jährlich ein Auditprogramm mit den geplanten Auditterminen und -themen und sorgen dafür, dass Ihre internen Auditoren Einsatzbereichsunabhängig unterwegs sind.

Zertifizierte Einrichtungen führen mindestens einmal im Jahr eine Managementbewertung durch. Sie legen fest, welche Daten und Kennzahlen zur Steuerung ihrer Tagespflege geeignet sind. Zur Managementbewertung ermitteln sie die Ergebnisse und bewerten diese bezüglich ihrer Zufrieden. Sie leiten neue Qualitätsziele ab und prüfen deren Umsetzung spätestens zur nächsten Managementbewertung. ✨

Beispiele für Qualitätszertifikate finden Sie unter tp-tagespflege.net (Downloads).

IMPRESSUM

TP – Tagespflege organisieren, leiten, entwickeln
tp-tagespflege.net

Verlag:
 Vincentz Network GmbH & Co.KG,
 Plathnerstr. 4c, 30175 Hannover
 T +49 511 9910-000
 Ust.-ID-Nr. DE 115699827
 Das gesamte Angebot des Verlagsbereiches Altenhilfe finden Sie auf vincentz.de
 Chefredaktion (V.i.S.d.P.):
 Lukas Sander (ls), T +49 511 9910-121
lukas.sander@vincentz.net
 Redaktion:
 Sonja Thielemann (thi),
 T +49 511 9910-133
sonja.thielemann@vincentz.net
 Redaktionsassistentz:
 Martina Süßmuth, T +49 511 9910-115
 F +49 511 9910-089
martina.suessmuth@vincentz.net
 Verlagsleitung:
 Dr. Dominik Wagemann (dw)

dominik.wagemann@vincentz.net
 T + 49 511 9910-101
 Medienproduktion:
 Nathalie Heuer (Teamleitung),
 Birgit Seesing (Artdirection)
 Die Zeitschrift und alle in ihr enthaltenen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Mit Ausnahme der gesetzlich zugelassenen Fälle ist eine Verwertung ohne Einwilligung des Verlages strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.
 Die Einholung des Abdruckrechtes für dem Verlag eingesandte Fotos obliegt dem Einsender. Überarbeitungen und Kürzungen eingesandter Beiträge liegen im Ermessen der Redaktion.
 Beiträge, die mit vollem Namen oder auch mit Kurzzeichnung des Autors gezeichnet sind, stellen die Meinung des Autors,

nicht unbedingt auch der Redaktion dar. Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Warenbezeichnungen und Handelsnamen in dieser Zeitschrift berechtigt nicht zu der Annahme, dass solche Namen ohne weiteres von jedermann benutzt werden dürfen. Vielmehr handelt es sich häufig um geschützte, eingetragene Warenzeichen.

Anzeigen:
 Leitung: Stefan Wattendorff,
 T +49 511 9910-150
stefan.wattendorff@vincentz.net
 Beratung Geschäftsanzeigen:
 Vera Rupnow, T +49 511 9910-154
vera.rupnow@vincentz.net
 Gültige Anzeigenpreisliste: Nr. 5, Preisstand 1.12.2021. Die Media-Daten sind zu finden unter media.vincentz.de

Abo / Leserservice:
 T +49 6123 9238-257
 F +49 6123 9238-248
service@vincentz.net

TP Tagespflege organisieren, leiten, entwickeln erscheint monatlich in gedruckter und digitaler Form. Zugang zum digitalen Angebot unter tp-tagespflege-digital.net
 Abonnementpreis print und digital 124 € pro Jahr.

Schüler/-innen und Studenten/-innen erhalten gegen jährliche Vorlage eines Studiennachweises 20% Nachlass auf den Brutto-Jahrespreis.

Alle Preise sind inkl. MwSt. und Versand. Preisstand 1.12.2021.

Bei vorzeitiger Abbestellung anteilige Rückerstattung der Jahrespreise.

Bei höherer Gewalt keine Lieferpflicht.

Gerichtsstand und Erfüllungsort: Hannover

Druck: johnen-druck GmbH & Co. KG

© Vincentz Network GmbH & Co. KG

ISSN: 2567-4595