



Ablauf der externen Begutachtung
zur Verleihung des
Paritätischen-Qualitäts-Siegels[®] Reha

Stand 29.07.2010

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.....	6
3.2	Grundsätze der Begutachtung.....	6
3.3	Ablauf der externen Begutachtung (externes Audit)	6

1 Hintergrundinformation

Die Diskussion um Qualitätsentwicklungsaktivitäten und Qualitätsmanagement (QM) prägt seit einigen Jahren auch den Sozialbereich und lässt dort vielfältige Veränderungen der internen Organisation und der Strukturierung der Leistungserbringung erwarten. Der Paritätische hat hier verschiedene Initiativen gestartet, um seine Mitgliedsorganisationen auf diesem Weg zu unterstützen. So wurde 1998 die **PQ GmbH - Paritätische Gesellschaft für Qualität und Management** gegründet, die **das Paritätische Qualitätssystem PQ-Sys®** entwickelt hat. 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 (z. B. das TQP-Verfahren Transparenz und Qualität in der Pflege) sowie die relevanten gesetzlichen Vorgaben.

Desweiteren kooperieren der Paritätische und die PQ mit weiteren Zertifizierungsstellen bei der externen Begutachtung der Qualitätssysteme zusammen (eine aktuelle Liste kann beim Paritätischen Gesamtverband oder bei der PQ GmbH angefordert werden).

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 § 20 Abs. 2a SGB IX 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 die PQ GmbH. Die PQ GmbH und die Einrichtung leiten die Information an die BAR weiter.

¹ BAR = Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation

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® Reha²** 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., u. a. Selbstevaluation anhand des aktuellen **Qualitäts-Check PQ-Sys® Reha** und Beseitigung der Schwachstellen) 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., u. a. Selbstevaluation anhand des aktuellen **Qualitäts-Check PQ-Sys® Reha** und Beseitigung der Schwachstellen sowie **Zertifizierung gem. DIN EN ISO 9001**) wird die **Ausrichtung am EFQM-Modell** gefordert.



Stufe IV Paritätisches Qualitäts-Siegel® Reha 3. Stern Zusätzlich zu den Anforderungen der Stufe III (s.o., u. a. Selbstevaluation anhand des aktuellen **Qualitäts-Check PQ-Sys® Reha** und Beseitigung der Schwachstellen, **Zertifizie**

² Aktuelle Version (Rev. 1.0) ist bei der PQ erhältlich und beinhaltet u.a. die QM-Kriterien aus der BAR-Vereinbarungen zu § 20 Abs. 2a SGB IX

ung gem. DIN EN ISO 9001 und Ausrichtung am EFQM-Modell) wird gefordert:

entweder

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

oder

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

Das Verfahren ist methodisch an die ISO-Zertifizierung angelehnt.

Nachfolgend wird **nur** das Verfahren für die Erteilung des Paritätischen Qualitäts-Siegels® Reha ohne Stern (Stufe I) 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.

3 Ziel und Ablauf der externen Begutachtung

Regelmäßige interne und externe Qualitätsprüfungen dienen der systematischen Qualitätssicherung einer Organisation. Eine sinnvolle Kombination der internen und externen Evaluation trägt zur Weiterentwicklung des Systems bei, erhöht die Transparenz und schafft Vertrauen der Kunden und weiterer Anspruchsgruppen in die Qualitätsfähigkeit der Organisation. Zusätzlich soll die Wettbewerbsfähigkeit durch systematische Qualitätsentwicklung der begutachteten Organisation (Effektivität und Effizienz) erhöht werden. Die Organisation soll in die Lage versetzt werden, entsprechende Verfahren und Selbstkontrolle in die Abläufe systematisch zu verankern und dadurch die Rechtssicherheit zu erhöhen.

Ziel der externen Begutachtung zur Verleihung des Paritätischen Qualitäts-Siegels® Reha ist eine unabhängige Überprüfung der Konformität und der Wirksamkeit des Qualitätsmanagement-Systems, Erhöhung der Rechtssicherheit, der Leistungsfähigkeit (durch zielgerichtete Steuerung und ständige Verbesserung) und der Transparenz der Organisationen. 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 (aktuell Rev. 1.0). Die Qualitätskriterien aus der BAR-Vereinbarung nach § 20 Abs. 2a SGB IX werden vollständig übernommen. Ab Stufe II werden weitere Anforderungen gestellt (vgl. 2).
- GutachterInnen sind von der Zertifizierungsstelle beauftragte unabhängige AuditorInnen
- 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 Berichtserstattungen an die Zertifizierungsstelle über die umgesetzten Verbesserungsmaßnahmen und die Fortentwicklung des Qualitätssystems gefordert. Ab der Stufe II werden jährliche Überwachungsaudits durchgeführt. Je nach Anforderungen der Leistungsträger können auch andere Prüfungszyklen gefordert werden.

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 Werktage 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 Werktage 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 die PQ und die BAR	Zert.->PQ, PQ -> BAR Zusätzlich Org.->BAR	Nach dem Abschluss des Verfahrens
Jährliche Überwachung - Versendung der Qualitäts-Berichte 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

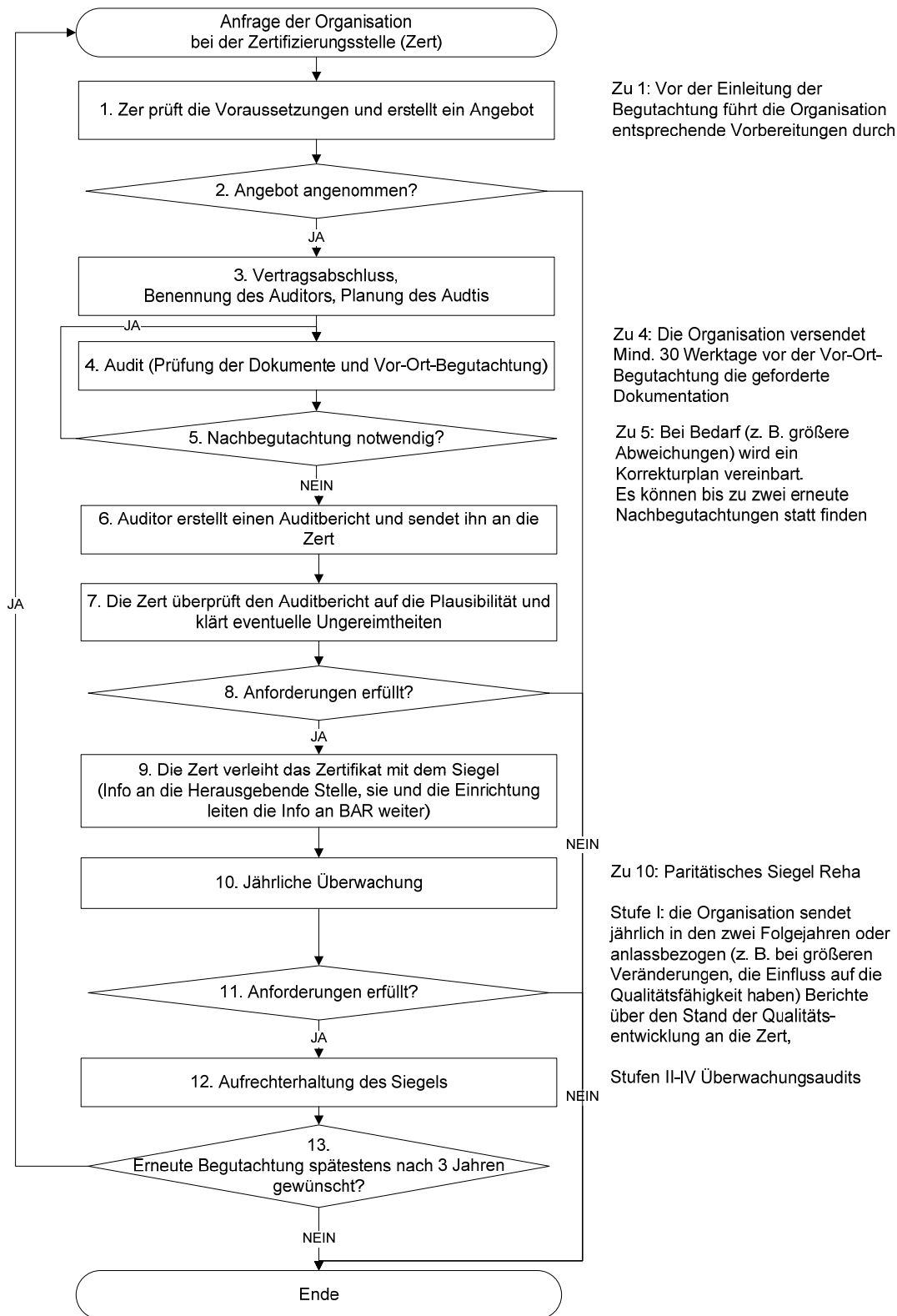


Abb.2 Ablauf der Begutachtung zur Verleihung des Paritätischen Qualitäts-Siegels® Reha

Die Organisation sendet mind. 30 Werktage³ 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 MitarbeiterInnen und ggf. mit den Kunden 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.

³ 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 PrüferInnen 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 VertreterIn des Betriebsrates statt. Hier werden die positiven und negativen Erkenntnisse erläutert und Verbesserungspotenziale aufgezeigt. Bei Abweichungen wird ein grober Plan für die Beseitigung vereinbart. Der Auditor entscheidet über die Notwendigkeit einer Nachbegutachtung. Die Einrichtung führt die Maßnahmen in einer angemessenen Zeit durch und informiert den Auditor und die Zertifizierungsstelle über die Ergebnisse. Der Auditor führt bei Bedarf eine Nachbegutachtung innerhalb der vereinbarten Frist durch (nur in Bezug auf die vereinbarten Verbesserungsmaßnahmen). Dies kann bis zu zweimal wiederholt werden. Sind die Anforderungen immer noch nicht erfüllt, wird das Verfahren ohne die Verleihung des Siegels mit einem Bericht abgeschlossen.

In der Regel wird spätestens 30 Werktage nach der Vor-Ort-Begutachtung ein Bericht durch den Auditor erstellt und an die Zertifizierungsgesellschaft versendet. Sie überprüft den Bericht auf die Plausibilität und auf die Erfüllung der Mindestkriterien. Bei abweichenden Anforderungen, die sich z. B. aus Gesetzen, Verordnungen oder Verwaltungsvorschriften der Kostenträger ergeben, gelten jeweils gültige Bewertungssysteme. Bei Bedarf klärt die Zertifizierungsgesellschaft die offenen Fragen. Die Einrichtungen bekommen eine differenzierte Auswertung der Begutachtung. Neben den Bewertungen und ev. Kommentaren zu den einzelnen Fragen werden auch verdichtete Aussagen getätigt.

Beim positiven Ergebnis wird das Paritätische Qualitäts-Siegel® Reha an die Einrichtung verliehen.

Das Paritätische Qualitäts-Siegel® Reha hat eine Gültigkeitsdauer von 36 Monaten ab dem Datum der Verleihung sofern sich aus gesetzlichen und/oder vertraglichen Vorgaben keine kürzere Laufzeit ergibt. Zur Aufrechterhaltung des Zertifikats sendet die Einrichtung spätestens 12 und 24 Monate nach dem Ausstellungsdatum oder anlassbezogen (z. B. bei größeren Veränderungen) einen Bericht über den aktuellen Stand der Qualitätsentwicklung an die Zertifizierungsstelle. Bei Bedarf wird eine zusätzliche Vor-Ort-Begutachtung vereinbart. Wird eine Zertifikatserteilung abgelehnt, hat die Einrichtung die Möglichkeit, Widerspruch anzulegen. Eine mögliche Nachbegutachtung geht zu

Lasten der Einrichtung, sofern kein Verfahrensfehler seitens der Zertifizierungsstelle vorliegt. Das Zertifikat wird schriftlich übersandt oder verliehen. Eine Verlängerung kann durch eine erneute Begutachtung bei der Zertifizierungsstelle spätestens 36 Monate nach der Verleihung des Siegels beantragt werden.