



**Allen Lesern unseres
QM-Newsletters
wünschen wir ein
erfolgreiches
und glückliches
neues Jahr!**

Jahresrückblick 2011

Wir blicken auf ein ereignisreiches Jubiläumsjahr 2011 zurück und ziehen ein zufriedenes Resümee. An dieser Stelle möchten wir über einige ausgewählte Aufgaben des vergangenen Jahres berichten.

In bewährter Kooperation haben wir mit der BUPNET GmbH zwei Gruppenprojekte zur Einführung von QM-Systemen in ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen erfolgreich durchgeführt.

Ein weiteres Gruppenprojekt zur Einführung eines QM-Systems in den Rettungsdiensten des DRK Landesverbandes Saarland e.V. konnten wir im Oktober 2011 abschließen. Die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 ist im Jahr 2012 geplant.

Bereits zertifiziert sind die Rettungsleitstellen des DRK Landesverbandes Rheinland-Pfalz sowie die Rettungs- und Krankentransportdienste der DRK Verbände in Warendorf, Düren und Schwelm, die durch uns beraten wurden.

Darüber hinaus haben wir das DRK Bildungsinstitut EN gGmbH bei der Implementierung eines QM-Systems nach ISO zur Erfüllung der Anforderungen der AZWV beraten.

Ein Konzept und einen Fragebogen zur Zufriedenheitsbefragung im Servicewohnen / Betreuten Wohnen haben wir mit dem Paritätischen Wohlfahrtsverband Hamburg e.V. entwickelt.

Neben der Beratungstätigkeit ist die Ausbildung von Qualitätspersonal eine unserer Kernaufgaben. Im vergangenen Jahr haben wir 47 Personen zu Qualitätsbeauftragten im Sozial- und Gesundheitswesen ausgebildet. Sieben Lehrgangsteilnehmer haben bereits die neue Möglichkeit genutzt, sich der Personenzertifizierung durch die DEKRA Certification GmbH zu unterziehen. Unsere Lehrgänge zum Auditor haben 39 Lehrgangsteilnehmer absolviert.

Zu dem haben wir Weiterbildungen für Auditoren in den DRK Landesverbänden Sachsen, Rheinland-Pfalz und Nordrhein veranstaltet. Den praxisnahen Workshop „Problemlösung im Qualitätszirkel“ haben wir im Jahr 2011 dreimal durchgeführt.

Im kommenden Jahr werden wir die Kooperationen mit der BUPNET GmbH und dem Zentrum für Praxisentwicklung (ZEPRA) der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg fortführen.

Im Jahr 2012 werden wir erstmalig einen QB-Lehrgang für den Bundesverband Privater Anbieter sozialer Dienst e.V. durchführen.

Wir bedanken uns bei unseren Kooperationspartnern und Kunden für die vertrauensvolle Zusammenarbeit und freuen uns auf ein erfolgreiches Jahr 2012.

Was heißt eigentlich DIN?

Die Abkürzung DIN bedeutet Deutsches Institut für Normung. Das DIN schreibt über sich selbst: „Das DIN ist privatwirtschaftlich organisiert mit dem rechtlichen Status eines gemeinnützigen Vereins. Es bietet allen Interessierten die Plattform zur Erarbeitung von Normen und Standards als Dienstleistung für Wirtschaft, Staat und Gesellschaft. Der Geschäftssitz ist seit 1917 in Berlin. Die Hauptaufgabe des DIN besteht darin, gemeinsam mit den Vertretern der interessierten Kreise konsensbasierte Normen markt- und zeitgerecht zu erarbeiten. Hierfür bringen rund 28.000 Expertinnen und Experten ihr Fachwissen in die Normungsarbeit ein. Auf Grund eines Vertrages mit der Bundesrepublik Deutschland ist das DIN als die nationale Normungsorganisation in den europäischen und interna-

tionalen Normungsorganisationen anerkannt. Heute ist die Normungsarbeit des DIN zu fast 90 Prozent europäisch und international ausgerichtet.“

(Quelle: www.din.de)

Das DIN orientiert seine Arbeiten an folgenden Grundsätzen:

- Freiwilligkeit
- Öffentlichkeit
- Beteiligung aller interessierten Kreise
- Einheitlichkeit und Widerspruchsfreiheit
- Sachbezogenheit
- Orientierung an den wirtschaftlichen Gegebenheiten

- Orientierung am allgemeinen Nutzen
- Konsens
- Internationalität (Quelle: Beuth Verlag, DIN Taschenbuch 226).

DIN EN ISO bedeutet: Deutsche Norm, in die eine Internationale Norm (ISO-Norm) unverändert übernommen wurde und deren Deutsche Fassung den Status einer Deutschen Norm hat. (Quelle: Beuth Verlag, DIN Taschenbuch 226)

DIN ISO bedeutet: Deutsche Norm, in die eine Internationale Norm der ISO unverändert übernommen wurde. (Quelle: Beuth Verlag, DIN Taschenbuch 226). LAM

Schwierige QM-Begriffe, einfach erklärt:

„Dokument“

Bei der Einführung eines QM-Systems kommt es häufig zu Verwechslungen beim Umgang mit Begriffen. Ein Beispiel ist die Unterscheidung von Dokumenten und Aufzeichnungen.

Das Wort Dokument stammt aus dem Lateinischen und bedeutet Urkunde bzw. Schriftstück. Verschiedenste Quellen enthalten unterschiedliche Begriffserklärungen für Dokumente.

In der elektronischen Datenverarbeitung werden Dokumente als „... die eigentlichen Träger der ... abgelegten Informationen“ bezeichnet (Quelle: www.ser.de) Diese Beschreibung kommt der Definition der ISO schon sehr nahe.

Die DIN EN ISO 9000 definiert Dokument als Information und ihr Trägermedium. Sie nennt als Beispiele Aufzeichnung, Spezifikation, Verfahrensdokument, Zeichnung, Bericht, Norm. (DIN EN ISO 9000:2005 Abschnitt 3.7.2 Dokument). Trotzdem bedeuten, die in der Norm DIN EN ISO 9001:2008 gebrauchten Begriffe Dokument und Aufzeichnung (Abschnitte 4.2.3 Lenkung von Dokumenten und 4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen) nicht dasselbe. Deutlicher wird dies durch den Abschnitt 3.7.3 Spezifikation der DIN EN ISO 9000:2005. Dort heißt es „Spezifikation: Dokument, das Anforderungen angibt.“ Und weiter geht es im Abschnitt 3.7.6 Aufzeichnung: „Dokument, das erreichte Ergebnisse angibt oder einen Nachweis ausgeführter Tätigkeiten bereitstellt“.

Ein Dokument enthält also Informationen, die Anweisungscharakter haben, also etwas vorgeben. Aufzeichnungen entstehen als Nachweis/Protokoll, dass eine Anweisung ausgeführt wurde. Beim QMS-Einführungsprozess verwendet man deshalb gerne „Hilfsbrücken“: „Vorgabe“-Dokument und „Ergebnis“-Aufzeichnung.

LAM

QM-Netzwerktreffen:

Fehlerberichtssysteme in der Notfallmedizin

Das erste Treffen des QM-Netzwerkes Hamburg im Jahr 2012 findet am 1. März wie gewohnt um 18:30 Uhr in Winsen/Luhe statt. Das Thema des Treffens heißt „Fehlerberichtssysteme in der Notfallmedizin“. Herr Woin sin vom Rettungsdienst des DRK Kreisverbandes Ost-Holstein berichtet über seine Erfahrungen mit einem organisationsübergreifenden Critical-Incident-Reporting-System (CIRS). Rettungsdienstmitarbeiter können Fehler anonym melden und ihren Kollegen damit wichtige Informationen über die Fehlerentstehung zur Verfügung stellen. Inzwischen gibt es CIR-Systeme sowohl für Krankenhäuser als auch für Altenpflegeeinrichtungen, deshalb möchten wir mit dieser Veranstaltung auch Pflegekräfte ansprechen.

Im Jahr 2012 werden wir drei Netzwerktreffen veranstalten. Ziel des Netzwerkes ist es den Austausch von Qualitätsbeauftragten und Anderen zu fördern, die Interesse an qualitätsbezogenen Themen haben. Nach einem kurzen Vortrag haben die Teilnehmer Gelegenheit, dem Referenten Fragen zu stellen und das Thema zu diskutieren. Die Teilnahme ist wie immer kostenlos.

Die Themen der weiteren Netzwerktreffen stehen noch nicht fest. Bitte machen Sie uns Vorschläge!

Bitte melden Sie sich an, wenn Sie teilnehmen möchten.

www.qm-netzwerk-hamburg.de

RL

Seminarübersicht

Veranstaltung	Termine	Inhalte
<u>Ausbildung:</u> Qualitätsbeauftragte/r Bundesverband privater Anbieter soziale Dienste e.V.	1. Modul: 23.01-25.01.2012 2. Modul: 06.02-08.02.2012 3. Modul: 20.02-23.02.2012	Weiterbildungsangebot in Kooperation mit dem Bildungsträger Bupnet und dem Bundesverband privater Anbieter sozialer Dienste e.V. Das Ausbildungsangebot ist ausschließlich für Pflegeeinrichtungen die Mitglied des BPAs sind. Veranstaltungsort ist Hannover: http://www.bpa.de/ / http://www.bupnet.de Referenten: Torsten Weiner Bettina Moldenhauer
<u>Ausbildung:</u> Qualitätsbeauftragte/r ZEPRÄ - Zentrum für Praxisentwicklung	1. Modul: 08.03-10.03.2012 2. Modul: 26.04-28.04.2012 3. Modul: 30.05-02.06.2012	Weiterbildungsangebot in Kooperation mit der Hochschule für Angewandte Wissenschaften in Hamburg HAW-Fakultät Wirtschaft und Soziales. ZEPRA-Zentrum für Praxisentwicklung http://www.zepira-hamburg.de Referent: Roland Lapschieß
<u>Seminar:</u> Projektmanagement	29.02 - 01.03.2012	Während des Seminars werden praxisbezogene Arbeitsmethoden des modernen Projektmanagements vermittelt. Die Teilnehmer haben Gelegenheit Erfahrungen auszutauschen und konkrete Fragestellungen im Plenum zu diskutieren. Referent: Roland Lapschieß
<u>QM-Netzwerk Hamburg:</u> Fehlerberichtssystem in der Notfallmedizin	01.März 2012 18.30 Uhr	<u>Thema:</u> Referent: Timo Woisin, Rettungsassistent www.qm-netzwerk-hamburg.de
<u>Ausbildung:</u> Auditor/in	19. - 23. März 2012	Die Teilnehmer lernen die systematische Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung eines Audits. Der Lehrgang erfüllt die Empfehlung der DIN EN ISO 19011:2011 Referent: Roland Lapschieß
<u>Ausbildung:</u> Medizinproduktbeauftragte/r	02.04. - 03.04.2012	Die Umsetzung des MPG's und der MPBetreibV sind Thema dieser Veranstaltung. Referent: Cay Lange, MPG Seminare www.mpg-seminare.de
<u>Workshop:</u> Problemlösung im Qualitätszirkel - Qualitätszirkelarbeit effektiv gestalten	25.04. - 26.04.2012	Das Ziel des Workshops ist die Verbesserung der innerbetrieblichen Qualitätszirkelarbeit. Er richtet sich an alle interessierten Mitarbeiter des Sozial und Gesundheitswesens. Referenten: Bettina Moldenhauer / Torsten Weiner
Weitere Informationen zu den Seminaren und die Anmeldeformulare finden Sie auf unserer Internetseite www.qm-lap.de		

Redaktionell verantwortlich:

Roland Lapschieß
 Organisationsberatung
 & Qualitätsmanagement
 Löhnfeld 26
 21423 Winsen/Luhe

Tel 04171/6677-73
 Fax 04171/6677-93
 Mobil 0174/3151903

roland.lapschiess@qm-lap.de
<http://www.qm-lap.de>

**Die nächste Ausgabe des
 QM-Newsletters erscheint
 voraussichtlich im
 März 2012.**