

Kompetenztraining Einrichtungsmanagement



Virtuelles Seniorenzentrum
am Lindenpark

Das Kompetenztraining Einrichtungsmanagement richtet sich an Einrichtungsleitungen, die ihre Managementkompetenzen weiterentwickeln möchten. In der Rolle des Einrichtungsleiters auf Zeit leiten sie das virtuelle „Seniorenzentrum am Lindenpark“.

Das berufsbegleitende Training findet im ersten Halbjahr 2014 statt und ist in zwölf jeweils zweitägige Termine gegliedert. Die Bausteine des Kompetenztrainings sind:

- Führung, Planung, Organisation
- Praktisches Recht
- Personalmanagement
- Finanzmanagement
- Qualitätsmanagement
- Gebäude-/ Hausverwaltung
- Marketing

arbeitsrechtliche Fragestellungen, Führung von Mitarbeitern, Entwicklung neuer Leistungsangebote, Belegungsmanagement, Organisationsentwicklung, Qualitätsmanagement sowie Kommunikation in Krisensituationen.

- **Kursdauer:** Januar bis Juni 2014
- **Tage:** alle 2 Wochen Donnerstag und Freitag
- **Trainingsumfang:** Donnerstag von 10.00 Uhr bis 17.30 Uhr; Freitag von 9.00 Uhr bis 16.00 Uhr (30 min Mittagspause)
- **Stundenumfang:** ca. 180 Stunden: 22 Trainingstage mit 8 Stunden (à 45 min)
- **Kursort:** Kulturloft Einklang, Lindenstraße 21, Hamburg-St. Georg
- **Anmeldeschluss:** 29. November 2013
- **Rücktritt:** Ein Rücktritt ist bis zum 31.12.2013 möglich. Es fallen 50 % der Kursgebühren an.
- **Kosten:** € 3.000,00 zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer von 19 %.

Das Kompetenztraining Einrichtungsmanagement ist eine Kooperationsveranstaltung von Herzog & Kollegen, Haus Hoheneck und Roland Lapschieß - Organisationsberatung & Qualitätsmanagement.



www.seniorenzentrum-am-lindenpark.de

Das virtuelle Seniorenzentrum am Lindenpark dient als Szenario zur Simulation von betrieblichen Situationen. Einen ersten Eindruck vom virtuellen Seniorenzentrum am Lindenpark können Sie auf der Internetseite gewinnen.

Angeleitet von erfahrenen Trainern, analysieren die Teilnehmer/innen Problemsituationen, schätzen den Handlungsbedarf ein, entwerfen Konzepte, planen Maßnahmen und erproben Handlungsoptionen.

Themen des Trainings sind beispielsweise die wirtschaftliche Steuerung der Einrichtung,



Kooperationspartner:
Roland Lapschieß, Maria-Lena Carballo-Flores, Hinrich Christophers

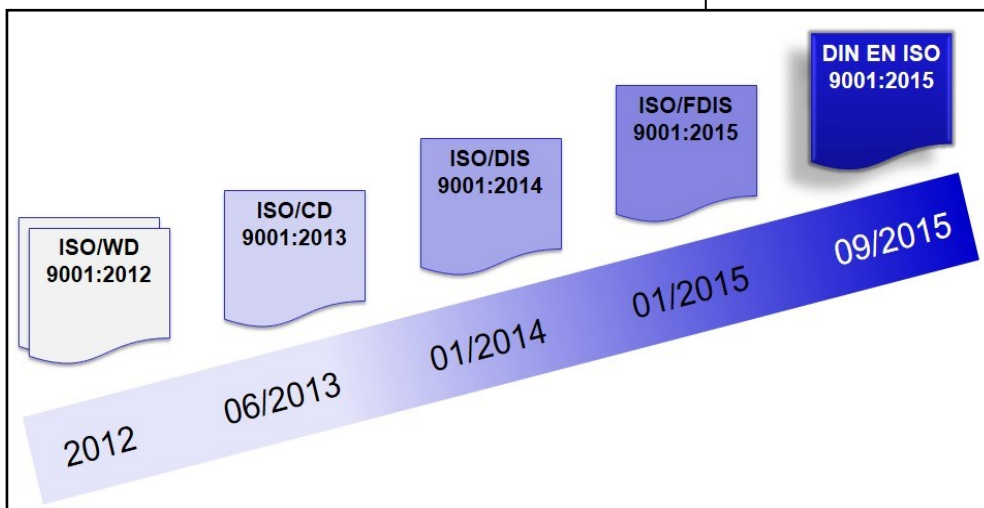
DIN EN ISO 9001:2015

Erster Normentwurf mit wesentlichen Änderungen

Revisionsprozess

ISO-Normen werden alle fünf Jahre einem Revisionsprozess unterzogen. Das Ziel der letzten Revision der Normen zum Qualitätsmanagement im Jahr 2008 war, das Verständnis des Textes durch Präzisierungen und Klarstellungen zu verbessern. Darüber hinaus sollte die Kompatibilität mit der DIN EN ISO 14001 (Umweltmanagement) verbessert werden. Dazu wurden nur geringfügige Änderungen durchgeführt. Die Struktur und die Normanforderungen der DIN EN ISO 9001:2000 sind erhalten geblieben. Gleichzeitig wurde für den nächsten Revisionszyklus eine grundlegende Überarbeitung angekündigt.

- die Ausrichtung auf wirksames Prozessmanagement, zur Erfüllung der Produktanforderungen beizubehalten,
- die Entwicklungen im Qualitätsmanagement, seit der letzten großen Revision im Jahr 2000 zu berücksichtigen,
- die wirksame Implementierung und Überwachung der Konformität, durch interne und externe Audits zu erleichtern,
- durch Verwendung einfacher Sprache und Formulierungen, das Verständnis des Textes zu verbessern und eine einheitliche Interpretation zu ermöglichen.



Wesentliche Änderungen

Das vorrangige Ziel des gegenwärtigen Revisionsprozesses ist, die Kompatibilität der ISO-Managementsystem-Normen untereinander sicherzustellen. Die ISO-Direktive (Annex SL) legt die Gliederung von Managementsystem-Normen in zehn Abschnitte fest (siehe Newsletter 18), gibt Begriffsdefinitionen sowie einen allgemeingültigen Teil (etwa ein Drittel) des Normtextes vor.

Weitere Änderungen betreffen die folgenden Themen.

Der aktuelle Revisionsprozess wurde im Jahr 2012 begonnen. Der zeitliche Ablauf ist in der Abbildung dargestellt. Die neue DIN EN ISO 9001 soll gemäß Projektplan im September 2015 veröffentlicht werden. Im Juni dieses Jahres wurde der erste Komitee-Entwurf ISO/CD 9001 in englischer Sprache publiziert. Die Mitglieder der nationalen Normausschüsse waren aufgerufen über einzelne Änderungen abzustimmen und bis zum 10. September 2013 Stellungnahmen zum Komitee-Entwurf abzugeben.

Erfahrungsgemäß werden bis zur Herausgabe der gültigen Norm noch einige Veränderungen vorgenommen, die aus den Eingaben der nationalen Normgremien resultieren.

Prämissen des Revisionsprozesses sind:

- Normanforderungen zu formulieren, die für die kommenden zehn Jahre Bestand haben,

betreffen die folgenden Themen.

- **Ausschlüsse:** Die Möglichkeit Normanforderungen auszuschließen wird im Komitee-Entwurf zur Diskussion gestellt. Begründet wird dies mit der geänderten Formulierung der Anforderungen, so dass diese von allen Anwendern erfüllt werden können und Ausschlüsse nicht mehr erforderlich sind.
- **Goods and services:** Die Verwendung des Begriffs „Produkt“ wurde als Hindernis für Dienstleister bei der Anwendung der Norm erkannt. Im Komitee-Entwurf wurde „products“ durch „goods and services“ ersetzt.
- **Improvement:** Der Begriff „continual improvement“ soll durch „improvement“ ersetzt werden, um auf den bereits entsprechend umbenannten Qualitätsmanagementgrundsatz zu verweisen.

(Fortsetzung auf Seite 3)

(Fortsetzung von Seite 2)

- **Documented Information:** Die Begriffe „document“ (Dokument) und „record“ (Aufzeichnung) wurden durch den neuen Begriff „**documented information**“ ersetzt. Diese Änderung resultiert aus der Umsetzung der ISO-Direktive (Annex SL).
- **Risk and preventive action:** Der Normentwurf enthält keinen Abschnitt mit spezifischen Anforderungen zu Vorbeugungsmaßnahmen (preventive action). Vorbeugungsmaßnahmen bzw. Risikomanagement wird als Kernaufgabe eines Managementsystem aufgefasst. Anforderungen mit direktem Bezug zum Risikomanagement enthalten die neuen Abschnitte *4.1 Understanding the organization and its context* und *6.1 Actions to adress risks and opportunities*. Darüber hinaus taucht der Begriff „risk“ (Risiko) in verschiedenen Normabschnitten auf.
- **Ausgegliederte Prozesse:** Der neue Abschnitt *8.6 Control of external provision of goods and services* schließt alle Arten von extern beschafften Leistungen und Produkten ein. Das schwierige Konzept des „outsourced process“ (ausgegliederter Prozess) wird aufgegeben. Der Normanwender muss identifizieren, welchen Einfluss gelieferte Waren und Leistungen auf die Qualität der produzierten Güter und Dienstleistungen haben und die Lieferanten angemessen überwachen.

QM-Grundsätze

Die Überarbeitung der QM-Grundsätze der ISO ist weitgehend abgeschlossen. Das Ergebnis ist im Anhang A der ISO/CD 9001:2013 dargestellt. Weitere Änderungen sind eher unwahrscheinlich.

Die Inhalte und Erläuterungen aller QM-Grundsätze wurden neu formuliert. Der Grundsatz „*Mutually beneficial supplier relationships*“ (Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen) wurde neugefasst und in „*Relationship Management*“ umbenannt. Neben den Lieferanten sollen auch Beziehungen mit interessierten Parteien gepflegt werden. Unter dem Titel „*Process approach*“ (Prozessorientierter Ansatz) werden der „Systemorientierte Ansatz“ und der „Prozessorientierte Ansatz“ miteinander verschmolzen, so dass es nur noch sieben QM-Grundsätze gibt. Der Grundsatz „*Involvement of people*“ (Einbeziehung von Personen) wurde in „*Engagement of people*“ umbenannt, um zu unterstreichen, dass es um die aktive Beteiligung der Menschen in den Organisationen geht.

Fazit

Die neue Gliederungsstruktur der Norm ist gewöhnungsbedürftig, aber nachvollziehbar. Einige Anwender, deren QM-Dokumentationen seit mehr als 13 Jahren unverändert gegliedert sind, werden dadurch endlich zu einer Überarbeitung gezwungen sein.

Erleichterungen für Dienstleister ergeben sich nicht nur aus der Änderung des Begriffs „products“ durch „goods and services“. Auch im Text des Normentwurfs wird deutlich, dass die Interessen von Dienstleistern stärker als bisher berücksichtigt werden.

Das Konzept des „ausgegliederten Prozesses“ hat in der Vergangenheit zu Missverständnissen geführt, weil klare Kriterien zur Abgrenzung zwischen ausgegliederten Prozessen und anderen externen Leistungen fehlten. In letzter Konsequenz kommt es nur darauf an, Lieferanten im Hinblick auf ihren Einfluss auf die Qualität von Produkten und Dienstleistungen zu beurteilen, so wie es die ISO 9001 seit dem Jahr 2000 vorsieht.

Der Ausschluss von Normanforderungen wird insbesondere im Zusammenhang mit den Anforderungen zur Entwicklung immer wieder diskutiert. Dienstleister begründen den Ausschluss damit, dass sie keine neuen Leistungen entwickeln, sondern bereits Bestehendes in anderer Weise nutzen, um neue Angebote zu schaffen. Diese Argumentation ist eine sehr schwache Begründung für den Ausschluss der Normanforderungen.

Jetzt bleibt abzuwarten, welche Bestandteile des Komitee-Entwurfs in die endgültige DIN EN ISO 9001:2015 übernommen werden. Die folgenden Newsletter werden über den fortschreitenden Revisionsprozess berichten.

Ausbildung Auditor/in im März 2014 in Winsen/Luhe

Im Frühjahr 2014 führen wir in Kooperation mit der Werner-Schule vom DRK eine Schulung zur / zum Qualitätsauditorin / Qualitätsauditor durch. Der Lehrgang findet in Winsen/Luhe statt.

Angesprochen sind Qualitätsbeauftragte, die in Organisationen des Gesundheits- und Sozialwesens interne Audits durchführen müssen, um die Wirksamkeit des QM-Systems zu überwachen.

Die normative Grundlage der Ausbildung ist die DIN EN ISO 19011:2011. Die Teilnehmer/innen erlernen die Vorbereitung, Planung, Durchführung und Nachbereitung eines Qualitätsaudits.

Die Beurteilung von Auditfeststellungen wird anhand zahlreicher Fallbeispiele aus der Auditpraxis geübt.

Weitere Infos unter: www.qm-lap.de

Seminarübersicht

Veranstaltung	Termine	Weitere Informationen
<u>Ausbildung:</u> Qualitätsbeauftragte/r Veranstaltungsort: Hannover	1. Modul 22. - 24.10.2013 2. Modul 19. - 21.11.2013 3. Modul 17. - 20.12.2013	Weiterbildungsangebot in Kooperation mit BUPNET GmbH und Bundesverband privater Anbieter sozialer Dienste e.V. Infos & Anmeldung: Seminarprogramm BPA
<u>QM-Netzwerk-Hamburg:</u> Neuerungen der Pflege-Transparenzkriterien	Terminänderung: 16.01.2014, 18:30 Uhr - ca. 20:30 Uhr	Herr Christophers erläutert die Neuerung der Transparenz Kriterien für Pflegeeinrichtungen und steht anschließend für Diskussionen zur Verfügung. Referent: RA Hinrich Christophers MBA, DES http://www.herzog&collegen.de Bitte melden Sie sich per Mail an!
<u>Training:</u> Kompetenztraining Einrichtungsmangement Veranstaltungsort: Hamburg	Zeitraum: Jan - Juni 2014	Siehe erste Seite dieses Newsletters!
<u>Ausbildung:</u> Qualitätsbeauftragte/r ZEPRA - Zentrum für Praxisentwicklung Veranstaltungsort: Hamburg	1. Modul: 04.03. - 06.03.2014 2. Modul: 08.04. - 10.04.2014 3. Modul: 13.05. - 16.05.2014	Weiterbildungsangebot in Kooperation mit der Hochschule für Angewandte Wissenschaften in Hamburg HAW-Fakultät Wirtschaft und Soziales. ZEPRA-Zentrum für Praxisentwicklung www.zepira-hamburg.de Referent: Roland Lapschieß
<u>Ausbildung:</u> Auditor/in	31.03. - 04.04.2014	Weiterbildungsangebot in Kooperation mit der Werner-Schule vom DRK, Göttingen. Der Lehrgang erfüllt die Empfehlung der DIN EN ISO 19011:2011 Referenten: Roland Lapschieß Gerd Klein (Werner-Schule vom DRK)
<u>Ausbildung:</u> Medizinprodukte-Beauftragte/r	16./17. Juni 2014	Die Umsetzung des MPG's und der MPBetreibV sind Themen dieser Veranstaltung. Referent: Cay Lange, MPG Seminare www.mpg-seminare.de
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

**Die nächste Ausgabe des
 QM-Newsletters erscheint
 voraussichtlich im
 Dezember 2013.**