

Vorschläge für Träger- und Einrichtungsverbände zur gegenseitigen Auditierung und Weiterentwicklung der jeweiligen Qualitätsmanagementsysteme ihrer Einrichtungen

Vorbemerkung

Eine große Anzahl von Trägern und Einrichtungen der Suchthilfe haben sich derzeit am Qualitätsmanagement der CaSu beteiligt und an den Schulungen zur Entwicklung eines einrichtungsbezogenes Qualitätshandbuch teilgenommen. Die Handbücher sind teilweise fertig gestellt oder befinden sich derzeit auf dem Weg dahin. An dieser entscheidenden Stelle im Prozess zum Aufbau eines internen Qualitätsmanagementsystems stellt sich die Frage, wie dieser Prozess in den Einrichtungen – nach Abschluss der Schulungen – weiter unterstützt werden kann. Aus den Erfahrungen von Trägern und Einrichtungen, die bereits erfolgreich ein Qualitätsmanagementsystem in ihren Einrichtungen eingeführt haben und damit arbeiten, ist deutlich geworden, dass es für die Weiterentwicklung der Qualitätsmanagementsysteme in den Einrichtungen einer Unterstützung, eines „Motors“ bedarf. Dies sind gegenseitige Auditierungen auf der Grundlage unterschiedlicher Qualitätsmanagementmodelle bis hin zur Zertifizierung nach DIN EN ISO. Im Folgenden werden hierzu Verfahrensvorschläge zur gegenseitigen Auditierung und Weiterentwicklung der jeweiligen Qualitätsmanagementsysteme in den Einrichtungen beschrieben (siehe hierzu auch die Empfehlungen des CaSu-Vorstands im letzten Rundbrief).

Zielsetzungen zur Durchführung einrichtungsübergreifender Audits

Die Durchführung einrichtungsübergreifender Audits für Anwender des CaSu Rahmenhandbuches sollte inhaltlich den folgenden gestaffelten Zielsetzungen für die teilnehmenden Einrichtungen folgen:

1. Fertigstellung des begonnenen Einrichtungshandbuches bis zur Erfüllung der Voraussetzungen zur „Erlangung der Zertifizierbarkeit“

Dabei dient das Audit der Erarbeitung exemplarischer Handbuchseiten, dem gegenseitigen Erfahrungsaustausch, der Definition verbindlicher Qualitätsziele im Hinblick auf die zeitliche Planung einzelner Teilziele, dem gegenseitigen Austausch geeigneter Arbeitsergebnisse und gegebenenfalls der fachlichen Beratung und Begleitung durch eine Fachkraft.

Die Mitarbeit in diesen Audits ersetzt nicht die Zeitressourcen, die der/die Qualitätsbeauftragte der jeweiligen Einrichtung zur Erstellung des Einrichtungshandbuches benötigt.

2. Entscheidungsfindung für den „zukünftigen Motor“ des QM Systems der teilnehmenden Einrichtungen. Implementierung der notwendigen internen Struktur

Dabei dient das Audit der Unterstützung bei der Entscheidungsfindung zur Durchführung einer regelmäßigen EFQM Selbstbewertung oder zur Vorbereitung auf eine Zertifizierung mit übergangsweiser Konformitätserklärung durch Einrichtungsvertreter/innen und Auditteilnehmer/innen.

Gegebenenfalls kann dann in zwei entsprechend ausgerichteten Gruppen die Implementierung der dauerhaft notwendigen internen Struktur für die jeweiligen „Motoren“ bzw. „Qualitätsmanagementsysteme“ unterstützt werden.

3. Langfristige Unterstützung durch gegenseitige Auditierung

Dabei unterscheiden sich die Zielsetzungen nach den jeweiligen „Motoren“ bzw. den „Qualitätsmanagementsystemen“, für die sich die Einrichtungen entschieden haben.

EFQM: Hier dient das Audit dem gegenseitigen Austausch und der gegenseitigen Nutzung von „best practice“ Modellen.

Die Abläufe der Selbstbewertungen können vorgestellt und Verbesserungsprojekte unterstützt werden.

Es empfiehlt sich, Partnerschaften zur gegenseitigen Moderation der Konsensdiskussionen nach der Selbstbewertung zu bilden.

Zertifizierung nach DIN EN ISO: Hier dient das Audit unter anderem dem gegenseitigen Austausch und der gegenseitigen Nutzung von „best practice“ Modellen. Dabei sind grundsätzlich zwei Vorgehensweisen möglich: Die Einrichtung strebt eine Zertifizierung an oder sie erstellt im Vorfeld hierzu eine so genannte „Konformitätserklärung“.

Bei der *Konformitätserklärung* bestätigen diese Einrichtungen, dass sie in ihren Abläufen den Normen der DIN EN ISO entsprechen, aber noch keine Zertifizierung anstreben. In diesem Verfahren kommt dem Audit eine größere Bedeutung zu als im Prozess der eigentlichen Zertifizierung.

Bei der Erstellung einer Konformitätserklärung werden nach einer Checkliste ISO 9001:2000 (Dokument des CaSu Rahmenhandbuchs, Version 2) Kriterien festgelegt, die die am Audit teilnehmenden Einrichtungen erfüllen sollten und deren Erfüllung sie gegenseitig hinterfragen. Von den Einrichtungen kann dann einmal jährlich eine entsprechende Erklärung zur Normerfüllung abgegeben werden, die von einem anderen Teilnehmer bestätigt wird. Dies ist ein anerkanntes Verfahren in der Deutschen Norm (ISO/IEC Guide 22:1996) und ist als kostengünstige Variante solange sinnvoll, wie die entsprechenden Leistungs- und Kostenträger noch keine Zertifizierung durch ein anerkanntes Institut verlangen.

Für die Praxis hat das die folgende Bedeutung: Jede Einrichtung trägt eigenverantwortlich dafür Sorge, dass sie die relevanten Qualitätskriterien der geltenden DIN EN ISO Norm erfüllt. Dies setzt voraus, dass die QM Beauftragten für ihre Einrichtungen den jeweiligen Qualitätsentwicklungsstand anhand der Checkliste des CaSu Rahmenhandbuchs, Version 2 überprüfen und gegebenenfalls weiterentwickeln. Die Teilnehmer/innen des Audits übernehmen dabei weder die Verantwortung noch die Gewährleistung gegenüber Dritten für die Qualität der Einrichtungen der beteiligten Auditteilnehmer/innen. Dieses Verfahren ist demnach eine Form der Selbstbewertung, die im Audit durch die anderen frei reflektiert wird. In einem standardisierten Dokument wird die Erfüllung der Qualitätsnorm bestätigt. *(eine Musterbestätigung können Sie über die CaSu-Geschäftsstelle anfordern oder finden Sie im CariNet unter Qualitätsmanagement/Instrumente)*

Bei der Zielsetzung „Zertifizierung“, hat das Audit informierende, vorbereitende und begleitende Funktionen im Prozess zur Zertifizierung.

Organisation der Audits

Zur Organisation der Audits bieten sich verschiedene Vorgehensweisen an.

Im Rahmen der Schulungen zur Entwicklung eines einrichtungsbezogenen Qualitätshandbuchs haben sich mit den Regionalgruppen bereits Arbeitsgruppen gebildet, die hervorragend geeignet sind weiterhin gemeinsame Audits im Sinne der oben genannten Inhalte durchzuführen. Eine weitere mögliche Organisationsform ist der Zusammenschluss verschiedener Regionalgruppen aus den jeweiligen Diözesen.

Auf Grund der bestehenden Strukturen bietet sich eine Anfrage an die Diözesancaritasverbände zur organisatorischen Steuerung an. Langfristig ist auch eine bundesweite Vernetzung dieser Auditgruppen möglich, wobei der Deutsche Caritasverband für die Steuerungsfunktion angefragt und das CariNet als Kommunikationsplattform genutzt werden könnte.

Häufigkeit und Umfang der jeweiligen Audittreffen sollten sich am jeweiligen Stand der Implementierung des Qualitätsmanagementsystems in der Einrichtungen orientieren.

In der Phase der abschließenden Erstellung der Einrichtungshandbücher und der direkten Vorbereitung auf eine eventuelle Zertifizierung empfiehlt sich eine Durchführung von drei bis vier halbtägigen Audittreffen im Jahr. Diese sollten im Hinblick auf die Zielsetzung gut vorbereitet und strukturiert sein.

Zur Steuerung des Prozesses ist es sinnvoll, eine/n verantwortliche/n Auditor/in aus den eigenen Reihen zu benennen oder eine externe Moderation anzufragen.

Nach abschließender Implementierung des Qualitätsmanagementsystems können zwei jährliche Audits genügen, den Qualitätsmanagementprozess lebendig zu halten. In dieser Phase gestalten die Teilnehmer/innen den Ablauf nach ihren aktuellen Bedürfnissen eigenständig.

Für Rückfragen steht Ihnen die CaSu Geschäftsstelle gerne zur Verfügung.

Caritas Suchthilfe e.V. (CaSu)
Frankfurt, 13.06.07