

Umstellung auf die neue ISO 9001 – Teil 2



*therapie
hilfe
verbund*

13. QB-Workshop 2017

31. Januar 2017

Milena Böttger

Stabsstelle Qualitätsmanagement

Therapiehilfeverbund

QR-Code



Gliederung

1. Einleitung
2. Veränderungen im QM-System
3. Erfahrungsbericht externes Audit
4. Zusammenfassung/Fazit

1. EINLEITUNG

1. Einleitung

- Stabsstelle Qualitätsmanagement
- Therapiehilfeverbund = Verbund von *therapiehilfe e.V.* und den dazugehörigen Tochtergesellschaften
- Vielfältige Angebotsstruktur:
 - Beratung
 - Entgiftung
 - Rehabilitation (ambulant, ganztägig ambulant, stationär)
 - Betreutes Wohnen, CMA
 - Substitution
 - Nachsorge
 - Arbeit und Beschäftigung
 - Prävention
 - Suchttherapie-Weiterbildung (thema gGmbH)

1. Einleitung

- QM in allen stationären Rehabilitationseinrichtungen, aber auch in Einrichtungen aus anderen Bereichen
- Erfahrungsbericht aus 2 stationären Rehabilitationseinrichtungen:
 - Fachklinik Do it!
 - Fachklinik Bokholt



2. VERÄNDERUNGEN IM QM-SYSTEM

2. Veränderungen im QM-System

- In der Vorbereitung der Umstellungsaudits noch kein neues Musterhandbuch der deQus
- Quellen:
 - Vortrag von Dr. Sarbandi (11. deQus-Workshop 2015)
 - Vorangegangene externe Audits

2. Veränderungen im QM-System

Veränderungen abgeleitet aus zentralen Änderungspunkten der ISO

- Kontext der Organisation
- Interessierte Parteien
- Prozessorientierung
- Stärkere Betonung der Führungsverantwortung
- Risikobasiertes Denken
- Dokumentierte Informationen
- Wissensmanagement



2. Veränderungen im QM-System

Kontext



✓ Juristischer Kontext:
Liste geltender Gesetze
und Normen → auch
Bezug zum
Risikobasierten Denken

Interessierte Parteien



**Keine Veränderungen
vorgenommen**, bereits
im Teil A (Kap. 9)
enthalten, Matrix
ausgelagerter Prozesse
bereits vorhanden

Prozess- orientierung



**Keine Veränderungen
vorgenommen**

Betonung der Führungsver- antwortung



**Keine Veränderungen
vorgenommen**

2. Veränderungen im QM-System

Risikobasiertes Denken



- ✓ Checkliste Risikomanagement erstellt, in der die Risiken der einzelnen Bereiche der Einrichtung (z.B. Medizin, Arbeitstherapie etc.) bewertet werden,
- ✓ Gefährdungsbeurteilung aktualisiert

Wissensmanagement



- ✓ Stichwort Wissenstransfer in Teil A Kapitel 7 eingearbeitet
- ✓ Fort- und Weiterbildungsplan inkl. Bewertung trägerübergreifend eingeführt

Dokumentierte Information



Keine Änderungen vorgenommen → Handbuch wird beibehalten



3. ERFAHRUNGSBERICHT EXTERNER AUDIT

3. Erfahrungsbericht externes Audit

- Im Therapiehilfeverbund 2016 zwei Umstellungsaudits
 - Unterschiedliche Zertifizierungsgesellschaften
 - Unterschiedliche Ergebnisse
- Bereits im Vorfeld sehr unterschiedliche Aussagen zu benötigten Änderungen und Aufwand
- **Vergleich soll keine Wertung darstellen!!**

3. Erfahrungsbericht externes Audit

LGA



- Umstellungsaudit nicht erfolgreich
- Fehlende Aspekte laut Auditor:
 - Verweismatrix auf das Einrichtungshandbuch (alte Norm – neue Norm)
 - *Risikobasiertes Denken:* Risikobewertung für jeden Prozess

CertIQ




- Umstellungsaudit erfolgreich
- Feststellung/Empfehlungen des Auditors:
 - Wissensmanagement:*
 - Pflichtschulungsplan inkl. Bewertung der Durchdringung
 - Interessierte Parteien*
 - Keine Auflistung erforderlich, Begriff muss aber bekannt sein
 - Besprechungsmatrix ausweiten auf externe Kommunikationsgremien
 - Erhöhte Kontrolle der ausgelagerten Prozesse (auch im Sinne des *Risikobasierten Denkens*)
 - Prozessorientierung:*
 - Qualitätskriterien für die eigene Arbeit definieren → Prozessergebnisse der Kernprozesse → im MMR thematisieren und in den Qualitätszielen darauf eingehen



FAZIT

4 ZUSAMMENFASSUNG/FAZIT

4 Zusammenfassung/Fazit

- Zum Zeitpunkt beider Umstellungsaudits gab es noch kein aktualisiertes Musterhandbuch → jetzt andere Grundlage für Audits
- Im Vorfeld und während der Audits unterschiedliche Aussagen und Anforderungen der Auditoren (bzw. Zertifizierungsgesellschaften) → neue ISO ist sehr unkonkret und bietet daher viel Spielraum für Auditoren → kann positiv aber auch negativ sein
- Ablauf und Umfang der Audits größtenteils gleich → Ausnahme: etwas verlängertes Leitungsaudit und teilweise andere Sprache (z.B. Kontext, Interessierte Parteien)
- **Keine allgemeinen Schlüsse aus Erfahrungsbericht möglich, keine Bewertung der Zertifizierungsgesellschaften** 
- Tipp: in den vorangehenden Audits den Auditor fragen, was er erwartet!

Vielen Dank für
Ihre Aufmerk-
samkeit!

