

**PQ-Sys®**

**Das Paritätische Qualitätssystem**



**Der Paritätische und SQ Cert –  
Starke Partner im  
Qualitätsmanagement**

1	PQ-Sys® – was und wer steckt dahinter? .....	1
2	PQ-Sys® – Konzeption .....	3
3	Angebote im PQ-Sys® .....	4
4	Lehrgänge und Schulungen .....	6
5	Analyse und Beratung .....	8
6	Qualitäts-Check PQ-Sys® .....	9
7	Arbeitshilfen, Materialien, Kunden- und Mitarbeiterbefragungen ....	11
8	Selbstüberprüfung, Evaluation und Zertifizierung im PQ-Sys® .....	12
9	Ablauf der externen Begutachtung .....	14
10	Die Zertifizierungsgesellschaft SQ Cert GmbH .....	15
11	Paritätische Qualitätsgemeinschaften® .....	18
12	Lenkungsausschuss und Erfahrungsaustausch Qualität .....	19
13	Steuerung der Entwicklung des Paritätischen Qualitätssystems PQ-Sys® ....	20
	Kontakt und weitere Informationen, Impressum .....	21

**PQ-Sys®** steht für das **Paritätische Qualitätssystem**, das seit 1998 entwickelt wird, zunächst durch die PQ GmbH (eine Tochtergesellschaft des Paritätischen) und seit Anfang 2014 durch das neu gegründete **Zentrum für Qualität und Management (ZQM)** im Gesamtverband. Dabei entstehen vielfältige Angebote rund um das Thema Qualitätsmanagement, wie z.B. Lehrgänge und Seminare, unterstützende Materialien, Beratung, Systeme zur Begutachtung, etc.

Angesichts der zunehmenden Bedeutung des Qualitätsmanagements in verschiedenen Feldern der sozialen Arbeit haben alle Landesverbände und der Gesamtverband des Paritätischen im Jahr 2014 die **Paritätische Qualitätsgemeinschaft Bund (PQB)** gegründet. Die strategischen Aufgaben werden durch Vertreter/-innen der Landesverbände im **PQB-Lenkungsausschuss** und die operativen durch das ZQM wahrgenommen. Die Struktur ist in der Abb. 1 dargestellt.



Abb. 1 Strukturen im Paritätischen Qualitätssystem PQ-Sys®

## 2 PQ-Sys® – Konzeption

Im Jahr 2000 wurde unter Federführung des Paritätischen Gesamtverbandes die **SQ Cert GmbH** als **Zertifizierungsgesellschaft** gegründet, um die Beratung von der Zertifizierung zu trennen. Im Laufe der Zeit wurden zahlreiche Kooperationen, vor allem mit Akademien

und Bildungswerken des Paritätischen sowie mit ausgewählten weiteren Zertifizierungsgesellschaften zwecks Umsetzung von PQ-Sys® und Zertifizierung geschlossen. In der Abb. 2 sind die Akteure des PQ-Sys® und ihre Aufgaben dargestellt.



Abb. 2: Die Akteure im PQ-Sys®

Das Paritätische Qualitätssystem orientiert sich an der weltweit anerkannten Norm für **Qualitätsmanagementsysteme DIN EN ISO 9001** bzw. in der weiteren Ausprägung an dem in Europa anerkannten **EFQM Excellence**

**Modell.** Dabei werden gesetzliche Anforderungen bezüglich Qualitätssicherung und -entwicklung sowie die anerkannten fachlichen und verbandlichen Qualitätsstandards im Sozial- und Pflegebereich berücksichtigt

- ⇒ Beteiligung bei der Ausgestaltung von Qualitätsanforderungen und Interessenvertretung gegenüber der Politik und Kosten-/Leistungsträgern in Bezug auf Qualitätsmanagement,
- ⇒ Fachlich anerkannte Grundlagen des Qualitätsmanagements (DIN EN ISO 9001 und EFQM Excellence Modell),
- ⇒ Berücksichtigung der Rechtsvorschriften, fachlichen Standards und Qualitätsanforderungen im Sozialbereich,
- ⇒ Modulares Angebot,
- ⇒ Vernetzung und Know-how-Transfer innerhalb der Paritätischen Qualitätsgemeinschaft Bund,
- ⇒ Entwicklung und Umsetzung durch das Zentrum für Qualität und Management, Bildungswerke und Akademien, SQ Cert, Qualitätsgemeinschaften sowie weitere Partner des Paritätischen,
- ⇒ Kontinuierliche Überprüfung und Weiterentwicklung des Systems.

Abb. 3: Merkmale des Paritätischen Qualitätssystems PQ-Sys®

### 3 PQ-Sys® – Angebote

Das Zentrum für Qualität und Management entwickelt im Auftrag der Paritätischen Qualitätsgemeinschaft Bund und realisiert in der Zusammenarbeit mit verschiedenen Partnern gezielte Angebote und Dienstleistungen rund um das Thema Qualitätsmanagement. Die Aufgaben beinhalten u. a.:

- ⇒ Konzeption und Entwicklung von QM-Lehrgängen mit anerkannten QM-Abschlüssen,
- ⇒ Entwicklung von themenbezogenen Seminaren, z. B. zu AZAV, Qualitätssicherung in Einrichtungen der Kindertagesstätten, Pflege, Rehabilitation und Vorsorge, etc.,
- ⇒ Entwicklung von Arbeitshilfen, Materialien, QM-Handbüchern, z. B. in Form von Qualitäts-Checks in zahlreichen fachlichen Varianten,
- ⇒ Durchführung von Analysen, Beratungen,
- ⇒ Unterstützung bei der Durchführung und Auswertung von Kunden- und Mitarbeiterbefragungen, Führung von Benchmark-Datenbanken,
- ⇒ Konzeption von externen Begutachtungsverfahren im PQ-Sys®, Sicherstellung der Anerkennung durch die Kosten- und Leistungsträger sowie Schulung der kooperierenden Zertifizierungsunternehmen,
- ⇒ Vertretung in verschiedenen Gremien, z. B. Beiräten, Ausschüssen,
- ⇒ Beteiligung an innovativen Projekten.

PQ-Sys® steht allen Einrichtungen und Trägern der sozialen Arbeit offen, unabhängig von der Mitgliedschaft beim Paritätischen Wohlfahrtsverband.

Da die PQ-Sys®-Entwicklungskosten vom Paritätischen getragen werden, erhalten seine Mitgliedsorganisationen Sonderkonditionen auf alle PQ-Sys®-Angebote und Produkte.



Analyse, Beratung, Kunden-, Mitarbeiterbefragungen	Schulungen PQ-Sys®
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Unterstützung bei der Einführung des QM-Systems</li><li>▪ Einzel-/Gruppenberatung</li><li>▪ Kundenbefragungen</li><li>▪ Mitarbeiterbefragungen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Basislehrgang</li><li>▪ Aufbaulehrgang QMB</li><li>▪ Qualitätsmanager/-in</li><li>▪ Auditorenschulung</li><li>▪ Seminare, Workshops</li><li>▪ Qualitäts-Check PQ-Sys® plus</li></ul>
Materialien PQ-Sys®	Zertifizierung
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Qualitäts-Check PQ-Sys®, verschiedene Fachvarianten</li><li>▪ Schulungsunterlagen</li><li>▪ QM-Handbuch</li><li>▪ Methoden und Werkzeuge</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ externe Begutachtung</li><li>▪ Verleihung des Paritätischen Qualitäts-Siegels®, auch in Fachvarianten, z. B. Reha</li><li>▪ landesspezifische Prüfverfahren</li><li>▪ Zertifizierung gem. DIN EN ISO 9001</li><li>▪ Begutachtung in weiteren Verfahren, z. B. AZAV, BAR etc.</li></ul>

Abb. 4: Produkte und Angebote des Paritätischen Qualitätssystems PQ-Sys®

# 4 Lehrgänge und Schulungen

Die **PQ-Sys® Lehrgänge und Schulungen** berücksichtigen spezifische Belange des Sozial- und Pflegebereichs. Inhaltlich, vom Umfang und in Bezug auf die Prüfungen her lehnen sich an die Vorgaben der European Organization for Quality (EOQ) und der Deutschen Akkreditierungsstelle DAkkS. Neben den Inhalten der ISO 9000 ff. und des EFQM Excellence Modells berücksichtigen sie vor allem aktuelle rechtliche QM-Anforderungen und fachliche Standards in der sozialen Arbeit.

Die Ausbildung zur **Qualitäts-Assistentin/zum Qualitäts-Assistent** sowie zur/zum **Qualitätsmanagement-Beauftragten PQ-Sys®** werden deutschlandweit angeboten. Darauf aufbauend sind weiterführende Qualifikationen zur **Qualitätsmanagerin/zum Qualitätsmanager** und zur **Auditorin/zum Auditor** möglich. Durch eine Kooperation mit akkreditierten Personalzertifizierungsgesellschaften können Prüfungen bis hin zur externen Auditorin/zum externen Auditor abgelegt werden.

Teilnehmende am Qualitäts-Checks PQ-Sys® *plus* haben einen direkten Zugang zum Aufbaulehrgang.

Zusätzlich zu den oben genannten Lehrgängen werden auch Seminare zu einzelnen Themen, z. B. aus den Bereichen normatives, strategisches und operatives Management, Prozessmanagement sowie Auffrischungsseminare angeboten.

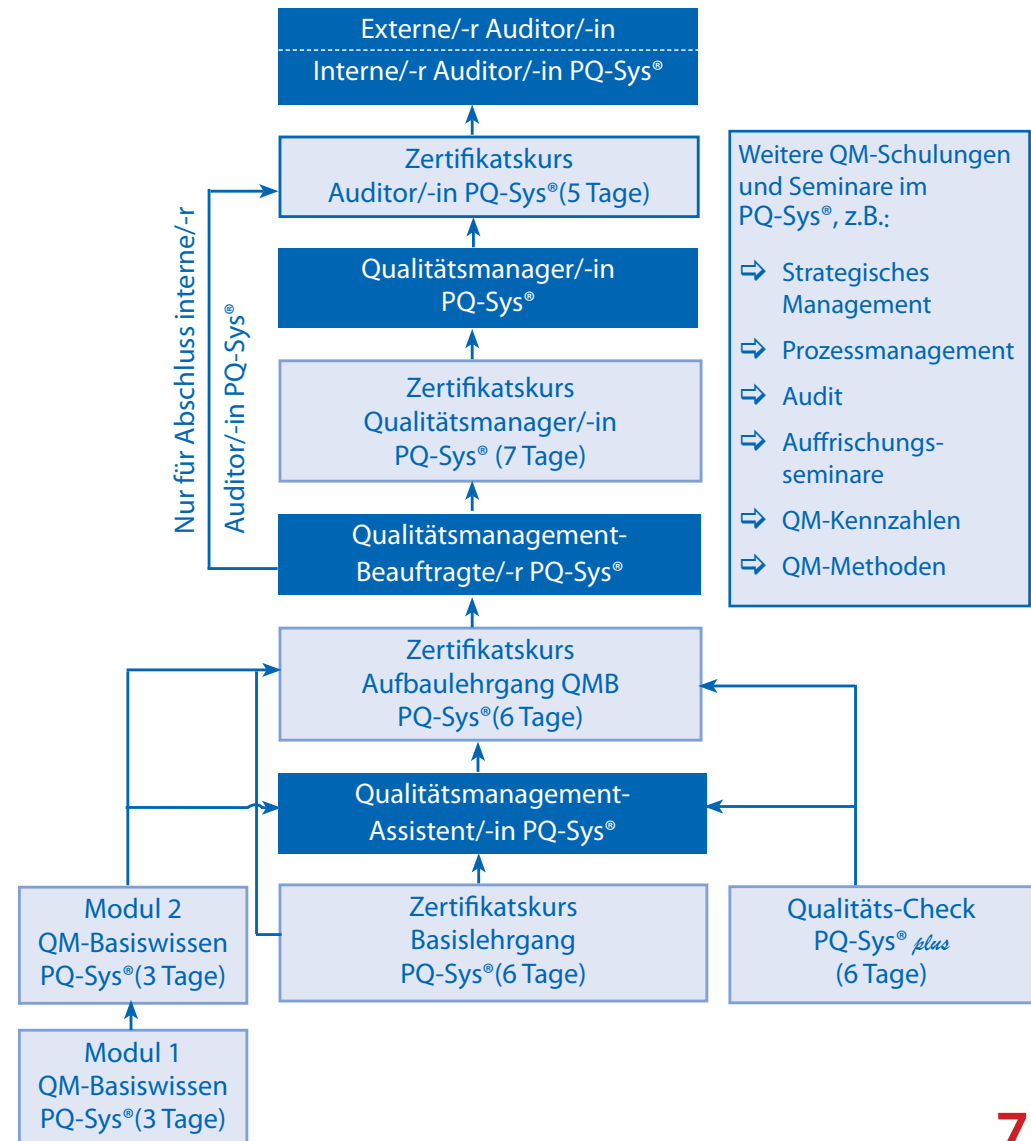


Abb. 5: Lehrgänge und Schulungen im Paritätischen Qualitätssystem PQ-Sys®

## 5 Analyse und Beratung

Das ZQM und die Landesverbände des Paritätischen bieten darüber hinaus Gruppen- oder individuelle **Begleitung und Beratung** von sozialen Organisationen bei der Einführung und Entwicklung von Qualitätsmanagementsystem an.

Von vielen, insbesondere kleineren Organisationen, wurde der Wunsch nach einem direkten und unmittelbaren Einstieg in die Qualitätsentwicklung formuliert. Hierzu eignet sich insbesondere der Qualitäts-Check PQ-Sys®.



## 6 Qualitäts-Check PQ-Sys®

Der Qualitäts-Check PQ-Sys® dient einer systematischen Selbstevaluation zur Ermittlung der aktuellen Qualitätsfähigkeit (IST-Zustand) und Identifizierung von Verbesserungspotentialen (SOLL-Zustand) in sozialen Organisationen. Er besteht in der Regel aus Fragebögen zur Struktur-, Führungs-, Prozess- und Ergebnisqualität sowie zum QM-System. Dabei werden einerseits Elemente der **ISO 9000 ff. und des EFQM-Modells** und andererseits die **gesetzlichen Anforderungen** in der jeweiligen **fachlichen Variante** berücksichtigt.

**Folgende Varianten liegen z. Z. vor:**

- ⇒ Fachübergreifend,
  - ⇒ Ambulante und stationäre Pflege,
  - ⇒ Kindertageseinrichtungen (länderübergreifend sowie in zahlreichen länderspezifischen Varianten),
  - ⇒ Hilfen zur Erziehung,
  - ⇒ Behindertenhilfe,
  - ⇒ Suchthilfe,
  - ⇒ Rehabilitation und Vorsorge (Sucht und Mutter-Vater-Kind-Maßnahmen) (anerkannt durch die Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation BAR),
  - ⇒ Weiterbildung (anerkannt in NRW und Thüringen) incl. Berücksichtigung der Anforderungen der Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung (AZAV),
  - ⇒ Deutsch-Sprachkurse für die Träger der Integrationskurse (anerkannt durch das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge BAMF),
  - ⇒ Frauenspezifische Einrichtungen,
  - ⇒ Migration.
- Weitere Varianten werden nach Bedarf mit den Fachleuten aus der Praxis entwickelt.

# 7 Arbeitshilfen, Materialien, Kunden- und Mitarbeiterbefragungen

Der Qualitäts-Check PQ-Sys® kann in unterschiedlichen methodischen Varianten durchgeführt werden, z. B. als:

- ⇒ **Individuelle Selbstevaluation Qualitäts-Check PQ-Sys® PUR.** Die Anwendung wird für Einrichtungen empfohlen, die bereits über ein im Qualitätsmanagement geschultes Personal verfügen.
- ⇒ **Durch QM-Fachkräfte begleitete Selbstevaluation Qualitäts-Check PQ-Sys® plus.** Die Begleitung und Schulung in QM-Grundlagen wird i. d. R. in Form von sechs Workshops in ca. monatlichen Abständen angeboten. In einem Auswertungsworkshop werden Ergebnisse der Evaluation einrichtungs- und gruppenbezogen dargestellt. Teilnehmende Personen erhalten einen direkten Zugang zum Aufbau- und Lernprozess (vgl. Abb. 5).

Die Auswertung geschieht nach „Ampel-Prinzip“, d. h. erkannte Schwachstellen werden durch farbliche Unterlegung gekennzeichnet.

Die Ergebnisse der Auswertung bilden die Grundlage für konkrete Verbesserungsmaßnahmen und können für Benchmark-Projekte, Gruppenberatungen oder Bildung von Qualitätsgemeinschaften genutzt werden.

Nach der Selbstevaluation und Umsetzung von Verbesserungen kann anschließend eine externe Begutachtung durch Fachauditorinnen und Fachauditoren der SQ Cert oder durch kooperierende Zertifizierungsgesellschaften im Rahmen des Paritätischen Qualitäts-Siegels® beantragt werden (vgl. 8).

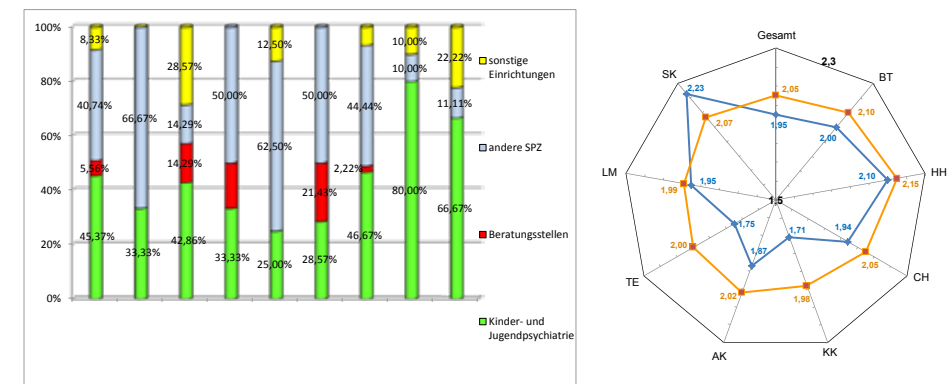
Anforderung	G	Ist	Bed.	Bewertung bezügl. Gewichtung	Check!	Maßnahmen Was? (Stichpunkt)	Bis wann?	Verantwortlich
2.2 Wird die Erreichung der festgelegten Ziele in einem regelmäßigen Zeitraum durch eine Gruppe mehrerer Beteiligter geprüft und bewertet? (z.B. Team- und/oder Vorstandsklausur, Konzeptionstage etc.)	3	1	1	Aktion!!!	⊘			
1.1 Werden die Ergebnisse der Leistungen der Kindertageseinrichtung erfasst (z.B. aus Dokumentation) u. überprüft? Hinweis: Mögl. Fragestellungen können lauten: • Was haben wir insgesamt getan? • Was haben wir erreicht? • In wie fern sind die Ergebnisse auf unsere eigenen Leistungen zurückzuführen?	3	2	2	Aktion!	⊙	Stichpunkt	03.07.12	nh
1.3 Werden aus der Bewertung Maßnahmen abgeleitet und umgesetzt? Hinweis: Diese Maßnahmen können sich sowohl auf die Leistungserbringung als auch auf das Vorgehen zur Planung und/oder der Festlegung der Zielvorgaben beziehen.	2	2	2	(Aktion)	⊙			
3.3 Sind diese Kennzahlen geeignet, einen Vergleich mit anderen Kindertageseinrichtungen durchzuführen? (z.B. im Rahmen eines Benchmarking-Projekts oder einer PARITÄTISCHEN Qualitätsgemeinschaft)	1	2	2	unkritisch	⊙			
2.1 Werden für einen festgelegten Zeitraum überprüfbare Ziele formuliert?	2	3	3	o.k.	⊙			

Eine weitere Möglichkeit der Unterstützung besteht in der Nutzung der **PQ-Sys®-Arbeitshilfen und Materialien**, z. B. des QM-Muster-Handbuchs, des Handbuchs für QM-Methoden und Werkzeuge oder des jeweiligen Qualitäts-Checks PQ-Sys® (vgl. 6).

Eine wichtige Rolle im Qualitätsmanagement spielen systematische Erhebungen der Kundenzufriedenheit mit der Qualität der Dienstleistungen. Ebenso gehören die Befragungen von Mitarbeitenden zu klassischen QM-Methoden. In beiden Fällen können u.a. viele Verbesserungsideen generiert werden. Das ZQM unterstützt die sozialen Organisationen bei der Durchführung und Auswertung von Kunden- und Mitarbeiterbefragungen sowie

Ableitung von Verbesserungen. Die Führung einer Benchmark-Datenbank sowie verschiedene Varianten der Auswertungen ermöglichen Vergleiche mit anderen Einrichtungen aus der Branche oder innerhalb eines Trägers. Eine individuelle Anpassung der standardisierten Fragebögen und Schwerpunktsetzung sind möglich.

Als Ergänzung der Befragungen ist geplant, ein Bewertungssystem für besonders attraktive Arbeitgeber im Punkte Mitarbeiterorientierung zu entwickeln. Dabei werden u. a. Arbeitsbedingungen, Führungsverhalten, Vertrauen und Anerkennung, Vereinbarkeit Familie und Beruf, Arbeitsschutz, Prävention und betriebliches Gesundheitsmanagement bewertet.



10 Abb. 6 Auszug einer Auswertung des Qualitäts-Checks PQ-Sys®

Abb. 7 Beispiele für die grafische Darstellung der Kunden- und Mitarbeiterbefragungen

# 8 Überprüfung im Paritätischen Qualitätssystem PQ-Sys®

Im Rahmen des Paritätischen Qualitätssystems werden sowohl interne als auch externe Überprüfungen der Erfüllung von Qualitätsanforderungen z. B. aus den relevanten Rechtsvorschriften, Qualitätsstandards oder QM-Normen durchgeführt. Bereits jetzt wird von dem Gesetzgeber oder den Kosten- und Leistungsträgern in vielen Feldern der sozialen Arbeit ein System zur Qualitätssicherung und -entwicklung gefordert. So werden z. B. alle Pflegeeinrichtungen regelmäßig durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK) und durch die Heimaufsichtbehörden in Bezug auf Qualitätsmerkmale überprüft.

Die systematische **interne Überprüfung** kann durch unterschiedliche Instrumente und Methoden umgesetzt werden, z. B.:

- ⇒ Selbstevaluation (gemäß dem Qualitäts-Check PQ-Sys®, eigenen Qualitätsstandards, Fachstandards, etc.),
- ⇒ Interne Audits,
- ⇒ Managementbewertung,
- ⇒ Kunden- und Mitarbeiterbefragungen,
- ⇒ Gegenseitige kollegiale Visitationen.

Die **externe Begutachtung** wird durch die **SQ Cert GmbH** oder **kooperierende Zertifizierungsunternehmen**<sup>1</sup> im Auftrag der Organisationen durchgeführt.

Der Paritätische Gesamtverband hat Rahmenverträge mit einigen namhaften Zertifizierungsgesellschaften diesbezüglich geschlossen. Die Mitgliedsorganisationen erhalten Sonderkonditionen bei der Begutachtung. Die aktuellen Informationen darüber sind in der Broschüre „Mitgliedschaft, die sich lohnt“ sowie auf der Internetseite des Gesamtverbandes unter „Rahmenverträge“ zu finden<sup>2</sup>.

Die Verfahren wurden durch zahlreiche Kosten- und Leistungsträger als Nachweis eines QM-Systems anerkannt<sup>3</sup>.

Als **Nachweis der externen Begutachtung** wird, je nach Stufe der Entwicklung des Qualitätsmanagementsystems, ein **Paritätisches Qualitäts-Siegel**® verliehen.

Folgende Stufen des Paritätischen Qualitäts-Siegels® sind erhältlich:

1 CERTQUA, DQS, proCum Cert, Well Done, Zertpunkt, ZertSozial (Stand Mai 2015)

2 [www.der-paritaetische.de/](http://www.der-paritaetische.de/)

3 [www.pq-sys.de/ueberblick-pruefverfahren.html](http://www.pq-sys.de/ueberblick-pruefverfahren.html)

## Anforderungen ohne Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001



### I Paritätisches Qualitäts-Siegel®

Externe Begutachtung des QM-Systems nach der Selbstevaluation anhand des Qualitäts-Checks PQ-Sys® und Beseitigung der Schwachstellen. Die ISO-Zertifizierung ist hier nicht notwendig.

Das Siegel ist in vielen Bereichen bundes-/landesweit durch die Kostenträger anerkannt. Die Vor-Ort-Begutachtung findet einmal in drei Jahren statt. Jährlich wird ein Qualitätsentwicklungsbericht an die Zertifizierungsgesellschaft versendet. Dadurch sind die Kosten der externen Zertifizierung moderat und deutlich niedriger im Vergleich zu Stufen II-IV.

## Anforderungen inkl. Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001



### II Paritätisches Qualitäts-Siegel® 1. Stern:

Externe Zertifizierung des QM-Systems gem. der DIN EN ISO 9001 sowie Nachweis der Umsetzung von Qualitätszielen der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege, der einschlägigen gesetzlichen Anforderungen und Qualitätsstandards der Paritätischen Qualitätsgemeinschaften (sofern vorhanden).



### III Paritätisches Qualitäts-Siegel® 2. Stern:

**(zusätzlich zu den Anforderungen an den 1. Stern)**  
Systematische Kunden- und Mitarbeiterbefragungen, Umsetzung entsprechender Verbesserungsmaßnahmen und Ausrichtung am EFQM-Modell.



### IV Paritätisches Qualitäts-Siegel® 3. Stern:

**(zusätzlich zu den Anforderungen an den 2. Stern)**

- **entweder** Konzeption für die Einbindung von Ehrenamtlichen und ihre Umsetzung
- **oder** Selbstbewertung nach EFQM-Modell durch eigene Assessoren und Umsetzung entsprechender Verbesserungsmaßnahmen (bei allen Fragen mindestens Bewertung 3: „überwiegend erfüllt“).



Darüber hinaus werden landes- und/oder fachspezifische Begutachtungen im PQ-Sys® entwickelt, z. B. Siegel für Selbsthilfekontaktstellen in der Kooperation mit dem Paritätischen Landesverband Hessen, den hessischen Selbsthilfekontaktstellen und der AOK.



## 9 Ablauf der externen Begutachtung

Der Ablauf externer Begutachtungen ist ähnlich und unterscheidet sich vor allem durch verschiedene Anforderungen. Grundsätzlich besteht das Verfahren aus folgenden Phasen:

- ⇒ Auswahl des Verfahrens und der Zertifizierungsgesellschaft, Vertragsschließung,
- ⇒ Planung,
- ⇒ Durchführung der Begutachtung: Dokumentenprüfung inkl. Vor-Ort-Audit,
- ⇒ Auditnachbereitung: Berichterstattung, Evaluation,
- ⇒ Verleihung des Zertifikates (beim positiven Ergebnis) und

⇒ Jährliche Überwachung durch Qualitätsberichte in der 1. Stufe des Paritätischen Qualitäts-Siegels® oder Überwachungsaudits in den Stufen 2.-4.

Die Einzelheiten und weitere detaillierte Informationen erhalten Sie auf der Internetseite der SQ Cert GmbH (vgl. [www.sq-cert.de](http://www.sq-cert.de)), bei kooperierenden Zertifizierungsgesellschaften oder beim ZQM.

Die **Gültigkeitsdauer** des Paritätischen Qualitäts-Siegels® beträgt in der Regel drei Jahre oder orientiert sich an den gesetzlichen Anforderungen. Danach muss eine erneute Systemprüfung stattfinden, um das Siegel zu verlängern.

## 10 Die Zertifizierungsgesellschaft SQ Cert GmbH

Die SQ Cert GmbH mit Sitz in Frankfurt am Main führt unabhängige Zertifizierungen durch und ist ein strategischer Partner bei der Zertifizierung im PQ-Sys®. Sie ist berechtigt, Begutachtungen in allen Stufen des Paritätischen Qualitäts-Siegels® und in weiteren PQ-Sys® Verfahren durchzuführen. Die Zertifizierung gemäß DIN EN ISO 9001 (ab Stufe 2), Träger- und Maßnahmezulassung gem. AZAV (Arbeitsmarktförderung), MAAS BGW (Arbeits- und Gesundheitsschutz) etc. wird in Kooperation mit dafür akkreditierten Zertifizierungsgesellschaften, die Rahmenverträge mit Paritätischen abgeschlossen haben, i.d.R. mit proCum Cert GmbH angeboten.

Die Auditorinnen und Auditoren sind die in der Regel Mitarbeiter/-innen Paritätischer Einrichtungen in der jeweiligen Branche und verfügen oft über eine langjährige Erfahrung im Bereich Qualitätsmanagement.

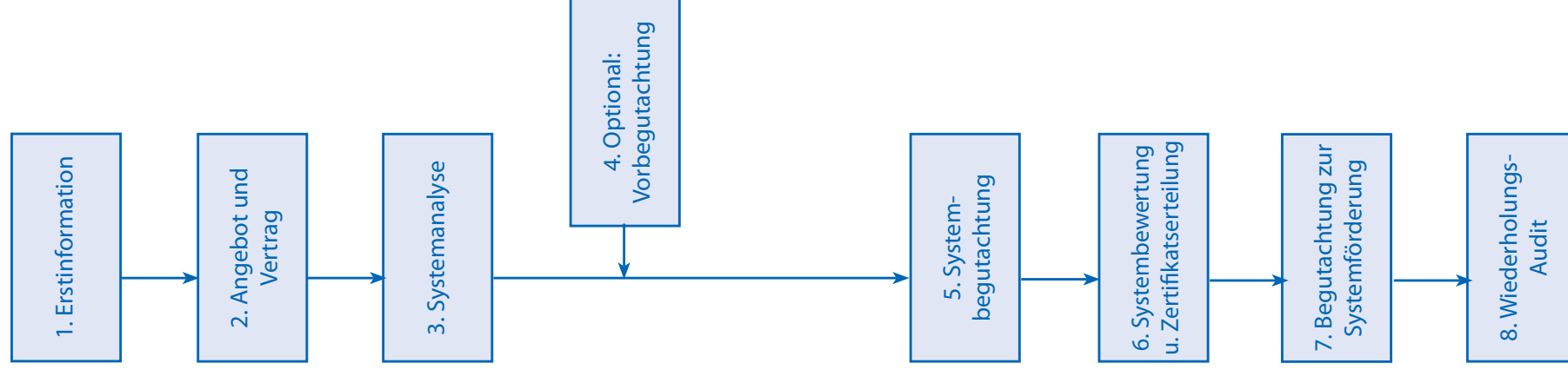
**Vorteile einer Begutachtung durch die SQ Cert:**

- ⇒ Sie beauftragen eine Gesellschaft, die durch die Paritätische Werteorientierung geprägt ist und über sehr gute Kenntnisse der verbandlichen Strukturen verfügt,
- ⇒ Die Audits werden durch erfahrene und kompetente Auditorinnen und Auditoren durchgeführt, die i. d. R. selbst in Paritätischen Einrichtungen arbeiten,
- ⇒ Das Know-how fließt in die Weiterentwicklung des Begutachtungsverfahrens im PQ-Sys®.



Nachfolgend ist ein Ablauf der Zertifizierung bei der SQ Cert dargestellt

1. **Erstinformation**
  - Kennenlernen der SQ Cert und ihres Leistungsspektrums,
  - Ermitteln der Basisinformationen, Angebotserstellung.
2. **Angebot und Vertragsabschluss**
  - Unterbreitung eines passgenauen Angebotes,
  - Bereitstellen der Vertragsunterlagen,
  - Auftragserteilung und -bestätigung.
3. **Systemanalyse**
  - Bewertung der QM-Systemdokumentation,
  - Ggf. Erläuterung von erkannten Schwachstellen und des Handlungsbedarfs vor der Systembegutachtung,
  - Abstimmung des Zeitplans für die Systembegutachtung.
4. **Vorbegutachtung des QM-Systems (optional)**
  - Beurteilung gemeinsam festgelegter Bereiche/ Prozesse,
  - schriftlicher Kurzbericht, der den Handlungsbedarf und die Verbesserungspotentiale aufzeigt.
5. **Systembegutachtung**
  - Umfassende Bewertung des QM-Systems. Als Grundlage dienen Qualitäts-Check und relevante Rechtsvorschriften (1. Stufe). Ab Stufe 2 zusätzlich die Norm DIN EN ISO 9001 oder weitere Anforderungen (in Kooperation mit akkreditierten Zertifizierungsgesellschaften, z. B. proCumCert).



6. **Bewertung und Zertifikaterteilung**
  - Fachliche Prüfung der Ergebnisse und Entscheidung der SQ Cert über die Erteilung des Siegels und des Zertifikates (Gültigkeitsdauer i. d. R. 3 Jahre). Ab Stufe 2 wird zusätzlich ein Zertifikat DIN EN ISO 9001 durch kooperierende Zertifizierungsgesellschaften, z. B. proCumCert ausgestellt.
7. **Begutachtung zur Systemförderung**
  - Jährliche Begutachtung zur Systemförderung (= Überwachungsaudit).
  - In der 1. Stufe des Siegels sind jährliche Qualitätsentwicklungsberichte an die SQ Cert zu senden,
  - In den Stufen 2.-4., analog zur ISO-Zertifizierung, finden jährlich Vor-Ort-Audits statt. Die Ergebnisse mit ev. Verbesserungspotenzialen werden in schriftlichen Auditberichten dargestellt.
8. **Wiederholungsaudit (Re-Zertifizierung)**
  - Erneute umfassende Begutachtung des QM-Systems,
  - Schriftlicher Bericht, der den Handlungsbedarf und die Verbesserungspotentiale aufzeigt,
  - Neuerteilung des Zertifikats nach positiver Bewertung.

# 11 Paritätische Qualitäts- gemeinschaften®

Wichtige Unterstützung der Mitgliedsorganisation auf **der regionalen Ebene** leisten in einigen Landesverbänden die **Paritätischen Qualitätsgemeinschaften®**. Sie sind als Selbstverwaltungsorgan innerhalb des Paritätischen konzipiert und nutzen in ihrer Arbeit die PQ-Sys®-Lehrgänge, Arbeitshilfen, wie Qualitäts-Checks etc. Sie haben sich in einigen Bundesländern in Fachbereichen Pflege, Behindertenhilfe, Suchthilfe, Selbsthilfe, Kindertagesstätten, Arbeit, Frauen und Mädchen, Jugendhilfe und Migration gebildet. Die Qualitätsgemeinschaften verfolgen im Wesentlichen folgende Aufgaben:

- ⇒ Abstimmung und Koordination gemeinsamer Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung
- ⇒ Gemeinsamer Aufbau von (einrichtungsspezifischen) QM-Systemen
- ⇒ Umsetzung der Rechtsanforderungen und Fachstandards
- ⇒ Festlegung gemeinsamer Qualitätsstandards
- ⇒ Förderung des Erfahrungsaustausches und regionale Vernetzung der Mitglieder untereinander.



# 12 Lenkungsausschuss und Erfahrungsaustausch Qualität

Der **überregionale Austausch** innerhalb des Paritätischen wird durch den **Lenkungsausschuss und Erfahrungsaustausch Qualität** sichergestellt. Sie haben die Aufgabe, die Vernetzung und die Zusammenarbeit innerhalb der Qualitätsgemeinschaft Bund, zwischen den Landesverbänden und dem Zentrum für Qualität und Management zu koordinieren und die Anstöße für die konzeptionelle Weiterentwicklung des Systems zu geben.



## 13 Steuerung der Entwicklung des Paritätischen Qualitätssystems PQ-Sys®

Die Steuerung der **Entwicklungsaktivitäten** im PQ-Sys® erfolgt durch die Paritätische Qualitätsgemeinschaft Bund (PQB), in der alle Landesverbände und der Gesamtverband des Paritätischen Mitglieder sind. Der Lenkungsausschuss unterbreitet Vorschläge an

die PQB für z.B. neue Projekte oder Aktivitäten, die gemeinschaftlich aus den Mitgliedsbeiträgen der PQB finanziert werden. Das Zentrum für Qualität und Management übernimmt die operativen Aufgaben diesbezüglich wahr.



## Kontakt und weitere Informationen

Gerne informieren wir Sie weiter – bitte kontaktieren Sie uns unter:



**Der Paritätische Gesamtverband  
Zentrum für Qualität und Management**  
Oranienburgerstr. 13-14  
10178 Berlin  
Tel. 030 - 24 63 6-362  
Fax 030 - 24 63 6-110  
E-Mail: [p.qualitaet@paritaet.org](mailto:p.qualitaet@paritaet.org)  
Internet: [www.pq-sys.de](http://www.pq-sys.de)

**SQ Cert GmbH**  
Düsseldorfer Straße 9  
60329 Frankfurt/Main  
Tel. 069 - 26 956 877-0  
Fax. 069 - 26 956 877-1  
E-Mail: [info@sq-cert.de](mailto:info@sq-cert.de)  
Internet: [www.sq-cert.de](http://www.sq-cert.de)

**Ansprechpartnerin:**  
Bogumila Szyja  
Tel. 030 - 24 63 6-363  
E-Mail: [p.qualitaet@paritaet.org](mailto:p.qualitaet@paritaet.org)

**Ansprechpartner:**  
Simone Tzschentke  
Tel. 069 - 26 956 877-0  
E-Mail: [info@sq-cert.de](mailto:info@sq-cert.de)

Kontakt Daten zu den Mitgliedern und Netzwerkpartnern der Paritätischen Qualitätsgemeinschaft Bund finden Sie auf der Internetseite

<http://pq-sys.de/das-paritaetische-qualitaetssystem.html>

### Impressum

**Herausgeber:**  
Der Paritätische Gesamtverband  
Oranienburger Str. 13-14  
D-10178 Berlin  
Telefon +49 (0) 30 - 24636-0  
Telefax +49 (0) 30 - 24636-110

E-Mail: [info@paritaet.org](mailto:info@paritaet.org)  
Internet: [www.paritaet.org](http://www.paritaet.org)

**Gestaltung:**  
Christine Maier, Der Paritätische Gesamtverband

**Bilder:**  
© Fotolia – nicolasjoseschirado (Titel) – Mykola Velychko (S. 5), Richard Armstrong (S. 14), Nikolai Sorokin (S. 18, 19) © Zentrum für Qualität und Management / Die Hoffotografen (S. 8, 20)

Verantwortlich im Sinne des Presserechts:  
Dr. Ulrich Schneider

**Mai 2015**

# Paritätische Qualitätsgemeinschaft Bund (PQB) – Kontaktdaten

## Ansprechpartner für PQ-Sys® überregional inkl. Bildungsangebote

Gesamtverband	Ansprechpartner	Tel.	E-Mail	Internet
Zentrum für Qualität und Management	Peter Ußner	030/24 636-362	p.qualitaet@paritaet.org	www.pq-sys.de

## Ansprechpartner für PQ-Sys® regional

Paritätischer Landesverband	Ansprechpartner	Tel.	E-Mail	Internet
Baden-Württemberg	Bernhard Bosch	0172/7662070	bosch@gvb-consult.de	www.gvb-consult.de
Berlin	Arne Schilling	030/86001502	A.Schilling@paritaet-berlin.de	www.paritaet-berlin.de
Brandenburg	Marit Schützendübel	0331/28497-27	marit.schuetzenduebel@paritaet-brb.de	www.paritaet-brb.de
Bremen	Anke Teebken	0421/7919913	a.teebken@paritaet-bremen.de	www.paritaet-bremen.de
Hamburg	Werner Pieper	040/41520157	werner.pieper@paritaet-hamburg.de	www.paritaet-hamburg.de
Hessen	Marion Hersina	069/95526234	marion.hersina@paritaet-hessen.org	www.paritaet-hessen.org
Mecklenburg-Vorpommern	Isabelle Kaiser	0385/5922118	isabelle.kaiser@paritaet-mv.de	www.paritaet-mv.de
Niedersachsen	Barbara Heidrich	0511/52486-370	barbara.heidrich@paritaetischer.de	www.paritaetischer.de
Nordrhein-Westfalen	Christa Steinhoff-Kemper	0521/9640698	steinhoff-kemper@paritaet-nrw.org	www.qualitaet.paritaet-nrw.org
Rheinland-Pfalz/Saarland	Michael Hamm	0681/92660-0	michael.hamm@paritaet-rps.org	www.paritaet-rps.org
Schleswig-Holstein	Ute von Barga-Sauer	0431/560214	vonbarga@paritaet-sh.org	www.paritaet-sh.org
Sachsen	Juliane Röder	0351/49166-27	juliane.roeder@parisax.de	www.parisax.de
Sachsen-Anhalt	Alexander Wapenhans	0391/6293482	awapenhans@paritaet-lsa.de	www.paritaet-lsa.de
Thüringen	Steffen Richter	036202/26222	srichter@paritaet-th.de	www.paritaet-th.de

## Bildungsangebote im PQ-Sys® regional

	Ansprechpartner	Tel.	E-Mail	Internet
Paritätische Akademie Berlin gGmbH	Dilek Yüksel	030/275 8282-12	paritaetische@akademie.org	www.akademie.org
Paritätische Akademie LV NRW e.V.	Dinah Igelski	0202/27454-12	dinah.igelski@paritaet-nrw.org	www.paritaetische-akademie-nrw.de
Paritätische Akademie Nord im LV Hamburg	Iris Weisser	040 / 41520166	iris.weisser@paritaet-hamburg.de	www.paritaet-hamburg.de
Paritätischer Landesverband Sachsen	Juliane Röder	0351/49166-27	juliane.roeder@parisax.de	www.parisax.de
Paritätisches Bildungswerk Sachsen-Anhalt	Patricia Richter	0391/6293311	prichter@paritaet-lsa.de	www.bildungswerk-lsa.de
Paritätische Akademie Süd gGmbH (Baden-Württemberg, Bayern, Hessen, Rheinland-Pfalz/Saarland)	Beatrice Schüll	07961/959-280	schuell@akademiesued.org	www.akademiesued.org
Paritätische Akademie Thüringen, PARISAT	Christin Bliedung	036202/26-113	cbliedung@parisat.de	www.parisat.de



Oranienburger Str. 13-14  
10178 Berlin  
Tel. 030-2 46 36-0  
Fax 030-2 46 36-110

[www.paritaet.org](http://www.paritaet.org)  
[info@paritaet.org](mailto:info@paritaet.org)