Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege



02.12.2014

# Qualitätssicherungsmaßnahmen des PARITÄTISCHEN Wohlfahrtsverbandes

Die Themen Qualitätsentwicklung, Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement (QM) stehen im PARITÄTISCHEN schon seit Jahren auf der Tagesordnung. Qualitätssicherung und –entwicklung gehören zu den Kernaufgaben des Verbandes. Die Bemühungen um Qualitätsentwicklung und –sicherung des PARITÄTISCHEN beziehen sich sowohl auf die Förderung der Qualitätsentwicklung und -sicherung in den

## Mitgliedsorganisationen, als auch auf die Sicherstellung der Qualität des Versorgungssystems, von dem letztlich die Qualität sozialer Arbeit wesentlich abhängt.

Um bei der Einführung und Weiterentwicklung von QM-Maßnahmen die vielfältigen Synergien unseres Verbandes zu nutzen, wurde 1998 von PARITÄTISCHEN Landesverbänden und dem PARITÄTISCHEN Gesamtverband die "Paritätische Gesellschaft für Qualität" (PQ) gegründet. Sie hat den Auftrag, Qualitätsmanagementansätze zu entwickeln, die den Bedürfnissen aller Mitgliedsorganisationen entsprechen (inkl. Ehrenamt, Selbsthilfe). Die von der PQ entwickelten Instrumente bilden das Paritätische Qualitätssystem und werden vor Ort durch die Landesverbände, verbandsinterne und ?externe Dienstleister sowie die Bildungswerke/Akademien den Mitgliedsorganisationen zur Anwendung angeboten. Die Dienstleistungsmodule für die Mitgliedsorganisationen sind mit dem Kürzel „PQ-Sys®“ ( <link http: www.pq-sys.de _blank>www.pq?sys.de) gekennzeichnet. Sie beruhen auf der Methodik der DIN EN ISO 9001 und in der Weiterführung auf dem EFQM-Modell für Excellence. Parallel zur Ausweitung des Unterstützungsangebotes erwartet der Gesamtverband, dass sich seine Mitgliedsorganisationen der Aufgabe der Qualitätssicherung und -entwicklung stellen.

Das PARITÄTISCHE Qualitätssystem besteht aus drei Säulen, die eng ineinander greifen. Die erste Säule bilden die verbandlichen Aktivitäten des PARITÄTISCHEN zur Unterstützung seiner Mitgliedsorganisationen. Neben den „klassischen“ Verbandsaufgaben wie die Interessenvertretung oder die Information und Beratung der Mitgliedsorganisationen kommt

eine große Bedeutung den PARITÄTISCHEN Qualitätsgemeinschaften zu. Hierin kooperieren interessierte Mitgliedsorganisationen unter Federführung des jeweiligen Landesverbandes, um gemeinsam und ressourcenoptimiert Qualitätsentwicklungs-aktivitäten anzugehen. Der überregionale Austausch innerhalb des PARITÄTISCHEN wird durch die „Koordinationsgruppe Qualität“ sichergestellt. Sie hat die Aufgabe, die Zusammenarbeit zwischen den beteiligten Landesverbänden, dem Gesamtverband und der PQ zu koordinieren und die konzeptionellen Grundlagen zu vereinbaren.

Die zweite Säule bilden die Dienstleistungsmodule PQ-Sys, welche sich in organisationsbezogene und personenbezogene Angebote unterscheiden lassen. Die organisationsbezogenen Angebote umfassen Module zur gezielten Qualitätsanalyse und -entwicklung in den Mitgliedsorganisationen, wie den Qualitäts-Check PQ-Sys, bereichsspezifische Kunden- und Mitarbeiterbefragungen oder Workshops zu qualitätsbezogenen Themenstellungen. Im Rahmen der personenbezogenen Angebote werden MitarbeiterInnen vor allem zu Qualitätsmanagement-Beauftragten ausgebildet. Weiterführende Schulungen nach den Anforderungen der European Organisation for Quality verfolgen das Ziel, geeignete Externe AuditorInnen aus den Reihen des eigenen Verbandes zu gewinnen.

Die dritte Säule des Paritätischen Qualitätssystems bilden Qualitätsprüfungen. Interne Überprüfungen werden von der Prüfgesellschaft des PARITÄTISCHEN, der SQ Cert GmbH vorgenommen. Bei externen Prüfungen kooperiert die SQ Cert mit einigen namhaften Zertifizierungsstellen, vor allem mit der DQS GmbH. Ein funktionierendes und zertifiziertes Qualitätsmanagement wird – bei Beachtung der

Standards der jeweiligen Qualitätsgemeinschaft – mit dem PARITÄTISCHEN Qualitäts-Siegel (1. Stern) belohnt. Für eine darauf aufbauende Ausrichtung am EFQM-Modell für Excellence erhalten die Mitglieds-organisationen den 2. Stern (Notwendigkeit systematischer Befragungen und Vergleiche und deren Nutzung zur Steuerung der Organisation) und später den 3. Stern (systematische Selbstbewertungen nach EFQM). Ein niederschwelligeres Prüfangebot - für kleinere Mitgliedsorganisation oder als Zwischenschritt zum Qualitäts-Siegel - ist das PARITÄTISCHE Qualitäts-Testat. Dabei stehen die Erfüllung der relevanten gesetzlichen und vertraglichen Anforderungen sowie die Beschreibung der zentralen Abläufe („Kernprozesse“) im Vordergrund.

Durch die differenzierte Ausrichtung des PARITÄTISCHEN Qualitätssystems wird der Verband der Vielfalt seiner Mitglieder und deren Bedarfe gerecht. Im Vordergrund eines jeden Qualitätsmanagements steht die Angemessenheit: d. h. der (mittelfristige) Nutzen des Qualitätsmanagements für die Organisation sowie die LeistungsempfängerInnen muss größer als der Aufwand sein.

---

Zum Seitenanfang

## Veröffentlichungen

Aktuelle Meldungen

Stellungnahmen/Positionen
Stellungnahmen 2025
Pressemitteilungen
Publikationen