

## Konzept zur Zertifizierung von Einrichtungen

Beschluss der außerordentlichen Mitgliederversammlung DGCC, 04. Oktober 2018

### 1. Vorbemerkung

Die DGCC hat in ihren „Case Management Leitlinien“ 2015 u.a. die „Standards ... zur Normierung und Auditierung – Case Management auf der Organisationsebene“ publiziert. Im einleitenden Passus heißt es dort:

„Case Management ist in seiner Bedeutung als organisationsgestaltendes Handlungskonzept in den letzten Jahren stärker in den Vordergrund gerückt. ... Case Manager und Case Managerinnen können das Handlungskonzept nicht alleine umsetzen. Innerhalb einer Organisation müssen Kultur- und Leitbildfragen ebenso bearbeitet werden wie Strukturen und Abläufe, wenn mit Hilfe von Case Management adressatenorientiert Hilfe abgestimmt aufeinander koordiniert werden soll. Damit ist die Implementierung von Case Management vor allem eine Führungsaufgabe. Die Schnittstelle zwischen Qualitätsmanagement und Case Management muss bearbeitet werden, um Case Management implementieren zu können.“ (DGCC 2017,57)

Nachfolgend hat die DGCC (Verfasser: Mennemann/Ribbert-Elias), orientiert an der DIN ISO 9001, Anforderungen an ein implementiertes CM-System konsentiert sowie in einem weiteren Kapitel eine daraus sich ergebende Auditcheckliste mit Leitfragen zur Auditierung verfasst. Damit liegen bereits wesentliche Grundlagen vor, die Ausgangspunkt dieses Kurzkonzeptes und „mitgeltende Unterlagen“ sind.

Das Projekt „Zertifizierung von Einrichtungen“ ist zunächst als 5-Jahresprojekt der DGCC geplant. Projektzeitraum: 01.01.2019 – 31.12.2023. Danach soll es in das Regelangebot überführt werden.

### 2. Zielsetzung

Zielsetzung ist es, unter Anwendung der vorgenannten Standards interessierten Einrichtungen die Möglichkeit zu bieten, ihr implementiertes CM-System von externen, eigens geschulten Auditoren/innen prüfen und sich die externe Prüfung durch die DGCC bescheinigen zu lassen. Ein weiteres Ziel könnte sein, bei der Vergabe des DGCC-Innovationspreises künftig ein derartiges Audit mit positivem Ausgang zur Grundlage der Bewerberauswahl zu machen.

### 3. Nutzen für die Einrichtungen

Durch die Auditierung erhalten Einrichtungen bzw. Organisationseinheiten einen Nachweis über den fachlichen Umsetzungsstand der Implementierung von Case Management. Sie erhalten über das Ergebnis ein Ergebnisprotokoll (mit Empfehlungsplan). Über die erfolgreiche Durchführung des Audits erstellt die DGCC für die auditierte Einrichtung ein Zertifikat, das auch zur Außendarstellung verwendet werden kann. Es wird angestrebt, dass das Zertifikat künftig bei (Re-) Finanzierungsfragen als Qualitätsnachweis eingebracht werden kann.

## 4. Ablauf und Verfahren

Auftraggeber für das Projekt ist der Vorstand. Die Projektleitung wird noch benannt.

### 4.1. Zertifizierungskommission

Die DGCC bildet eine Zertifizierungskommission (analog zur Ausbildungskommission). Im Projektzeitraum besteht diese aus mindestens 3 Mitgliedern, die vom Vorstand berufen werden und von der Mitgliederversammlung bestätigt werden. Für die Zertifizierungskommission wird eine Geschäftsordnung erstellt (Mitglieder, Aufgaben, Sitzungen, Protokoll).

### 4.2. Vorgehensweise

- Eine Einrichtung mit dem Interesse an einer Auditierung wendet sich an die DGCC.
- Die DGCC fordert von der Einrichtung das CM-Konzept an und klärt den Auditrahmen (Größe der Einrichtung, Reichweite des CM, Umfang und Ablauf des Audits, regelhaft Beteiligte, Kosten). Die Geschäftsstelle entwickelt dazu ein Infoblatt. Die Geschäftsstelle informiert die Zertifizierungskommission, die das weitere Verfahren übernimmt.
- Das Audit wird schriftlich vereinbart.
- Die Zertifizierungskommission beauftragt zwei Auditoren/innen.
- Zu einem Audit Tag vor Ort gehört ein halber Tag für die Vor- und Nachbereitung. In kleineren Einrichtungen wie einer Beratungsstelle besteht der Auditumfang aus fünf Stunden vor Ort und drei Stunden Vor- und Nachbereitung. Der zeitliche Mindestumfang ist damit ein Tag, die Regel sollten 1,5 Audittage sein.
- Die Auditoren/Auditorinnen erhalten rechtzeitig vor dem Audit das CM-Konzept der Einrichtung. Sie erstellen einen Auditplan und eine Liste einzusehender Dokumente, die später als Nachweise dienen. Spätestens eine Woche vor dem Audittermin muss der Auditplan nebst der Liste der einzusehenden Dokumente der zu auditierenden Einrichtung vorliegen.
- Bei der Durchführung des Audits dient die Auditcheckliste in den eingangs genannten Standards als Basis für die Leifragen.
- Die Einrichtung benennt den Auditoren/innen die Namen der Auditbeteiligten.
- Nach Durchführung des Audits erstellen die Auditoren/innen einen Auditbericht in Form eines Empfehlungsplans und übermitteln diesen der Zertifizierungskommission. Die Zertifizierungskommission entscheidet über das Audit und leitet das Ergebnis (ggf. mit den Empfehlungsplan) an die Einrichtung weiter und rechnet das Audit ab.

Die Empfehlungen müssen bis zu einem möglichen Folgeaudit aufgegriffen sein.

- Re-Audits
- Einrichtungen, die sich durch die DGCC freiwillig auditieren lassen, wird ein Re-Audit im Abstand von drei Jahren empfohlen. Die Vorgehensweise entspricht der der Erstauditierung.

## **4.3. Auditorinnen und Auditoren**

### **4.3.1 Qualifikation und Auswahlverfahren**

Als Auditoren/innen können nur speziell geschulte Personen eingesetzt werden. Idealerweise sind diese Personen in der DGCC aktiv und verfügen über Kenntnisse in dem Handlungsfeld der von ihnen auditierten Einrichtung (Weitere Ausführungen siehe 4.3.2).

Mitgeltende Unterlagen

- Standards der DGCC zur Normierung und Auditierung – Case Management auf der Organisationsebene (darin u.a.: Auditcheckliste)
- Vorlage Auditplan
- Vorlage „Liste einzusehender Dokumente“
- Vorlage Maßnahmen-/Empfehlungsplan

### **4.3.2. Schulung von Auditorinnen und Auditoren**

Voraussetzung zur Ausbildung als Auditor/in

- idealerweise Person mit abgeschlossenem Studium
- Ausbildung als DGCC-Case Manager/in
- Mitgliedschaft in der DGCC
- Leitungsfunktion im eigenen Arbeitsfeld
- bevorzugt Person, die in einer Facharbeitsgruppe der DGCC engagiert ist und spezifische Kenntnisse in einem Handlungsfeld Sozialer oder pflegerischer Arbeit hat oder bereits eine Qualifikation im Bereich Qualitätsmanagement nachweisen kann

## **5. Kosten der Zertifizierung**

Die Kosten der Zertifizierung werden im Projektplan festgelegt

## **6. Evaluierung**

Die Implementierung des Projektes wird durch den Vorstand begleitet. Ab dem 4. Projektjahr Zusammenstellung und Evaluation der Erfahrungen und Ergebnisse.

## **7. Zertifikat**

Über die erfolgreiche Durchführung des Audits erstellt die DGCC für die auditierte Einrichtung Zertifikat (Muster siehe Anlage 3).

Freiburg, 04.10.2018

verabschiedet von der Mitgliederversammlung