

Zertifizierung von Organisationen

Konzept



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 Organisationen gestaltendes 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 2015,57)

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 Konzeptes und „mitgeltende Unterlagen“ sind.

Literaturquelle:

Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e.V. (Hrsg.): Case Management Leitlinien – Rahmenempfehlungen, Standards und ethische Grundlagen, Heidelberg 2015

2. Die konzeptuelle Umsetzung in der DGCC

Vision der DGCC

Ein hochwertiges, sich kontinuierlich verbesserndes Case Management (nachfolgend CM) wird flächendeckend in unterschiedlichen Sektoren insbesondere von zertifizierten Organisationen umgesetzt.

Strategie

Die DGCC zertifiziert wiederkehrend Organisationen.

Ersteller: Ribbert-Elias	Dokument: DGCC-Zert-Konzept	Änderungsstand 0	Datum der letzten Revision: 13.9.2019
Freigabe: Ribbert-Elias	© DGCC		Seite 1 von 6

Zertifizierung von Organisationen

Konzept



Nutzen

- Die DGCC beeinflusst die CM-Entwicklung, Implementierung, Ausbreitung, Weiterentwicklung, Positionierung im jeweiligen Sektor, die Refinanzierung, usw.
- Die DGCC unterstützt und fördert die Organisationentwicklung
- Die DGCC wird neben der Fachlichkeit auch als Interessenvertretung wahrgenommen, d.h. sie erlangt größere Bekanntheit
- Die zertifizierten Organisationen bekommen eine Auszeichnung für Standortvorteile, Marketing, Qualitätsnachweis
- Für zertifizierte Organisationen richtet die DGCC einen Qualitätszirkel ein, der mindestens jährlich tagt und die Organisationen bei der kontinuierlichen Weiterentwicklung ihrer CM-Qualität unterstützt.
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in CM-Organisation bekommen nachhaltige Organisationsunterstützung in der Umsetzung des CM
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit anerkannter CM-Qualifikation können ihre Kompetenzen in der zertifizierten Organisation vermehrt einsetzen
- Klientinnen und Klienten bekommen ein qualitativ hochwertiges, verlässliches CM (= nach Rahmenempfehlung der DGCC)

Ziele

- Etablierung eines Handlungskonzeptes zur Zertifizierung von Organisationen und Verortung in den Organen der DGCC: Vorstand, Geschäftsführung, Zertifizierungskommission, Qualitätszirkel, Ausbildung
- Zertifizierung von 20 Organisationen in 5 Jahren, davon mindesten 5 Organisationen in einem Sektor des Sozial- oder Gesundheitswesens, z.B. Krankenhäuser
- Bildung eines Qualitätszirkels von zertifizierten Organisation in der DGCC (vergleichbar der Ausbildungsinstitute). Mindestens eine Person aus dem DGCC-Vorstand und mindestens eine Person aus der Zertifizierungskommission (nachfolgend ZK) nehmen am Qualitätszirkel teil. Der DGCC-Vorstand und die ZK stellen die Einladung, Moderation und Protokollführung sicher
- Die ZK - vergleichbar der Ausbildungskommission - vertritt innerhalb der DGCC die „Gemeinschaft der zertifizierten Organisationen“ und die Interessen der Auditorinnen/Auditoren. Sie ist strukturell durch einen Vertreter/eine Vertreterin des Vorstandes an diesen angebunden

Ersteller: Ribbert-Elias	Dokument: DGCC-Zert-Konzept	Änderungsstand 0	Datum der letzten Revision: 13.9.2019
Freigabe: Ribbert-Elias	© DGCC		Seite 2 von 6

Zertifizierung von Organisationen

Konzept



- Der Verein DGCC integriert die Mitgliederinteressen von Organisationen in bestehende Strukturen wie z.B. bei der Mitgliederversammlung, Symposien, in der Geschäftsführung
- Akzeptanz der Zertifizierung im Sinne eines qualitätssichernden Standards, z.B. durch Meinungsbildner, Kostenträger, Politik, Verwaltung
- Entwicklung und Implementierung von Evaluation/Evaluationsinstrumenten, um die Effektivität von CM zu messen
- Entwicklung und Implementierung von Effizienz- und Refinanzierungsstrategien für CM-Leistungen
- Entwicklung eines Marketings zur Stärkung und Verbreitung des DGCC-Zertifizierungsweges

Ein weiteres Ziel ist es, bei der Vergabe des DGCC-Innovationspreises künftig ein derartiges Audit mit positivem Ausgang zur Grundlage der Bewerberauswahl zu machen.

Ablauf und Verfahren

Auftraggeber für das Projekt ist der Vorstand. Als Projektleiter ist Herr Jürgen Ribbert-Elias, Münster, ernannt.

Zertifizierungskommission (ZK)

Die DGCC hat eine ZK (analog zur Ausbildungskommission) gebildet. Im Projektzeitraum besteht diese aus den Herren Jürgen Ribbert-Elias, Andreas Podeswik und Jürgen Drebes, die vom Vorstand ernannt wurden. Für die Zertifizierungskommission wird eine Geschäftsordnung erstellt (Mitglieder, Aufgaben, Sitzungen, Protokoll).

Vorgehensweise/Prozessbeschreibung

- Für Interessentinnen und Interessenten ist das Zertifizierungsverfahren auf der DGCC-Homepage auf einem Infoblatt beschrieben und abrufbar
- Eine Organisation mit dem Interesse an einer Auditierung wendet sich an die DGCC-Geschäftsstelle. Die Anfrage zieht ein zweistufiges Prüfverfahren nach sich

Stufe 1: Vorprüfung

Ersteller: Ribbert-Elias	Dokument: DGCC-Zert-Konzept	Änderungsstand 0	Datum der letzten Revision: 13.9.2019
Freigabe: Ribbert-Elias	© DGCC		Seite 3 von 6

Zertifizierung von Organisationen

Konzept



- Die DGCC-Geschäftsstelle fordert von der Organisation das CM-Konzept oder CM-Handbuch und einen ausgefüllten Strukturhebungsbogen an. Nach der Einsendung dieser Unterlagen an die Geschäftsstelle der DGCC, werden diese an die ZK weitergeleitet, in der ein Mitglied das weitere Prüfverfahren übernimmt.
- Die interne Prüfung wird mit einer Checkliste begleitet.
 - ➔ Positiver Entscheid: Nach der Prüfung stimmt die ZK dem Zertifizierungsvorgang zu und arbeitet anhand einer zweiten Checkliste ein Angebot an die Organisation aus. Die ZK klärt den Auditrahmen: Größe der Organisation, Reichweite des CM, Umfang und Ablauf des Audits, regelhaft Beteiligte der Organisation, durchführende Auditorinnen/Auditoren, Kosten
 - ➔ Negativer Entscheid: wird nachfolgend gegenüber der Antrag stellenden Organisation begründet
 - ➔ Die Auswahl der Auditorin/des Auditors erfolgt nach: Fachgebiet, Region, Verfügbarkeit

Stufe 2: Audit vor Ort

- Zu einem Audittag vor Ort gehört ein halber Tag für die Vor- und Nachbereitung. In kleineren Organisationen wie einer Beratungsstelle besteht der Auditumfang aus fünf Stunden vor Ort und drei Stunden Vor- und Nachbereitung. Der zeitliche Mindestumfang ist damit ein Tag, in der Regel ist von 1,5 Audittagen auszugehen. In größeren Organisationen sind auch längere Audits möglich
- Die DGCC-Geschäftsstelle schickt das Angebot mit einem Standardformular an die Antrag stellende Organisation
- Das Auditangebot wird von der Organisation – ebenfalls auf einem Standardformular schriftlich bestätigt, damit vereinbart und an die DGCC-Geschäftsstelle zurückgeschickt
- Zu jeder Auditbeauftragung gehört das Unterzeichnen einer Verschwiegenheitserklärung durch die benannten Auditorinnen/Auditoren. Dafür sorgt die DGCC-Geschäftsstelle, die das weitere Verfahren nun wieder an die ZK abgibt
- Die Auditoren/Auditorinnen erhalten rechtzeitig vor dem Audit das CM-Konzept der Organisation. 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 Organisation vorliegen

Ersteller: Ribbert-Elias	Dokument: DGCC-Zert-Konzept	Änderungsstand 0	Datum der letzten Revision: 13.9.2019
Freigabe: Ribbert-Elias	© DGCC		Seite 4 von 6

Zertifizierung von Organisationen

Konzept



- Bei der Durchführung des Audits dient die Auditcheckliste in den eingangs genannten Standards als Basis für die Leitfragen
- Die Organisation benennt den Auditorinnen/Auditoren die Namen der Auditbeteiligten
- Zu jedem Audit vor Ort gehören neben der Prüfung der CM-bezogen Kernaspekte u.a. ein Gespräch mit der jeweiligen Leitung der Organisation, eine Übersichtsbegehung CM-relevanter Organisationsbereiche und ein Gespräch mit einer Klientin/einem Klienten, sofern das Einverständnis besteht
- Nach Durchführung des Audits erstellen die Auditorinnen/Auditoren einen Auditbericht in Form eines Maßnahmenplans und übermitteln diesen mit ihren Empfehlungen der ZK. Die ZK entscheidet über das Audit und leitet das Ergebnis (ggf. mit dem Maßnahmenplan) an die Organisation weiter
- Ist die Organisation mit dem Ergebnis nicht einverstanden, kann sie sich an die ZK wenden
- Abweichungen müssen in einem von den Auditorinnen/Auditoren vorgegeben Zeitraum beseitigt sein. Es erfolgt entweder die Prüfung eingereicherter Unterlagen oder ein Nachaudit vor Ort. Maßnahmen müssen bis zu einem Re-Zertifizierungsaudit umgesetzt sein
- Die DGCC-Geschäftsstelle erstellt in Abstimmung mit dem Leiter der ZK das Zertifikat, das die Auditorin/der Auditor namentlich benennt und vom Leiter der ZK unterschrieben wird. Nach Versand des Zertifikats rechnet die Geschäftsstelle das Audit ab und archiviert das eingangs eingereichte Konzept oder Handbuch
- Das Zertifikat gilt für einen Zeitraum von drei Jahren. Danach darf es nicht mehr verwendet werden oder es erfolgt eine Re-Zertifizierung entsprechend dem zuvor skizzierten Ablauf
- Zwischen zwei Zertifizierungen muss mindestens ein Internes Audit der Organisation erfolgen, das die Maßnahmenumsetzung nachhält und bei Einreichen des Antrags auf Re-Zertifizierung nachzuweisen ist, z.B. durch ein Protokoll
- Je nach Größe der anfragenden Organisation und dem Umfang des Audits ist zwischen dem Erstkontakt zur DGCC-Geschäftsstelle und dem Zertifizierungsaudit eine Zeitspanne von einem Viertel- bis zu einem Halbjahr auszugehen

Ersteller: Ribbert-Elias	Dokument: DGCC-Zert-Konzept	Änderungsstand 0	Datum der letzten Revision: 13.9.2019
Freigabe: Ribbert-Elias	© DGCC		Seite 5 von 6

Zertifizierung von Organisationen

Konzept



Gebührenordnung:

- Bearbeitungsgebühr: insgesamt 300,- Euro
- Zertifikat (drei Ausfertigungen): 50,- Euro, jede weitere Zertifikatsausfertigung 20,- Euro
- Audittag pro Auditor/Auditorin: 850,- Euro + MwSt. + Reisekosten + ggf. Hotelkosten
- Ggf. erforderliche Nachprüfung im Falle einer Abweichung: durch Einreichen von Unterlagen durch die Organisation oder eine Nachprüfung vor Ort: nach Aufwand
- Re-Zertifizierungskosten: wie Erstzertifizierung
- Hinweis: Während der Projektlaufzeit wird jedes Audit durch ein Mitglied der ZK begleitet. Hierfür werden die Kosten wie für die Hauptauditorin/den Hauptauditor abgerechnet.

Ersteller: Ribbert-Elias	Dokument: DGCC-Zert-Konzept	Änderungsstand 0	Datum der letzten Revision: 13.9.2019
Freigabe: Ribbert-Elias	© DGCC		Seite 6 von 6