

1 Vorwort

Qualität – der Begriff klingt erst einmal gut! Unterschiedliche Interpretationen muten im alltagssprachlichen Gebrauch zunächst positiv, hochwertig, gehaltsreich an. Doch: Was ist wirklich konkret mit Qualität gemeint? Welche Anhaltspunkte gibt es, um zu bewerten, ob eine ‚gute‘ oder ‚schlechte‘ Qualität vorliegt? Welche möglichst objektiven für mehrere Personen und Institutionen geltenden Kriterien können als Schablone für die Bewertung genutzt werden?

Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement (QM) ist als ein selbstverständliches Merkmal vieler Dienstleistungen und/oder Produkte innerhalb des Sozial- und Gesundheitswesens etabliert. Es gibt Konsens darüber, dass der Erfüllungsgrad von Erwartungen an eine Dienstleistung oder ein Produkt mit Qualität gemeint ist. Ein QM-System bietet Orientierung, Sortierung, Vergewisserung, Verpflichtungscharakter und Gestaltungschance. Für die Entwicklung, Interpretation und Bewertung ist stets das Herstellen eines Bezugsrahmens unerlässlich. Kriterien zur externen Qualitätssicherung sind insbesondere im Akutbereich als allgemeingültige Standards vorgegeben, ein in einer Organisation implementiertes QM-System ist (teilweise obligatorisch) im Gesundheitswesen in vielen Institutionen gefordert und entwickelt. Ein Zertifizierungsverfahren bietet die Chance, das Maß an Übereinstimmung mit einem für das jeweilige QM-System geltenden und/oder ausgewählten ‚Anforderungskatalog‘ oder ein ‚QM-Modell‘ zu prüfen und insbesondere die Wirksamkeit des initiierten Systems unter die Lupe zu nehmen.

In dieser Publikation werden die Qualitätsanforderungen in drei Versorgungsbereichen des deutschen Gesundheitssystems aus unterschiedlichen Perspektiven skizziert. Mit der Funktionseinheit Sozialdienst sind in dieser Publikation insbesondere Mitarbeiter*innen der Sozialen Arbeit gefasst und angesprochen. Die DVSG-Publikation beinhaltet zunächst, verfasst von Thomas Lehmann, einführende Informationen zum Thema Qualitätsmanagement und Zertifizierungen im Gesundheitswesen sowie in Kapitel 3 Kernpunkte des QM-Modells der DIN EN ISO 9001:2015 und eine Einordnung in die Norm – auch im Vergleich zur vorherigen Fassung der Norm aus dem Jahr 2008. Dr. Ingo Neupert und Johannes Petereit leisten in ihren Ausführungen des Kapitels 4 exemplarisch für die Funktionsein-

heit des Sozialdienstes in einem Akutkrankenhaus einen Transfer zu Zertifizierungen des QM-Systems. Dieses Kapitel ist sehr praxisorientiert konzeptioniert und stellt beispielsweise für QM-Beauftragte, Führungskräfte sowie im Akutkrankenhaus tätige Sozialarbeiter*innen eine Arbeitshilfe dar. Beide Autoren bringen eigene in ihrem jeweiligen Arbeitsbereich entwickelte Instrumente ein. Dadurch werden oftmals in den Texten das Universitätsklinikum Essen sowie das Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf (UKE) erwähnt, in denen die Autoren als Teamleitungen des Sozialdienstes tätig sind. Kapitel 5 ‚Zertifizierung in der Onkologie‘ ist von den Autorinnen der Deutschen Krebsgesellschaft verfasst: Dr. Simone Wesselmann, Ellen Griesshammer, Katharina Klein sowie Jumana Mensa. Die Autorinnen geben einen Überblick zu den Grundlagen der Zertifizierung im onkologischen Bereich und beschreiben Anforderungen, die in Zertifizierungsverfahren an die Soziale Arbeit in onkologischen Zentren gestellt sind. Im Kapitel 6 leistet Thomas Lehmann den Transfer des Themas Zertifizierungen für Sozialdienste in stationären Rehabilitationseinrichtungen.

Ergänzend zu dieser Publikation möchten wir auf zwei weitere DVSG-Broschüren aufmerksam machen: Der im Jahr 2011 erschienene „Leitfaden zum Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems für Klinische Sozialarbeit“ beschreibt praxisnah, wie ein Aufbau eines Qualitätsmanagement-Systems unter starker Fokussierung des PDCA-Zyklus planvoll und wirksam in der Klinischen Sozialarbeit umgesetzt werden kann. Darüber hinaus ist die im Jahr 2019 zuletzt aktualisierte Produkt- und Leistungsbeschreibung der Sozialen Arbeit im Gesundheitswesen ein Katalog, der eine Standardisierung von Produkten und Leistungen für die Soziale Arbeit im Gesundheitswesen gegliedert in sieben Produktgruppen leistet. Einen besonderen Dank richten wir an Dr. Simone Wesselmann, Ellen Griesshammer, Katharina Klein und Jumana Mensah von der Deutschen Krebsgesellschaft (DKG), die sich als Autorinnen an dieser Publikation beteiligt haben durch die Inhalte zur „Zertifizierung in der Onkologie“. Zudem bedanken wir uns sehr bei Thomas Lehmann, Dr. Ingo Neupert und Johannes Petereit, die ihre Expertise in dieser Publikation zur Verfügung stellen.

Berlin, Oktober 2019

Prof. Dr. Stephan Dettmers
(1. Vorsitzender)

Ulrike Kramer
(2. Vorsitzende)