



Retestierung – Wissenswertes

LQS / März 2017

Vorbereitung auf die Retestierung

- **Terminplanung**

Für eine unmittelbare Anschlussrestierung muss der Prozess der Retestierung bis zum Tag des Ablaufs der aktuellen Testierung abgeschlossen sein.

Der späteste **Abgabetermin für den Selbstreport** der Retestierung liegt deshalb **fünf Monate vor Ablauf der aktuellen Testierung** – denn der Zeitkorridor für die Begutachtung des neuen Selbstreports, die Visitation in der Organisation und der nächste Abschlussworkshop beträgt ca. 5 Monate.

Die **Anmeldung zur Retestierung** kann jederzeit erfolgen. Damit wir Ihnen eine unmittelbare Anschlussrestierung gewährleisten können, sollte die Anmeldung zur Retestierung spätestens **neun Monate vor Ablauf der aktuellen Testierung** erfolgt sein.

- **Der Follow-up-Workshop**

Das Leistungspaket für die Retestierung umfasst einen **Follow-up-Workshop**. Dieser Workshop soll Beratungs- und Unterstützungscharakter haben; die Inhalte werden deshalb individuell mit jeder Organisation vereinbart. Sinnvollerweise sollte der Workshop in der Mitte der vierjährigen Qualitätsperiode genutzt werden. Wir empfehlen, ihn spätestens ein Jahr vor der geplanten Abgabe des Selbstreports durchzuführen.

Der Follow-up-Workshop kann bereits vor der Anmeldung zur Retestierung genutzt werden. Die anfallenden Kosten werden bei einer späteren Anmeldung zur Retestierung berücksichtigt.

Zur Absprache des Follow-up-Workshops setzen Sie sich bitte mit der Testierungsstelle in Verbindung.

Selbstreport zur Retestierung

- **Allgemeines**

Der **Selbstreport** für die Retestierung ist eine Fortschreibung, quasi eine **aktualisierte und überarbeitete Auflage des vorangegangenen Selbstreports**; er ist in seinen drei Teilen ebenso aufgebaut und es gelten die gleichen Bedingungen zur Erfüllung der Anforderungen. (Dies liegt an der juristischen Notwendigkeit bei einer Testierung die Erfüllung aller Anforderungen nachzuweisen, weil sonst kein vollständiges Testat ausgestellt werden darf.).

Zur Überarbeitung des Selbstreports finden Sie im Qualitätsportal www.qualitaetsportal.de unter „Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge“ → „LQS“ ein Dokument „**Hinweise zur Überarbeitung des Selbstreports zur Retestierung**“.

- **Bewertungen und Schlussfolgerungen**

Eine wichtige Funktion im Selbstreport zur Retestierung hat die Anforderung zu den **Bewertungen und Schlussfolgerungen**, welche in jedem Qualitätsbereich gefordert wird (siehe hierzu LQS Leitfaden für die Praxis, S. 31). Die Bewertungen dienen dazu, im Sinne einer Selbstvergewisserung noch einmal abschließend zu prüfen, ob die beschriebenen *Vorgehensweisen und Verfahren* einen Entwicklungsstand erreicht haben, mit dem die Organisation zufrieden ist bzw. zufrieden sein kann. Ebenso sollen auch *die erzielten Ergebnisse* in den Blick genommen werden. Zum einen kann es hierbei zur Bewertung der Ergebnisse selbst kommen (wie die Ergebnisse aus der Bedarfserschließung oder Evaluation). Zum anderen kann die »Qualität« der Ergebnisse – bezogen auf Nutzen für die Steuerung der Organisation – eingeschätzt werden.

Die sich daraus ableitenden Schlussfolgerungen können dann die jeweils notwendigen oder wünschenswerten Qualitätsentwicklungsziele beinhalten oder die Feststellung, dass die Organisation zum gegenwärtigen Zeitpunkt mit ihren Vorgehensweisen, Verfahren und Ergebnissen zufrieden ist.

Weiterführende Fragen zur Bearbeitung dieser Anforderung finden Sie im Dokument „**Hinweise zur Bearbeitung der Anforderung Bewertungen und Schlussfolgerungen**“ im Qualitätsportal www.qualitaetsportal.de unter „Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge“ → „LQS“.

- **Begründungen zum Leitbild und zur Definition gelungener Dienstleistung**

Die in jedem Qualitätsbereich geforderte Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungener Dienstleistung gewährleistet, dass die Organisation ihre Qualitätsmaßnahmen mit Blick auf die eigene Identität und die eigenen Ziele, wie sie sich im Leitbild und der Definition gelungener Dienst-

leistung ausdrücken, bewusst gestaltet und weiterentwickelt. Diese Begründungszusammenhänge werden bei einer Retestierung verstärkt in den Blick genommen. Daher gilt es zu prüfen, ob die Begründungen wirkliche *Begründungen* sind oder ob nur lockere *Bezüge* zum Leitbild und der Definition gelungener Dienstleistung hergestellt werden. Um zu prüfen, ob die Begründung stimmig und nachvollziehbar ist, ein kleiner Tipp: Liest sich die Begründung so, als ob sie so auch in jedem Managementbuch stehen könnte („Um unsere Organisation gut steuern zu können, benötigen wir entsprechende Controllinginstrumente, wie in diesem Qualitätsbereich beschrieben.“), dann handelt es sich eher um allgemeine, unverbindliche Feststellungen und nicht um die Angabe von konkreten Gründen, warum man etwas wie macht, wie sie die kundenorientierte Qualitätstestierung fordert.

TIPP: Um an eine stimmige, selbsterklärende und nachvollziehbare Begründung zu gelangen, sollte die Begründung drei Elemente enthalten:

- relevante Teile des **Leitbilds bzw. die Definition gelungener Dienstleistung**,
- das **konkrete Ziel**, das aus dem Leitbild bzw. der Definition gelungener Dienstleistung extrahiert wird, und
- die **Qualitätsmaßnahme**, d.h. das eigentliche organisationale Handeln, die die Erreichung des Ziels unterstützt.

Eine gute Begründung erläutert, wie genau und wodurch genau die Maßnahmen des Qualitätsbereichs zur Verwirklichung der einen Ansprüche und Ziele des Leitbildes und der Definition der Gelungenen Dienstleistung beitragen.

Aus dem Leitbild und der Definition gelungener Dienstleistung heraus erfolgt also die inhaltliche Begründung der Qualitätsmaßnahme, welche selbst wiederum die Verwirklichung des Leitbildes und der Definition gelungener Dienstleistung als konkrete Ziele unterstützt.

- **Qualitätsbereich 12 Strategische Entwicklungsziele**

Der Qualitätsbereich 12 (Strategische Entwicklungsziele) unterliegt für die Retestierung einer Veränderung und besteht aus zwei Teilkapiteln. Im ersten Teilkapitel (Kapitel 12a) wird die Erfüllung der strategischen Entwicklungsziele, die auf dem Abschlussworkshop der vorangegangenen Testierung vereinbart wurden, dargelegt und nachgewiesen. Ein etwaiges Nichterreichen dieser Ziele, z.B. weil sich die entsprechenden Bedingungen objektiver Art geändert haben, bedarf einer schlüssigen Begründung.

Im Teilkapitel 12b wird die Erfüllung der Anforderungen von QB 12 inhaltlich dargelegt. Diese Darstellung enthält auch die Vorschläge für die neuen strategischen Entwicklungsziele.

Für beide Teilkapitel müssen Angaben zu Bewertungen und Schlussfolgerungen vorliegen!

Eine „**Vorlage für den Selbstreport**“ sowie eine „**Checkliste für den Selbstreport**“ zum Überprüfen, ob die Formalia des Selbstreports eingehalten wurden, finden Sie ebenfalls im Qualitätsportal www.qualitaets-portal.de unter „Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge“ → „LQS“.

Die Begutachtung des Selbstreports zur Retestierung

- **Allgemeines und Formalia der Begutachtung**

Die Gutachter/innen haben **keinen Zugriff auf den Selbstreport der vorangegangenen Testierung**. Die Inhalte des aktuellen Selbstreports müssen daher selbsterklärend geschrieben sein. Das Visitationsprotokoll der vorangegangenen Testierung wird den Gutachtenden zur Kenntnis mitgeschickt.

Die Organisation muss aktuell darstellen und nachweisen können, welche Verfahren, Prozesse und Abläufe eingeführt sind und welche Ergebnisse mit ihnen erreicht wurden. Der **Schwerpunkt bei der Begutachtung** der Retestierung liegt darin, ob und wie mit diesen Verfahren und den mit ihnen erreichten Ergebnissen in der vergangenen Qualitätsphase gearbeitet wurde.

- **Begutachtung der Begründungen zu Leitbild und Definition gelungener Dienstleistung**

Die Anforderungen zu den **Begründungen der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf Leitbild und Definition gelungener Dienstleistung** werden von den Gutachter/innen stärker auf den Begründungszusammenhang hin geprüft. Die im jeden Qualitätsbereich geforderte Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungener Dienstleistung gewährleistet, dass die Organisation ihre Qualitätsmaßnahmen mit Blick auf das eigene Leitbild und ihre spezifische Definition gelungener Dienstleistung bewusst gestaltet und weiterentwickelt, dass sie also weiß, was sie warum wie tut

- **Begutachtung der Bewertungen und Schlussfolgerungen**

Die Angaben zu den **Bewertungen und Schlussfolgerungen** geben der Organisation die Gelegenheit zu reflektieren, ob sie selbst mit ihrer Qualitätsentwicklung zufrieden sind. Den Gutachter/innen geben wertvolle Hinweise zur Bewertung und Kommentierung der Qualitätsarbeit und Qualitätsentwicklung der Organisation. Eine angemessene Einschätzung der Weiterentwicklung der Organisation können die Gutachter/innen erst dann leisten, wenn die Angaben vorhanden und nicht zu knapp sind.

- **Einschätzung der Gutachtenden**

Bei einer Retestierung können die Angaben im Selbstreport **anders bewertet und kommentiert** werden als bei der vorangegangenen Testierung.

Das liegt zum einen daran, dass die Gutachter/innen mit verschiedenen Blickwinkeln auf das Material zur Begutachtung schauen. Was für den einen Gutachtenden verständlich ist, kann der andere Gutachtende aus dem Text nicht herauslesen.

Zum anderen müssen die Verfahren und Prozesse der Organisationen immer mit Blick auf die vorherrschenden Umweltbedingungen der Organisationen gelesen wer-

den. Was vor vier Jahren gut war, muss nicht unbedingt immer noch gut sein, wenn es Entwicklungen im Bereich der sozialen Dienstleistung gegeben hat.

Außerdem kann es sein, dass eine Auflage vor vier Jahren erfüllt war, die aktuelle Praxis aber jetzt nicht mehr hinreichend ist. Es kann also zu Auflagen kommen, die von der vergangenen Testierung abweichen.

Außerdem rücken bei Retestierungen andere Dinge in den Fokus. Bei einer ersten Testierung geht es noch darum, das Modell zu verstehen und Verfahren einzuführen Prozesse zu definieren und erste Ergebnisse zu beschreiben. Ab der zweiten Testierung richtet sich das Augenmerk bei der Begutachtung stärker als bisher auf die Bewertungen und Schlussfolgerungen und auf die Begründungszusammenhänge in Bezug auf Leitbild und Definition des Gelungenen. Das liegt sowohl an der Besonderheit und Philosophie von LQS als auch daran, dass bei jedem QM-System über die Jahre auf einen steigenden Reifegrad der Organisationen geachtet wird. Bei LQS zeigt sich der steigende Reifegrad einer Organisation in der Reflexion der Praxis, wozu auch die Rückbegründungen auf Leitbild und Definition des Gelungenen gehören. Des Weiteren müssen die Verfahren und Prozesse der Organisationen immer mit Blick auf die vorherrschenden Umweltbedingungen der Organisation gelesen werden, denn auch verändernde Umweltbedingungen haben Auswirkungen auf die Erfüllung der Anforderungen.