

Wem nützt das?	Mitgliedseinrichtungen des Caritasverbandes für die Erzdiözese Bamberg e.V., die ihre Leistungs- und Wettbewerbsfähigkeit auf dem Markt verbessern wollen.		
Was sind die Ziele?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Qualität in den Einrichtungen erhalten und weiterentwickeln ▪ Ein systematisches Qualitätsmanagement in den Einrichtungen einführen, d. h. die Selbstverantwortung aller Beteiligten für die Qualität der Leistungen zu stärken und die Verfahren des QM in die alltäglichen Routinen zu integrieren ▪ Die Dienste und Hilfen zur Zufriedenheit und zum Wohle der Menschen gestalten 		
Was sind die Inhalte?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Regelmäßige Qualitätszirkel ▪ Stärken-Schwächen-Analyse der Kernleistungen ▪ Prozessbeschreibung/-optimierung zumindest der Kernprozesse ▪ Dokumentation ▪ Regelmäßige Evaluations- oder Selbstevaluationsverfahren ▪ Jährliche interne Selbstbewertung des systematischen QM im Qualitätszirkel ▪ Jährliche Managementbewertung durch die oberste Leitung ▪ Freiwillige und Ehrenamt 		
Was lässt sich erreichen?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verwirklichung von Einrichtungspolitik und -zielen ▪ Steigerung der Kundenzufriedenheit ▪ Ständige Verbesserung der Gesamtleistung ▪ Aktiver und systematischer Umgang mit Veränderungen der Marktsituation ▪ Mitarbeiterzufriedenheit ▪ Leistungssteigerung ▪ Transparenz und Klarheit der innerbetrieblichen Abläufe ▪ Fehlervermeidung statt Fehlerkorrektur ▪ Zeit- und Kostenersparnis 		
Womit lässt sich die Zertifizierung unterstützen?	<p>pCC-Informationen und –Veranstaltungen wie z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundeninformation „proCum Cert Aktuell“ ▪ Schriftenreihe der pCC ▪ Messeauftritte <p>Individuelle Informationsgespräche</p>		
Was beeinflusst den Aufwand für die Zertifizierung?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mitarbeiterzahl ▪ Vielfalt der Produkte (Waren und Dienstleistungen) ▪ Vielfalt und Komplexität der Verfahren, Automatisierungsgrad ▪ Organisationsstruktur und Standortverteilung (Stichprobenverfahren) ▪ Forderungen aus gesetzlichen Regelungen (EG-Richtlinien etc.) ▪ Reifegrad des systematischen QM 		
Ansprechpartner	<table border="0"> <tr> <td>proCum Cert GmbH Zertifizierungsgesellschaft August-Schanz-Straße 21 60433 Frankfurt am Main</td> <td>Tel.: 069 / 9 54 27 - 8 00 Fax: 069 / 9 54 27 - 8 02 info@procum-cert.de http://www.procum-cert.de</td> </tr> </table>	proCum Cert GmbH Zertifizierungsgesellschaft August-Schanz-Straße 21 60433 Frankfurt am Main	Tel.: 069 / 9 54 27 - 8 00 Fax: 069 / 9 54 27 - 8 02 info@procum-cert.de http://www.procum-cert.de
proCum Cert GmbH Zertifizierungsgesellschaft August-Schanz-Straße 21 60433 Frankfurt am Main	Tel.: 069 / 9 54 27 - 8 00 Fax: 069 / 9 54 27 - 8 02 info@procum-cert.de http://www.procum-cert.de		

Vom Angebot zum Qualitäts-Siegel

- **Erstinformation**
 - Kennenlernen der pCC und ihres Leistungsspektrums
 - Ermitteln der für die Kalkulation des Angebots notwendigen Basisinformationen der Einrichtung

- Angebot und Vertrag**
 - Ausarbeitung des Angebots
 - Bereitstellen der Vertragsunterlagen
 - Auftragserteilung und –bestätigung

- Systemanalyse (vor Ort)**
durch proCum Cert
 - Vorbeurteilung des systematischen QM
 - Prüfung und Beurteilung des systematischen QM anhand der Dokumente
 - Erläuterung erkannter Schwachstellen und des Handlungsbedarfs
 - Erstellung und Abstimmung des weiteren Zeitplans
 - Schriftlicher Bericht (auf Wunsch)

- Systembegutachtung (vor Ort)**
durch proCum Cert
 - Umfassende Begutachtung und Beurteilung des systematischen QM auf Erfüllung der Forderungen des Regelwerks und Herausarbeiten von Verbesserungspotentialen

- Systembewertung**
 - Bewertung der Ergebnisse der Systembegutachtung und Entscheidung über die Erteilung des Qualitäts-Siegels
 - Schriftlicher Bericht, der den Handlungsbedarf und die Verbesserungspotentiale aufzeigt

- Erteilung des Qualitäts-Siegels**
 - Erteilung des Zertifikats nach positiver Entscheidung (Gültigkeitsdauer des Siegels: 3 Jahre)
 - Auf Wunsch offizielle Übergabe des Qualitäts-Siegels durch einen Repräsentanten der proCum Cert

- 1. + 2. Begutachtung zur Systemförderung (vor Ort)**
durch DiCV-Gutachter
 - Mindestens einmal jährliche Prüfung und Beurteilung wesentlicher Komponenten des systematischen QM und Herausarbeiten von Verbesserungspotentialen durch Gutachter des DiCV im Auftrag der proCum Cert
 - Schriftlicher Bericht, der den Handlungsbedarf und die Verbesserungspotentiale aufzeigt

- Wiederholungs-Begutachtung (vor Ort)**
durch proCum Cert
 - Vor Ablauf der Gültigkeit des Qualitäts-Siegels, spätestens nach 3 Jahren erneute umfassende Prüfung und Beurteilung des Systems auf Erfüllung der Forderungen der Norm / des Regelwerks durch Gutachter der proCum Cert und Herausarbeiten von Verbesserungspotentialen
 - Schriftlicher Bericht, der den Handlungsbedarf und die Verbesserungspotentiale aufzeigt
 - Neuerteilung des Qualitäts-Siegels nach positivem Abschluss der Bewertung der Wiederholungsbegutachtung