

Bescheinigung

Herr Karl-Heinz Schuster, Gesellschafter Geschäftsführer der Firma H&S Dienstleistungen im Gesundheits- und Sozialwesen GbR in Augsburg, Qualitätsbeauftragter, Qualitätsmanager und QM-/Zertifizierungsauditor, geboren am 12.02.1962 in Augsburg ist seit 2002 in unserem Unternehmen für die Standorte Augsburg, München, Rosenheim, u. a. als Qualitätsmanagement-Referent tätig. Dabei hat Herr Schuster in folgenden Lehrgänge alleinverantwortlich unterrichtet:

- 8 Lehrgänge zum „**Qualitätsbeauftragte/r**“ (personalzertifiziert)
á 80 Unterrichtseinheiten nach den Richtlinien der Trägergemeinschaft für Akkreditierung (TGA) mit Prüfung durch die Zertifizierungsgesellschaft TAWcert.

Inhalte:

- o Bedeutung des Qualitätsmanagement
 - o Begriffsbestimmungen des Qualitätsmanagements
 - o Organisation der Qualitätstätigkeiten
 - o Kommunikation im Qualitätsmanagement
 - o Normen (DIN EN ISO 9000:2000ff.)
 - o Prozessmanagement (Prozessorientiertes Qualitätsmanagement)
 - o Aufbau eines Managementsystems mit entsprechende Dokumentation
 - o Management von Ressourcen
 - o Qualität in der Logistik, im Verkauf und Kundendienst
 - o Management von Entwicklungsprozessen
 - o Einkauf und Unterauftragsvergabe (Lieferantenmanagement)
 - o Produktions- und Dienstleistungsprozesse
 - o Techniken der Qualitätsverbesserung (KVP, Kaizen und TQM)
 - o Überwachung und Messung von Prozessen / Produkten
 - o Prozessanalyse und –controlling (Prozessoptimierung von Kennzahlen)
 - o Qualitätsmethoden und -werkzeuge(Q7, M7, K7, D7, FMEA)
 - o Grundlagen des Projektmanagements
 - o Datensammlung und –analyse, Statistische Methoden
 - o Prüfungen, Prüfmethodentechnik und Anwendung, Tests und Metrologie
 - o Prüfmittelüberwachung
 - o Lenkung von Fehlern (Qualitätsbezogene Kosten)
 - o Einführung in Akkreditierung, Zertifizierung, Auditierung
 - o Folgemaßnahmen
- 8 Lehrgänge zum „**Internen Auditor/in**“ (personalzertifiziert)
á 20 Unterrichtseinheiten nach den Richtlinien der Trägergemeinschaft der Akkreditierer (TGA) mit Prüfung durch die Zertifizierungsgesellschaft TAWcert.

Inhalte:

- o Vorbereitung, Dokumentation von internen Audits
- o Planung und Durchführung von Audits
- o Prozessorientiertes Auditieren (Auditprozess-Aktivitäten)
- o Techniken der Qualitätsverbesserung (Checklistenmethodik)
- o Normen (DIN EN ISO 19011:2002)
- o Gesprächsführung und Kommunikation für Auditoren
- o Audits in der Praxis (Auditprojekte)
- o Nachbereitung von Audits (Berichtswesen)
- o Auswertung von Auditergebnissen (Folgemaßnahmen)
- o Korrektur- und Vorbeugemaßnahmenfestlegung und –verfolgung
- o Verfahrensweisung „Interne Audits“
- o Qualifikation von Q-Auditoren

- 8 Lehrgänge zum **„Qualitätsmanager/in“ (personalzertifiziert)**
á 60 Unterrichtseinheiten nach den Richtlinien der Trägergemeinschaft für Akkreditierung (TGA) mit Prüfung durch die Zertifizierungsgesellschaft TAWcert.

Inhalte:

- o Strategisches Management (Balanced Scorecard)
- o Bedeutung des Qualitätsmanagement
- o Organisation der Qualitätstätigkeiten
- o Prozessmanagement
- o Management von Ressourcen
- o Qualität in der Logistik, im Verkauf und Kundendienst
- o Einkauf und Unterauftragsvergabe (Lieferantenmanagement)
- o Produktions- und Dienstleistungsprozesse
- o Überwachung und Messung von Prozessen / Produkten
- o Datensammlung und –analyse, Statistische Methoden
- o Quality Engineering (Statistical Process Control (SPC), statistische Versuchsplanung / DoE, FMEA, Felddatenanalyse, QFD – House of Quality, u.a.)
- o Lenkung von Fehlern
- o Soziale Sicherheit
- o Gesetzliche Gesichtspunkte

- 1 Lehrgang zum **„Qualitätsauditor gem. EOQ“ (personalzertifiziert)**
á 40 Unterrichtseinheiten nach den Richtlinien der Trägergemeinschaft für Akkreditierung (TGA) mit Prüfung durch die Zertifizierungsgesellschaft TAWcert.

Inhalte:

- o Grundsätzliche Gedanken der Qualität:
Einführung, Konzepte, Wirtschaftlichkeit, Führungsstil und Unternehmenskultur, Gesetze und Vorschriften.
- o Unternehmensstruktur und Konzepte:
Organisation, Abläufe, Qualitätspolitik, Führungsorganisationen, Managementmodelle, Projektmanagement, Festlegen der Verantwortlichkeiten, Aufgaben und Befugnisse.
- o Qualitätsmanagement:
Qualitätsplanung und Strategie, Lenkung und Überwachung sowie Verbesserung von Prozessen, Systembewertung, Organisation des Qualitätswesens, Informationsfluss und Berichterstattung.
- o Qualitätsverbesserung und Qualitätstechniken:
Untersuchungen, Planung, Budgetierung, Fortschrittüberwachung, Motivation, Qualitätsverbesserungsprojekte und –programme, Benchmarking, Auswahl und Anwendung von Techniken, Erfassen und Analysieren von Daten mit Hilfe statistischer Methoden.
- o Bezugsgrundlagen für QM-Systeme:
Bezugsgrundlagen, Anwendungsorientierte Interpretation, Dokumentation
- o Bewertung von QM-Systemen:
Allgemeines, Planung und Vorbereitung, Durchführung eines Audits vor Ort, Dokumentation und Auswertung, Überwachungsmaßnahmen.

- 4 Lehrgänge **„Praxismanager/in in der Arzt-/Facharzt-/Zahnarztpraxis“**
á 16 Unterrichtseinheiten für das Thema „Qualitätsmanagement“.

Inhalte:

- o Grundlagen Qualitätsmanagement,
- o Strategisches Management (Praxispolitik, Praxisziele, Leitbild, u.a.),
- o Grundlagen Organisation,
- o QM-Systeme (DIN EN ISO 9001:2000, EFQM, KTQ, QEP-Modell),

- Einführung, Umsetzung und Aufrechterhalten eines QM-Systems,
 - Weitere Managementsysteme,
 - Prozessmanagement mit Kennzahlenentwicklung (Balance Scorecard, Betriebswirtschaftliche Auswertungen, Operative Prozesskennzahlen),
 - Internes, wettbewerbsorientiertes und funktionales Benchmarking,
 - Audit Grundlagen
 - Praxis: Internes Audit
 - Qualitätszirkel (Qualitätsmethoden und –werkzeuge)
 - Zertifizierung
 - QM-Ausbildung
- **6 Informationsabende** zum Thema „**Qualitätsmanagement**“
á 3 Unterrichtseinheiten für die Zielgruppe „Gesundheits- und Sozialwesen“

Inhalte:

- Gesetzliche Rahmenbedingungen
- Warum ein QM-System?
- Gründe für die Einführung / Umsetzung eines QM-Systems
- Welches QM-System?
- Warum die DIN EN ISO 9001:2000?
- Grundsätze der ISO-Norm
- QM-Prozessmodell
- Wie ein QM-Handbuch aufbauen?
- Was sagen Praktiker?
- Angebote / Ausbildungsschema bfz

Resultat der Teilnehmer- Seminarbewertungen:

Herr Schuster verfügt über eine enorme Berufserfahrung im Bereich Qualitätsmanagement für das Gesundheits- und Sozialwesen. Er kann darüber hinaus auch qualitätsrelevantes Wissen für die Branchen Industrie, Handel und andere Dienstleistungsbereiche vermitteln.

Zudem verfügt Herr Schuster aus pädagogischer Sicht, hinsichtlich der Methodik und Didaktik, einen sehr großen Erfahrungsschatz in der Berufsbegleitenden Erwachsenenbildung. Die Teilnehmer/Innen werden durch den praxisorientierten Unterricht und sein großes Engagement förmlich begeistert.

Durch das freundliche und hilfsbereite Wesen des Herrn Schuster, seine soziale Kompetenz und sein teamorientiertes Handeln, als auch seine hervorragende Umgangsformen ist er für alle seine Teilnehmer/Innen sowie auch für uns ein sehr beliebter Dozent bzw. freier Mitarbeiter. Sein sehr umfangreiches Wissen zum Thema Qualitätsmanagement wird vorgelebt, insbesondere durch eine vorbildliche Kundenorientierung. Die ihm übertragenen Referententätigkeiten hat er bisher stets zu unserer vollsten Zufriedenheit durchgeführt.

Wir freuen uns auf eine weiterhin so gute und partnerschaftliche Zusammenarbeit und verbleiben

Mit freundlichem Gruß



Dr. Eva Fischer
Kordinatorin