

26.10.2026 10:30 Uhr - 24.02.2027 12:30 Uhr

Qualitätsbeauftragte/r in der sozialen Dienstleistung

Qualität gestalten - Qualität sichern

Ausgangssituation

Qualitätsbeauftragte (QB) initiieren, leiten und koordinieren Projekte zur Qualitätsentwicklung. Sie unterstützen Träger, Leitung und Mitarbeitende in der Erreichung der Qualitätsziele, begleiten Qualitätszirkel, sorgen für die erforderliche Information und Kommunikation nach innen und außen. Dabei nutzen sie Modelle und Werkzeuge des Qualitätsmanagements (QM). Mit QM-Rahmenhandbüchern und Arbeitsmaterialien anderer Bereiche der Caritas, wie z.B. der Altenhilfe und Pflege oder der Fort- und Weiterbildung, stehen bereits praxiserprobte Konzepte und Instrumente mit dem Ziel der Einführung von Standards in der Qualitätsentwicklung in den Einrichtungen zur Verfügung. Weitere sind in Vorbereitung. Die Konzepte orientieren sich vorrangig an der Qualitätsnorm DIN EN ISO 9001:2015 bzw. an der im Herbst 2026 novellierten Qualitätsnorm DIN EN ISO 9001:2026, die gleichsam einen Leitfaden für die kontinuierliche Entwicklung eines QM-Systems wie auch Grundlage für eine mögliche externe Zertifizierung darstellt.

Dieser Kurs erfüllt die Anforderungen an die Qualifikation zum/zur Qualitätsbeauftragten (QB).

Bei Vorliegen der weiteren Voraussetzungen können die Teilnehmenden an der unmittelbar anschließenden externen QB-Zertifizierungsprüfung durch die Well Done, Kaiserlautern, teilnehmen.

Der Kurs vermittelt in drei Abschnitten die erforderlichen Kenntnisse und Fähigkeiten, um die Anforderungen des "Total Quality Managements" unter Einbeziehung v.a. der Vorgaben und Instrumente der ISO 9001:2015 in der Rolle des/der Qualitätsbeauftragten erfolgreich umzusetzen.

Neben dem fachlichen Input durch die Leitung sind die Bearbeitung praxisbezogener Fragestellungen in Kleingruppen, der moderierte Erfahrungsaustausch im Plenum, die intensive Auseinandersetzung mit den Inhalten der ISO-Norm 9001:2015 sowie die Orientierung am Lern- und Gruppenprozess wesentliche Elemente zur Erreichung der Kursziele. Zwischen den Kursabschnitten erarbeiten und dokumentieren die Teilnehmenden anhand eines selbst gewählten Praxisprojekts konkrete Lösungsansätze für ihre betriebliche QM-Praxis.

Inhalte

- Begriffe und Grundsätze des QM, prozessorientierter Ansatz, PDCA-Zyklus, Normative Grundlagen des QM (ISO 9000:2015, ISO 9001:2015, ISO 19011:2018)
- Beziehung zu anderen QM-Modellen: TQM, EFQM, ISO 9004:2018 u.a.

- ISO 9001:2015: Aufbau, Prozessmodell, Kontext der Organisation, Führung und Verpflichtung, Kundenorientierung, Qualitätspolitik, Verantwortlichkeiten; Unterstützungsprozesse, Infrastruktur, Kommunikation, Dokumentation; Planung und Steuerung, Anforderungen an Dienstleistungen, Entwicklung, Kontrolle, Risiken, Steuerung nichtkonformer Ergebnisse; Korrekturmaßnahmen, Bewertung der Leistung, Überwachung, Messung, Analyse, Kundenzufriedenheit, Internes Audit, Managementbewertung
- Qualitätsverbesserungsprojekte planen und durchführen
- Methoden zur Qualitätsverbesserung:
 - nicht-numerische: z.B. Brainstorming, Verwandtschaftsdiagramm, Ursachen- und Wirkungsdiagramm, Portfolio, Flussdiagramm
 - numerische: z.B. Radardiagramm, Fehlersammelkarte, Kreisdiagramm, Histogramm, Verlaufsdiagramm, Pareto-Diagramm
- Grundkenntnisse zum Audit: Prinzipien, Planung, Prüfung der Dokumentation, Durchführung, Bericht, Maßnahmen
- Rolle und Aufgaben der/des Qualitätsbeauftragten
- Bearbeitung konkreter Praxisbeispiele und Fragen der Teilnehmenden
- Moderation von Arbeitsgruppen, Präsentation und Visualisierung
- Regelmäßige Reflexion des Lernprozesses und des Kursverlaufes

Inhaltliche Schwerpunkte:

1. Abschnitt: Die Grundlagen des Qualitätsmanagements
2. Abschnitt: Die Umsetzung des Qualitätsmanagements
3. Abschnitt: Methoden der Qualitätssicherung und -verbesserung

Zertifikat / Re-Zertifizierung

Die Teilnehmenden erhalten für die Teilnahme am Kurs eine Teilnahmebestätigung der Fortbildungs-Akademie. Nach erfolgreicher (optionaler) Prüfung wird durch die ZertSozial das Zertifikat "Qualitätsbeauftragte/r" vergeben. Das Zertifikat hat eine Gültigkeitsdauer von drei Jahren. Danach ist eine Rezertifizierung erforderlich. Näheres regeln die Zertifizierungsbestimmungen der ZertSozial, welche die Teilnehmenden mit ihrer Anmeldung zum Kurs erhalten.

Lernorganisation

Der Kurs gliedert sich in drei Kursabschnitte mit insgesamt zehn Kurstagen und (optionaler) externer Prüfung. Für die kursbegleitende Projektarbeit werden, abhängig von Umfang und Tiefe der Fragestellung, weitere zeitliche Ressourcen sowie der Austausch der Teilnehmenden mit den am Projekt beteiligten Mitarbeiter:innen erforderlich.

Anmeldung und Zulassung

Bitte melden Sie sich mit dem Online-Formular an. Die Vergabe der Teilnahmeplätze erfolgt in der Reihenfolge der Anmeldungen.

Wird die Mindestteilnehmendenzahl nicht erreicht, behält sich die Akademieleitung vor, die Veranstaltung nur mit einem/r Dozent:in durchzuführen oder abzusagen.

Termine und Ort

1. Abschnitt: 26. - 29. Oktober 2026 von 10:30 Uhr bis 12:30 Uhr
 2. Abschnitt: 16. - 17. November 2026 **und** 26. - 27. November 2026, jeweils von 10:30 Uhr bis 16:00 Uhr (Online)
 3. Abschnitt: 22. - 24. Februar 2027 von 10:30 Uhr bis 15:30 Uhr
- Die Prüfung findet am 25. Februar 2027 von 09:00 bis 12:30 Uhr statt.

Die Abschnitte 1 & 3 finden im Caritas Tagungszentrum in Freiburg im Breisgau statt.

Die separate Buchung von einzelnen Kursabschnitten ist nicht möglich!

Kosten und Zahlungsmodalitäten

Teilnahmegebühr:

1. Abschnitt: 870,00 €
2. Abschnitt: 715,00 €
3. Abschnitt: 715,00 €

Teilnahmegebühr insgesamt: 2.300,00 € zzgl. 450,00 € Prüfungsgebühr

Zu den Teilnahmegebühren kommen noch die Kosten für Unterkunft und Verpflegung:

1. Abschnitt: 410,50 € (3 Nächte)
3. Abschnitt: 274,00 € (2 Nächte)

Unterkunft/Verpflegung insgesamt: 684,50 € (Stand: Juni 2025)

(Verpflegung ohne Übernachtung: 332,00 €)

zzgl. Prüfungstag: 106,50 € (1 Nacht)

(Verpflegung ohne Übernachtung: 36,00 €)

Die Tagungspauschale für Verpflegung (Mittagessen, Tagungsgetränke, Kaffeepausen, Abendessen, etc.) ist mit der Anmeldung obligatorisch gebucht. Die Übernachtungssteuer der Stadt Freiburg ist im Übernachtungspreis bereits enthalten.

Die Preise richten sich nach der gültigen Preisliste des jeweiligen Tagungshauses, eine Preiserhöhung ist daher möglich.

Die Teilnahme- & Prüfungsgebühr, sowie die Kosten für Unterkunft und Verpflegung werden vor Beginn der Veranstaltung durch die Fortbildungs-Akademie in Rechnung gestellt.

Für Ihre Teilnahme gibt es verschiedene Fördermöglichkeiten. Mehr dazu finden Sie auf unserer Homepage www.caritas-akademie.de

Zielgruppe:

Leiter:innen, Fachkräfte und Qualitätsbeauftragte, sowie Vertreter:innen von Rechtsträgern von Diensten und Einrichtungen der Caritas und anderer sozialer Dienstleistungsorganisationen sowie grundsätzlich an Qualitätsmanagement Interessierte

Termin:

26.10.2026 10:30 Uhr - 24.02.2027 12:30 Uhr

Kosten:

2.300,00 € zzgl. Kosten für Verpflegung und ggf. Unterkunft

Veranstaltungsort:

Caritas Tagungszentrum
Wintererstraße 17-19
79104 Freiburg
www.caritas-akademie.de/tagungszentrum

Referent:innen:

Dr. Dirk Sichelschmidt (Selbstständiger Berater und Coach, Waldkirch)

Ansprechpartner:innen:

Barbara Hummel (barbara.hummel@caritas.de, +49 (761) 200 1706)
Elisabeth Götz (elisabeth.goetz@caritas.de, +49 (761) 2001705)

Veranstalter:

Fortbildungs-Akademie des Deutschen Caritasverbandes e.V.

Veranstaltungsnummer:

K2026-08

Diese Veranstaltung entspricht den Leitlinien für Qualität in der Fort- und Weiterbildung der verbandlichen Caritas.

Fortbildungs-Akademie des Deutschen Caritasverbandes
Wintererstr. 17-19, 79104 Freiburg, www.caritas-akademie.de
Tel.: (0761) 200-1700, Mail: akademie@caritas.de

