

**Beschreibung des Zertifizierungsverfahrens
„Betreutes Wohnen für ältere Menschen“
gemäß DIN 77800**

Zertifizierung

Inhaltsverzeichnis

1	ZERTIFIZIERUNGSVERFAHREN	2
1.1	Auditvorbereitung	2
1.2	Dokumentenprüfung	2
1.3	Zertifizierungsaudit	2
1.4	Zertifikatserteilung	3
2	ÜBERWACHUNGSAUDIT	3
3	REZERTIFIZIERUNGSAUDIT	4
4	ERWEITERUNGSAUDIT	4
5	MANAGEMENT VON NICHTKONFORMITÄTEN.....	4

Haben Sie Fragen zu der Leistungsbeschreibung? Wir helfen Ihnen gern weiter.

Sie erreichen uns per Mail info.tncert@tuev-nord.de oder persönlich von Montag bis Freitag zwischen 07:30 Uhr und 18:00 Uhr unter 0800 – 2457457.

TÜV NORD CERT GmbH
Langemarckstraße 20
45141 Essen

www.tuev-nord-cert.de

Beschreibung des Zertifizierungsverfahrens „Betreutes Wohnen für ältere Menschen“ gemäß DIN 77800

Das Zertifizierungsverfahren Betreutes Wohnen für ältere Menschen gem. DIN 77800 kann sowohl in Kombination mit DIN EN ISO 9001 als auch eigenständig erfolgen.

Das Verfahren besteht aus der Angebots- und Vertragsphase, der Auditvorbereitung, der Durchführung des Audits und der Zertifikatserteilung und der Überwachung/Rezertifizierung.

Grundlage der Zertifizierung sind die Vorgaben der DIN 77800 „Betreutes Wohnen für ältere Menschen“. Diese beinhaltet die Anforderungen der DIN 18040-2 für Barrierefreies Wohnen. .

1 ZERTIFIZIERUNGSVERFAHREN

1.1 Auditvorbereitung

Nach Vertragsabschluss bereitet sich der Auditor anhand des Interessenfragebogens und des Kalkulationsbogen auf das Audit vor und stimmt sich mit dem Auftraggeber über die weitere Vorgehensweise, wie z.B. der Termine, ab.

Optional bietet TN CERT in dieser Phase dem Kunden die zusätzliche Möglichkeit, ein Projektgespräch (Abklärung der Rahmendaten) und / oder ein Voraudit (Überprüfung des Grades der Zertifizierungsreife) durchzuführen. Beide Dienstleistungen sind mit Zusatzkosten (nach Aufwand und dem jeweils gültigem Tagessatz) für den Kunden verbunden und müssen spätestens vier Wochen vor der Bewertung der Dokumentation Stufe 1 in Anspruch genommen werden.

Verpflichtung des Kunden:

Im Rahmen der Vorbereitung auf die Überwachungs- bzw. Rezertifizierungsaudits sind die Unternehmen verpflichtet, der Zertifizierungsstelle wesentliche Änderungen in der Aufbau- und Ablauforganisation ihres Unternehmens mitzuteilen.

1.2 Dokumentenprüfung

Die DIN 77800 fordert vom Kunden zahlreiche schriftliche Informationen, Nachweise und Dokumente. Die geforderten Dokumente können einer Checkliste entnommen werden und müssen dem Auditor spätestens vier Wochen vor dem Zertifizierungsaudit zugänglich gemacht werden.

1.3 Zertifizierungsaudit

Nach erfolgreicher Überprüfung der eingereichten Unterlagen erhält der Kunde spätestens zwei Wochen vor Beginn des Audits ein mit ihm abgestimmten Auditplan.

Das Audit beginnt mit einem Einführungsgespräch, in dem sich die Teilnehmer vorstellen. Das Vorgehen im Audit wird erläutert. Im Rahmen des Audits im Unternehmen überprüfen und bewerten die Auditoren die Erfüllung und Wirksamkeit der Normanforderungen der DIN 77800 / Qualitätsanforderungen für Anbieter der Wohnform „Betreutes Wohnen für ältere Menschen“

Die Auditoren überprüfen die praktische Anwendung der Normanforderungen im Vergleich zu den dokumentierten Verfahren und bewerten die Erfüllung der Normforderungen. Dies erfolgt durch Befragung der Mitarbeiter, Einsichtnahme in mitgeltende Dokumente, Aufzeichnungen, Aufträge, Richtlinien sowie durch Begehung relevanter Bereiche. Als Leitfaden dient die Checkliste „Betreutes Wohnen“.

Beschreibung des Zertifizierungsverfahrens „Betreutes Wohnen für ältere Menschen“ gemäß DIN 77800

Zum Abschluss des Vor-Ort-Audits findet ein Schlussgespräch statt. Der Auditor berichtet über die einzelnen Elemente, erläutert positive und negative Ergebnisse. Im Fall von festgestellten Nichtkonformitäten kann der Auditor das Unternehmen erst nach Annahme bzw. Verifizierung der Korrekturmaßnahmen zur Zertifikaterteilung empfehlen (siehe hierzu Kapitel „Management von Nichtkonformitäten“). Auf diesen Sachverhalt wird im Abschlussgespräch durch den Auditor hingewiesen.

Die Dokumentation erfolgt durch die ausgefüllte Checkliste und wird und gegebenenfalls durch den Auditbericht und weiteren handschriftliche Aufzeichnungen ergänzt.

1.4 Zertifikatserteilung

Die Erteilung des Zertifikates erfolgt mit der positiven Prüfung des Zertifizierungsverfahrens durch den Leiter der Zertifizierungsstelle bzw. durch seinen Stellvertreter oder benannte Personen. Der Prüfende darf nicht an der Auditierung beteiligt gewesen sein.

Verpflichtung des Kunden:

Erst wenn der Kunde alle Nichtkonformitäten behoben hat und das Audit-Team die Korrekturmaßnahmen angenommen bzw. verifiziert hat, kann das Zertifikat erteilt werden.

Die Zertifikate haben eine Gültigkeit von 3 Jahren

2 ÜBERWACHUNGSAUDIT

Innerhalb der Gültigkeit des Zertifikates (3 Jahre) sind Überwachungsaudits einmal jährlich durchzuführen.

Bei der Festlegung des Solltermins / auditrelevanten Datums für die Überwachungsaudits gilt:

- Das auditrelevante Datum für das jährliche Überwachungsaudits, das dem Zertifizierungsaudit folgt, darf nicht später als 12 Monate nach dem letzten Tag des Audits der Stufe 2 liegen.
- Das auditrelevante Datum steuert sämtliche Folgeaudits (Überwachungs- und Rezertifizierungsaudits).
- Jedes Überwachungsaudit einschließlich der Prüfung, Annahme und ggf. Verifizierung von Maßnahmen zur Korrektur von Nichtkonformitäten, der Erstellung des Auditberichts und der Freigabe durch die Zertifizierungsstelle ist spätestens 3 Monate nach dem auditrelevanten Datum abzuschließen.
- Im Rahmen der Jahresüberwachung kann ein Überwachungsaudit frühestens 3 Monate vor dem auditrelevanten Datum durchgeführt werden.

Erlaubte Toleranz bei der Durchführung der jährlichen Überwachungsaudits: auditrelevantes Datum mit aktueller Jahreszahl -3/+ 0 Monate.

Nach dem jedem Überwachungsaudit erhält der Kunde einen Bericht.

Beschreibung des Zertifizierungsverfahrens „Betreutes Wohnen für ältere Menschen“ gemäß DIN 77800

3 REZERTIFIZIERUNGSAUDIT

Rezertifizierungsaudits müssen – einschließlich der Prüfung von Maßnahmen zur Korrektur von Nichtkonformitäten – vor dem Ablauf der Geltungsdauer des Zertifikats abgeschlossen sein. Im Rezertifizierungsaudit findet eine Überprüfung der Dokumentation des Managementsystems des Unternehmens sowie ein Audit vor Ort statt, wobei die Ergebnisse des/der vorangegangenen Überwachungsprogramms(e) über die Laufzeit der Zertifizierung zu berücksichtigen sind. Es werden alle Normanforderungen auditiert.

Die Audit-Methodik und die Dauer des Rezertifizierungsaudits entsprechen der des Zertifizierungsaudits

4 ERWEITERUNGSAUDIT

Soll der Geltungsbereich des bestehenden Zertifikates erweitert werden, so geschieht das durch ein Erweiterungsaudit. Die Durchführung des Erweiterungsaudits kann im Rahmen eines Überwachungsaudits, Rezertifizierungsaudits oder zu einem eigens angesetzten Termin erfolgen. Die zusätzlich entstehenden Kosten werden entsprechend in Rechnung gestellt.

Die Gültigkeitsdauer eines Zertifikates ändert sich dadurch nicht. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen und von der Fachleitung oder der Zertifizierungsstellenleitung zu genehmigen.

4.1 Kurzfristig angekündigte Audits

Es kann erforderlich sein, kurzfristig angekündigte Audits durchzuführen, um Beschwerden zu untersuchen, als Konsequenz von Änderungen oder als Konsequenz auf ausgesetzte Zertifizierungen. In solchen Fällen:

- legt die Zertifizierungsstelle die Bedingungen, unter denen diese kurzfristigen Begehungen durchgeführt werden, fest
- besteht nicht die Möglichkeit, gegen Mitglieder des Auditteams Einwand zu erheben.

5 ÜBERNAHME VON ZERTIFIZIERUNGEN ANDERER ZERTIFIZIERUNGSSTELLEN

Generell können nur Zertifikate von akkreditierten Zertifizierungsstellen übernommen werden. Organisationen mit Zertifikaten, die von nicht akkreditierten Zertifizierungsstellen ausgestellt wurden, sind als Neukunde zu behandeln.

Es ist ein „Pre-Transfer-Review“ durch eine kompetente Person der übernehmenden Zertifizierungsstelle durchzuführen, das in der Regel aus der Durchsicht wichtiger Dokumente besteht.

Ausgesetzte Zertifikate oder solche, bei denen die Gefahr einer Aussetzung besteht, dürfen nicht übernommen werden. Offene Abweichungen sollten, soweit praktikabel, noch vor der Übernahme mit dem bisherigen Zertifizierer geklärt werden. Anderenfalls müssen sie im Audit behandelt werden.

Das weitere Überwachungsprogramm richtet sich nach dem bisherigen.

Beschreibung des Zertifizierungsverfahrens „Betreutes Wohnen für ältere Menschen“ gemäß DIN 77800

6 ZERTIFIZIERUNG VON UNTERNEHMEN MIT MEHREREN STANDORTEN

Wird ein Unternehmen, das mehrere Standorte unterhält, nach DIN 77800 zertifiziert, so sind diese Standorte ebenfalls zu auditieren. Die Zertifizierung von Unternehmen mit mehreren Niederlassungen / Standorten etc. mit ähnlichem Tätigkeitsprofil erfolgt durch die Anwendung eines Stichprobenverfahrens

7 MANAGEMENT VON NICHTKONFORMITÄTEN

Für jede Nichtkonformität ist vom Unternehmen eine Ursachenanalyse durchzuführen und entsprechende Korrekturmaßnahmen sind zu implementieren. Das Unternehmen hat die Pflicht in Abhängigkeit der Schwere der Nichtkonformität, das Audit-Team innerhalb von 90 Tagen entweder über die festgelegten Korrekturmaßnahmen und Zieltermine oder über die Umsetzung der Korrekturmaßnahmen zu unterrichten. Wird diese Frist nicht eingehalten, gilt das Audit als nicht bestanden. Es kann kein Zertifikat erteilt werden bzw. das Zertifikat wird zurückgezogen.