

Qualitätsmanagement Berufliche Sorgfalt

Stand. 15. April 2021, Version 2.0

ZWECK, ZIEL, ZIELGRUPPE

1. Was ist das Qualitätsmanagement „Berufliche Sorgfalt“?

Das Qualitätsmanagement „Berufliche Sorgfalt“ ist eine webbasierte Lernumgebung, die vom Fachverband der persönlichen Dienstleister für alle Mitglieder der Berufsgruppe Humanenergetik zur Verfügung gestellt wird.

Für die Nutzung sind folgende Leistungen erarbeitet worden:

- 12 inhaltliche Kapitel, die die Grundlagen für die berufliche Sorgfalt darstellen
- Ein 4-wöchiger Lernplan, der in vier Modulen durch die 12 Kapitel führt
- Sammlung von Übungsfragen zur Prüfungsvorbereitung
- Digitale Prüfungsabwicklung im Multiple Choice Modus
- Zertifikat als Bestätigung der absolvierten Prüfung

2. Warum wurde das Qualitätsmanagement entwickelt?

Als Interessenvertretung für die Berufsgruppe Humanenergetik haben wir einige konkrete gesetzliche Aufträge:

#1. Alle Mitglieder in ihrem beruflichen Alltag servizieren

#2. Die Berufsgruppe und ihren Beitrag für die Gesellschaft öffentlich sichtbar machen

Eine zentrale Aufgabe, die wir daraus ableiten, ist es, die Qualität unserer Arbeit transparent zu machen und nachvollziehbar darzustellen. Deshalb haben wir in einem sorgfältigen Prozess einen gemeinsamen Anspruch definiert, den wir jetzt als „Qualitätsmanagement Berufliche Sorgfalt“ zur Verfügung stellen.

Das webbasierte Lernprogramm gibt allen Mitgliedern der Berufsgruppe Humanenergetik die Möglichkeit, wichtige Grundlagen der gesetzeskonformen Ausübung des Berufes durchzuarbeiten und durch die Prüfung (und das Zertifikat) den eigenen Anspruch an Qualität zu dokumentieren.

3. Wie ist es zum aktuellen Qualitätsmanagement „Berufliche Sorgfalt“ gekommen?

Den Qualitäts-Prozess haben wir 2015 gestartet und bis 2018 drei Zertifikatsstufen entwickelt, und viele Mitglieder dafür gewonnen, sich zu der festgelegten Qualität zu bekennen (Stand Februar 2021):

- Gold-Zertifikate in Ö: 620 Mitglieder
- Silber-Zertifikate in Ö: 942 Mitglieder
- Bronze-Zertifikate in Ö: 3.090 Mitglieder

2020 haben wir dazu genutzt, das gesamte Programm einer Evaluierung zu unterziehen. Das Ergebnis davon ist eine inhaltliche Verbesserung. Hand in Hand damit haben wir die Digitalisierung des Zertifizierungs-Prozesses in Angriff genommen. Denn es war dringend notwendig, für die langfristige Abwicklung gut auf die Ressourcen zu achten.

4. Welchen Zweck verfolgt das Qualitätsmanagement „Berufliche Sorgfalt“?

Als Fachverband sehen wir es als unsere Aufgabe, allen Mitgliedern Werkzeuge in die Hand zu geben, mit denen sie sich sicher am Markt bewegen können und sich so auf die eigene Methode mit voller Leidenschaft konzentrieren können. Wir sind überzeugt, dass die berufliche Sorgfalt uns allen dabei hilft, unseren wertvollen Beitrag für eine gute Entwicklung unserer Gesellschaft in der Öffentlichkeit sichtbar zu machen.

5. Für wen ist das Qualitätsmanagement „Berufliche Sorgfalt“?

Das Qualitätsmanagement „Berufliche Sorgfalt“ steht jedem Mitglied der Berufsgruppe Humanenergetik einmal zur Verfügung. Der Fachverband der persönlichen Dienstleister und die Fachgruppen in den Bundesländern übernehmen sowohl die Entwicklungskosten wie im ersten Jahr 2021 auch die laufenden Kosten für den Account.

6. Wie oft kann ich am Lernprogramm zum Qualitätsmanagement „Berufliche Sorgfalt“ teilnehmen?

Die kostenlose Teilnahme ist einmal pro Mitglied möglich. Ausdrücklich untersagt wird die mehrmalige Teilnahme am Programm. Da ein Teil der Kosten pro Nutzer pro Monat anfallen, kann jedem Mitglied (natürliche Person) pro Gewerbeschein einmal der Account bereitgestellt werden.

INHALT & AUFBAU

Die 12 Kapitel stammen aus drei Themensträngen:

- A. Grundlagen für den Beruf
- B. Wegweiser für die Anwendung in der Praxis
- C. Wegweiser für Erscheinungsbild und Werbung

Diese 12 Kapitel sind in vier Module gefasst. Jedes Modul kann gut in einer Woche bearbeitet werden.

Themenstränge	Modul 1	Modul 2	Modul 3	Modul 4	Bonusmaterial
A Grundlagen für den Beruf	Kapitel 1 Die österreichische Gesundheitslandschaft.	Kapitel 4 Gesetzliche Grundlagen Teil 1, 2, und 3;	Kapitel 7 Berufsbild Humanenergetik.	Kapitel 10 Erklärmodell für die humanenergetische Dienstleistung	diverse Links
B Wegweiser für die Anwendung in der Praxis	Kapitel 2 Unternehmerische Grundlagen Teil 1 und 2.	Kapitel 5 Erfolgreiche Kommunikation mit Klienten.	Kapitel 8 Grundlagen für die Praxisführung Teil 1 und 2.	Kapitel 11 Berufsethik verständlich erklärt.	Webinar-mitschnitte
C Wegweiser für Erscheinungsbild und Werbung	Kapitel 3 Werbemittel korrekt gestalten.	Kapitel 6 Webauftritte - so nicht!	Kapitel 9 Werbung gut formuliert.	Kapitel 12 Standesregeln im Überblick.	Methoden-videos u.a.m.

Digitaler Abschlusstest

ÜBUNGSFRAGEN UND PRÜFUNG

1. Wie schwierig sind die Prüfungsfragen?

Dem Schwierigkeitsgrad der Fragen wurde sehr viel Aufmerksamkeit geschenkt. Einerseits soll das Zertifikat ein Zeichen dafür sein, dass die Inhaber sich sorgfältig mit den Spielregeln des Berufsstandes beschäftigt haben (und damit am Markt als Orientierung dienen). Gleichzeitig soll die Prüfung praxistauglich für alle Mitglieder sein. Das Ziel der Übungs- und Prüfungsfragen ist es, das Gelernte zu festigen.

2. Welche Fragen werden gestellt?

Hier ein paar Beispiele für Fragen aus verschiedenen Modulen. Manche sind aus dem unternehmerischen Alltag heraus schon zu beantworten. Für andere dienen die umfangreichen Lernunterlagen als Vorbereitung. Jedenfalls ist das Ziel der Fragen, einen nachvollziehbaren, transparenten Qualitätslevel in ganz Österreich zu beschreiben. Bitte machen Sie sich einfach selbst ein Bild:

Kapitel 1:

[Die Humanenergetik gehört zu den](#)

Gehobenen medizinisch-technischen Diensten

Gesundheitsbezogenen Berufen

Gesundheitsberufen

Kapitel 3:

[Warum ist es wichtig, seine eigenen Aussagen im Netz zu kontrollieren?](#)

Ein gedankenloser Umgang mit Worten oder Bildern im öffentlichen Raum des Internets könnte ein falsches Licht auf die Berufsgruppe werfen.

Um das eigene Ansehen hochzuhalten.

Um das Ansehen der gesamten Berufsgruppe hochzuhalten.

aus Kapitel 4/1:

[Wozu braucht ein Humanenergetiker Wissen über Gesetze?](#)

Um sich selbst vor Strafen zu schützen.

Um das Wohl des Klienten zu schützen.

Um unlauteren Wettbewerb und aggressive Geschäftspraktiken zu verhindern.

Solange der Humanenergetiker keine Heilbehandlungen durchführt, braucht er auch kein Wissen über die Gesetze.

aus Kapitel 10:

[Auf welcher Ebene arbeiten Humanenergetiker?](#)

vorwiegend auf der materiellen Ebene

vorwiegend auf der energetischen Ebene

auf der Ebene der Prinzipien und Baupläne

Kapitel 12:

[Wozu dienen die Standesregeln?](#)

Standesregeln dienen als Maßstab und Orientierung für das standesgemäße Verhalten.

Standesregeln dienen zur Orientierung im Schadensfall.

Die Stellung der Humanenergetiker in der Öffentlichkeit und das Vertrauen in die Humanenergetiker anzuheben.

3. Wie setzt sich die Prüfung zusammen?

Das Qualitätsmanagement-Programm stellt 12 inhaltliche Module zur Verfügung. Die meisten Module stellen am Ende 5 bis 7 Übungsfragen bereit, mit denen der Inhalt selbständig überprüft werden kann. Bei den längeren Kapiteln sind es ein paar Übungsfragen mehr.

Bei der Prüfung werden aus dem Pool an Übungsfragen nach einem Zufallsprinzip 12 Fragen ausgewählt: Alle Fragen der Prüfung wurden also bereits als Übungsfrage bearbeitet.

4. Kann man bei der Prüfung durchfallen?

Es kann sein, dass bei der Prüfung nicht alle Fragen vollständig richtig beantwortet werden. Das passiert zum Beispiel, wenn in der Multiple Choice nicht alle richtigen Möglichkeiten markiert werden. Deshalb kann die Prüfung ohne Einschränkung also beliebig oft wiederholt werden, bis alle Fragen richtig beantwortet sind.

Es gibt allerdings eine zeitliche Einschränkung: Die Prüfung kann ausschließlich innerhalb der 8 Wochen ab der Registrierung abgelegt werden.

RECHTE, PFLICHTEN, GÜLTIGKEIT

1. Wozu berechtigt das Zertifikat?

Das ausgestellte Zertifikat darf öffentlich in der Kommunikation für die eigenen Dienstleistungen im Rahmen der Gewerbeberechtigung verwendet werden. Wichtig ist, dabei die bereitgestellten Vorlagen unverfälscht zu verwenden:

- Analog am Geschäfts-Standort z.B. als Aufsteller, am Briefpapier
- Digitale Kommunikationskanäle wie z.B. E-Mail-Signatur, Webseite, Social Media Auftritte

2. In welcher Form dürfen die Inhalte genutzt werden? (Urheberrecht)

Sämtliche auf der Lernplattform abrufbare Inhalte sind urheberrechtlich geschützt und ausschließlich nur für die persönliche Verwendung der Nutzer bestimmt. Jede weitergehende Nutzung, insbesondere die Vervielfältigung, Übersetzung, Verarbeitung und jede Form von gewerblicher Nutzung sowie Weitergabe an Dritte ohne Zustimmung des Fachverbandes ist untersagt.

3. Welche Verpflichtung gehen Mitglieder ein, die das Qualitätsmanagement „Berufliche Sorgfalt“ absolvieren?

Mit dem Absolvieren der Prüfung legt die registrierte Person das Bekenntnis zu den Inhalten des Qualitätsmanagements „Berufliche Sorgfalt“ ab. Die Person bekennt sich dazu, sie in der täglichen Arbeit als Humanenergetikerin und Humanenergetiker nach bestem Wissen und Gewissen umzusetzen.

4. Wie lange gilt das Zertifikat?

Grundsätzlich behält das Zertifikat seine Gültigkeit, da die Grundlagen der beruflichen Sorgfalt konstante Vereinbarungen darstellen.

5. Wann wird das Zertifikat entzogen?

Das Zertifikat kann bei groben Verstößen gegen das Gewerbeberecht entzogen werden.

6. Welche Verpflichtung erfüllt der Fachverband als Betreiber?

Als Betreiber dieser Lernumgebung stellt der Fachverband sicher:

- Datenschutz entsprechend aktuell gültigen WKO Richtlinien
- Technisches System durch Anmietung LENA
- Aktuelle Inhalte (Überarbeitung bei gesetzlichen Änderungen)
- Evaluierung der Inhalte aufgrund der inhaltlichen Feedbacks der Teilnehmenden

Als Ergänzung steht es den Fachgruppen in den Bundesländern frei, begleitende und vertiefende Informationen (begleitetes Lernen) bei Nachfrage anzubieten.

7. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

Der Nutzer nimmt zur Kenntnis, dass der Betreiber keinerlei Garantie oder Gewähr für die Verfügbarkeit der Lernplattform bzw. der dort angebotenen Leistungen übernimmt. Der Betreiber behält sich ausdrücklich vor, das Angebot oder die einzeln über die Lernplattform angebotenen Inhalte und Leistungen auch ohne vorherige Ankündigung ganz oder teilweise einzustellen oder deren Verfügbarkeit einzuschränken. Der Betreiber übernimmt keine Verantwortung dafür, dass die angebotenen Leistungen jederzeit und/oder unterbrechungsfrei bzw. fehlerfrei in Anspruch genommen werden können.

Die Nutzung der Lernplattform erfolgt auf eigenes Risiko des Nutzers.

Die Haftung des Betreibers ist beschränkt auf vorsätzliches und grob fahrlässiges Verhalten. Der Betreiber haftet nicht für Schäden bzw. sonstige Nachteile, die der Nutzer durch Handlungen oder Unterlassungen eines anderen Nutzers oder Dritter entsteht.

KONTAKT

Fachverband der persönlichen Dienstleister

Wirtschaftskammer Österreich

Wiedner Hauptstraße 63 | A-1045 Wien

Telefon [+43 5 90 900 3260](tel:+435909003260)

Fax +43 5 90 900 113260

E-Mail persoenliche.dienstleister@wko.at