

Qualitätsmanagementprozesse im Gesundheits- und Sozialwesen

ONLINE-CAMPUS

Auf dem Online Campus der Academy of Sports erleben Sie eine **neue Dimension des Lernens**: Ein innovatives, integratives Konzept, das Lernen, Informieren und Kommunizieren sinnvoll verbindet.

www.campus.academyofsports.de

Unser Online Campus stellt eine optimale Erweiterung der Lernmedien dar und bietet Ihnen viele Vorteile. Als Teilnehmer einer Ausbildung oder eines Fernstudiums haben Sie einen Zugang zum Online Campus und können die vielfältigen Funktionen uneingeschränkt nutzen.

Mit unserem Online Campus wird Ihre Ausbildung oder Ihr Fernstudium interaktiv!

JETZT EINLOGGEN UND DURCHSTARTEN UNTER:

www.campus.academyofsports.de



Als Teilnehmer eines Fernstudiums können Sie dessen Verlauf über den Online Campus optimal abrufen. Aber auch Lehrskripte herunterladen, Lernerfolgskontrollen ablegen, Präsenzphasen buchen und Noten einsehen.

In unseren innovativen Lerngruppen, die beim Fernstudiumspreis 2013 als Innovation des Jahres nominiert waren, stehen Ihnen lehrgangspezifische Dokumente, Videos, Apps und vieles mehr zur Verfügung. Teilen Sie Ihre Übungsergebnisse mit Ihren Lehr- gangskollegen und besprechen Sie gemeinsam mit Ihrem Tutor die Ergebnisse!

Alleine Lernen? Nicht an der Academy of Sports!

Campus-Startseite

Campus-Studienverlauf

Campus-Lerngruppen

Campus-Apps

Kapitel 2 – QM-Systeme im Gesundheits- und Sozialwesen

2.1 QM-Systeme und deren Ansätze

2.1.1 DIN EN ISO 9001

2.1.2 DIN EN 15224

2.1.3 KTQ – Kommunikation und Transparenz für Qualität im Gesundheitswesen

2.1.4 QEP – Qualität und Entwicklung in Praxen

2.1.5 EPA – Europäisches Praxisassessment

2.1.6 pCC – pro Cum Cert

2.2 Integrierte Managementsysteme

2.2.1 Umweltschutzmanagement

2.2.2 Gesundheits-und Arbeitsschutzmanagement

2.2.3 HACCP

Lernorientierung

Nach Bearbeitung dieses Kapitels werden Sie:

- Qualitätsgeschichte und ihre Entwicklung kennen;
- eine Übersicht über verschiedene, praxisbezogene QM-Modelle haben;
- Unterschiede und Besonderheiten der einzelnen Modelle verstehen;
- wissen, was unter „integrierte Managementsysteme“ zu verstehen ist.

2.2 Integrierte Managementsysteme

Da Qualitätsmanagementsysteme in vielen Unternehmen definitiv eine Daseinsberechtigung haben, ist aus den vorigen Ausführungen deutlich geworden. Daher ist es nicht verwunderlich, dass nicht nur jeweils ein Managementsystem je Einrichtung vorhanden ist, sondern mehrere geeignete Systeme miteinander kombiniert werden.

Beispiele

Managementsysteme sind zum Beispiel:

- Qualitätsmanagement-System (QM)
- Umweltmanagement-System (UMS)
- Gesundheits- und Arbeitsschutz (AMS)
- HACCP

Losgelöst von den bereits bekannten Qualitätsmanagementsystemen bietet sich immer eine Kombination mit einem geeigneten Risikomanagementsystem an.

Für andere Bereiche, wie zum Beispiel die Bewirtschaftung von Kosten/Finanzen oder Personal, existieren meist zusätzliche Führungssysteme. Diese sind in der Regel nicht systematisch und prozessorientiert aufgebaut und werden auch nicht durchgängig und vollständig dokumentiert.

Bei dem gesamten Spektrum der Qualitätsmanagementsysteme wird ebenfalls deutlich, dass ein isolierter Aufbau dieser Managementsysteme in Unternehmen hinsichtlich Organisation, Aufwand, Kosten und Informationsaustausch schnell zu Überforderung führen kann.

Zudem besteht die Gefahr, dass beim Aufbau eines einzelnen Managementsystems (zum Beispiel hinsichtlich Qualität) andere wichtige Aspekte wie Umweltschutz oder Arbeits- und Gesundheitsschutz in den Hintergrund geraten können.

Wird aber der Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems beispielsweise mit einem UMS oder AMS verglichen, so stellt man fest, dass hier Synergieeffekte bezüglich Tätigkeiten, Kompetenzen sowie andere Aspekte (Prozessaufbau, Prüfungs- und Korrekturabläufe, etc.) vorhanden sind.

Dies legt die Überlegung nahe, einzelne Managementsysteme in einem Unternehmen durch ein sogenanntes „integriertes Managementsystem“ zu ersetzen.

Hinweis

Ein integriertes Managementsystem verbindet Teilsysteme zu einem umfassenden Managementsystem, das alle notwendigen Aspekte und Aufgaben ganzheitlich umfasst.

Integrierte Managementsysteme (IMS) tragen einer bereichsübergreifenden Sichtweise Rechnung. So erhalten die Führungskräfte die für ihren Verantwortungsbereich relevanten Prozesse einen ganzheitlichen Überblick in den Bereichen Qualität, Umwelt, Arbeits- und Gesundheitsschutz usw.

Die Anforderungen an Qualität, Umwelt, Arbeits- und Gesundheitsschutz können Zielkonflikte bergen. Ziel des integrierten Managementsystems ist es daher, genau diese Konflikte zu lösen, Ziele aufeinander abzustimmen und – wenn möglich – transparente Vorgaben zu schaffen.

Integrierte Managementsysteme (IMS) vermeiden durch den Blick für das Ganze sogenannte Insellösungen. *Diese resultieren häufig aus folgenden Punkten:*

- Identischen Abläufen und Schwerpunkttätigkeiten aus unterschiedlichen Perspektiven zu analysieren
- Einzelne Managementsysteme können sich in bestimmten Bereichen überschneiden oder sogar konkurrierende Ziele beinhalten
- Einzelsysteme schaffen nicht den Blick auf ein großes Ganzes und führen daher zu meist kleinzelligen, dafür sicherlich genaueren, Analysen

Die IMS schaffen also eine Ordnung, indem sie klare Strukturen schaffen und dabei die Kommunikation nach „innen“ und „außen“ deutlich verbessert.

Ein wesentlicher Punkt ist aber die Reduzierung der vorhandenen Komplexität durch eine saubere Schnittstellenbetrachtung und daraus resultierenden gemeinsamen Dokumentation der Ergebnisse. Gemeinsame interne Audits können das IMS dann noch abrunden.

Durch die prozessorientierte Ausrichtung der Normen ISO 9001 und 14001 und den Ansätzen von Arbeitsschutzmanagementsystemen oder des TQM können einzelne Managementsysteme einfacher zu einem integrierten Managementsystem entwickelt werden. So sind für die Integration eines Umweltmanagementsystems in ein bestehendes Qualitätsmanagementsystem mit prozessorientierter Ausrichtung beispielsweise nur noch folgende Tätigkeiten erforderlich:

- Erweiterung der Unternehmenspolitik um umweltbezogene Leitlinien, Handlungsgrundsätze und Gesamtziele;

- Erweiterung der Unternehmenspolitik durch Verpflichtung zur kontinuierlichen Verbesserung der Umweltleistung und Einhaltung der Rechtsvorschriften;
- Umweltprüfung zur Ermittlung der relevanten direkten und indirekten Umweltaspekte; Ermittlung der rechtlichen Vorschriften, die für das Unternehmen Bedeutung haben;
- Ausbau des bisherigen Qualitätsmanagementsystems zu einem integrierten Managementsystem durch:
 - Sicherstellung der dauerhaften Einhaltung der umweltrechtlichen Anforderungen an das Unternehmen;
 - Erweiterung des Managementprogramms und Umweltmaßnahmen und –ziele;
 - Planung, Umsetzung, Messung und Nachhaltung von Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung der Umweltleistung;
 - Erweiterung des bisherigen QMS um die Planung, Umsetzung, Messung und Prüfung von Maßnahmen zur Umsetzung umweltspezifischer Anforderungen in allen betrieblichen Prozessen und Abläufen;
 - Erweiterung der Mitarbeiterbeteiligung auf die Integration des Umweltschutzes;
 - Erweiterung der Schulungsplanung und –Durchführung um umweltrelevanten Themen;
 - Ergänzung der Systembewertung durch die oberste Leitung um die umweltspezifischen Ergebnisse;
- Integration der Umweltbetriebsprüfung in das Auditprogramm des Qualitätsmanagementsystems;
- Umwelterklärung erstellen

Die Integration aller Managementsysteme gleicht der vorgestellten Eingliederung. Ausgangsbasis für eine Integration von Managementsystemen ist die prozessorientierte Ausrichtung im Unternehmen. Zur Integration der speziellen Themen Qualität, Umwelt und Arbeitsschutz etc. werden die jeweiligen Gesetze, Normen, spezifische Unternehmensziele, Kundenanforderungen oder Richtlinien zusammengestellt und die sich daraus ergebenden Aufgaben, Tätigkeiten und Maßnahmen den Unternehmensprozessen zugeordnet. Einen entsprechenden Überblick über die Integration aller finden Sie in der Abbildung 1.

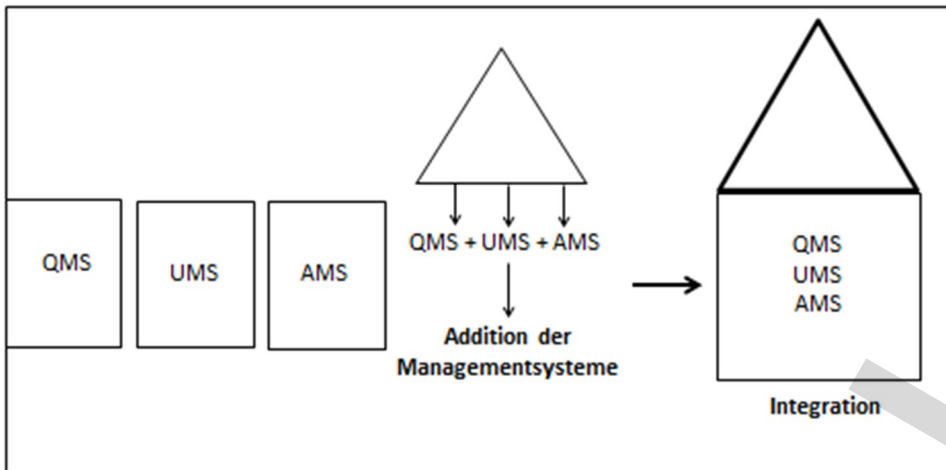


Abbildung 1 - Integration verschiedener Managementsysteme
(Quelle: eigene Darstellung)

Normen für integrierte Managementsysteme existieren bislang noch nicht, die in einem IMS enthaltenen Teilmanagementsysteme können jedoch nach Normen wie ISO 9001 oder ISO 14001 zertifiziert werden. Ansätze des Total Quality Managements bieten eine Möglichkeit, das Qualitätsmanagement um die Themen Umweltschutz, Arbeits- und Gesundheitsschutz zu erweitern.

Hinweis

Eine integriertes Managementsystem ist also weniger die Summe von einzelnen Managementsystemen als vielmehr ein eigenständiges Modell eines umfassenden Managementsystems. Die Integration der Managementsysteme stellt den Kunden, die Gesellschaft und die Mitarbeiter in den Mittelpunkt. Der Schlüssel für den Aufbau eines integrierten Managementsystems ist die konsequente Prozessorientierung. Ein integriertes Managementsystem bietet zudem die Chance vorhandene Nachteile einzelner Systeme zu überwinden und ein eigenes ganzheitliches System in Übereinstimmung mit den Anforderungen der bekannten Managementsysteme zu entwickeln. Integrierte Managementsysteme haben den Vorteil, verschiedene Ansätze der Systeme in allen Prozessen zu vereinen und zugleich effizient damit umzugehen.

Übung – Managementsysteme

Prüfen Sie bitte in Ihrem Unternehmen, ob und welche Managementsysteme bei Ihnen Anwendung finden.

Sollten Sie keine Managementsysteme bei Ihnen im Betrieb finden, so überlegen Sie sich bitte, welches System bei Ihnen im Betrieb eingeführt werden sollte.

Veröffentlichen Sie zwei in der Praxis vorkommende Managementsysteme im *Forum* der **Lerngruppe** und diskutieren Sie diese mit Ihren Lehrgangskollegen.

2.2.1 Umweltschutzmanagement

Das bewusste wahrnehmen unserer ökologischen Umwelt hat sich in den letzten 30-40 Jahren deutlich verändert. Andererseits mussten die Menschen dank fortwährender Umweltverschmutzung, Umweltunfällen, unnötigen Verbrauch nicht erneuerbarer Ressourcen, Aktionen von Umweltschutzorganisationen oder gesundheitliche Schädigungen einen hohen Preis zahlen.

Das in der Summe hat dazu geführt, dass sich der gesellschaftliche und gesetzliche Druck auf die Unternehmen stetig erhöht hat, ihr unternehmerisches Handeln neben den ökonomischen Aspekten auch auf ökologische Gesichtspunkte hin auszurichten.

Im ersten Schritt waren dabei Maßnahmen des sogenannten nachsorgenden Umweltschutzes, wie zum Beispiel Anlagen zur Abgas- oder Abwasserreinigung und Mülltrennungssysteme, die erste Wahl.

Diese Maßnahmen verringern zwar die Belastung der Umwelt im Nachhinein, sorgen aber nicht dafür, dass bereits vor und während des Erstellungsprozesses weniger Ressourcen benötigt werden.

Aus den gesammelten Erkenntnissen entwickelte man die vorsorgenden Umweltschutzmaßnahmen. Durch eine vorgeschaltete Analyse und Umgestaltung von bestimmten Unternehmensprozessen, welche eine Optimierung des Ressourceneinsatzes zu Folge hatte, konnten bereits im Erstellungsprozess die Umweltbelastungen reduziert werden.

Unter Beachtung der ökonomischen Ziele der Unternehmen konnten auch hier, trotz des Fokus auf die Umweltbelastung, Optimierungen realisiert werden (Einsparung von Kosten, Steigerung der Effizienz, etc.)

Beispiele

- Die Entwicklung von Produkten, die selbst umweltverträglich sind und/oder umweltverträglich hergestellt werden (zum Beispiel Recyclingpapier, Lacke auf Wasserbasis, essbare Teller).
- Maßnahmen zur Reduzierung von Umweltbelastungen, die zur Umsetzung und Überwachung der (Umwelt)Gesetze sowie für die Entwicklung und Einführung umweltfreundlicher Verfahren zuständig sind.

Der bislang bekannteste Versuch, das ökologische System zu sichern, ist das Umweltmanagementsystem (UMS). Ein UMS verbindet die Planung, Steuerung, Überwachung und Optimierung der Maßnahmen des betrieblichen Umweltschutzes.

So bedarf ein geeignetes Umweltmanagement (UMS) einer intensiven Planung im Vorfeld. In dieser Phase gilt es die gewünschten und realisierbaren Umweltziele zu definieren und die aus der Festlegung heraus notwendigen Maßnahmen zur Erreichung der ökologischen Ziele vorab zu planen.

Ist die Planungsphase abgeschlossen und die weiteren Schritte geplant, so gilt es diese in der zweiten Phase (Handeln) in die Tat umzusetzen (vgl. Abbildung 2).

Kein Prozess ist für die Ewigkeit gedacht und geeignet. Daher gilt es auch hier in geeigneten Abständen die umgesetzten Maßnahmen zu überprüfen und ggf. Optimierungspotenziale zu identifizieren. So beginnt der Kreislauf erneut. Denn auch die neuen Ziele und Maßnahmen zur Optimierung des aktuell bestehenden Prozesses müssen wieder geplant werden und nach der Implementierung geprüft werden.

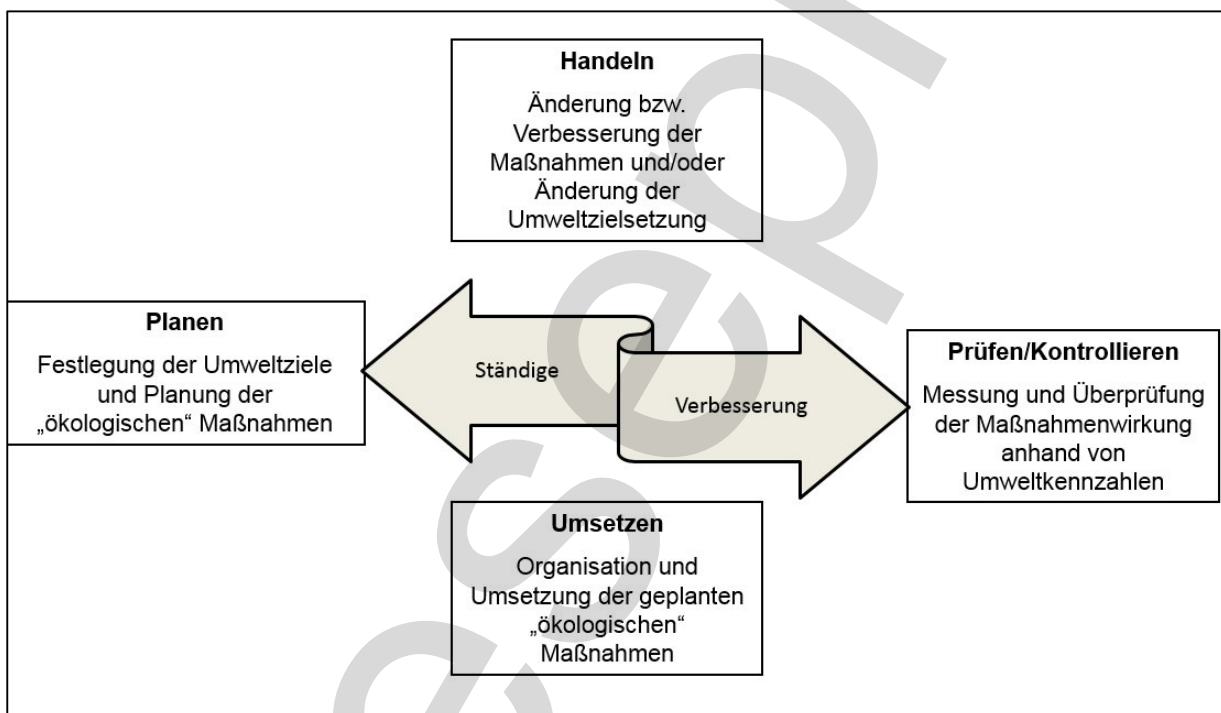


Abbildung 2 - PDCA-Zyklus
(Quelle: eigene Darstellung)

Hilfestellungen beim Aufbau eines UMS liefern bestehende Standards und Vorgaben. Die bekanntesten dabei sind die internationale Umweltmanagementnorm DIN EN ISO 14001 und die EMAS-Verordnung.

DIN EN ISO 14001:2009

Diese Norm stellt die Anforderung an ein Umweltschutzmanagement dar und liefert die Anleitung zur Anwendung gleich mit. Auf Ihrer Grundlage ist eine Zertifizierung durch einen unabhängigen, akkreditierten Umweltberater oder eine Zertifizierungsstelle möglich.

Den Schwerpunkt legt die ISO 14001:2009 auf den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) auf Basis des PDCA-Zyklus. Wie aber alle Managementsysteme muss auch dieses von allen Mitarbeitern gelebt werden, um eine optimale Umsetzung zu erreichen.

Beispiel

Das *Pflegeheim Sonnenschein* wird zukünftig den Schwerpunkt der Qualitätsentwicklung auf ein Umweltmanagement entsprechend DIN EN ISO 14000 legen.

Als unterschiedliche Bereiche stellen wir der Heimleitung folgende Bereiche vor:

Strom

- Stromverbrauch vermeiden, drosseln (Energiesparlampen, Bewegungsmelder)
- Verwendung von Energie aus umweltfreundlicher Energiegewinnung

Abfall

- Abfallvermeidung bzw. Abfallvolumen verringern
- Umweltfreundliche Abfallentsorgung (Biomüll)

Wasser

- Verbrauch senken (Sammlung von Regenwasser)
- Reduktion von Trinkwasserverbrauch (wassersparende Wasserhähnköpfe, Start/Stop-Taste der Toilettenspülung)

DIN EN EMAS III

EMAS steht für Eco-Management and Audit Scheme und ist eine EU-Verordnung. EMAS I wurde bereits 1993 veröffentlicht, EMAS II folgte im Jahre 1998. EMAS III ist im Januar 2010 in Kraft getreten. In Deutschland wurden wesentliche Teile von EMAS durch das Umweltauditgesetz (UAG) umgesetzt.

Nimmt ein Unternehmen nun am EMAS teil, so muss es jährlich eine überarbeitete Umwelterklärung vorlegen, die wiederum durch einen staatlich kontrollierten Umweltgutachter überprüft werden muss.

Die Umwelterklärung muss folgende Sachverhalte beinhalten:

- Umweltpolitik des Unternehmens

- Wesentliche Umweltauswirkungen (Umweltbilanz)
- Darstellung des Umweltprogramms mit konkreten Zielen für die Verbesserung des Umweltschutzes
- Daten zur Umweltleistung in Kennzahlen

Die Umwelterklärung muss der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt werden. Spätestens nach drei Jahren validiert bzw. revalidiert der Umweltgutachter das UMS (erklärt es für gültig) und damit zusammenhängend die Umweltpolitik, die Umwelterklärung und die Einhaltung der rechtlichen Vorschriften im Umweltschutz.

Um das UMS auch für kleine und mittelständische Unternehmen (bis 250 Mitarbeiter) interessant zu gestalten wurde für diese Unternehmensgruppe eine „Lockerung“ in Form eines verlängerten Prüfrhythmus erreicht werden (anstatt jährlich alle zwei Jahre). Umweltmanagementsysteme (UMS) sind der weitreichendste Ansatz im betrieblichen Umweltschutz. Durch Optimierung der betrieblichen Prozesse werden neben den ökologischen Zielen auch ökonomische Verbesserungen erreicht. Die bedeutendsten internationalen Standards für UMS sind die EMAS-Verordnung der EU und die privatwirtschaftlichen Normen der DIN EN ISO 14001. Beide Systeme bieten eine Orientierung für den Aufbau und die Verbesserung von UMS.

In der nachfolgenden Tabelle 1 sind wesentliche Unterschiede der aktuellen Versionen von ISO 14001 und der EMAS-Verordnung zusammengefasst:

	<i>ISO 14001</i>	<i>EMAS-Verordnung</i>
<i>Ziel</i>	kontinuierliche Verbesserung des Umweltmanagementsystems (eher formalorientiert)	Kontinuierliche Verbesserung der Umweltleistung (ergebnisorientiert) durch Verbesserung des Umweltmanagementsystems
<i>Geltungsbereich</i>	weltweit	EU und angeschlossene Länder
<i>Anwendungsbereich</i>	für alle Organisationen	für alle Organisationen
<i>Abgrenzung des Systems</i>	Organisationseinheit (frei definierbar)	Organisation (kleinste mögliche Einheit ist der Standort)
<i>Zentrale Aspekte</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Einhaltung der Umweltvorschriften und freiwilligen Verpflichtungen, - kontinuierliche Verbesserung des UMS, 	<ul style="list-style-type: none"> - Einhaltung der Umweltrechtsvorschriften und freiwilligen Verpflichtungen, - kontinuierliche Verbesserung der Umweltleistung,

	<ul style="list-style-type: none"> - Schulung und Bewusstseinsförderung der Mitarbeiter, - Veröffentlichungspflicht der Umweltpolitik. 	<ul style="list-style-type: none"> - Schulung und Bewusstseinsförderung der Mitarbeiter sowie Nachweis der Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess, - Veröffentlichungspflicht der Umwelterklärung und nachweisbarer offener Dialog mit der Öffentlichkeit
<i>Prüfsystem</i>	privatwirtschaftliches Prüfsystem	hoheitliches Prüfsystem; in Deutschland in "Eigenverantwortung der Wirtschaft"
<i>Prüfverfahren</i>	externe Zertifizierung mit anschließender Zertifikatserteilung	externe Validierung (=für gültig erklären) der Umwelterklärung und weiterer Umweltinformationen mit anschließender Eintragung in das EMAS-Register sowie Verwendungsmöglichkeit des Teilnahmelogos
<i>Ordnungsrechtliche Vorteile</i>		Erleichterungen unter anderem nach der EMAS-Privilegierungsverordnung

Tabelle 1 - Vergleich ISO 14001 mit EMAS-Verordnung
(Quelle: eigene Darstellung)

Hinweis

Da die Kernnormen der ISO 14001 Bestandteil der EMAS-Verordnung sind, erfolgt der Aufbau des UMS bei beiden Systemen in nahezu gleicher Weise. Während die ISO 14001 die Verbesserung des UMS als Ziel hat, gehen die EMAS-Anforderungen darüber hinaus. EMAS verlangt eine kontinuierliche Verbesserung der Umweltleistung (jegliche Umweltauswirkungen der Organisation) als Ergebnis eines sich immer weiter entwickelnden UMS. Entsprechend weitergehende Anforderungen hat EMAS natürlich auch in Bezug auf die Grundlagen zur Ermittlung der Umweltleistung sowie der Öffentlichkeitsarbeit in Zusammenhang mit dem UMS.

Grundlage für die Öffentlichkeitsarbeit ist die Umwelterklärung, in der EMAS-Teilnehmer die Öffentlichkeit über ihr betriebliches Umweltprogramm, das UMS und die Grundlagen dafür informieren.

Die Überprüfung des UMS erfolgt sowohl bei ISO 14001 als auch bei EMAS durch externe Prüfer bzw. Umweltgutachter. Eine Besonderheit bei EMA ist, dass die Prüfung und Registrierung durch privatwirtschaftliche Institutionen erfolgt und nicht durch öffentlich-rechtliche Stellen. Damit erfolgt die Umsetzung hoheitlicher Regelungen in "Eigenverantwortung der Wirtschaft".

Übung – Umweltschutzmanagement

Sie sind im Pflegeheim „Haus Sonnenschein“ im Qualitätsmanagement tätig.

Stellen Sie, anhand eines frei gewählten Umweltbereiches Ihres Pflegeheimes, ein internes Auditverfahren dar.

Gliedern Sie die Vorbereitung in mindestens drei Schritte.

Veröffentlichen Sie Ihre Ergebnisse im *Forum* der **Lerngruppe** dieses Lehrgangs und diskutieren Sie sie mit Ihren Lehrgangskollegen.

2.2.2 Gesundheits- und Arbeitsschutz

Unbestritten entstehen Unfälle in Unternehmen, weil stellenweise unzureichende Unfallverhütungsmaßnahmen seitens der Verantwortlichen ergriffen wurden. In diesen Fällen liegt ein klassisches Organisations- oder Verhaltensmangel seitens der Mitarbeiter vor.

Um hier frühzeitig möglichen Gefahren zu begegnen, um so die Unfallgefahr deutlich zu reduzieren, bietet es sich für ein Unternehmen an, ein Arbeits- und Gesundheitsschutzmanagement einzuführen.

Die Verantwortung für Unternehmen zum Thema Arbeitsschutz für der § 3 des Arbeitsschutzgesetzes (ArbSchg) deutlich aus:

Grundpflichten des Arbeitgebers

- (1) *Der Arbeitgeber ist verpflichtet, die erforderlichen Maßnahmen des Arbeitsschutzes unter Berücksichtigung der Umstände zu treffen, die Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten bei der Arbeit beeinflussen. Er hat die Maßnahmen auf ihre Wirksamkeit zu überprüfen und erforderlichenfalls sich ändernden Gegebenheiten anzupassen. Dabei hat er eine Verbesserung von Sicherheit und Gesundheitsschutz der Beschäftigten anzustreben*
- (2) *Zur Planung und Durchführung der Maßnahmen nach Absatz 1 hat der Arbeitgeber unter Berücksichtigung der Art der Tätigkeiten und der Zahl der Beschäftigten.*
 1. *Für eine geeignete Organisation zu sorgen und die erforderlichen Mittel bereitzustellen sowie*

Herzlichen Glückwunsch!

Sie haben es geschafft.

Academy of Sports GmbH

Firmensitz: Lange Äcker 2, 71522 Backnang

Telefon: 0800 5891254 (gebührenfrei)

Telefon: +49 7191 90714-30 (aus dem Ausland)

Telefax: +49 7191 90714-50

E-Mail: info@academyofsports.de

Internet: www.academyofsports.de

Social Media



Facebook



Twitter



Google+



Xing



YouTube