

Qualität managen PQ-Sys[®]

PQ-Sys[®]-Arbeitshilfe Dokumentation



Inhalt

Vorwort	5
1 Einführung Qualitätsmanagement in sozialen Organisationen.....	6
2 Aufbau und Verwendung der Arbeitshilfe.....	9
3 QM-Handbuch in Papierversion	11
3.1 Deckblatt	11
3.2 Vorwort.....	12
3.3 Inhalts- und Änderungsverzeichnis	12
4 Organisation und ihre Leistungen im Überblick.....	13
5 Anwendungsbereich des Qualitätsmanagements.....	14
6 Führung und Werte der Organisation.....	14
6.1 Satzung bzw. Gesellschaftervertrag.....	14
6.2 Leitbild und Qualitätspolitik.....	14
6.3 Führungsgrundsätze	16
7 Planung	17
7.1 Qualitätsziele.....	17
7.2 Strategie	18
8 Konzeption und fachspezifische Konzepte.....	22
9 Personalstruktur	23
10 Gebäude, Ausstattung und betriebliche Sicherheit	26
10.1 Standort, Erreichbarkeit, Gebäude und Räumlichkeiten.....	26
10.2 Ausstattung und Arbeitsmaterialien	26

10.3 Betriebliche Sicherheit	27
11 Kooperationspartner, Mitgliedschaften und externe Anbieter	30
12 Einführung Prozessorientierung und -darstellung	31
13 Übersicht der Prozesse	34
14 Führungsprozesse	35
14.1 Beispiel Personalmanagement	37
14.2 Beispiel Informations- und Kommunikationssystem	40
15 Kernprozesse	43
16 Unterstützungsprozesse	43
16.1 Beispiel Dokumentationssystem	44
17 Einführung Bewertung der Ergebnisse und Wirkungen	46
18 Bewertung der Leistungen	48
18.1 Befragungen	48
18.2 Ideen- und Beschwerdemanagement	49
18.3 Bewertung von Prozessen	50
18.4 Bewertung des Qualitätssystems	52
18.5 Externe Prüfungen/Zertifizierungen – Paritätisches Qualitäts-Siegel	53
19 Qualitätsverbesserung und –entwicklung	54
20 Begriffe und Abkürzungen	55
Kontakt zu weiteren Informationen	60