

## Qualität managen PQ-Sys<sup>®</sup>

### PQ-Sys<sup>®</sup>-Arbeitshilfe Dokumentation



## 2 Aufbau und Verwendung der Arbeitshilfe

Diese Arbeitshilfe ist als Empfehlung zur Erstellung ihrer QM-Dokumentation zu verstehen. Sie hat keinen Anspruch auf Vollständigkeit, d.h. die Organisation ist verpflichtet, eine Prüfung der Anforderungen (aus den aktuellen einschlägigen Rechtsvorschriften, Verträgen, Fachstandards) bei sich durchzuführen, da diese in verschiedenen Fachbereichen stark voneinander abweichen und sich oft verändern.

Die Arbeitshilfe unterteilt sich in zwei Teile:

- Im Teil 1 „Arbeitshilfe Dokumentation“ finden Sie fachübergreifendes Hintergrundwissen bezüglich der QM-Dokumentation.
- Im Teil 2 „Arbeitshilfe Beispiele“ finden Sie viele Anregungen zu den einzelnen QM-Dokumentationsthemen aus dem Bereich der sozialen Organisationen. Die Beispiele sind den einzelnen Kapiteln des Teils 1 zugeordnet. Sie decken jedoch nicht vollständig alle theoretischen Inhalte ab.

Die Erstellung, Pflege und eventuell Aktualisierung ihrer QM-Dokumentation ist ein dynamischer Prozess, der überwacht und gesteuert werden muss. Externe und interne QM-Dokumente liegen in aktueller Version an den Einsatzorten vor, sind gekennzeichnet (Datum oder/und Revision) und zugänglich für zuständige Mitarbeiter/innen. Die Dokumente werden geschützt gem. den Vorgaben der Datenschutzgesetze und der internen Vorgaben (z. B. Zugriffsrechte).

Die Arbeitshilfe kann sowohl für Träger als auch für ihre Einrichtungen und Dienste Anwendung finden. Zur Übersichtlichkeit werden diese im Folgenden als „Organisation“ bezeichnet.

Der Begriff „Nutzer/innen“ wird stellvertretend für die Bezeichnung der „Kunden“ in der QM-Sprache verwendet. In dem Zusammenhang sind immer auch die Kosten-/Leistungssträger als Anspruchsgruppe zu beachten.

Des Weiteren wird ausschließlich der Begriff Dienstleistungen benutzt, d.h. im Sinne der Vereinfachung wird auf den Begriff Produkt bzw. Sachleistung verzichtet.

Das Kapitel 3 gilt nur für Organisationen, die ihre QM-Dokumentation in Form eines papierbasierten Handbuchs darstellen möchten.

Alle weiteren Kapitel gelten für alle Arten der QM-Dokumentation.

Kapitel	Inhalt
1 - 2	Einführung zum QM und Anleitung
3	Gestaltungshinweise für Papierversion des QM-Handbuches
4 - 19	für alle Arten der QM-Dokumentation
20	Begriffe und Abkürzungen

Die Kapitel 3-19 sind nach dem folgenden Schema aufgebaut:

**x Titel des Kapitels bzw. Unterkapitels**

- **Welche Punkte können von Ihnen in diesem Kapitel angesprochen werden?**
- **Informationen zur Umsetzung**
- **Checkliste**

Die Checklisten unterstützen Sie bei der Prüfung ihrer QM-Dokumentation. Nicht für jeden Unterpunkt ist ein neues Dokument notwendig. Viele Anforderungen sind eventuell in bereits bestehenden Dokumenten erfüllt, sodass ein Verweis oder eine Verlinkung auf die jeweiligen Dokumente (Ablagen oder Fundorte) ausreichend ist.

Im Kapitel 13 finden Sie Erklärungen zu verwendeten Begriffen und Abkürzungen.

Es wird empfohlen, sich bereits zu Beginn des Prozesses mit den Begrifflichkeiten vertraut zu machen.