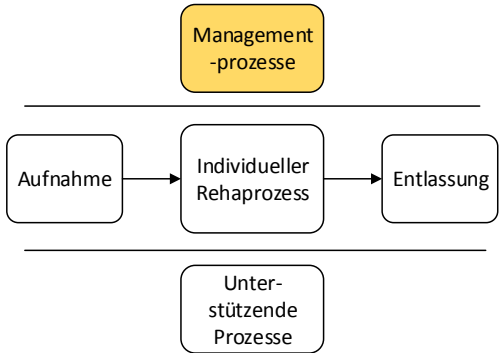
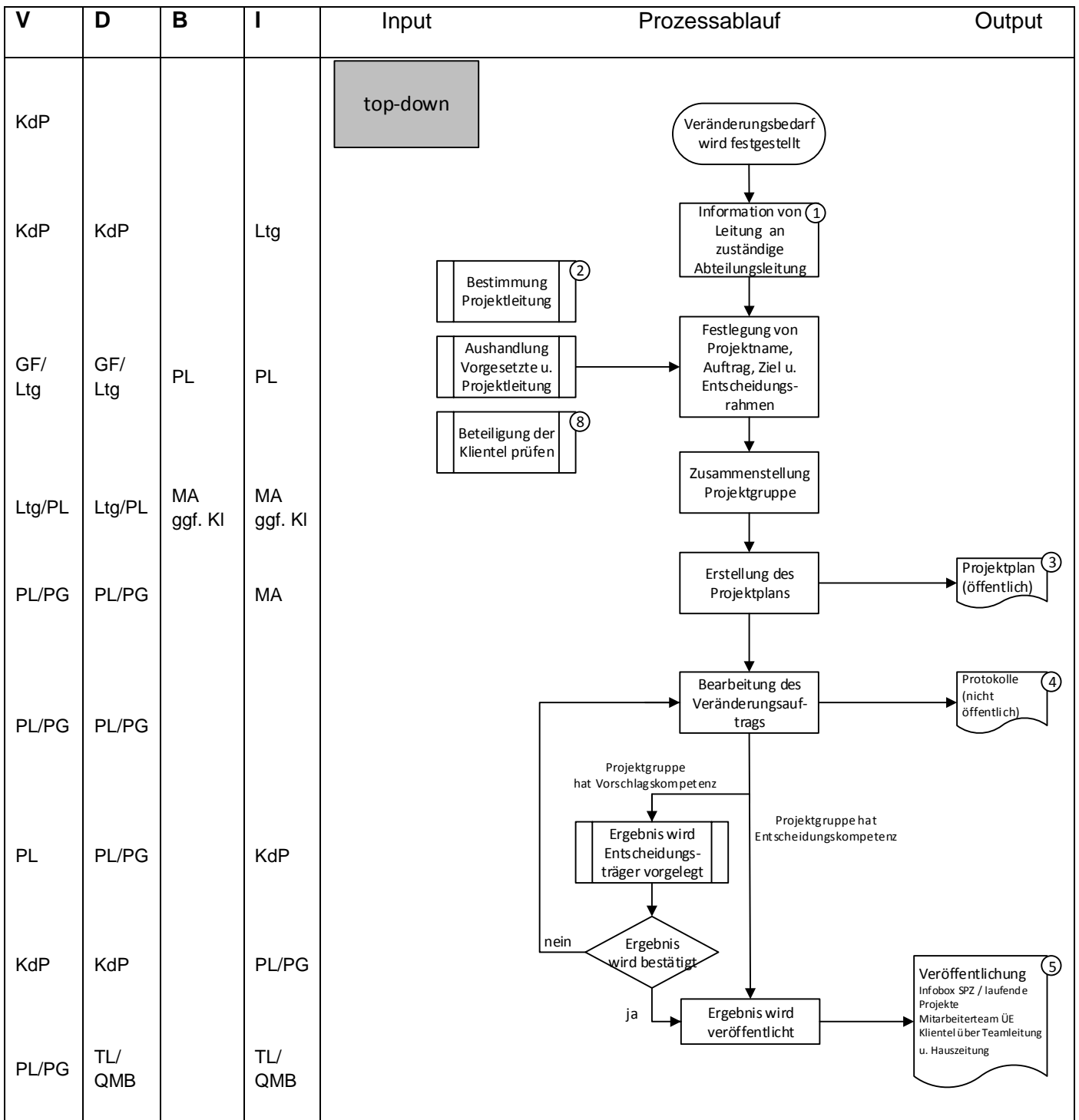


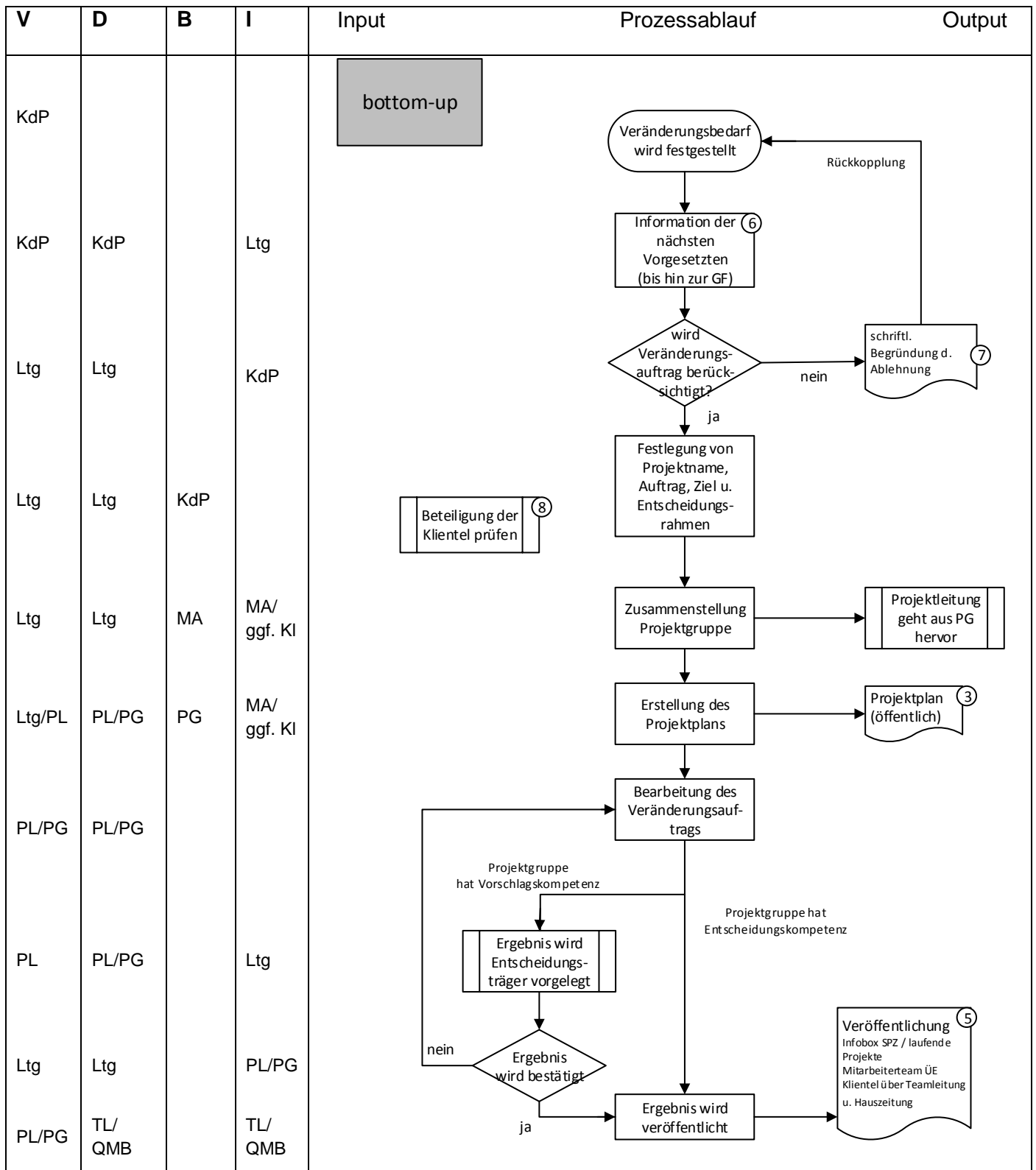
Zweck und Aufgabe des Prozesses	Verlässlicher und verständlicher Ablauf bei anstehenden Veränderungsprozessen
Ziele des Prozesses	Ziele und Anforderungen der Qualitätspolitik werden erfüllt
Zielkontrolle und Bewertung	jedes Projekt hat einen eindeutigen Namen, es gibt jeweils einen öffentlichen Projektplan, in dem erreichte Meilensteine sichtbar sind, Informationspflichten sind erfüllt, Prozessschritte werden inhaltlich, nicht öffentlich i. S. einer Arbeitshilfe für die Projektgruppe protokolliert, jeder Veränderungsprozess folgt dem vereinbarten Ablauf
Geltungsbereich	PARITÄTISCHE Sozialpsychiatrisches Zentrum München gGmbH Übergangseinrichtung
mitgeltende Dokumente (chronologisch)	Leitlinien der ÜE im Veränderungsprozess: I:\7 QM-Handbuch\Teilhandbuch ÜE\2.2 Führungsprozesse Projektplan: I:\7 QM-Handbuch\Teilhandbuch ÜE\3.5.3 Formulare Führungsprozesse
Prozessverantwortliche	Projektgruppe 2 Rückenwind
Prozessbeteiligte	AuftraggeberIn, KlientIn, Projektleitung, Projektgruppe
Kunden des Prozesses	Klientel, externe Stellen / KooperationspartnerInnen, Geschäftsführung, MitarbeiterInnen
Kundenerwartungen	Auftrag wird nach objektiven, fachlichen Kriterien bearbeitet
erforderliche Ressourcen	Ausstattung der MitarbeiterInnen mit Fachkompetenz, Unterlagen und Wissen (zielgruppenorientierte Konzepte), räumliche und zeitliche Kapazitäten, materielle Ausstattung
Einbindung des Prozesses	
Prozessauslöser	Feststellung eines Veränderungsbedarfs durch Klientel, externe Stellen / KooperationspartnerInnen, MitarbeiterInnen, Geschäftsführung
Input	definierter Veränderungsauftrag, Veränderungsanregung, Projektplan
Output	aktualisierter Projektplan (entsprechend des Fortschritts), nicht öffentliche Protokolle zu den Arbeitsschritten, veröffentlichtes Ergebnis
Kurzbeschreibung (Prozessschritte)	<u>top-down</u> Leitungen stellen Veränderungsbedarf fest (sind Kundinnen des Prozesses) -> Info an verantwortliche MitarbeiterIn -> Projektleitung

	<p>wird bestimmt -> KdP + PL bestimmen Projektname, Auftrag u. Ziel -> aus der Mitarbeiterschaft wird die Projektgruppe zusammengestellt -> mögliche Beteiligung der Klientel wird geklärt (-> weiter mit Projektplan – s. u.) <u>bottom-up</u> Veränderungsanregung durch mit der ÜE verbundene Person (KundIn des Prozesses) -> Info an die nächste Vorgesetzte -> Entscheidung, ob der Bedarf berücksichtigt wird -> falls nein: Begründung an KdP / falls ja: Festlegung Projektname, -auftrag und -ziel -> mögliche Beteiligung der Klientel wird geklärt -> Veröffentlichung Projektauftrag in der Mitarbeiterschaft -> Zusammenstellung der Projektgruppe -> Projektleitung geht aus der Projektgruppe hervor -> <u>gilt für beide Varianten:</u> zuständige Leitung u. Projektgruppe erstellen den Projektplan -> Projektgruppe bearbeitet den Veränderungsauftrag -> hat Projektgruppe Vorschlagskompetenz, legt sie ihr Ergebnis der Entscheidungsträgerin vor -> diese prüft das Ergebnis und gibt es ggf. zur weiteren Bearbeitung zurück in die Projektgruppe -> ist das Ergebnis in Ordnung oder hat die Projektgruppe Entscheidungskompetenz erfolgt die Veröffentlichung</p>
Bezug auf Normen, Gesetze, Vorschriften	I:\7 QM-Handbuch\QM-Handbuch SPZ\1.2. Organisation und Konzeption\1.2.1. Qualitätspolitik der Organisation

Für das folgende Ablaufdiagramm gelten folgende Abkürzungen

V	verantwortlich
D	Übernimmt die Durchführung
B	beratend – muss gefragt werden
I	muss informiert werden
KdP	Kundin / Kunde des Prozesses
GF	Geschäftsführung
KI	KlientIn
MA	MitarbeiterInnen der ÜE
Ltg	Zuständige Leitung
PG	Projektgruppe – kann bestehen aus Leitung, MitarbeiterInnen, KlientInnen
PL	Projektleitung
TL	Teamleitung
QS	Quantensprung - Hauszeitung
OH	Organisationshandbuch





Anmerkungen zum Flussdiagramm

- zu 1) Die Geschäftsführung kann Veränderungsprozesse anregen und beauftragen – im Ablauf des Veränderungsprozesses ist sie Kundin des Prozesses – sie wartet auf die Bearbeitung ihres Auftrags.
- zu 2) Die zuständige Leitung (bei abteilungsübergreifenden Prozessen die Geschäftsführung) bestimmt eine Projektleitung für den konkreten Veränderungsprozess.
- zu 3) Der Projektplan ist ein Instrument, in dem Anlass, Ziel und Auftrag für den Veränderungsprozess festgelegt werden. In ihm werden Ressourcen, Verantwortlichkeiten, Zeitvorgaben und Vorgaben für die Ergebniskontrollen bestimmt. Der jeweilige Arbeitsfortschritt wird von der Projektgruppe im Projektplan dokumentiert und veröffentlicht. Die Vorlage des Projektplans wird diesem Dokument angehängt.
- zu 4) Arbeitsergebnisse der Projektgruppe werden fortlaufend dokumentiert. Diese Protokolle dienen der Kommunikation innerhalb der Projektgruppe.
- zu 5) Freigegebene Ergebnisse werden auf festgelegten Informationswegen veröffentlicht. Die Projektleitung sorgt für die Veröffentlichung im Laufwerk „Infobox SPZ“, das für alle MitarbeiterInnen zugänglich ist.
Sie informiert die QMB, die ggf. für die Veröffentlichung im QMH sorgt.
Die Teamleitung ist verantwortlich für die Weitergabe der Ergebnisse an die Klientel im eigenen Bereich.
Die Projektleitung informiert die Bürotechnische Gruppe über ein Ergebnis für die Veröffentlichung in der Hauszeitung.
- zu 6) Die Anregung für Veränderungsprozesse kann von jeder mit der Organisation verbundenen Person erfolgen. Im Ablauf der weiteren Bearbeitung wird die Person als Kundin des Prozesses bezeichnet – sie wartet auf Klärung ihrer Anregung.
Anregungen für Veränderungsprozesse nimmt die nächste Vorgesetzte auf. Sie klärt, ob mögliche Veränderungen über ihren Bereich hinausgehen. In dem Fall wird die Anregung der übergeordneten Leitung weitergegeben.
- zu 7) Wird die Veränderungsanregung nicht berücksichtigt oder zurück gestellt, begründet die zuständige Leitung dies schriftlich. Damit soll die ernsthafte Abwägung der Frage unterstützt werden.
- Zu 8) Bei jedem Veränderungsprozess / -projekt wird geprüft, ob die Beteiligung der Klientel sinnvoll ist.