

Inhaltsverzeichnis

1 Unternehmen	3
2 Normative Verweisungen.....	3
3 Begriffe (siehe Punkt 11)	3
4 Kontext der Organisation	3
4 1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes	3
4 2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien	4
4 3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems	4
4 4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse	4
4 4 1	4
4 4 2	4
5 Führung	4
5 1 Führung und Verpflichtung.....	4
5 1 1 Allgemeines	4
5 1 2 Kundenorientierung.....	5
5 2 Politik	5
5 3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Bezugspunkte in der Organisation	5
6 Planung	6
6 1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	6
6 2 Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung	6
6 3 Planung von Änderungen	7
7 Unterstützung.....	7
7 1 Ressourcen	7
7 1 1 Allgemeines	7
7 1 2 Personen	7
7 1 3 Infrastruktur.....	8
7 1 4 Prozessumgebung.....	10
7 1 5 Ressourcen zur Überwachung und Messung	10
7 1 5 1 Allgemeines	10
7 1 5 2 Ressourcen zur Überwachung und Messung	10
7 1 6 Wissen der Organisation	10
7 2 Kompetenz.....	11
7 3 Bewusstsein	11
7 4 Kommunikation	11

**Regelwerk zur Norm
DIN EN ISO 9001:2015
Kinderbetreuung**

7 5 Dokumentierte Information	12
7 5 1 Allgemeines	12
7 5 2 Erstellen und Aktualisieren.....	12
7 5 3 Lenkung dokumentierter Information.....	12
8 Betrieb	13
8 1 Betriebliche Planung und Steuerung	13
8 2 Anforderungen an Dienstleistungen	14
8 2 1 Kommunikation mit den Kunden.....	14
8 2 2 Bestimmen von Anforderungen in Bezug auf Dienstleistungen	14
8 2 3 Überprüfung von Anforderungen in Bezug auf Dienstleistungen	15
8 2 4 Änderungen von Anforderungen an Dienstleistungen.....	15
8 3 Entwicklung	15
8 4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen	15
8 4 1 Allgemeines	15
8 4 2 Art und Umfang der Steuerung	15
8 4 3 Informationen für externe Anbieter.....	16
8 5 Dienstleistungserbringung.....	16
8 5 1 Steuerung der Dienstleistungserbringung.....	16
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit.....	19
8 5 3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter.....	19
8 5 4 Erhaltung	19
8 5 5 Tätigkeiten nach Lieferung	19
8 5 6 Überwachung von Änderungen.....	19
8 6 Freigabe von Dienstleistungen	20
8 7 Steuerung nichtkonformer Prozessergebnisse	20
9 Bewertung der Leistung	20
9 1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung.....	20
9 1 1 Allgemeines	20
9 1 2 Kundenzufriedenheit	21
9 1 3 Analyse und Bewertung.....	21
9 2 Internes Audit	22
9 3 Managementbewertung.....	23
10 Verbesserung.....	24
10 1 Allgemeines	24

Regelwerk zur Norm

DIN EN ISO 9001:2015

Kinderbetreuung

10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen.....	24
10.3 Fortlaufende Verbesserung.....	25
11.0 Begriffserklärung	25

1 Unternehmen

Bezeichnung: xxx e.V.
 Straße: Zum Salm 27
 PLZ, Ort: D-88662 Überlingen

Leitung: Klaus Seiler, MSc. in QM
 QM-Manager/-in: Hans Mustermann

Anzahl Mitarbeiter/-innen: 5
 Dienstleistung: Kinderbetreuung.

2 Normative Verweisungen

Im Rahmen unseres Managementsystems beachten wir folgende normative Vorgaben (Beispiele):

DIN EN ISO 9001:2015

Regionale Vorgaben

Kommunensatzung

Vereinsatzung

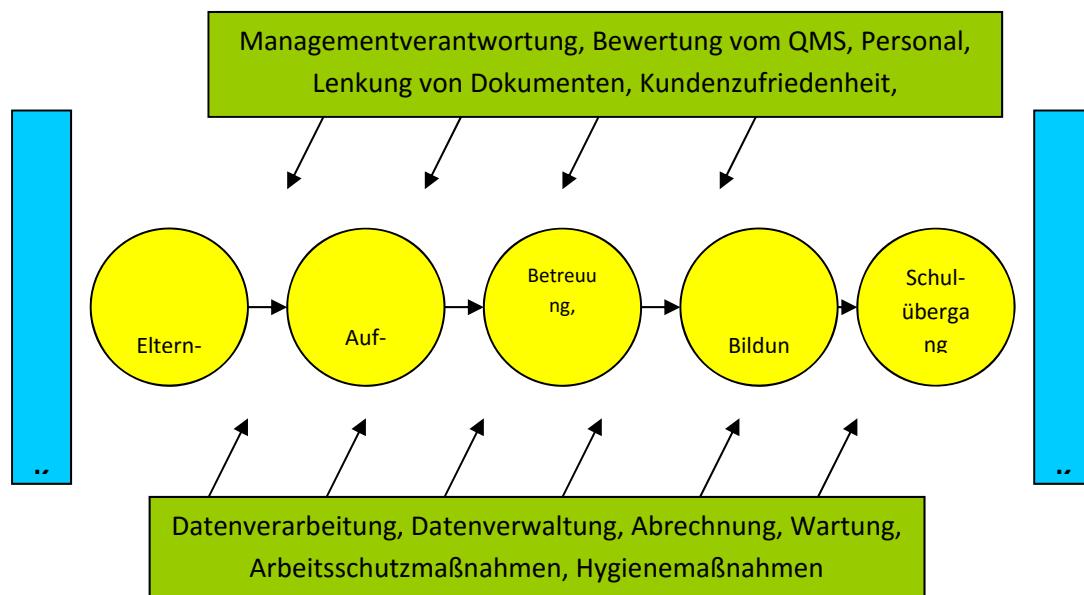
...

3 Begriffe (siehe Punkt 11)

4 Kontext der Organisation

4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Unsere wirtschaftlichen Rahmenbedingungen sind für die strategische Ausrichtung relevant. Die Themen zur Erreichung der beabsichtigten Ergebnisse sind in externe und interne Zusammenhänge unterteilt. Die Themen werden laufend, formell aber sicher jährlich geprüft und überwacht. Werden zwischen den Überwachungen neue Themen erkannt, werden diese umgehend umgesetzt.



Nachweis(e)

FB 4 0 0 Kontext

FB 4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen

4 2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Wir haben die Erfordernisse und Erwartungen in einem Formblatt gelistet und kommunizieren diese. Die Erfordernisse und Erwartungen werden laufend, formell aber sicher jährlich geprüft und überwacht. Werden zwischen den Überwachungen neue Erfordernisse und Erwartungen erkannt, werden diese umgehend umgesetzt.

Nachweis(e)

FB 4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen

4 3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems

Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems:

Bezeichnung: xxx e.V.

Straße: Zum Salm 27

PLZ, Ort: D-88662 Überlingen

Anforderungen, die wir für nicht geltend festgelegt haben (Beispiele):

- ▷ 8 3 Entwicklung
- ▷ 8 5 4 Erhaltung
- ▷ 8 5 5 Tätigkeiten nach der Lieferung

4 4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse

4 4 1

Mit diesem Handbuch und den nachfolgenden Regelungen und Nachweisen haben wir nachgewiesen, dass wir ein QM-System eingeführt haben. Dieses System wird fortlaufend aufrechterhalten und verbessert.

Unsere Prozesse sind im Laufe dieses Handbuchs oder in gesonderten Prozessbeschreibungen beschrieben.

Die Prozessbeschreibungen beinhalten:

- ▷ die Prozesseingaben,
- ▷ das zu erwartende Prozessergebnis,
- ▷ Kriterien und Methoden zur Durchführung,
- ▷ die Art der Messung,
- ▷ Messmethoden,
- ▷ bedeutende Leistungsindikatoren, die für das Prozessergebnis von Bedeutung sind,
- ▷ Verantwortungen / Befugnisse im Rahmen des Prozessablaufes,
- ▷ Prozessrisiken und Chancen sowie abgeleitete Maßnahmen,
- ▷ die Form der Prozessüberwachung,
- ▷ letzte Änderungen,
- ▷ mögliche Prozessverbesserungen ,
- ▷ Dokumente und deren Aufbewahrung und
- ▷ die Prozessabfolge und deren Wechselwirkungen.

4 4 2

Dokumentierte Informationen, wie Aufzeichnungen und Vorgaben, stehen im Einklang mit der Notwendigkeit und unterstützen die Durchführung und werden aufbewahrt.

Arbeitsanweisung

AA 4 4 0 Anweisung Prozesserstellung

Nachweis(e)

FB 4 4 0 Prozesse

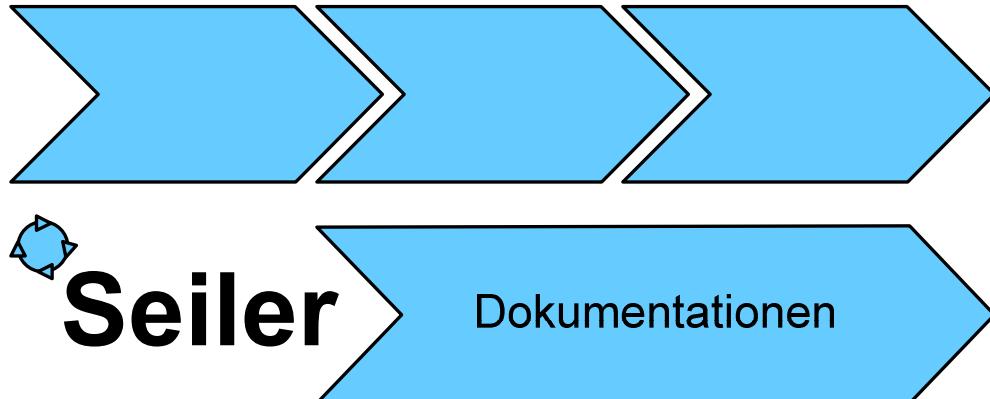
5 Führung

5 1 Führung und Verpflichtung

5 1 1 Allgemeines

Die Leitung hat die Rechenschaftspflicht für die Wirksamkeit des QM-Systems übernommen und nimmt diese wahr. Unsere Qualitätspolitik und –ziele sind strategisch und richten sich nach unserem Kontext. Die Qualitätspolitik sowie die Bedeutung des wirksamen Funktionierens des Qualitätsmanagements ist auf allen

Qualitätsmanagement Verlag



Musterhandbuch

Prozessbeschreibungen

Kinderbetreuung / KiTa

DIN EN ISO 9001:2015

Prozessbeschreibungen auf der CD:

6 1 0 Ermittlung Risiken Chancen
6 3 0 Planung Änderungen
7 1 3 Externe Wartungen
7 1 3 Interne Wartungen
7 2 0 Schulungen
7 4 0 Externe Kommunikation
7 4 0 Interne Kommunikation
7 5 3 Lenkung aufgezeichneter Informationen
7 5 3 Lenkung externer Informationen
7 5 3 Lenkung interner Informationen
8 4 2 Kontrolle Dienstleistungen
8 4 2 Kontrolle Lieferungen
8 4 3 Kommunikation Anbieter
9 1 2 Kundenzufriedenheit
9 1 3 Leistung Anbieter
9 1 3 Leistungsanalyse
9 2 2 Internes Audit
10 1 0 Planung Verbesserungen
10 2 0 Korrekturmaßnahmen

6.3.0 Planung Änderungen

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
	Leitung	<pre> graph TD Start([Start]) --> Bedarf[Bedarf erkennen] Bedarf --> Problemanalyse[Problemanalyse] Problemanalyse --> InternerKommunikation[Interne Kommunikation] InternerKommunikation --> InfoBereiche[Information der betroffenen Bereiche] InfoBereiche --> Maßnahmen{Maßnahme(n) möglich?} Maßnahmen -- Ja --> Umsetzung[Umsetzung Maßnahmen] Umsetzung --> Wirksamkeit{Maßnahme(n) wirksam?} Wirksamkeit -- Ja --> Abschluss[Abschluss] Wirksamkeit -- Nein --> Problemanalyse Abschluss --> ENDE([ENDE]) </pre>	FB „Änderungen am QM-System“	Laufende Informationen aus dem QM-System wie Fehler, Korrekturen, Auswertungen, Leistungsbewertungen...
MA	Leitung		FB "Änderungen am QM-System"	Bewertung der Ergebnisse im Hinblick auf notwendige Änderungen.
Vorst. MA	Leitung		FB "Änderungen am QM-System"	Besprechung des Problems und der möglichen Maßnahmen. Beurteilung des Handlungsbedarfs. Ableiten von Maßnahmen und Änderungen.
Bereiche	Leitung		FB "Änderungen am QM-System"	Die betroffenen Bereiche (auch extern) werden in die Maßnahmen eingewiesen.
	Leitung		FB "Änderungen am QM-System"	Wirksam sind die Maßnahmen, wenn sie den gewünschten Erfolg bringen können. Verbesserungen werden vermerkt.
MA	Leitung		FB "Änderungen am QM-System"	Das FB „Änderungen am QM-System“ beinhaltet alle Angaben zur Durchführung.
	Leitung		FB "Änderungen am QM-System"	Die Maßnahme ist erfolgreich umgesetzt, wenn das Problem nicht oder nicht mehr auftritt. Es wird immer eine Wirksamkeitsprüfung durchgeführt.
MA	Leitung		FB "Änderungen am QM-System", FB „Managementbewertung“	Abschließend: Informationen von betroffenen Bereichen und der GF über das Ergebnis. Die Ergebnisse gehen in die Managementbewertung ein.

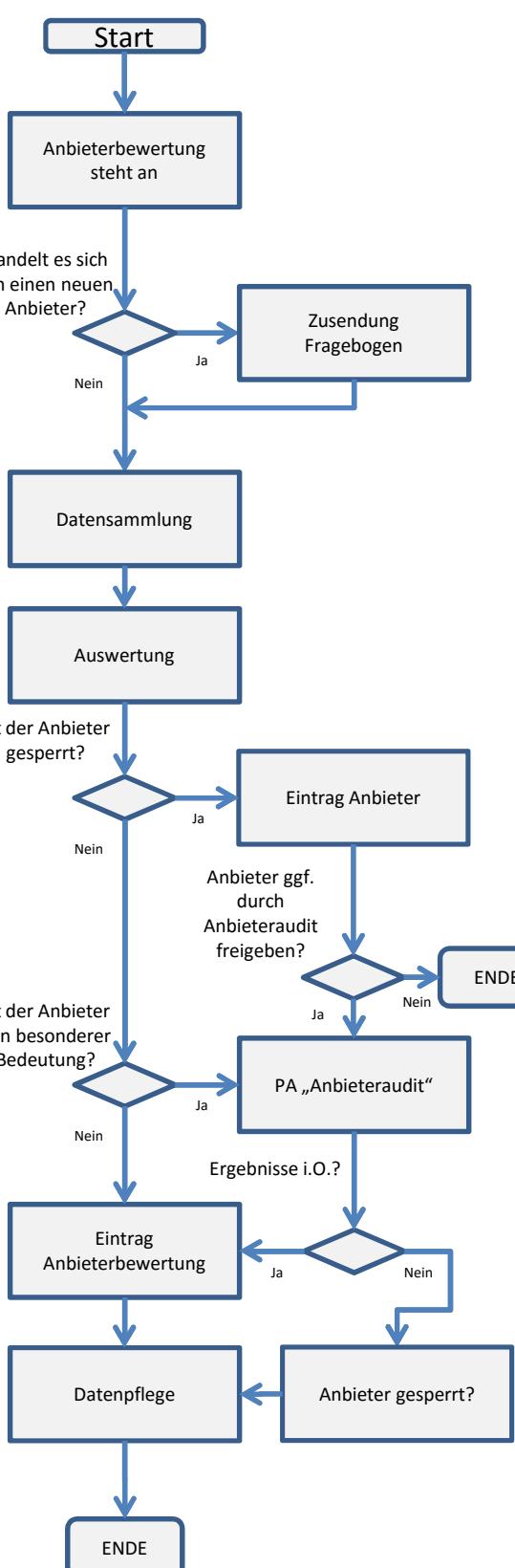
7.4.0 Externe Kommunikation

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
Bereiche	MA	<pre> graph TD Start([Start]) --> A[Entgegennahme von Äußerungen interessierter Kreise] A --> B[Dokumentation und Bewertung der Anmerkung] B --> C[Interne Besprechung] C --> D{Werden Anforderungen nicht erfüllt?} D -- Ja --> PA[PA „Korrekturmaß- nahmen“] PA --> FM[Festlegung von Maßnahmen] FM --> BA[Beantwortung der Anliegen] BA --> Dok[Dokumentation] Dok --> Ende([Ende]) D -- Nein --> FM </pre>	E-Mail, Brief, Telefonnotiz	Anliegen (Beschwerde, Anregung, Kritik) von Kunden, Nachbarn, Anbieter, Partnern, Behörden oder anderen interessierten Personen werden mitgeteilt, Anfragen von regelsetzenden Dienststellen werden übermittelt.
Bereiche	Vorst.		Schriftverkehr, Notizen	Die Anmerkung werden mit Datum und einer detaillierten Kurzbeschreibung notiert und nach den Inhalten beurteilt
Bereiche	Vorst.		FB „Protokoll Besprechung“	Der Vorgang wird bei der nächsten Besprechung vorgebracht.
Bereiche	Vorst.		FB „Protokoll Besprechung“	ACHTUNG: Wenn dies der Fall ist, wird der Sachverhalt schriftlich festgehalten.
Bereiche	Vorst.		PA „Korrekturmaß- nahmen“, Maßnahmenplan	Verfahren gemäß der Prozessanweisung.
Bereiche	Vorst.		FB „Protokoll Besprechung“	Detaillierte Schilderung des Anliegens, der Maßnahme, des Termins und der Verantwortlichen.
Bereiche	Vorst.		Verschiedene Unterlagen, Antwort- schreiben, Bericht	Themenspezifische Beantwortung und „Stellungnahme zum Anliegen sowie Information über die Umweltpolitik und Umweltleistungen des Unternehmens.
	Vorst.		Alle Unterlagen	Dokumentation der Ergebnisse, welche in die Managementbewertung einbezogen werden.

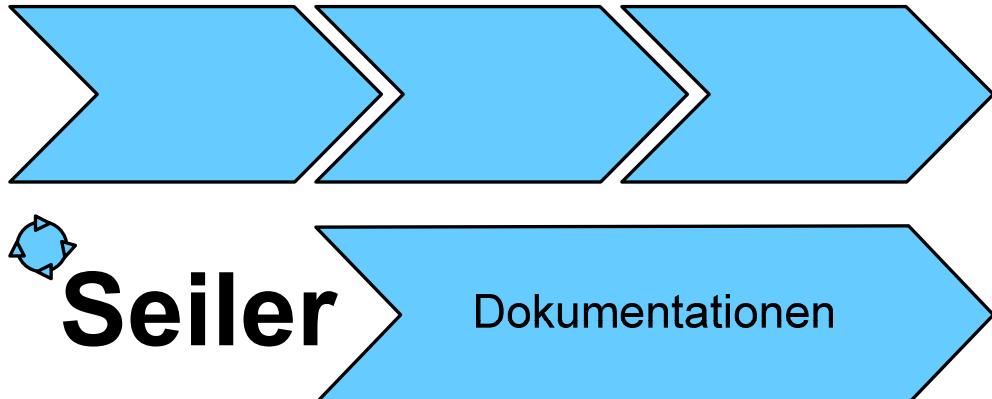
7.5.3 Lenkung interner Informationen

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
MA	QM / Leitung	<p>Start</p> <p>Dokument neu erfassen oder überarbeiten</p>	Neues Dokument	Durch den Ersteller oder durch den Erfasser des Dokuments. QM / Leitung bewertet das Dokument auf seine Gültigkeit.
MA	QM / Leitung	<p>Handelt es sich um ein neues Dokument?</p> <p>Ja → Alte Dokumente einziehen</p> <p>Nein → Ablage Archiv / Datensicherung</p>	FB „Dokumentierte Informationen“	In der Liste der Dokumente werden die alten Exemplare eingezogen und vernichtet. Ein Exemplar wird archiviert.
MA	QM / Leitung	<p>Fachliche Prüfung</p> <p>Revisionsstand erhöhen (+1)</p>	Altes Dokument	Dokument geht als Original ins Archiv und als gesicherte Datei in die Datensicherung.
MA	QM / Leitung	<p>Fachliche und inhaltliche Prüfung in Ordnung?</p> <p>Ja → Überarbeitung</p> <p>Nein → Überarbeitung</p>	Überarbeitetes Dokument	Revisionsstand des überarbeiteten Dokumentes erhöhen.
MA	QM / Leitung	<p>Muss aufgrund des Inhaltes eine Schulung erfolgen?</p> <p>Ja → PA „Schulungen“</p> <p>Nein → Ausgabe</p>	Neues Dokument	Die fachliche Prüfung beinhaltet auch die Machbarkeit.
MA	QM / Leitung	<p>Ausgabe</p> <p>Datei in laufenden Sicherungsbestand aufnehmen</p>	Neues Dokument	Wenn die Inhalte nicht ausreichen, wird das Dokument überarbeitet.
MA	QM / Leitung	<p>ENDE</p>	Neues Dokument, FB „Dokumentierte Informationen“	Wenn der Inhalt einer Einarbeitung bedarf, wird gem. PA „Schulungen“ verfahren.

9.1.3 Leistung Anbieter

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
Vorst. / Koch	Leitung	 <pre> graph TD Start([Start]) --> A[Anbieterbewertung steht an] A --> D{Handelt es sich um einen neuen Anbieter?} D -- Ja --> Z[Zusendung Fragebogen] D -- Nein --> DS[Datensammlung] DS --> A2[Auswertung] A2 --> D2{Ist der Anbieter gesperrt?} D2 -- Ja --> EA[Eintrag Anbieter] D2 -- Nein --> B{Ist der Anbieter von besonderer Bedeutung?} B -- Ja --> PA[PA „Anbieteraudit“] B -- Nein --> E[Eintrag Anbieterbewertung] PA --> E E --> D3{Anbieter gesperrt?} D3 -- Ja --> ENDE([ENDE]) D3 -- Nein --> DP[Datenpflege] DP --> ENDE </pre>	FB „Liste Anbieter“	Termin wird durch Terminplan ausgewiesen oder anderweitig eingeplant.
Vorst. / Koch	Leitung		FB „Liste Anbieter“	Ist der Anbieter neu, wird er einer Erstbewertung unterzogen. Zur Erstbewertung wird ihm das FB „Liste Anbieter“ zugesandt.
Vorst. / Koch	Leitung		Abweichungen, Lieferunterlagen, Reklamationen, Schriftverkehr...	Alle Informationen und weitere Infos aus anderen geeigneten Quellen.
Vorst. / Koch	Leitung		FB „Liste Anbieter“	Kriterienkatalog gemäß FB „Liste Anbieter“.
Vorst. / Koch	Leitung		FB „Liste Anbieter“	Der Anbieter wird in der Liste Anbieter gestrichen.
Vorst. / Koch	Leitung		PA „Anbieteraudit“	Anbieter ist besonderer Anbieter (Monopolanbieter), wenn das Produkt / die Dienstleistung unmittelbaren Einfluss auf das Endprodukt nimmt. Schriftliche Information über die festgestellten Abweichungen an den Anbieter.
Vorst. / Koch	Leitung		FB „Liste Anbieter“	Termin und Maßnahmen in schriftlicher Form festgelegt.
Vorst. / Koch	Leitung		FB „Liste Anbieter“, alle Unterlagen	Anbieter wird in die Liste Anbieter aufgenommen.
				Bei Sperrung wird der Anbieter in der Liste Anbieter gestrichen.

Qualitätsmanagement Verlag



Musterhandbuch

Arbeitsanweisungen

Kinderbetreuung / KiTa

DIN EN ISO 9001:2015

Weitere Anweisungen auf der CD:

4 4 0 Prozesserstellung
7 1 4 BGV A3
7 1 4 Hygieneplan Reinigung
7 1 4 Unfallverhütung
7 2 0 Fachliteratur
Erklärung Prozessanweisung

Ziel	1
Verantwortlich.....	1
Durchführung	1
Symbole.....	2
Mitgeltende Unterlagen.....	2

Ziel

- ⇒ Alle verwendeten Gefahrstoffe bei einer Menge von über 2 Litern müssen gelistet sein (§ 16 Gefahrstoffverordnung)
- ⇒ Die Sicherheitsdatenblätter sind vollständig (§ 17 Gefahrstoffverordnung)
- ⇒ Die Betriebsanweisungen hängen an den Einsatzorten (§ 20 Gefahrstoffverordnung)
- ⇒ Sicherheitserhöhung für die Kinder und Mitarbeiter
- ⇒ Die Mitarbeiter sind vor Aufnahme der Tätigkeit und einmal jährlich im Umgang mit Gefahrstoffen unterwiesen

Verantwortlich

Verantwortlich sind der Vorstand und alle Mitarbeiter/-innen.

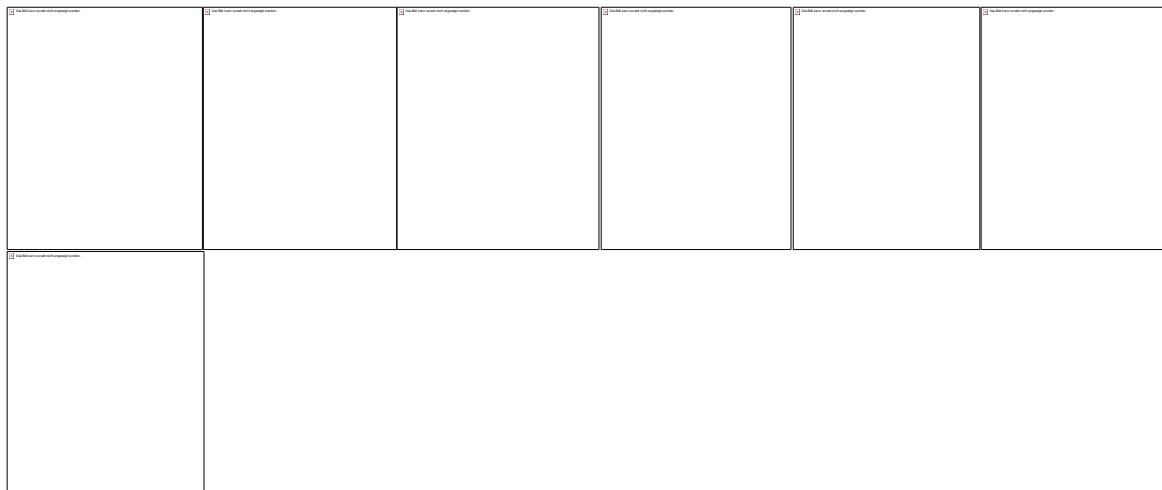
Durchführung

- ⇒ Gefahrstoffe bis zu einer Menge von 2 Litern gehören zu „haushaltsüblichen Mengen“ und fallen nicht unter die Gefahrstoffverordnung. Für die Sicherheit der Kinder ist es aber notwendig, Erste Hilfe Maßnahmen zu kennen.
- ⇒ Alle Gefahrstoffe müssen außerhalb der Reichweite der Kinder aufbewahrt werden.
- ⇒ Die Sicherheitsdatenblätter werden im Büro aufbewahrt.
- ⇒ Bei Neuanschaffungen eines Gefahrstoffes muss dieser in der Gefahrstoffliste ergänzt werden. Die Betriebsanweisungen und das Sicherheitsdatenblatt sind auch zu ergänzen.
- ⇒ Es muss immer darauf geachtet werden, dass so wenige Gefahrstoffe wie möglich im Einsatz sind.
- ⇒ Die Betriebsanweisungen müssen immer vollständig sein und für Erste Hilfe Maßnahmen an einem festen Ort im Büro schnell erreichbar sein.
- ⇒ Einmal jährlich prüft der Vorstand die Gefahrstoffe auf Vollständigkeit und schult die Mitarbeiter im Umgang mit Gefahrstoffen. Die Bescheinigungen sind zwei Jahre aufzubewahren (§ 20, Abs. 2)
- ⇒ **Beim Umgang mit Gefahrstoffen durch die Kinder muss immer ein/e Erzieher/in zugegen sein.**
- ⇒ Nahrungs- und Genussmittel dürfen nur so aufbewahrt werden, dass sie mit Gefahrstoffen nicht in Berührung kommen.
- ⇒ Neue Mitarbeiter/-innen werden vor Arbeitsaufnahme durch die Leitung der Einrichtung unterwiesen.

7.1.4 Arbeitsanweisung

Umgang mit Gefahrstoffen

Symbole



Mitgeltende Unterlagen

- ⇒ Betriebsanweisungen
- ⇒ Sicherheitsdatenblätter
- ⇒ Unterweisungen im Umgang mit Gefahrstoffen
- ⇒ Geschäftsordnung Vorstand

Gefahrstoffliste nach § 16 Abs. 3 Gefahrstoffverordnung

Bezeichnung des Gefahrstoffes mit Link zu Sicherheitsdatenblatt	Einstufung des Gefahrstoffes oder Angabe der gefährlichen Eigenschaften	Mengenbereiche des Gefahrstoffes im Betrieb	Arbeitsbereiche, in denen mit dem Gefahrstoff umgegangen wird	Betriebsanweisung
<u>Glaskeramik-reiniger</u>	Xi / Xn / C	1 Flasche	Küche	<u>Erste Hilfe</u>
<u>Spülmaschinen-reiniger</u>	Xi / Xn / O / N	2 Kartons	Küche Putzkammer	<u>Erste Hilfe</u>
<u>Backofenreiniger</u>	C / F+	1 Flasche	Küche	<u>Erste Hilfe</u>
<u>Sagrotan Allzweckreiniger</u>	Xi / F / C / N	1 Flasche	Putzkammer	<u>Erste Hilfe</u>
<u>Dan Klorix Reiniger</u>	Xi / C	1 Flasche	Putzkammer	<u>Erste Hilfe</u>

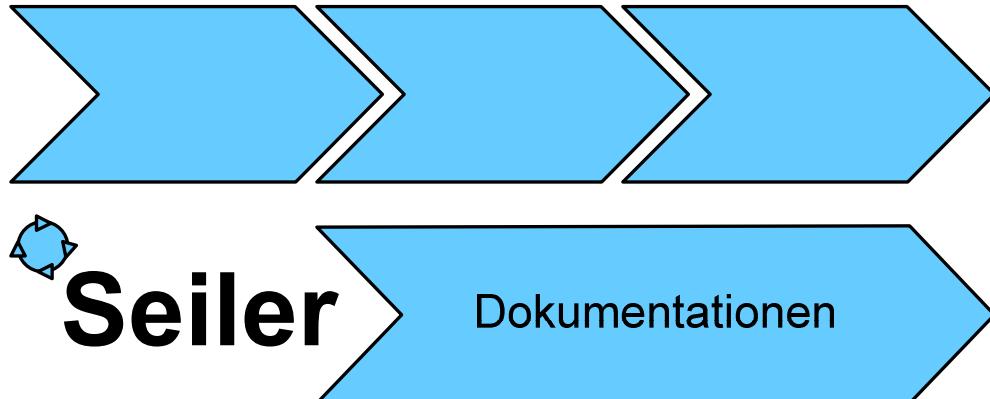
7.1.4 Arbeitsanweisung

Umgang mit Gefahrstoffen

Gefahrstoffliste nach § 16 Abs. 3 Gefahrstoffverordnung

<u>Terpentin</u>	Xn / N	1 Flasche	Putzkammer	<u>Erste Hilfe</u>
<u>Spülmittel</u>	Xi	1 Kanister	Putzkammer	<u>Erste Hilfe</u>
<u>Alleskleber</u>	Xi / F	2 x 1750 g	Abstellraum	<u>Erste Hilfe</u>
<u>Lacke</u>	Xi / Xn / F	3 Sprühflaschen	Abstellraum	<u>Erste Hilfe</u>
Auf Vollständigkeit und Richtigkeit geprüft (1 x jährlich)		Datum: HZ:	Datum: HZ:	Datum: HZ:
		Datum: HZ:	Datum: HZ:	Datum: HZ:
		Datum: HZ:	Datum: HZ:	Datum: HZ:

Qualitätsmanagement Verlag



Musterhandbuch

Formblätter / Nachweisformen

Kinderbetreuung / KiTa

DIN EN ISO 9001:2015

Formblätter / Nachweisformen auf der CD:

- 4 0 0 Kontext
- 4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen
- 4 4 0 Prozesse
- 5 2 0 Qualitätspolitik
- 5 3 0 Geschäftsordnung Elternrat
- 5 3 0 Geschäftsordnung Rat der KiTa
- 5 3 0 Geschäftsordnung Vorstand
- 5 3 0 Organisationsdiagramm
- 5 3 0 Verantwortungen und Befugnisse
- 6 1 0 Chancen und Risiken
- 6 1 0 Notfallplan
- 6 1 0 Risiken Maßnahmen
- 6 2 0 Qualitätsziele
- 6 3 0 Änderungen am QM-System
- 7 1 2 Benennung Qualitätsmanager/-in
- 7 1 3 Liste Infrastruktur
- 7 1 4 Checkliste Hygieneplan Reinigung
- 7 1 4 Hygieneplan Küche
- 7 1 4 Temperaturkontrolle Essenausgabe
- 7 1 4 Temperaturkontrolle Kühleinrichtungen
- 7 1 6 Organisationswissen
- 7 2 0 Belehrung Infektionsschutzgesetz allgemein
- 7 2 0 Bescheinigung §35 Infektionsschutzgesetz
- 7 2 0 Bescheinigung §43 Infektionsschutzgesetz
- 7 2 0 Fachliteratur
- 7 2 0 Kompetenzen
- 7 2 0 Stellenbeschreibung Erzieherin
- 7 2 0 Stellenbeschreibung Koch / Köchin
- 7 2 0 Stellenbeschreibung Leitung
- 7 2 0 Stellenbeschreibung Reinigungskraft
- 7 2 0 Unterweisung Arbeitsschutzgesetz
- 7 2 0 Unterweisung Gefahrgüter
- 7 2 0 Urlaubsantrag
- 7 4 0 Protokoll Besprechung
- 7 5 1 Dokumentierte Informationen
- 8 1 0 Konzept
- 8 2 1 Änderungsmeldung Kreisjugendamt
- 8 2 1 Anmeldung
- 8 2 1 Aufnahmemeldung Kreisjugendamt
- 8 2 1 Kindergartenordnung
- 8 2 1 Zusage Aufnahme
- 8 4 2 Checkliste Anbieter
- 8 4 2 Liste Anbieter Umfang Kontrolle
- 8 5 1 Medikamentengabe
- 8 5 1 Selbstreflexion
- 8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
- 8 5 2 Unterschriftenliste
- 8 6 0 Prüfplan
- 8 7 0 Fehlerliste Einrichtung
- 8 7 0 Nichtkonforme Prozessergebnisse
- 9 1 2 Kundenzufriedenheit
- 9 1 3 Leistung Anbieter
- 9 1 3 Leistungsbewertung
- 9 2 2 Auditbericht
- 9 2 2 Auditcheckliste 9001:2015
- 9 2 2 Auditplan
- 9 2 2 Auditprogramm
- 9 3 2 Managementbewertung
- 10 2 2 Maßnahmenplan
- 10 3 0 Fortlaufende Verbesserungen

4.4.0 Prozesse

Beispiele in Rot

Allgemein

Die jeweilige Prozessabfolge ist in den Prozessanweisungen beschrieben.

Prozess	Eingaben	Erwartete Ergebnisse	Kriterien, Methoden, Leistungsindikatoren	Wechselwirkungen	Ressourcen	Verantwortungen / Befugnisse	Risiken / Chancen	Überwachungsmethode
6 1 0 Ermittlung Risiken / Chancen	Risiken und Chancen	Beherrschung Risiken, Erkennung von Chancen	Fehler, festgelegte Anforderungen, Auswertungen	keine	keine	Leitung und Vorstand → Ermittlung	keine	Laufende Vorlage der Ergebnisse und deren Auswertung
6 3 0 Planung Änderungen	Bedarf an Korrekturen und Verbesserungen	Änderungen sind ohne Fehler durchgeführt	Planung von Änderungen mit Beteiligten, Prozessergebnisse	Alle Prozesse	Mitarbeiter/-innen und individuelle Ressourcen	Leitung und Vorstand → Ermittlung, Mitarbeiter/-innen → Erreichung	Verbesserungen, Änderung ohne Wirkung	Terminierte Überwachung, Managementbewertung
7 1 3 Externe Wartungen	Umgebungsbedingungen, Herstellerangaben	Produkt voll verwendungsfähig	Sicherheitseinrichtungen, Herstellerangaben, laufende Prüfungen	Dienstleistung, Interne Wartungen	Finanziell	Leitung und Vorstand → Durchführung	Keine sorgfältige Durchführung	Prüfung der Produkte nach Wartung und Prüfung der Leistungsnachweise
7 1 3 Interne Wartungen	Herstellerangaben, Wartungshinweise	Produkt voll verwendungsfähig	Kompetenzen intern vorhanden, Sauberkeit des Bereiches	Dienstleistung, Externe Wartungen	Ersatzteile, Kompetenz	GF → Durchführung	Keine sorgfältige Durchführung	Prüfung der Produkte nach Wartung, Aufsicht in Stichproben
7 2 0 Schulungen	Erforderliche Kompetenzen, regulatorische Vorgaben	Notwendige und Regelschulungen sind durchgeführt	Schulungen müssen fachlich gut sein, Kenntnismehrung	Alle Prozesse	Mitarbeiter/-innen	Leitung und Vorstand → Ermittlung, Abteilungsleitungen & Anbieter → Durchführung	Kenntnismehrung, Wissensverlust durch Ausscheiden	Dauerhafte Dienstaufsicht, Auswertung Fehler und Korrekturen
7 4 0 Externe Kommunikation	Anfragen von Externen, regulatorische Vorgaben	Erfüllung Informationspflichten	Anfragen berechtigt und inhaltlich richtige Informationen	Analyse- und Leitungsprozesse	Mitarbeiter/-innen	Leitung und Vorstand → Ermittlung und Durchführung	Falsche Informationen, Ansehen verbessert sich	Überprüfung im Einzelfall durch GF und Vorstand
7 4 0 Interne Kommunikation	Informationen aus Leistungsbewertung und regulatorischen Vorgaben	Kenntnismehrung, Fehlervermeidung	Besprechung der Ergebnisse und planen von Korrekturen / Verbesserungen	Alle Prozesse	Mitarbeiter/-innen	Leitung → Planung, Mitarbeiter/-innen → Durchführung	Fehler vermeiden, Verbesserungen herbeiführen	Ergebnisse bei Besprechungen erörtern, Fehlerauswertung
7 5 3 Lenkung aufgezeichneter Informationen	Regulatorische und normative Anforderungen, eigene Festlegungen	Notwendige Aufzeichnungen vorhanden, lesbar und geschützt	Ermittlung der Eingaben und Auswertung	Alle Prozesse	Mitarbeiter/-innen, Normen- und Gesetzessammlungen	Leitung → Planung, festgelegte Bereiche → Durchführung	Nicht alle Aufzeichnungen sind geladen, Nachweis vorhanden	Laufende Selbstprüfung der Bereiche, internes Audit
7 5 3 Lenkung externer Informationen	Regulatorische und normative Anforderungen, Kundenanforderungen	Einhaltung von Vorgaben	Laufende Auswertung der Fachpresse und Kontakt mit Organisationen	Kundenbezogene Prozesse, Leitungsprozesse	Mitarbeiter/-innen, Fachpresse	Leitung und Vorstand → Ermittlung & Umsetzung	Wichtige Vorgaben werden nicht erkannt, Verbesserung der Leistung	Bewertung in Besprechungen, internes Audit

4.4.0 Prozesse

Beispiele in Rot

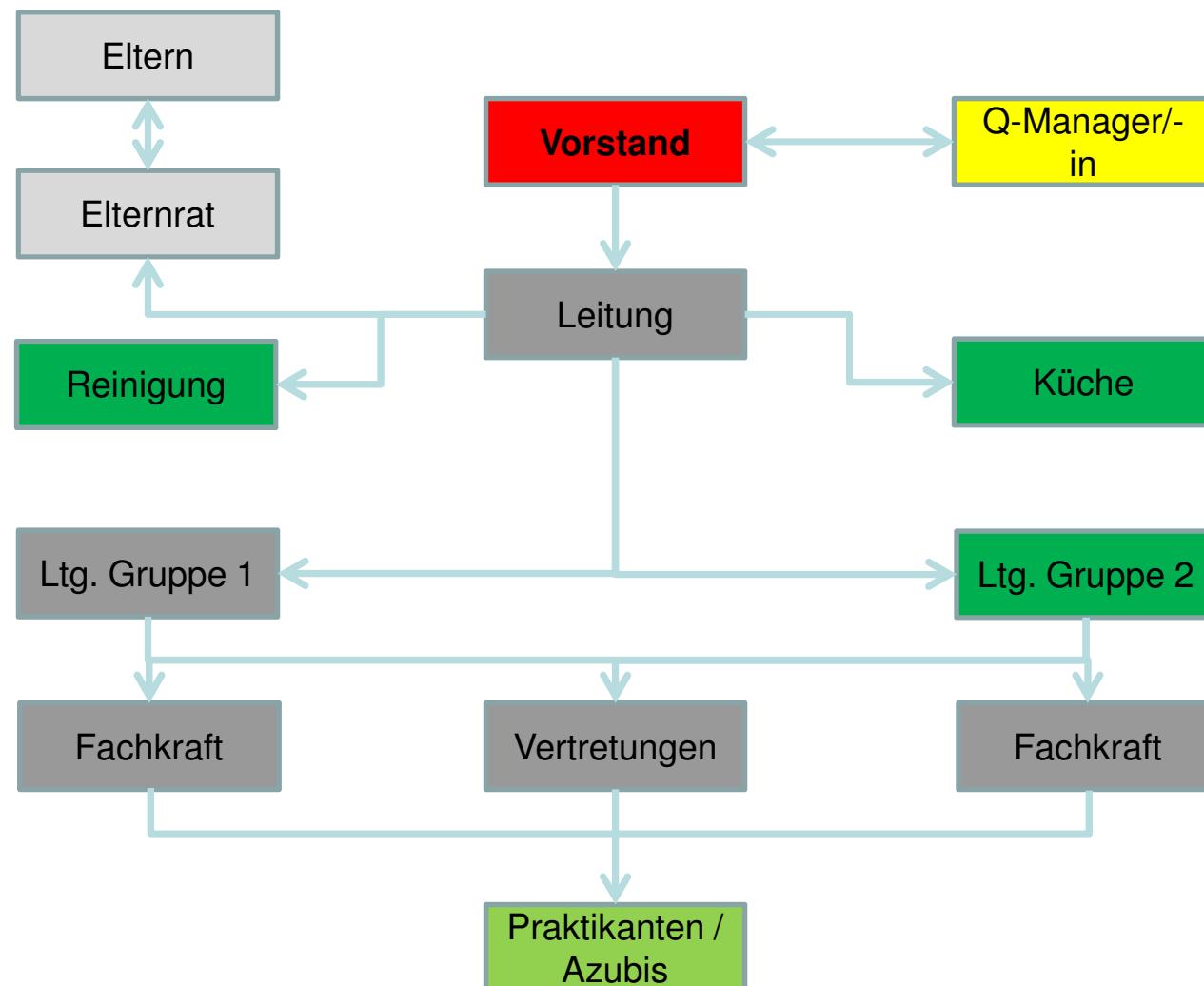
Prozess	Eingaben	Erwartete Ergebnisse	Kriterien, Methoden, Leistungsindikatoren	Wechselwirkungen	Ressourcen	Verantwortungen / Befugnisse	Risiken / Chancen	Überwachungsmethode
7.5.3 Lenkung interner Informationen	Vorgaben zur Durchführung der Dienstleistungserbringung	Alle notwendigen dokumentierten Informationen sind erstellt und gelenkt	Erfassung aller notwendigen Informationen und Beschreibung	Alle Prozesse	Mitarbeiter/-innen, EDV	Leitung und Vorstand → Ermittlung & Erstellung, Mitarbeiter/-innen → Beachtung	Wichtige Informationen fehlen, Kenntnismehrung	Mitarbeiter/-innen laufend, Leistungsbewertung, internes Audit
8.2.x Kommunikation mit dem Kunden und fortfolgende	Kundenzufriedenheit, Reklamationen, Mitteilungen, E-Mails, gesetzliche Vorgaben	Entscheidungen über Aufnahme, disziplinarisch, Ablehnung	Bewertung der Eingaben, systematische Abarbeitung, Verbesserungen / Fehler / Korrekturen umsetzen	Alle Prozesse	Mitarbeiter/-innen, Material, Gesetzgebung	Vorstand → Ermittlung, Mitarbeiter/-innen → Umsetzung	Leistung der Einrichtung verbessert, Gewährleistung der Versorgung oder verschlechtert sich	Überwachung der Korrekturen, Leistungsbewertung, internes Audit
8.4.2 Kontrolle Dienstleistungen	Leistungsbeschreibungen der Dienstleistung(en)	Feststellung der Durchführung wie beauftragt	Begutachtung, Prüfung Leistungsnachweise	Beschaffung	Mitarbeiter/-innen	Bedarfsträger → Prüfung und Freigabe	Leistung nicht ausreichend oder Eignung festgestellt	Prüfung der Dienstleistung mittels Vorgaben
8.4.2 Kontrolle Lieferungen	Leistungsbeschreibungen bereitgestellte Produkte	Feststellung der Verwendungsfähigkeit oder Ablehnung	Prüfung der Eigenschaften der Leistung gegenüber den Beschaffungsangaben, Kundenvorgaben	Beschaffung, Produktion, Vorstand	Mitarbeiter/-innen, Prüfhardware	Bedarfsträger → Prüfung und Freigabe	Lieferung nicht ausreichend geprüft, Eignung festgestellt	Prüfung der Hardware mittels Vorgaben
8.4.3 Kommunikation Anbieter	Dokumentierte Informationen zur Beschaffung	Leistung entsprechend der Vorgaben, Leistungsverbesserung	Zusammenstellung der benötigten Informationen, Übermittlung, Abstimmung und Freigabe	Beschaffungsprozesse	Mitarbeiter/-innen, EDV, Technische Dokumentation	Einkauf → Übermittlung und Freigabe, Mitarbeiter/-innen Zusammenstellung	Keine ausreichenden Informationen übermittelt	Prüfung vor Übermittlung und Prüfung der Bereitstellung der Leistung
9.1.2 Kundenzufriedenheit	Rückmeldungen, Reklamationen, Befragungsergebnisse	Information zur Kundenzufriedenheit, Verbesserung der Leistung	Erfassen, bewerten, Maßnahmen ableiten und überwachen	Alle Prozesse	Mitarbeiter/-innen, Individuell festzulegen	Leitung / Vorstand → Bewertung, Entscheidung, Mitarbeiter/-innen → Mitarbeit	Kundenzufriedenheit verbessern, Leistung verbessern	Auswertung der Ergebnisse, internes Audit
9.1.3 Leistungsanalyse	Informationen über Leistungen	Informationen zur Einrichtungsleistung, Entscheidungsgrundlagen	Daten erheben, Auswertung, Ableitung Verbesserungen	Verbesserungen, Korrekturen, Kundenzufriedenheit, Leistung Anbieter	Mitarbeiter/-innen	Leitung / Vorstand → Bewertung, Entscheidung, Mitarbeiter/-innen → Mitarbeit	Keine ausreichenden Daten vorhanden, Verbesserungen erkennen und ableiten	Auswertung in festzulegenden Abständen
9.1.3 Leistung Anbieter	Ergebnisse Kontrollen, Beschaffung, Dienstleistung, Prüfungen	Aussagefähige Daten, Verbesserungen erkennen	Zusammenfassung der Ergebnisse und Auswertung, Ableitung Maßnahmen	Beschaffung, Kontrolle Bereitstellung, Leistungsanalyse	Mitarbeiter/-innen	Einkauf → Durchführung, Entscheidung, Dienstleistung → Unterstützung	Keine Bewertung, Leistungsverbesserung der Anbieter	Auswertung der Daten, Internes Audit
9.2.2 Internes Audit	Alle Informationen	Aussage zu Stand des QM-Systems	Vorgehen entsprechend DIN EN ISO 19011	Alle Prozesse	Mitarbeiter/-innen	Auditleitung → Durchführung, GF → Entscheidung, Bereiche → Mitarbeit	Erkennung Verbesserungen und Abweichungen	Auswertung Ergebnisse

4.4.0 Prozesse

Beispiele in Rot

Prozess	Eingaben	Erwartete Ergebnisse	Kriterien, Methoden, Leistungsindikatoren	Wechselwirkungen	Ressourcen	Verantwortungen / Befugnisse	Risiken / Chancen	Überwachungsmethode
10 1 0 Planung Verbesserung	Ergebnisse aus Leistungsbewertung, internes Audit, Korrekturen und Fehlerlenkung	Verbesserungen erkannt, festgelegt und überwacht	Auswertung Informationen, Verbesserungen festlegen und abarbeiten, abschließende Bewertung	Alle Prozesse	Mitarbeiter/-innen und individuell	Leitung / Vorstand → Bewertung, Entscheidung, Mitarbeiter/-innen → Mitarbeit	Verbesserungen greifen nicht, Leistung der Einrichtung verbessert sich	Überwachung während der Durchführung, übergreifende Auswertung in Leistungsanalyse
10 2 0 Korrekturmaßnahmen	Dokumentierte Informationen zu Problemen, Prozessergebnissen, Leistungsanalysen...	Korrektur ist umgesetzt, Problem ist nachhaltig beseitigt	Analyse, Bewertung, Maßnahme festlegen, überwachen, Wirksamkeit prüfen	Alle Prozesse	Mitarbeiter/-innen und individuell	Mitarbeiter/-innen → Durchführung und Überwachung in Eigenregie	Korrekturen werden nicht abgearbeitet, Fehler sind beseitigt	Laufende Überwachung durch Abteilung, übergreifende Auswertung in Leistungsbewertung

5.3.0 Organisationsdiagramm



5.3.0 Organisationsdiagramm

Vorstand: Hans Mustermann
Qualitätsmanagement:
Elternrat:
Leitung der Einrichtung:
Leitung Gruppe 1:
Ergänzung Gruppe 1:
Leitung Gruppe 2:
Ergänzung Gruppe 2:
Reinigungskraft:
Koch / Köchin:
Vertretung

Bitte Namen und Funktionen angeben!

7.1.6 Organisationswissen

Beispiele in Rot

Benötigtes Wissen / Informationen aus:	Vorhanden?	Geplantes Zusatzwissen, Maßnahme	Aufrechterhaltung / Vermittlung
Leitung, Sozialpädagogin	Ja	Anwenderschulungen MS-Office, Volks-	Externer Lehrgang
hochschulkurs			
Gruppenleitung 1, Jugend und Heimer-	Ja	Deutscher Qualifikationsrahmen für Kin-	Externe Schulungen, Fachtagungen / Weiterbildun-
zieherin		dergarten	gen
Küche, ausgebildete Köchin	Ja	Vegane Zubereitung von Essen	Fortbildung IHK