Qualitätsmanagement

bei der Arbeiterwohlfahrt
im Unterbezirk Ennepe-Ruhr

Warum betreiben wir eigentlich
ein Qualitätsmanagementsystem
bei der AWO EN…

Wir leisten gute Arbeit wenn…

… wir wissen was wir tun, warum wir es tun und wie wir es tun

… wir unsere Arbeit immer weiter verbessern

… wir die Zufriedenheit der Menschen erhöhen - Erfolgserlebnisse haben

… wir unseren Arbeitsplatz ein Stück weit interessanter gestalten

Und deshalb:

„Sollte sich das QMS unserer Arbeit anpassen und nicht umgekehrt“

Grundlagen im AWO-Qualitätsmanagement

Was ist Qualität?

<u>Qualität ist, wenn die gestellten Anforderungen erfüllt werden!</u>

Besser erfüllt → höhere Qualität
Schlechter erfüllt → niedrigere Qualität

Um eine hohe Qualität zu erreichen nutzen wir u.a. das Qualitätsmanagement

Wie können wir uns verbessern:

- Verantwortungen **festlegen**
- Den Informationsfluss **organisieren**
- Wiederkehrende Arbeitsabläufe **regeln & standardisieren**
  = Verfahrensanweisungen (VA)
- Zwischenprüfungen (Audits) durchführen, zur **Sicherung der Qualität** von Arbeitsschritten

Gut organisierte Arbeitsabläufe bedeuten:
Gute Arbeitsergebnisse & Zufriedenheit bei uns und unseren Kunden

Wir wollen ständig besser werden…

Grundkonzept des QM

PDCA Cycle

Qualitäts - Regelkreis

inspirieren

- Was ist noch zu tun?
- Einführung planen
- Dokumentation
- Einhaltung prüfen

reflektieren

- Was wurde erreicht?
- Überprüfen
- Freigabe oder
- Weitere Optimierungen einleiten

- Absicherung der Qualität
- Wie soll es sein?
- Planung der Umsetzung
- Erkennen von Verbesserungspotenzialen
- Erhaltung der Qualität

mobilisieren

- Was tun wir uns wie?
- Ressourcen bereit stellen
- Umsetzung
- Abläufe optimieren

wertschätzen

QM > praxisorientiert & bedarfsgerecht gestalten

„Wer aufhört, besser zu werden, hat aufgehört, gut zu sein“ *Phillip Rosenthal*

Qualitätsnormen

Bei unserer **AWO EN** kommen folgende Qualitätsnormen zum Einsatz:

- DIN EN ISO 9001:2015
- Norm AZAV (Bildungsnorm)
- AWO Normen vom Bundesverband

DIN EN ISO 9001:2015

DIN	**DIN D**eutsches **I**nstitut für **N**ormung **e. V.** (in Berlin)
EN	**E**uropäische **N**orm
ISO	International Organization for Standardization (in Genf) **Anm.: ISO** stammt vom griechischen Wort „isos“ ab, abstammt, das „gleich, im Bezug auf etwas“ bzw. „auf einer gleiche Ebene“ bedeutet.
9001	Kennzahl für **Qualitätsmanagementsysteme**
2015	Jahr der Gültigkeit

- Branchen<u>neutrales</u> Modell für **Qualitätsmanagementsysteme**
- Weltweit **162** Mitgliedsländer
- Ist für alle Dienstleistungsunternehmen und soziale Einrichtungen geeignet

Wer macht die Norm?

- Europäische Komitee für Normung mit Sitz in Brüssel
- Mitglieder aus 19 europäischen Staaten

- **Die AWO EN ist Zertifiziert seit 1998**

Norm AZAV

AZAV - Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung

- Bundesministerium (BM) für Bundesministerium für Arbeit und Soziales
- Besteht seit Juni 2004 (AZWV) – Überarbeitet seit 06. April 2012 (AZAV)
- Basiert auf dem "Gesetz zur Verbesserung der Eingliederungschancen am Arbeitsmarkt"

Die AZAV-Norm regelt

- die Zulassung von Trägern und Maßnahmen der Arbeitsförderung nach SGB III
- das Zulassungsverfahren, ergänzend zu den Vorschriften nach §§ 176 ff. SGB III

- Bei der AWO EN findet diese Norm derzeit Anwendung
  im Berufsbildungsbereich des Fachbereichen I / II & IV

Zertifiziert seit Mai 2006 (FB V), erweitert in 2012 auf FB IV

AWO Norm

AWO Bundesverband Abteilung - Qualitätsmanagement
• Grundlage der AWO Norm ist ISO 9001:2015
• Beschreibt konkrete Qualitätsmindeststandards • Diese Mindeststandards sind angepasst an die jeweiligen Einrichtungen **Zum Beispiel:** ▪ Geschäftsstellen/Oberste Leitung ▪ Ambulante Dienste ▪ Wohnhäuser ▪ Werkstätten für Menschen mit Behinderungen ▪ Kindertageseinrichtungen ▪ Einrichtungen die Weiterbildungsmaßnahmen durchführen ▪ Suchtberatungen ▪ Dienstleistungen…

QM-Unterlagen

Der Inhalt (Forderungen) dieser Normen fließen bei der AWO EN in **Verfahrensanweisungen** ein.

- Beschreibung der Struktur der AWO UB EN
- Qualitätspolitik und Qualitätsziele
- Qualitätsplanung
- Managementfragen (Personal, Gebäude, etc.)
- Prozessorientierte Verfahren in den Fachbereichen

  → Wer, wann, was ausführt

Zugang zu QM-Unterlagen

Der Unterbezirk Ennepe-Ruhr stellt alle Unterlagen, Formulare Arbeitsanweisungen, PDF Dokumente & Informationen wie folgt bereit:

- über die Vorgesetzten & Leitungen
- über den QM Ordner (portal.awo-en.de /qu_awo_ub Server (demnächst über Intranet)

Die QM-Unterlagen legen unser Vorgehen & Handeln <u>verbindlich</u> fest.

Die Bearbeitung & Freigabe der Dokumente obliegt nur den Bereichsleitungen, Abteilungsleitungen bzw. dem QMB & der Geschäftsführung (OL)

Inhalte des QM-Ordners

u.a.: Verfahrensanweisungen

Organigramme/Stellvertretungsregelungen

Formulare

Normen (externe Forderungen)

Tarifvertrag

Telefonverzeichnis/Ansprechpartner

Informationen zu internen und externen Audits

Gesetze/Betriebsvereinbarungen

Datenschutzordner

Analysen/Auswertungen

DANKE !!!

Noch Fragen?