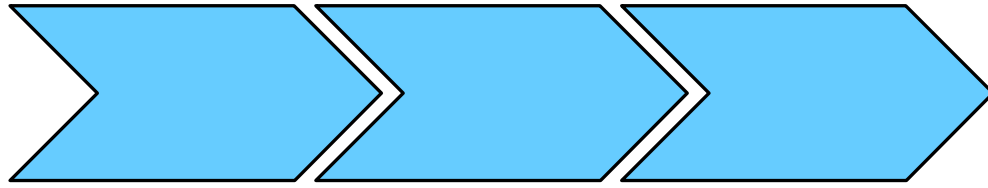


Qualitätsmanagement Verlag



Seiler

Dokumentationen

Musterhandbuch Kinderbetreuung

DIN EN ISO 9001:2008

Prozessorientiert

ISBN 978-3-935388-46-7

Auflage 3

Index:

Vorwort

Allgemeine Informationen

Benutzerhinweise
Abkürzungsverzeichnis
Prozessfeld

Kapitel 1 und 2 Anwendungsbereich und normative Verweise

dazu:

200 Formblatt "Liste der Normen Gesetze Anforderungen"

Kapitel 3 Begriffe

Kapitel 4 Qualitätsmanagementsystem

dazu:

Formblätter:

423 Formblatt "Liste der Dokumente"

424 Formblatt "Datensicherung"

Arbeitsanweisungen:

423 Arbeitsanweisung "Erstellung von Dokumenten"

Prozessanweisungen:

423 Prozessanweisung "Lenkung von Dokumenten"

Kapitel 5 Verantwortung der Leitung

dazu:

Formblätter:

510 / 530 Formblatt "Verpflichtung der Leitung / Qualitätspolitik"

541 Formblatt "Qualitätsziele"

551 Formblatt "Organisationsdiagramm"

551 Formblatt "Geschäftsordnung Elternrat"

551 Formblatt "Geschäftsordnung Rat der KiTa"

551 Formblatt "Geschäftsordnung Vorstand"

553 Formblatt "Benennungsschreiben Beauftragte der obersten Leitung"

553 Formblatt "Protokoll Besprechung"

560 Formblatt "Managementbewertung"

Arbeitsanweisungen:

--

Prozessanweisungen:

553 Prozessanweisung "Interne Kommunikation"

Kapitel 6 Management von Ressourcen

dazu:

Formblätter:

620 Formblatt "Checkliste Einarbeitung Mitarbeiter"

620 Formblatt "Fachliteraturliste"

620 Formblatt "Schweigepflicht"

620 Formblatt "Stellenbeschreibung Erzieherin"

620 Formblatt "Stellenbeschreibung Koch"

620 Formblatt "Stellenbeschreibung Leitung Tagesstätte"

620 Formblatt "Stellenbeschreibung Reinigungskraft"

620 Formblatt "Urlaubsantrag"

630 Formblatt "Belehrung §35 Infektionsschutzgesetz"

630 Formblatt "Belehrung §43 Infektionsschutzgesetz"

- 630 Formblatt "Belehrung Infektionsschutzgesetz Allgemein"
- 630 Formblatt "Unterweisung Arbeitsschutzgesetz"
- 630 Formblatt "Unterweisung Gefahrstoffe"

Arbeitsanweisungen:

- 620 Arbeitsanweisung "Fachliteratur"
- 630 Arbeitsanweisung "BGV A3"
- 630 Arbeitsanweisung "Umgang mit Gefahrstoffen"
- 630 Arbeitsanweisung "Unfallverhütung"

Prozessanweisungen:

- 620 Prozessanweisung "Schulungen intern"

Kapitel 7 Produkt- und Dienstleistungsrealisierung

dazu:

Formblätter:

- 710 Formblatt "Konzept"
- 710 Formblatt "Prozesslandschaft"
- 723 Formblatt "Änderungsmeldung Kreisjugendamt"
- 723 Formblatt "Anmeldung"
- 723 Formblatt "Aufnahmeantrag als Fördermitglied"
- 723 Formblatt "Aufnahmemeldung Kreisjugendamt"
- 723 Formblatt "Kindergartenordnung über die Tagesstätte"
- 723 Formblatt "Vertrag zur Aufnahme in den Verein"
- 723 Formblatt "Zusage Aufnahme"
- 741 Formblatt "Liste der Lieferanten"
- 751 Formblatt "Checkliste Hygieneplan Reinigung"
- 751 Formblatt "Hygieneplan Küche"
- 751 Formblatt "Temperaturkontrolle Essensausgabe"
- 751 Formblatt "Temperaturkontrolle Kuehlanlagen"
- 751 Formblatt "Unfallmeldung für Kinder"
- 753 Formblatt "Unterschriftenliste"
- 754 Formblatt "Medikamentengabe"
- 755 Formblatt "Selbstreflexion"

Arbeitsanweisungen:

- 751 Arbeitsanweisung "Hygieneplan Reinigung"

Prozessanweisungen:

- 741 Prozessanweisung "Beschaffung"

Kapitel 8 Messung, Analyse und Verbesserung

dazu:

Formblätter:

- 821 Formblatt "Kundenzufriedenheit"
- 822 Formblatt "Auditabweichung"
- 822 Formblatt "Auditcheckliste"
- 822 Formblatt "Auditplan"
- 852 Formblatt "Maßnahmenplan"

Arbeitsanweisungen:

--

Prozessanweisungen:

- 821 Prozessanweisung "Kundenzufriedenheit"
- 822 Prozessanweisung "Internes Audit"
- 830 Prozessanweisung "Lenkung fehlerhafter Produkte"
- 852 853 Prozessanweisung "Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen"



Inhaltsübersicht


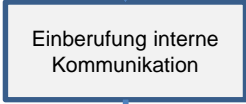
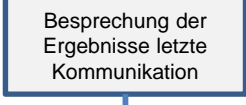
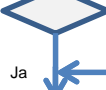
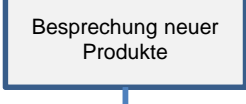
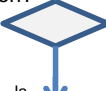
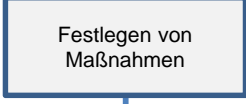
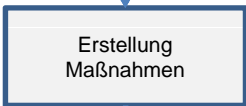
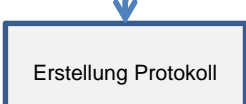
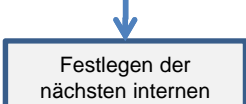

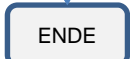
Alle Prozesse, Arbeitsanweisungen, Formblätter und Nachweise und weitere Vorlagen sowie Dokumente und Prüfanweisungen zum Arbeitsschutz finden Sie auf der beiliegenden CD in den entsprechenden Verzeichnissen (vgl. Verzeichnisstruktur).

4.2.3 Lenkung von Dokumenten

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
MA	Leitung	Start		
MA	Leitung	Dokument neu erfassen oder überarbeiten	Neues Dokument	Durch den Ersteller oder durch den Verfasser des Dokuments. Die Leitung bewertet das Dokument auf seine Gültigkeit
MA	Leitung	Handelt es sich um ein neues Dokument?		
MA	Leitung	Nein → Alte Dokumente vernichten	FB „Liste der Dokumente“ (4.2.4)	In der Liste der Dokumente werden die alten Exemplare eingezogen und vernichtet. Eines dieser Exemplare wird archiviert
MA	Leitung	Stempelung „alt“	Altes Dokument	Altes Dokument kennzeichnen und auf Inhalt prüfen, handschriftliche Kennzeichnung ist ebenfalls möglich
MA	Leitung	Ablage Archiv / Datensicherung	Altes Dokument	Dokument geht als Original ins Archiv und als gesicherte Datei in die Datensicherung
MA	Leitung	Revisionsstand erhöhen (+1)	Überarbeitetes Dokument	Revisionsstand des überarbeiteten Dokumentes erhöhen
MA	Leitung	Fachliche Prüfung	Überarbeitetes Dokument	Die fachliche Prüfung beinhaltet auch die Machbarkeit
MA	Leitung	Fachliche und inhaltliche Prüfung in Ordnung?		
MA	Leitung	Nein → Überarbeitung	Neues Dokument	Wenn die Inhalte nicht ausreichen, wird das Dokument überarbeitet
Leitung	Leitung	Muss aufgrund des Inhaltes eine Schulung erfolgen?		
Leitung	Leitung	Ja → PA „Schulungen“	Neues Dokument, PA „Schulungen“ (6.2.2)	Wenn der Inhalt einer Einarbeitung benötigt, wird gemäß PA „Schulung“
MA	Leitung	Ausgabe	Neues Dokument	Ausgabe des neuen Dokuments an alle Mitarbeiter/-innen, um eine optimale Verteilung von notwendigen Informationen zu erzielen
MA	Leitung	Datei in laufenden Sicherungsbestand aufnehmen	Neues Dokument	Datei wird in die Datensicherung aufgenommen
		ENDE		

PA = Prozessanweisung
AA = Arbeitsanweisung
VA = Verantwortlich
MA = Mitarbeit / Mitarbeiter/-in
GL = Geschäftsleitung

5.5.3 Interne Kommunikation

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
				
MA	Leitung		E-Mail	Einzel- oder Routinebesprechung gemäß Plan oder aus außerordentlichem Anlass
MA	Leitung		FB „Besprechungsprotokoll“ (5.5.3)	Bei Bedarf Besprechung von Punkten der letzten internen Kommunikation
MA	Leitung	<p>Punkte gemäß Termin abgearbeitet?</p> 	PA „Korrektur- & Vorbeugemaßnahmen“ (8.5.2 / 8.5.3)	Falls Termin oder Maßnahme nicht eingehalten wird gemäß PA „Korrektur- & Vorbeugemaßnahmen“ verfahren
MA	Leitung		FB „Besprechungsprotokoll“ (5.5.3)	Bei größeren Besprechungen mit Agenda müssen die Entscheidungsträger vor Ort sein
MA	Leitung	<p>Sind Maßnahmen festzulegen?</p> 		Prüfung durch Entscheidungsträger. Ist die Besprechung rein informell, sind keine Maßnahmen festzulegen
MA	Leitung		FB „Besprechungsprotokoll“ (5.5.3), FB „Maßnahmenplan“ (8.5.2)	Maßnahmen müssen geeignet sein, um das gewünschte Ziel zu erreichen. Festlegung erfolgt gemäß FB „Maßnahmenplan“
MA	Leitung		FB „Besprechungsprotokoll“ (5.5.3) oder FB „Maßnahmenplan“ (8.5.2)	Detaillierte Schilderung des Problems, der Maßnahme, des Termins und der Verantwortung
MA	Leitung		FB „Besprechungsprotokoll“ (5.5.3)	Protokoll kann auch in Form einer Notiz geschehen
MA	Leitung		FB „Besprechungsprotokoll“ (5.5.3)	Falls neue Besprechung notwendig, wird der Termin im Protokoll eingetragen (in der Regel 14-Tages-Rhythmus)
MA	Leitung		FB „Besprechungsprotokoll“ (5.5.3)	Informationen aller Mitarbeiter/-innen. Die Erkenntnisse gehen in FB „Managementbewertung“ ein
				
				PA = Prozessanweisung AA = Arbeitsanweisung VA = Verantwortlich MA = Mitarbeit / Mitarbeiter/-in GL = Geschäftsleitung

Liste der Prozessbeschreibungen MH Kinderbetreuung

**Weitere Prozessbeschreibungen finden Sie auf der beiliegenden
CD-ROM im Verzeichnis CD:\2 Prozesse:**

423	Prozessanweisung "Lenkung von Dokumenten"
553	Prozessanweisung "Interne Kommunikation"
620	Prozessanweisung "Schulungen intern"
741	Prozessanweisung "Beschaffung"
821	Prozessanweisung "Kundenzufriedenheit"
822	Prozessanweisung "Internes Audit"
830	Prozessanweisung "Lenkung fehlerhafter Produkte"
852 853	Prozessanweisung "Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen"

Inhaltsverzeichnis

Grundlage	1
Ziel und Grund	1
Allgemeines	1
Forderungen	1
Grundlagen	1
Erstellung	1
Prüfung / Freigabe	1
Änderungen	2

Grundlage

Kapitel 4 Abschnitt 4.2.3 "Lenkung von Dokumenten".

Ziel und Grund

Ziel dieser Anweisung ist die Vereinheitlichung und eindeutige Regelung zur Erstellung und Pflege von Arbeitsanweisungen und Formblättern.

Allgemeines

Grundsätzlich ist die Leitung für die Erstellung von Arbeitsanweisungen und Formblättern zuständig. Die Freigabe der Dokumente wird durch die Leitung durchgeführt. Die Prüfung wird durch Handzeichen auf dem Skript dokumentiert. Die Anweisung umfasst das gesamte Unternehmen.

Forderungen

An ein Dokument / Formblatt in unserem Betrieb werden folgende formale Forderungen gestellt.

Grundlagen

Ein Dokument hat eine schriftliche Grundlage (in der Regel DIN EN ISO 9001) und wird vom Verfasser für den individuellen Bereich begründet. Es definiert das angestrebte Ziel. Der Inhalt steht stets im Einklang mit der DIN EN ISO 9001 und wird somit von der Leitung auf die Verträglichkeit mit den Normenforderungen geprüft.

Die Arbeitsanweisung bzw. das Formblatt soll kurz, aber prägnant gehalten sein. Personen dürfen namentlich nicht erwähnt werden. Nur geläufige Abkürzungen sind geeignet.

Zur einfachen Erkennung von Qualitätsaufzeichnungen, Arbeitsanweisungen und Formblätter unseres Unternehmens werden immer die Schriftarten "Times New Roman" oder "Arial" verwendet, sofern Ihre Gestaltung dies erlaubt. Alle anderen Unterlagen sowie persönliche Aufzeichnungen können in einer anderen Schriftart geschrieben werden.

Erstellung

Auftrags- und produktbezogene Dokumente werden von den jeweiligen Mitarbeitern in Eigenverantwortung erstellt. Jedes Dokument muss als Mindestangaben Titel, Dateiname und Ausgabestand enthalten. Der Dateiname entspricht gleichermaßen der Dokumentenkennzeichnung. Aus dem Dateinamen geht jeweils auch der Revisionstand hervor. Im Dateinamen wird auf Sonderzeichen, wie Punkt, Komma, Ausrufezeichen, usw. verzichtet.

Prüfung / Freigabe

Alle Managementdokumente (z. B. Kapitel des Managementhandbuchs, Verfahrens- und Arbeitsanweisungen, Checklisten, Formulare, usw.) sind vor Verteilung von einer fachlich kompetenten und von der Dokumenterstellung unabhängigen Person auf inhaltliche Vollständigkeit und Praktikierbarkeit zu prüfen. Die Freigabe von Dokumenten erfolgt durch die Leitung, welche auch einen Vertreter benennen (in der Regel den BdoL) kann. Der Ausgabestand wird fortgeführt und im Dateinamen geändert.

4.2.3 Arbeitsanweisung Erstellen von Dokumenten

Änderungen

Auftrags-/ produktbezogene Unterlagen dürfen nur vom Ersteller bzw. in Abstimmung mit dem erstellenden Bereich geändert werden. Die Ersteller der jeweiligen Dokumente sind verantwortlich für die Verteilung an alle Mitarbeiter. Geänderte Stellen sind in den Dokumenten deutlich zu kennzeichnen. Die Änderungen sind mit dem geänderten Dateinamen (Erhöhung des Revisionsstands) auf allen Seiten zu versehen. Veraltete Dokumente sind am Arbeitsplatz zu entfernen.

Liste der Arbeitsanweisungen MH Kinderbetreuung

**Weitere Arbeitsanweisungen finden Sie auf der beiliegenden
CD-ROM im Verzeichnis CD:\3 Arbeitsanweisungen:**

423	AA "Erstellen von Dokumenten"
620	AA "Fachliteratur"
630	AA "BGV A3"
630	AA "Umgang mit Gefahrstoffen"
630	AA "Unfallverhütung"
751	AA "Hygieneplan Reinigung"

Verpflichtung der Leitung

Im Rahmen der unternehmerischen Sorgfaltspflicht hinsichtlich der Qualitätssicherung unserer Dienstleistungen, legen wir mit dem vorliegenden QM-Handbuch unsere Qualitätspolitik fest.

Das QM-Handbuch stellt eine Beschreibung des von uns festgelegten QM-Systems dar. Durch diese Erklärung verpflichtet der Vorstand alle Mitarbeiter, ihre Tätigkeiten gemäß den Beschreibungen dieses QM-Handbuchs und den nachgeschalteten Arbeits- und Prozessanweisungen auszuführen, um sicherzustellen, dass die Qualität aller Dienstleistungen unserer Einrichtung den selbstgestellten Anforderungen und den Erwartungen und Anforderungen der Kunden entspricht.

Wir verpflichten uns zur ständigen Verbesserung und Weiterentwicklung des QM-Systems.

Qualitätspolitik

Die stabile Qualität unserer Dienstleistungen ist eine der Grundlagen unserer erfolgreichen Betreuungstätigkeiten. Qualität bedeutet für uns, die Ansprüche unserer Kunden bestmöglich zu erfüllen. In diesem Sinne ist Qualität ein zuverlässiges Band zu unseren Kunden.

Qualitätsbewusst handeln heißt für uns auch, mit wertvollen Ressourcen effizient und schonend umzugehen. Jeder Mitarbeiter hat die Pflicht und das Recht darauf hinzuwirken, dass Umstände, welche die Durchführung von Dienstleistungen mit einwandfreier Qualität verhindern, beseitigt werden.

Die kontinuierliche Verbesserung der Qualität ist für uns deshalb mittel- und langfristig auch Voraussetzung für eine wirksame Senkung der Kosten und ein wichtiger Beitrag zur Zufriedenheit unserer Kunden.

Eine störungsfreie Organisation und fortschrittlichste Methoden des Qualitätsmanagements bilden den dafür notwendigen Rahmen. Unser Qualitätsverständnis und Qualitätsbewusstsein, sowie die Einstellung aller Mitarbeiter zur Qualität sind Voraussetzung für die Zufriedenheit unserer Kunden und damit für den dauerhaften Erfolg unserer Einrichtung.

Ort, Datum

Unterschrift

5.4.1 Qualitätsziele

Qualitätsziele	Soll	Ist	Aktions- plan Nr.:
Kundenzufriedenheit Ziel:			
Führung Ziel:			
Mitarbeiterzufriedenheit Ziel:			
Qualität Produkt Ziel:			
Qualität Entwicklung Ziel:			
Risikomanagement Ziel:			
Bereitstellung von Mitteln Ziel:			
Verbesserung der Prozesse Ziel:			
Beziehungen zu unseren Lieferanten Ziel:			
Akquisition, Vertriebsziele Ziel:			
Vorkehrungen zum Schutz der Gesundheit und der Sicherheit am Arbeitsplatz Ziel:			
Umsetzung von Maßnahmen aus vorliegenden Bewer- tungen Ziel:			
Ausschluss von Haftungsrisiken, Risikominimierung Ziel:			

Weitere Formblätter / Nachweisformulare finden Sie auf der beiliegenden CD-ROM im Verzeichnis CD:\4 Formblätter Nachweise:

200	Formblatt "Liste der Normen Gesetze Anforderungen"
423	Formblatt "Liste der Dokumente"
424	Formblatt "Datensicherung"
510 530	Formblatt "Verpflichtung Leitung Q Politik"
541	Formblatt "Qualitätsziele"
551	Formblatt "Geschäftsordnung Elternrat"
551	Formblatt "Geschäftsordnung Rat der KiTa"
551	Formblatt "Geschäftsordnung Vorstand"
551	Formblatt "Organisationsdiagramm"
552	Formblatt "Benennungsschreiben Beauftragte der obersten Leitung"
553	Formblatt "Protokoll Besprechung"
560	Formblatt "Managementbewertung"
620	Formblatt "Checkliste Einarbeitung"
620	Formblatt "Fachliteraturliste"
620	Formblatt "Schweigepflicht"
620	Formblatt "Stellenbeschreibung Erzieherin"
620	Formblatt "Stellenbeschreibung Koch"
620	Formblatt "Stellenbeschreibung Leitung Tagesstätte"
620	Formblatt "Stellenbeschreibung Reinigungskraft"
620	Formblatt "Urlaubsantrag"
630	Formblatt "Belehrung §35 Infektionsschutzgesetz"
630	Formblatt "Belehrung §43 Infektionsschutzgesetz"
630	Formblatt "Belehrung Infektionsschutzgesetz Allgemein"
630	Formblatt "Unterweisung Arbeitsschutzgesetz"
630	Formblatt "Unterweisung Gefahrstoffe"
710	Formblatt "Konzept"
710	Formblatt "Prozesslandschaft"
723	Formblatt "Änderungsmeldung Kreisjugendamt"
723	Formblatt "Anmeldung"
723	Formblatt "Aufnahmeantrag als Fördermitglied"
723	Formblatt "Aufnahmemeldung Kreisjugendamt"
723	Formblatt "Kindergartenordnung über die Tagesstätte"
723	Formblatt "Vertrag zur Aufnahme in den Verein"
723	Formblatt "Zusage Aufnahme"
741	Formblatt "Liste der Lieferanten"
751	Formblatt "Checkliste Hygieneplan Reinigung"
751	Formblatt "Hygieneplan Küche"
751	Formblatt "Temperaturkontrolle Essensausgabe"
751	Formblatt "Temperaturkontrolle Kuehlanlagen"
751	Formblatt "Unfallmeldung für Kinder"
753	Formblatt "Unterschriftenliste"
754	Formblatt "Medikamentengabe"
755	Formblatt "Selbstreflexion"
821	Formblatt "Kundenzufriedenheit"
822	Formblatt "Auditabweichung"
822	Formblatt "Auditcheckliste"
822	Formblatt "Auditplan"
852	Formblatt "Maßnahmenplan"

Zusätzlich finden Sie in diesem Verzeichnis:
 Ordner Betriebsanweisungen (10 Dateien)
 Ordner Sicherheitsdatenblätter (9 Dateien)