

 Handbuch Qualitätsmanagement	Benutzung des QMH	Kap. 0.1
--	--------------------------	-----------------

0.1.1 Ziel und Zweck

Die Ausrichtung des QM-Systems nach dem 9001:2015 Standard dient dem Ziel durch ein effektives QM-System mit effizienten Prozessen und dessen ständiger Bewertung eine nachhaltige Wettbewerbsfähigkeit zu schaffen und aufrecht zu erhalten, indem:

- Verbesserungen am QM-System ständig und systematisch geplant, umgesetzt und bewertet werden
- sich die Organisation immer wieder mit eigenen Fehlern und Schwachstellen auseinandersetzt, um Ursachen nachhaltig abzustellen

Die Entwicklung eines leistungsfähigen QM-Systems wird dabei als gesamtbetriebliche Aufgabe angesehen, die an allen Kernprozessen ansetzen muss. Die Anforderungsschwerpunkte der ISO 9001:2015 greifen daher in folgenden Bereichen:

- Aufbau und Aufrechterhaltung eines prozessorientierten Qualitätsmanagementsystems unter Berücksichtigung der externen Umgebungsbedingungen und Einflussgrößen
- Verantwortung und Verpflichtung der Geschäftsleitung unter Berücksichtigung von Qualitätspolitik und -zielen
- Personalqualifikation, Bewusstsein und Ressourcenbereitstellung einschließlich der dazugehörigen Dokumentation
- Erfassung und Integration von Kundenanforderungen
- Prozess- und Dienstleistungsüberwachung und -messung sowie Analyse und Bewertung der erhobenen Daten
- Maßnahmen der Fehlerkorrektur und Risikominimierung sowie der kontinuierlichen Verbesserung.

Die ISO 9001:2015 richtet den Blickwinkel nicht mehr nur auf Anforderungen an die Aufbau- und Ablauforganisation, sondern erhält seit 2015 auch eine begrenzte strategische Komponente. Dabei geht es um die Beantwortung der Frage, wo sich die Organisation selbst in fünf Jahren sieht und welche Aktivitäten für diese Zielerreichung notwendig sind oder bereits ergriffen wurden. ISO fordert hierfür eine Auseinandersetzung mit den strategischen Einflussfaktoren der Organisationsentwicklung ein.

Der Fokus der ISO 9001:2015 richtet sich dabei u.a. auf die Herausbildung eines Verständnisses für den Kontext der Organisation und die Anforderungen und Erwartungen der sog. interessierten Parteien. Die Geschäftsleitung muss sich zukünftig darüber im Klaren sein, was die Organisation aus strategischer Perspektive im Inneren wie auch von außen bewegt und welche externen Personen, Gruppen und Insti-

Freigabe GF	Geprüft	Bearbeiter	Version	Datum	Seite
Frau Busch	QMB	QMB	2.0	Juli 2023	Seite 1 von 7

 Handbuch Qualitätsmanagement	Benutzung des QMH	Kap. 0.1
--	--------------------------	-----------------

tutionen mit welchen Zielen Einfluss auf die eigene Leistungserbringung im Allgemeinen und das QM-System im Speziellen nehmen.

Eine weitere Neuausrichtung der ISO 9001 zeigt sich im Kapitel Führung. Die oberste Leitung muss Führung und Verantwortung für die Belange des Qualitätsmanagements übernehmen mit dem Ziel, die Mitarbeiter zu motivieren, die Organisation ihren Zielen näher zu bringen.

Mit der ISO Norm 9001:2015 kommt es stärker darauf an, dass Mitarbeiter ihre Aufgaben und Tätigkeiten verstehen. Die Festlegung und das Kommunizieren von Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnissen bilden dazu nur einen Pfeiler. Das Personal muss zukünftig mehr noch als bisher über ein Bewusstsein verfügen für:

- Qualitätsorientierung
- Prozessorientierung
- Kundenorientierung.

Dies alles ist vom Grundsatz nicht neu, im Fokus steht nun aber die Pflicht, nicht nur Wissen zu vermitteln, sondern auch Zusammenhänge zu verdeutlichen und sicherzustellen, so dass das Personal vom Management „mitgenommen“ wird und die Inhalte von allen Mitarbeitern verstanden werden. Das Qualitätsmanagement wird ihre Herangehensweise auf diese Ziele ausrichten.

Das vorliegende Qualitätsmanagementhandbuch (QMH) für die Evangelische Altenhilfe Ludwigshafen gGmbH enthält die wichtigsten Regelungen, die als Grundlage für die Arbeit in den Einrichtungen. Grundlage ist ein prozessorientierter Ansatz unter Berücksichtigung der Wechselwirkungen zwischen den Prozessen. Im QMH werden die qualitätsrelevanten Prozesse transparent dargestellt. Das QMH ist das unternehmensweit gültige Regelwerk zur Steuerung und Kontrolle des Qualitätsmanagementsystems.

0.1.2 Einführung und Gebrauch

Das QMH

- basiert auf der ISO Norm 9001:2015
- ist verbindlich für alle Mitarbeiter/innen der Einrichtungen der Evangelischen Altenhilfe Ludwigshafen gGmbH

Zur sprachlichen Vereinfachung und damit zur Verbesserung der Lesbarkeit wird im QMH in der Regel die männliche Geschlechtsform verwendet. Die weibliche Geschlechtsform ist ausdrücklich mit eingeschlossen.

Freigabe GF	Geprüft	Bearbeiter	Version	Datum	Seite
Frau Busch	QMB	QMB	2.0	Juli 2023	Seite 2 von 7

 Handbuch Qualitätsmanagement	Benutzung des QMH	Kap. 0.1
--	--------------------------	-----------------

Das QMH spiegelt die Anwendung der Qualitätsmanagement-Grundsätze der DIN ISO Norm wider:

1. Kundenorientierung

Nicht nur in zahlreichen betriebswirtschaftlichen Managementansätzen, sondern auch in der ISO 9001:2015 bildet die Kundenorientierung ein Kerncharakteristikum. Ziel ist es, den Kunden (Bewohner) in den Mittelpunkt des betrieblichen Handelns zu stellen. Wesentlicher Baustein für eine erfolgreiche Kundenorientierung bildet zunächst die konsequente Prozessausrichtung der eigenen Organisation. Die heutigen Grundbedürfnisse der Kunden werden nur dann erfüllt, wenn die eigenen betrieblichen Prozesse richtig abgestimmt und störungsfrei miteinander verzahnt sind. Eine erfolgreiche Kundenorientierung bildet sich in der Kundenzufriedenheit ab. Wichtige Parameter sind u.a. die Kundenbeschwerden.

2. Risikoorientierung

Die ISO 9001:2015 fordert eine Risikoorientierung im Handeln der Organisation. Ziel ist die strukturierte Auseinandersetzung mit den betrieblichen Risiken, insbesondere solchen, die direkten oder indirekten Einfluss auf die Organisationsziele haben. Zu den wesentlichen Aufgaben gehört es, Risiken rechtzeitig zu erkennen und durch gezielte Maßnahmen unter Kontrolle zu halten bzw. wenn möglich, zu eliminieren.

Als Bestandteil des QM-Systems ist die Risikoorientierung eine Führungsaufgabe und muss überdies gesamtbetrieblich verankert sein. In jedem Fall muss die Geschäftsleitung jedoch sicherstellen, dass ein Prozess etabliert ist, der die strukturierte Identifizierung, Analyse, Bewertung und Steuerung von Gefahren ermöglicht.

3. Prozessorientierung

Die ISO 9001 verfolgt den Ansatz des prozessorientierten Qualitätsmanagements. Zentrales Merkmal der Prozessorientierung ist die Abkehr von einer abteilungsorientierten Ausrichtung der Leistungserbringung hin zu deren prozessualer Systematisierung. Dafür ist die Organisation in Kern- bzw. Leistungsprozesse sowie in Führungs- und Unterstützungsprozesse zu gliedern. Diese gilt es zunächst zu identifizieren (Ermitteln) sowie anschließend zu managen (Leiten und Lenken) und schließlich zu überwachen. Dabei muss der Blickwinkel nicht nur auf die Prozesse selbst, sondern vor allem auch auf deren Wechselwirkungen und Schnittstellen gelegt werden. Durch diese Herangehensweise fordert und fördert die Prozessorientierung die stärkere Auseinandersetzung mit den betrieblichen Abläufen und Zuständigkeiten. Die Organisation wird nachvollziehbarer gemacht und erleichtert so die Übersichtlichkeit und Verständlichkeit der Ablaufstrukturen. Die Mitarbeiter erkennen ihren Platz innerhalb der für sie relevanten Prozesse wie auch innerhalb der gesamten Organisation der Dienstleistungserbringung.

Freigabe GF	Geprüft	Bearbeiter	Version	Datum	Seite
Frau Busch	QMB	QMB	2.0	Juli 2023	Seite 3 von 7

 Handbuch Qualitätsmanagement	Benutzung des QMH	Kap. 0.1
--	--------------------------	-----------------

Für den Erfolg des prozessorientierten Ansatzes ist es wichtig, dass sich ein innerbetrieblicher Regelkreis zwischen den Kundenerwartungen und der ermittelten Kundenzufriedenheit etabliert. Die ISO-Norm setzt dazu die Umsetzung des Deming'schen PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act) voraus. Demgemäß bilden die Eingabe des Kunden, die Anforderungen der relevanten interessierten Parteien und das betriebliche Ressourcen-Management (Plan) den Input für die Leistungserbringung. Der Wertschöpfungsprozess (Do) und dessen Output unterliegen dabei der Überwachung, Messung und Analyse von Prozess-Performance, Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit (Check). Aus den Erkenntnissen muss die Geschäftsleitung Verbesserungsmaßnahmen am QM-System ableiten, anweisen und ermöglichen sowie deren Umsetzung überwachen (Act), um die zukünftige Dienstleistungserbringung zu verbessern.

0.1.3 Fortschreibung und Verteilung

Die Fortschreibung und Verteilung des QMH erfolgt durch die Stabstelle Qualitätsmanagement der Evangelischen Altenhilfe Ludwigshafen gGmbH. Über alle Änderungen im QMH werden die zentrale Heimleitung und die Pflegedienstleitungen via Email informiert. Das QMH wird als EDV-Version zur Verfügung gestellt. Die Datensicherheit ist sichergestellt durch regelmäßiges Back-up.

0.1.4 Änderungsdienst QMH

Die Steuerung aller Dokumente unterliegt der Verantwortung der Stabstelle Qualitätsmanagement der Evangelischen Altenhilfe Ludwigshafen gGmbH. Das heißt, Änderungen die von den Einrichtungen für notwendig erachtet werden, müssen bei der Stabstelle Qualitätsmanagement angefragt werden. Die Dokumente werden von der Stabstelle Qualitätsmanagement entwickelt und ggf. in Abstimmung mit dem übergeordneten Qualitätszirkel inhaltlich konsentiert. Die konsentierten Dokumente werden zur Freigabe der Geschäftsführung vorgelegt und nach erfolgter Freigabe den Einrichtungen zur Verfügung gestellt. Eigenständige Änderungen und Ergänzungen im QMH durch die Mitarbeiter/innen der Einrichtungen dürfen nicht vorgenommen werden. Ausnahmen stellen Dokumente dar, die als sogenannte Masterversionen einrichtungsinternen Anpassungsbedarf vorsehen (z.B. Konzepte, ggf. Expertenstandards).

Freigabe GF	Geprüft	Bearbeiter	Version	Datum	Seite
Frau Busch	QMB	QMB	2.0	Juli 2023	Seite 4 von 7

 Handbuch Qualitätsmanagement	Benutzung des QMH	Kap. 0.1
--	--------------------------	-----------------

0.1.5 Lenkung von Dokumenten / Aufzeichnungen

Die Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen regelt zum einen Anforderungen an und zum anderen den Umgang mit Dokumenten und Aufzeichnungen. Die Lenkung von Dokumenten hat unter anderem folgenden Ziele:

- Verwechslungen von Dokumenten zu vermeiden
- Anwendung ungültiger Dokumente auszuschließen
- Transparenz und Verfügbarkeit aller aktuellen Dokumente sicherzustellen.

Unter einem Dokument werden eine Information und ihr Trägermedium verstanden. Aufzeichnungen stellen einen besonderen Dokumententyp dar, die das erreichte Ergebnis angeben oder einen Nachweis ausgeführter Tätigkeiten bereitstellen.

Folgende Ziele sollen mit der Lenkung von Aufzeichnungen erreicht werden:

- Nachweisführung
- Wiederauffindbarkeit
- Vermeidung unnötiger Aufzeichnungen

Im vorliegenden QMH werden neben Aufzeichnungen folgende Dokumentarten unterschieden:

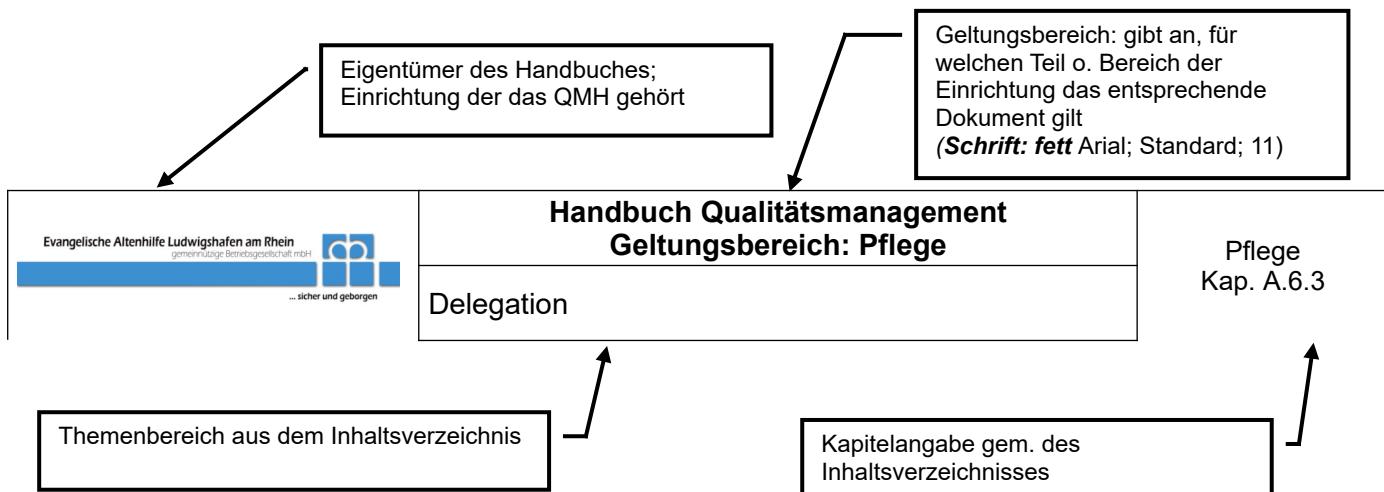
- Konzepte
- Arbeitshilfen
- Expertenstandards
- Verfahrensanweisungen
- Checklisten
- Formulare
- Informationsblätter

Die Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2015 bezüglich der Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen werden durch die Verwendung einer Kopf- und Fußzeile auf jedem internen Dokument sowie durch die Dokumentenmatrix erfüllt (Dokumentenart, Dauer der Aufbewahrung).

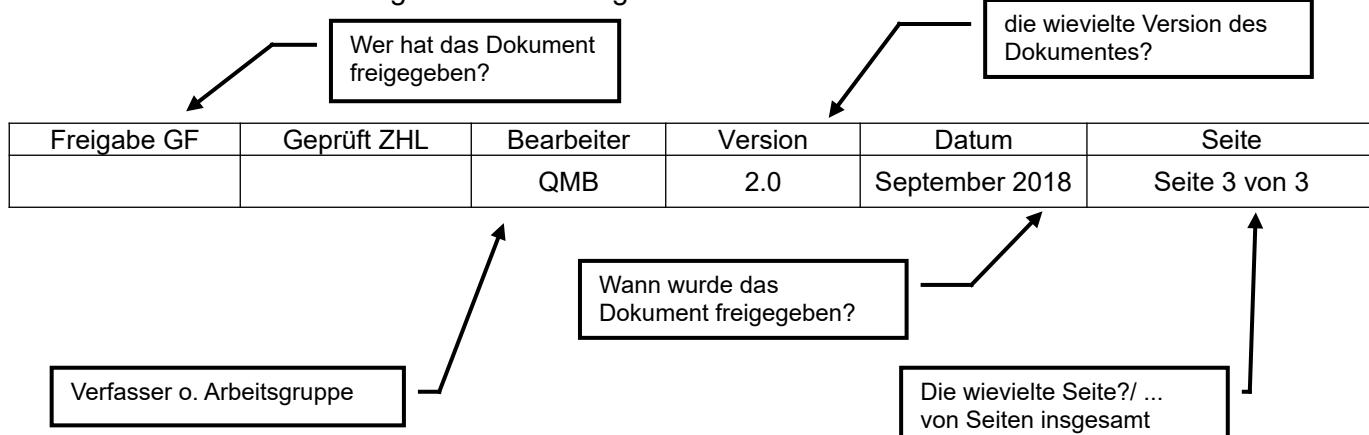
Freigabe GF	Geprüft	Bearbeiter	Version	Datum	Seite
Frau Busch	QMB	QMB	2.0	Juli 2023	Seite 5 von 7

	Handbuch Qualitätsmanagement Benutzung des QMH	Kap. 0.1
---	--	----------

Kopfzeile: beinhaltet Geltungsbereich, Zuordnung zum QMH durch Kapitelnummern, Dokumentenbezeichnung



Fußzeile: beinhaltet Urheber/Quelle, Freigabe durch, Freigabedatum, Version, geplante Überprüfung sowie Verteiler/ Aufbewahrung und Vernichtung



Die Verwendung einer einheitlichen Kopf- und Fußzeile auf allen internen Dokumenten dient auch der einfachen Identifikation und Rückverfolgbarkeit. Des Weiteren ist das Schriftbild im Textfeld in der Schriftart Arial, Schriftgrad 11 sowie Schriftschnitt Standard zu gestalten.

Alle Dokumente des QMH werden über die Stabstelle Qualitätsmanagement der Evangelischen Altenhilfe Ludwigshafen gGmbH verteilt, aufbewahrt und vernichtet. Ausgefüllte bewohnerbezogene Dokumente und Aufzeichnungen werden bewohnerbezogen in der Bewohnerakte aufbewahrt und archiviert. Ausgefüllte Dokumente, die nicht bewohnerbezogen sind, wie zum Beispiel Ergebnisprotokolle von Besprechungen, sind in den Einrichtungen bzw. Fachabteilungen in gesonderten Ordnern aufzubewahren. In

Freigabe GF	Geprüft	Bearbeiter	Version	Datum	Seite
Frau Busch	QMB	QMB	2.0	Juli 2023	Seite 6 von 7

 <p>Evangelische Altenhilfe Ludwigshafen am Rhein gemeinnützige Betriebsgesellschaft mbH ... sicher und geborgen</p>	<p>Handbuch Qualitätsmanagement</p> <hr/> <p>Benutzung des QMH</p>	<p>Kap. 0.1</p>
---	---	-----------------

den Einrichtungen soll in den Wohnbereichen immer nur das gültige Jahr von nicht bewohnerbezogenen Dokumenten aufbewahrt werden, alle weiteren Jahrgänge sind entsprechend vor Ort zu archivieren.

Freigabe GF	Geprüft	Bearbeiter	Version	Datum	Seite
Frau Busch	QMB	QMB	2.0	Juli 2023	Seite 7 von 7