

Leseprobe / Inhaltsverzeichnis



Inhalte

Handbuch gesamt mit Kapitel 1 bis 10

Prozessbeschreibungen / Verfahren (19)

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

Arbeitsanweisungen (6)

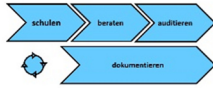
4 4 0 Prozesserstellung	7 1 4 Unfallverhütung
7 1 4 BGV A3	7 2 0 Fachliteratur
7 1 4 Hygieneplan Reinigung	Erklärung Prozessanweisung

Formblätter / Nachweisformen (60)

4 0 0 Kontext	6 1 0 Chancen und Risiken
4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen	6 1 0 Notfallplan
4 4 0 Prozesse	6 1 0 Risiken Maßnahmen
5 2 0 Qualitätspolitik	6 2 0 Qualitätsziele
5 3 0 Geschäftsordnung Elternrat	6 3 0 Änderungen am QM-System
5 3 0 Geschäftsordnung Rat der KiTa	7 1 2 Benennung Qualitätsmanager/-in
5 3 0 Geschäftsordnung Vorstand	7 1 3 Liste Infrastruktur
5 3 0 Organisationsdiagramm	7 1 4 Checkliste Hygieneplan Reinigung
5 3 0 Verantwortungen und Befugnisse	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 (diese Liste)
8 1 0 Konzept
8 2 1 Änderungsmeldung Kreisjugendamt
10 3 0 Fortlaufende Verbesserungen
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

Auf den kommenden Seiten finden Sie die Leseprobe.



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 Kinderbetreuung

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)

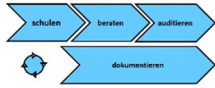
FB 4 4 0 Prozesse

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



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 Kinderbetreuung

Qualitätspolitik sowie die Bedeutung des wirksamen Funktionierens des Qualitätsmanagements ist auf allen Ebenen kommuniziert und integriert. In allen Prozessen sind unsere Anforderungen berücksichtigt und wir befolgen den prozessorientierten Ansatz. Erforderliche Ressourcen sind auf allen Ebenen bereit gestellt. Wir stellen sicher, dass die beabsichtigten Ergebnisse erreicht werden.

Wir setzen Mitarbeiter/-innen ein, die ausgebildet und unterstützt werden, um zur Wirksamkeit des QM-Systems beizutragen. Wir fördern die fortlaufende Verbesserung.

5 1 2 Kundenorientierung

Eltern, Kinder, Kostenträger und Mitarbeiter erwarten, dass die Qualität der Dienstleistungen geplant, aufrechterhalten und verbessert wird. Es wird eine regelmäßige Bewertung des Qualitätsmanagementsystems vorausgesetzt, um weitere Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten.

Kundenerwartungen werden ermittelt über folgende Punkte:

- ⇒ Aussagen und Anfragen bei Anmeldungen der Kinder
- ⇒ Beschwerden
- ⇒ Vorschlägen für Verbesserungsmaßnahmen
- ⇒ Änderungen bei Gesetzen
- ⇒ sonstige Äußerungen von interessierten Parteien (Träger, Behörden, Eltern usw.)

Die Leiterin / der Leiter der Tagesstätte sammelt die Kundenerwartungen und gibt diese Informationen an den Vorstand weiter. Der Vorstand berücksichtigt diese Erwartungen bei seiner Qualitätspolitik und bei den Qualitätszielen. Sind Erwartungen nach Prüfung nicht umsetzbar, wird dies unseren Kunden umgehend mitgeteilt.

5 2 Politik

5.2.1 Entwicklung der Qualitätspolitik

Unsere Qualitätspolitik ist für den Zweck und den Kontext unserer Organisation geeignet. Sie bildet den Rahmen zur Festlegung und Überprüfung der Qualitätsziele. Wir verpflichten uns zur Erfüllung der ermittelten Anforderungen und zur laufenden Verbesserung. Die Qualitätspolitik wurde von der Leitung erstellt.

5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik

Unsere Qualitätspolitik ist im Formblatt 5.2.0 Qualitätspolitik dokumentiert und wird aufrechterhalten. Sie wurde allen Mitarbeiter/-innen vermittelt und wird angewendet. Die Qualitätspolitik wird den interessierten Parteien zur Verfügung gestellt.

Nachweis(e)
FB 5 2 0 Qualitätspolitik

5 3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

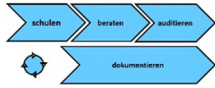
Die Aufbauorganisation unserer Einrichtung sowie deren Kommunikationsbeziehungen sind übersichtlich dargestellt. Dem Träger der Einrichtung obliegt die Verantwortung für die grundsätzliche Festlegung und Überwachung der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele.

Die Verantwortungsbereiche und Aufgaben des Vorstandes sind dokumentiert. Ebenso unterliegen der Rat der Kindertagesstätte und der Elternrat einer Geschäftsordnung, die in der Dokumentation vorliegt.

Alle Mitarbeiter/-innen sind in ihrem Wirkungskreis für die Qualität ihrer Dienstleistung sowie für die spezielle Zielsetzung, Durchführung, Ergänzung und Überwachung der Qualitätspolitik verantwortlich.

Zur ständigen Führungsaufgabe der Tagesstättenleitung gehört die Förderung des Qualitätsbewusstseins auf allen Ebenen. Die jeweils besonderen Qualitätsverantwortungen und Befugnisse der Mitarbeiter/-innen sind in den Aufgaben und Stellenbeschreibungen festgelegt. Die Erfüllung dieser Verantwortung erfordert eine angemessene Qualität des Arbeitsplatzes und eine entsprechende Arbeitsatmosphäre (s. Kapitel 6). Weitere Verantwortungen und Befugnisse sind in den Stellenbeschreibungen hinterlegt.

Nachweis(e)
FB 5 3 0 Geschäftsordnung Elternrat
FB 5 3 0 Geschäftsordnung Rat der KiTa
FB 5 3 0 Geschäftsordnung Vorstand
FB 5 3 0 Organisationsdiagramm,



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 Kinderbetreuung

6 Planung

6 1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

6.1.1

Aus unseren Themen zum Kontext (4.1) und Anforderungen (4.2) haben wir Risiken und Chancen bestimmt.
Sie dienen dazu:

- ⇒ die beabsichtigten Ergebnisse zu erzielen,
- ⇒ erwünschte Auswirkungen zu verbessern,
- ⇒ unerwünschte Auswirkungen zu verhindern und zu verringern
- ⇒ eine fortlaufende Verbesserung zu erreichen.

6.1.2

Die Maßnahmen zum Umgang mit Risiken sind geplant und an geeigneten Stellen umgesetzt. Die Maßnahmen und deren Wirksamkeit sind Grundlage laufender Bewertungen. Alle Maßnahmen stehen im Verhältnis zum Risiko und dem Einfluss auf die Qualität unserer Dienstleistungen.

Bei dem Umgang mit Risiken und Chancen haben wir folgendes beachtet:

- ⇒ die Vermeidung von Risiken,
- ⇒ ein Risiko auf sich zu nehmen, um eine Chance wahrzunehmen,
- ⇒ die Beseitigung der Risikoquelle,
- ⇒ Ändern der Wahrscheinlichkeit oder der Konsequenzen,
- ⇒ Risikoteilung oder
- ⇒ Beibehaltung des Risikos durch verantwortungsbewusste Entscheidung.

Unsere Optionen:

- ⇒ Vermeiden von Risiken,
- ⇒ ein Risiko auf sich zu nehmen um Chancen wahrnehmen zu können,
- ⇒ Beseitigen der bestimmten Risikoquelle oder der Risikoquellen,
- ⇒ Ändern der Wahrscheinlichkeiten oder den möglichen Konsequenzen,
- ⇒ Risikoteilung, oder Beibehaltung durch Entscheidung.

Mögliche Konsequenzen:

- ⇒ Übernahme neuer Praktiken oder Prozesse,
- ⇒ Einführung neuer Produkte,
- ⇒ Erschließung neuer Zielmärkte,
- ⇒ Neukundengewinnung,
- ⇒ Aufbau von Partnerschaften und Interessengruppen,
- ⇒ Integration und Einsatz neuer Techniken.

Prozess(e)

PA 6 1 0 Ermittlung Risiken Chancen

Nachweis(e)

FB 6 1 0 Chancen und Risiken,

FB 6 1 0 Notfallplan,

FB 6 1 0 Risiken Maßnahmen.

6 2 Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung

6.2.1

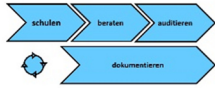
Wir haben Qualitätsziele für alle Organisationsebenen, Funktionsbereiche und Prozesse festgelegt.

Unsere Qualitätsziele:

- ⇒ stehen im Einklang mit der Qualitätspolitik,
- ⇒ sind messbar,
- ⇒ berücksichtigen anwendbare Anforderungen,
- ⇒ sind relevant für
 - die Konformität von Dienstleistungen und
 - für die Steigerung der Kundenzufriedenheit,
- ⇒ werden laufend überwacht,
- ⇒ sind auf allen Ebenen vermittelt und kommuniziert, und
- ⇒ werden wenn erforderlich aktualisiert.

Nachweis(e)

FB 6 2 0 Qualitätsziele



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 Kinderbetreuung

6.2.2

In der Planung der Qualitätsziele haben wir folgende Fragestellungen geregelt:

- ⇒ Was wird getan?
- ⇒ Welche Ressourcen sind erforderlich?
- ⇒ Wer ist verantwortlich?
- ⇒ Wann ist das Ziel abgeschlossen?
- ⇒ Wie werden Ergebnisse bewertet?

Handlungsanweisung für die Mitarbeiter und die Eltern müssen verbindlich vorliegen. Festgelegte Maßnahmen müssen regelmäßig überprüft, bewertet und ggf. angepasst werden. Unsere Einrichtung soll sich kontinuierlich weiterentwickeln.

Als Leitlinie unseres Handelns gelten die Konzeption und die Qualitätspolitik. Zuständig für beide Dokumente ist der Vorstand. Aus der Politik leiten sich unmittelbar die Ziele der Einrichtung ab, welche dokumentiert sind, mindestens einmal jährlich in der Vorstandsitzung überprüft und bei Bedarf neu definiert werden.

Die festgelegten Bereichsziele werden in der täglichen Arbeit mit Hilfe des Qualitätsmanagementsystems erfüllt und überprüft indem die Vorgaben, Kennzahlen und Eingriffsgrenzen als Handlungsgrundlage für Maßnahmen dienen. Die Bereichsziele beziehen sich immer auf einen Zyklus von mindestens einem Jahr, in dem das Qualitätsmanagementsystem mit Hilfe von Audits und Bewertungen überprüft wird (kontinuierlicher Verbesserungsprozess).

6 3 Planung von Änderungen

Änderungen am QM-System werden systematisch geplant und durchgeführt. Dabei beachten wir alle Prozesse und deren Wechselwirkungen.

Änderungen werden in einem Formblatt gelistet und geben Auskunft über:

- ⇒ Zweck der Änderung und mögliche Konsequenzen,
- ⇒ die Integrität des Qualitätsmanagementsystems,
- ⇒ Ressourcen,
- ⇒ Mögliche Änderungen von Verantwortungen und Befugnissen.

Prozess(e)

PA 6 30 Planung Änderungen

Nachweis(e)

FB 6 3 0 Änderungen am QM-System

7 Unterstützung

7 1 Ressourcen

7 1 1 Allgemeines

Die Mitarbeiter müssen eine Arbeitsumgebung vorfinden, welche es Ihnen ermöglicht, die Ziele der Einrichtung umzusetzen. Die Ressourcen müssen nach den gesetzlichen Vorgaben eingesetzt werden. Die Möglichkeit zur Schulung und Fortbildung muss jederzeit gewährleistet sein.

Die benötigten finanziellen Mittel für die Realisierung der Dienstleistung werden von der Leitung der Tagesstätte erfasst und an den Vorstand weitergeleitet. Finanzielle Mittel werden durch den Träger der Einrichtung bereitgestellt. Einmal jährlich werden durch den Vorstand (Schriftführer) Spendenschreiben an die örtlichen Gewerbetreibenden versandt.

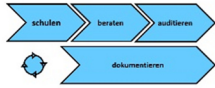
7 1 2 Personen

Der / die Qualitätsmanager/-in der Einrichtung ist durch den Vorstand benannt und allen Mitarbeiter/-innen in Bezug auf das Qualitätsmanagementsystem weisungsbefugt. Der / die Qualitätsmanager/-in ist für die Einführung und ständige Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems verantwortlich.

Wir haben eine(n) Qualitätsmanager/-in bestellt, der / die fortlaufend die Anforderungen der Kunden sowie gesetzliche und behördliche Anforderungen überwacht. Die / der Qualitätsmanager /-in schult weitere Mitarbeiter/-innen im Unternehmen laufend in den zutreffenden Bereichen des QM-Systems. Bei Bedarf kann sie sich externer Anbieter bedienen, um den Kompetenzbereich zu erweitern.

Wir haben alle notwendigen Personen zur Steuerung der Prozesse festgelegt.

Der Dienstplan muss sicherstellen, dass jederzeit die gesetzte Qualität umgesetzt werden kann. Die Fort- und Weiterbildung muss die gesetzlichen Anforderungen sowie die Verbesserung gewährleisten. Wir stellen



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 Kinderbetreuung

Aus den regulären Beobachtungen in den Tageseinrichtungen für Kinder, können keine persönlichen Regressansprüche an pädagogische Mitarbeiter/-innen gestellt werden, wenn etwa Entwicklungsrückstände der Kinder nicht beobachtet und erkannt werden.

Aus rechtlicher Sicht ist hierbei zu berücksichtigen, dass eine ständige Beobachtung die Menschenwürde des Kindes verletzen könnte und aufgrund dessen nicht statthaft ist. Eine genaue Grenzziehung zwischen gelegentlicher und ständiger Beobachtung fällt aus juristischer Perspektive schwer. Aus diesem Grunde legen wir einen Rhythmus von 2 x jährlich fest. Ein Sonderfall der Beobachtung ist die Verpflichtung der Erzieherin, bei Auffälligkeiten oder Behinderungen der Kinder die Personensorgeberechtigten auf die Behinderung und auf die einschlägigen Beratungsangebote hinzuweisen (§ 61 SGB IX).

Anforderungen an die Zubereitung von Mittagessen

- Die verwendeten Lebensmittel werden durch der Koch / die Köchin, im Urlaubs- und Krankheitsfall durch die Fachkräfte eingekauft.
- Die Belege sind im Kassenbuch aufzubewahren, so dass nachvollzogen werden kann, wann welche Lebensmittel wo gekauft wurden.
- Lieferungen von Tiefkühlprodukten werden auf Mindesthaltbarkeitsdatum (MHD) und Unversehrtheit der Verpackung kontrolliert. Das Protokoll über die Kühltemperatur wird archiviert. Die Lieferungsannahme wird dokumentiert.
- Einmal täglich ist die Temperatur des Kühlschranks sowie der Kühltruhe zu kontrollieren und zu dokumentieren.
- Nach der Zubereitung des Essens ist die Temperatur des Essens vor der Ausgabe im Gruppenraum zu kontrollieren und zu dokumentieren. Die Temperatur muss mindestens 65° haben.
- Einmal wöchentlich ist der Lebensmittelbestand auf alle Verfallsdaten zu kontrollieren.
- Die Küche ist täglich zu reinigen. Als Grundlage dient das entsprechende Formblatt.
- Speisereste aus der Überproduktion müssen abgedeckt, im Kühlschrank gekühlt aufbewahrt werden und baldmöglichst verbraucht werden.

Nachweise(e)

**FB 8 5 1 Medikamentenabgabe,
FB 8 5 1 Selbstreflexion.**

8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Die Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit ist durch die Dokumentation gewährleistet.

- Alle Mitarbeiter/-innen haben bei Arbeitsantritt ihre Unterschrift und ein Handzeichen für die interne Dokumentation in der Einrichtung zu hinterlegen.
- Nach Erledigung der Tätigkeiten bzw. vor Arbeitsende sind diese mit Handzeichen zu bestätigen.
- Jede/r Mitarbeiter/in darf nur die Tätigkeiten abzeichnen, die er / sie selbst durchgeführt hat.
- Die Bildungsdokumentation beschreibt den gesamten Entwicklungsverlauf der Schützlinge.

Nachweis(e)

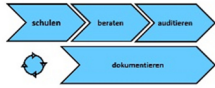
**FB 8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgung,
FB 8 5 2 Unterschriftenliste**

8 5 3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter

- Gummistiefel, Jacken, Taschen und sonstige mitgebrachte Gegenstände müssen von den Eltern mit den Namen der Kinder versehen werden.
- Nicht zugeordnete Gegenstände werden im Flur gesammelt und ausgestellt, damit die Eltern die Fundstücke abholen können. Haarspangen und Kleinteile hängen an der Pinnwand im Flur.
- Medikamente müssen mit Namen versehen werden. Flüssige Medikamente (Tropfen) müssen außerdem mit Anbruchs- und Verfallsdatum nach Anbruch versehen werden.
- Die Medikamente sind verschlossen aufzubewahren.
- Die Dosierung der Medikamente ist vom Arzt und / oder den Erziehungsberechtigten genau anzugeben und zu unterschreiben. Zur Dokumentation nutzen wir das entsprechende Formblatt.

8 5 4 Erhaltung

Alle Hilfsmittel und Produkte werden so gelagert dass eine Einschränkung vermieden wird. Lebensmittel werden nach gesetzlichen Vorgaben gelagert.



Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 Kinderbetreuung

8 5 5 Tätigkeiten nach Lieferung

Nicht zutreffend

8 5 6 Überwachung von Änderungen

Ungeplante Änderungen, die für die Dienstleistungserbringung von wesentlicher Bedeutung sind, werden gelistet, beurteilt und überwacht zur Aufrechterhaltung der Konformität. Die Ergebnisse und Bewertungen werden im Formblatt Änderungen am QM-System (6.3.0) dokumentiert und aufbewahrt. Sie beinhalten die Bewertung selbst, das Personal welches die Bewertung durchgeführt hat und ergriffene Maßnahmen sowie deren Wirkung.

Nachweis(e)

FB 6 3 0 Änderungen am QM-System

8 6 Freigabe von Dienstleistungen

Wir überwachen und messen unsere Dienstleistung anhand unserer Prozesse und der Bildungsdokumentation. Die Mitarbeiter/-innen überwachen die Ergebnisse im eigenen Bereich, dokumentieren diese und geben sie mittels Unterschrift frei.

Nachweis(e)

FB 8 6 0 Prüfplan

8 7 Steuerung nichtkonformer Prozessergebnisse

Produkte

Wir stellen sicher, dass ein Produkt, welches die Anforderungen nicht erfüllt, gekennzeichnet und gelenkt wird, um einen unbeabsichtigten Gebrauch oder eine Anwendung zu verhindern. Dies kann beispielsweise ein defektes Thermometer oder Spielzeug sein. Die Lenkungsmaßnahmen und zugehörigen Verantwortlichkeiten und Befugnisse für den Umgang mit fehlerhaften Produkten werden in der Dokumentation festgelegt.

Mit einer Prozessanweisung stellen wir sicher, dass fehlerhafte Produkte nach der gleichen Struktur behandelt und durch qualifiziertes Personal bearbeitet werden.

Durch die Maßnahmen wird sichergestellt, dass fehlerhafte Produkte ausgesondert werden und eine versehentliche Weiterverwendung ausgeschlossen wird.

Dienstleistungen

Alle Prozessergebnisse, die die Anforderungen nicht erfüllen, werden gesteuert. Die Leitung wird informiert um das weitere Vorgehen festzulegen. Um fehlerhafte Prozessergebnisse besser auswerten zu können, wird eine Fehlerliste geführt.

- ⇒ Alle Mitarbeiter/-innen haben bei Arbeitsantritt ihre Tätigkeiten zu prüfen und bei jedem Arbeitsschritt zu überprüfen.
- ⇒ Am Ende eines Prozesses steht die Evaluation.
- ⇒ Nach Erledigung der Tätigkeiten bzw. vor Arbeitsende sind diese mit Handzeichen zu bestätigen.
- ⇒ Den Mitarbeiter/-innen steht für einen bewussten Umgang mit eigenen Reaktionen, Stärken und Schwächen ein Formblatt zur Verfügung.
- ⇒ Alle Mitarbeiter/-innen dürfen nur die Tätigkeiten abzeichnen, die sie selbst durchgeführt haben.
- ⇒ Sind die Dienstleistungen nicht nach den Anforderungen erbracht, sind diese nachzuarbeiten.

Nachweis(e)

FB 8 7 0 Fehlerliste Einrichtung

FB 8 7 0 Nichtkonforme Prozessergebnisse

9 Bewertung der Leistung

9 1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

9 1 1 Allgemeines

Wir haben festgelegt:

- ⇒ was überwacht und gemessen wird,
- ⇒ die Methoden zur
 - Überwachung,
 - Messung,

7.1.3 Externe Wartungen

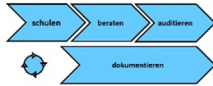
MW	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
		<pre> graph TD Start([Start]) --> A[Wartung ist ausgewiesen] A --> B{Externe Wartung notwendig?} B -- Ja --> C{Geeigneter Anbieter vorhanden?} B -- Nein --> D[PA „Interne Wartungen“] C -- Ja --> E{Besteht ein gültiges Vertragsverhältnis?} C -- Nein --> F[PA „Auswahl Anbieter“] E -- Ja --> G[Information des Anbieters] E -- Nein --> H[PA „Beschaffung“] F --> H G --> I[Durchführung der Wartung / Reparatur gemäß Angebot] H --> I I --> J[Durchführung der Wartung] J --> K{Wartung / Reparatur binnen 24 Stunden durchgeführt?} K -- Ja --> L[Datenpflege] K -- Nein --> M[Vermerk auf Lieferschein] M --> L L --> Ende([ENDE]) D --> Ende F --> Ende H --> Ende </pre>		
	Leitung	Start		
	Leitung	Wartung ist ausgewiesen	FB „Wartungsplan“	Gemäß Terminliste, Wartungsplan oder Mitteilung über Maschinendefekt.
	Leitung	Externe Wartung notwendig?		Bei möglicher interner Abstellung wird die Wartung gemäß PA „Interne Wartung“ durchgeführt. Falls die Wartung zukünftig wieder auftreten wird, ist das Wartungsheft / der Wartungsplan zu ändern.
	Leitung	PA „Interne Wartungen“	Herstellerangaben PA „Interne Wartungen“	
	Leitung	Geeigneter Anbieter vorhanden?		Wenn kein geeigneter Anbieter vorhanden ist, wird gemäß PA „Auswahl Anbieter“ verfahren.
	Leitung	PA „Auswahl Anbieter“	Herstellerangaben PA „Auswahl Anbieter“	
	Leitung	Besteht ein gültiges Vertragsverhältnis?		Ohne Wartungsvertrag oder schriftlicher Vereinbarung wird gemäß der PA „Beschaffung“ verfahren. Ist die Reparatur / Wartung höher als 50% des Maschinenwertes, ist der Vorgang an die Leitung abzugeben.
	Leitung	PA „Beschaffung“	PA „Beschaffung“	
	Leitung	Information des Anbieters	Auftrag	Der Anbieter kann mündlich, schriftlich oder per Fax / Mail informiert werden. Der Anbieter wird auf die 24 Stundenfrist hingewiesen.
	Leitung	Durchführung der Wartung / Reparatur gemäß Angebot		
	Leitung	Durchführung der Wartung	FB „Wartungsplan“	In jedem Fall wird die Arbeit des Anbieters vor Ort abgenommen. Ziel ist die Durchführung binnen 24 Stunden.
	Leitung	Wartung / Reparatur binnen 24 Stunden durchgeführt?		Das Wochenende wird bei der Frist nicht mit einbezogen.
	Leitung	Vermerk auf Lieferschein	FB „Wartungsplan“, Lieferschein	
	Leitung	Datenpflege	Alle Unterlagen	Aktualisierung des Wartungsplanes, ggf. Eintragung der Maßnahmen in Begleitunterlagen, Abzeichnen des Lieferscheines / Rechnung, Abgabe an Verwaltung. Wenn die Kosten der Gesamtreparaturen 50% vom Anschaffungspreis übersteigen, wird die Verwaltung und Entwicklung informiert (ggf. Ersatzbeschaffung).
	Leitung	ENDE		

MW = Mitwirkung
VA = Verantwortung

8.4.3 Kommunikation Anbieter

MW	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
Vorst. Anbieter	Leitung	Start		
Vorst. Anbieter	Leitung	Besprechung einberufen	E-Mail, aktuelle 4D-Reporte, Verträge	Die Besprechung ist routinemäßig oder aufgrund aktueller Anlässe, ggfs. wird eine Telefonkonferenz eingerichtet. Der Anbieter kann ggfs. zugegen sein.
Vorst. Anbieter	Leitung	Besprechung	Protokoll Besprechung, aktuelle 4D-Reporte, Verträge	Festlegung der Daten zur Durchführung der Lieferung / Leistung.
Vorst. Anbieter	Leitung	Sind Daten zu kommunizieren?	Protokoll Besprechung, aktuelle 4D-Reporte, Verträge	Daten können alle Informationen zur Durchführung der Leistung sein. Beispiel: Zeichnungen, Material, Schulungsunterlagen...
Vorst. Anbieter	Leitung	Zusendung Daten	Individuelle Daten	Zusendung der festgelegten Daten und Materialien. Ggfs. wird eine Bestätigung eingeholt.
Vorst. Anbieter	Leitung	Terminierung	Protokoll Besprechung, 4D-Reporte, Verträge, Maßnahmenplan	Terminierung der nächsten Kommunikation wenn dies erforderlich ist
Vorst. Anbieter	Leitung	Überwachung	Alle Ergebnisse	Überwachung der Abarbeitung.
		ENDE		

MW = Mitwirkung
VA = Verantwortung



7.1.4 Arbeitsanweisung Umgang mit Gefahrstoffen

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

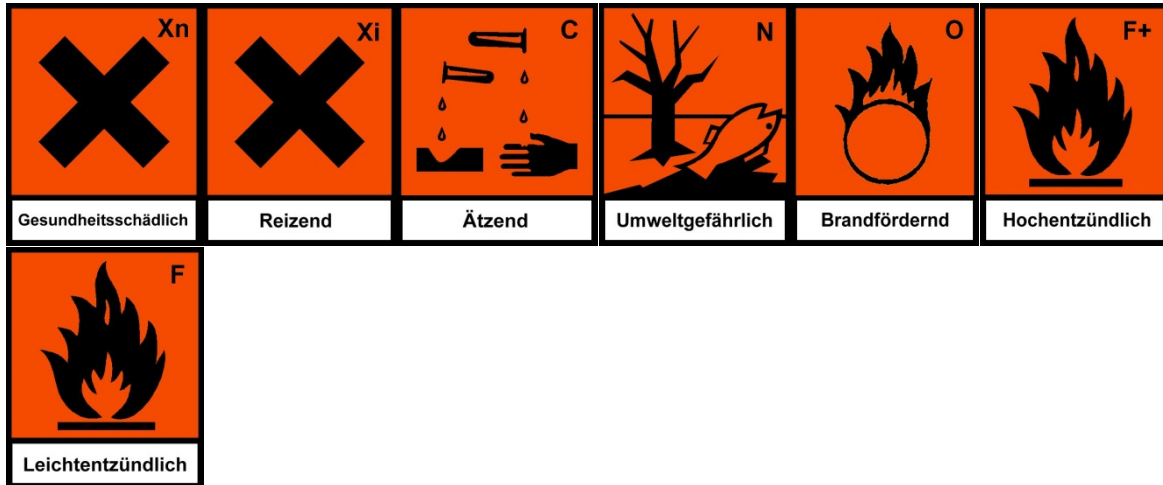
Verantwortlich sind der Vorstand und alle Mitarbeiter/-innen.

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

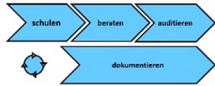


Mitgeltende Unterlagen

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

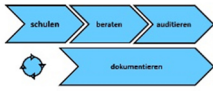
Gefahrstoffliste nach § 16 Abs. 3 Gefahrstoffverordnung

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
Glaskeramikreiniger	Xi / Xn / C	1 Flasche	Küche	Erste Hilfe
Spülmaschinenreiniger	Xi / Xn / O / N	2 Kartons	Küche Putzkammer	Erste Hilfe
Backofenreiniger	C / F+	1 Flasche	Küche	Erste Hilfe
Sagrotan Allzweckreiniger	Xi / F / C / N	1 Flasche	Putzkammer	Erste Hilfe
Dan Klorix Reiniger	Xi / C	1 Flasche	Putzkammer	Erste Hilfe



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:	Datum:	Datum:
		HZ:	HZ:	HZ:
		Datum:	Datum:	Datum:
		HZ:	HZ:	HZ:
		Datum:	Datum:	Datum:
		HZ:	HZ:	HZ:



7.1.4 Temperaturkontrolle Kühleinrichtungen

Monat: _____

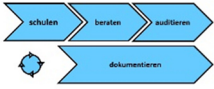
Einrichtung: _____

Tag °C	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
10																															
9																															
8																															
7																															
6																															
5																															
4																															
3																															
2																															
1																															
0																															
-2																															
-4																															
-6																															
-8																															
-10																															
-12																															
-14																															
-16																															
-18																															
-20																															

Gemessene Temperatur in der Tabelle ankreuzen!

Handzeichen: _____

Bei Temperaturabweichungen vom Soll ist umgehend die Leitung zu informieren. Die Lagerware muss im Bedarfsfall sichergestellt werden.



8.7.0 Nichtkonforme Prozessergebnisse

Beispielkalkulation

Nr.	Produkt	Maßnahmen der Beseitigung	Ursache	Datum	Verant- wortlich
1	Ausbildung künstlerisches gestalten hat nicht optimale Ergebnisse (Selbstreflexion)	Weiterbildung für die Mitarbeiterin eingeleitet	Keine	15.01	
2	Aufnahme am Morgen sehr schleppend	Abgabezeitpunkt wird verlängert um keine Ankunft zu einem Zeitpunkt zu haben.	Termingestaltung		
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					