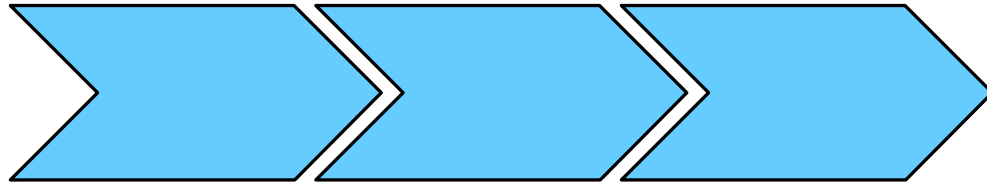


**Qualitätsmanagement Verlag**



**Seiler**

Dokumentationen

# **Musterhandbuch Kinderbetreuung**

**Leseprobe**

**DIN EN ISO 9001:2008**

**Konditionen:  
14 Tage Rückgaberecht!  
Kein Abo!**

**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).**

Inhaltsverzeichnis

<b>4 Qualitätsmanagementsystem (QMS).....</b>	<b>1</b>
<b>4.1. Qualitätsmanagementsystem .....</b>	<b>1</b>
<b>4.2 Dokumentationsanforderungen .....</b>	<b>2</b>
<b>4.2.1 Allgemeines .....</b>	<b>2</b>
<b>4.2.2 Qualitätsmanagementhandbuch (QMH).....</b>	<b>2</b>
<b>4.2.3 Lenkung von Dokumenten .....</b>	<b>3</b>
<b>4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen .....</b>	<b>3</b>
<b>Mitgeltende Unterlagen.....</b>	<b>4</b>

## 4 Qualitätsmanagementsystem

### 4.1. Qualitätsmanagementsystem

Unser Unternehmen betreibt, dokumentiert, verwirklicht und unterhält entsprechend den Anforderungen der zugrunde liegenden Normen ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) und verbessert ständig dessen Wirksamkeit.

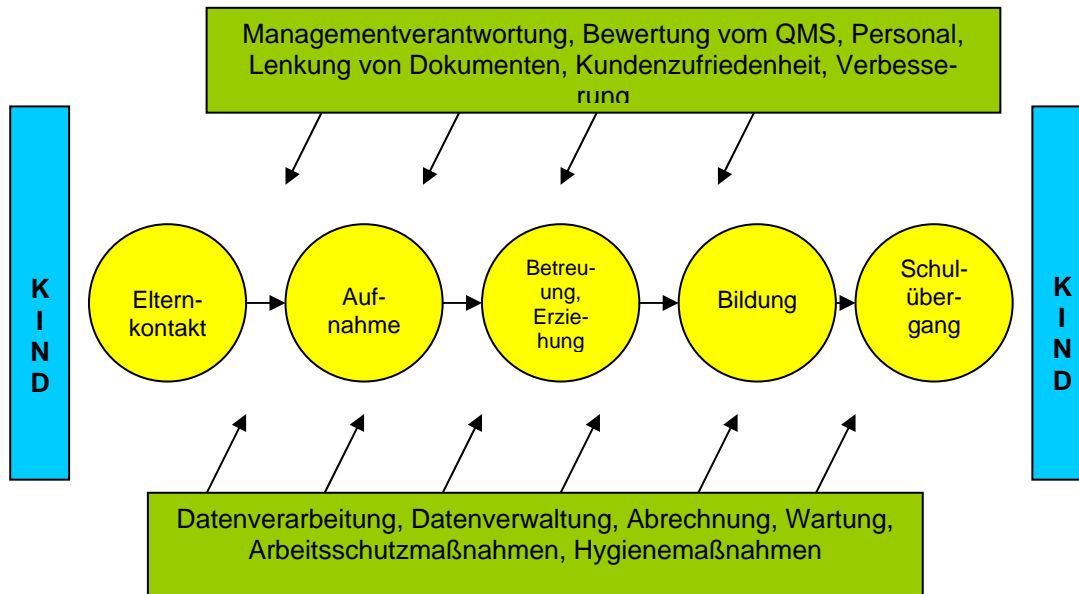
Unser Unternehmen hat:

- ⇒ die für das Qualitätsmanagementsystem erforderlichen Prozesse, ihre Wechselwirkung und ihre Anwendung in der gesamten Unternehmung erkannt und in einer Prozesslandschaft übersichtlich dargestellt.
- ⇒ mit ausgebildeten Mitarbeitern und den erstellten Prozess- und Arbeitsanweisungen das wirksame Durchführen und Lenken dieser Prozesse sichergestellt.
- ⇒ über Kapitel 6 die Verfügbarkeit zur Durchführung der Prozesse gewährleistet.
- ⇒ über Kapitel 8 die Überwachung, Messung und Analyse dieser Prozesse geregelt.
- ⇒ den Prozess "Interne Kommunikation" (5.5.3) definiert, um die geplanten Ergebnisse sowie eine ständige Verbesserung aller Prozesse zu erreichen.

Unsere Unternehmung lenkt diese Prozesse in Übereinstimmung mit den Anforderungen der zugrunde liegenden Normen. Unsere erkannten Prozesse sind nachvollziehbar und nachprüfbar und werden soweit notwendig gemessen, analysiert und überwacht. Die ausgegliederten Prozesse sind festgelegt und werden im Rahmen der Verifizierung, der Beschaffung (Kapitel 7.4.3) überwacht. Art und Umfang der Überwachung hängt von der Komplexität des beschafften Produktes ab.

#### **Normausschluss:**

Die Normforderung 7.3 Entwicklung wird ausgeschlossen, da unsere Einrichtung keine Entwicklung im Sinne der DIN EN ISO 9001 durchführt.



## 4.2 Dokumentationsanforderungen

### 4.2.1 Allgemeines

Unsere Dokumentation zum Qualitätsmanagementsystem enthält die dokumentierte Qualitätspolitik und Qualitätsziele, ein Qualitätsmanagementhandbuch sowie alle notwendigen Dokumente zur Planung, Durchführung und Lenkung unserer Prozesse. Wir halten die geforderten Verfahren und Zeichnungen der Norm DIN EN ISO 9001 ein. Gemäß Anmerkung der Norm haben wir den Umfang unserer Dokumentation durch die Fähigkeit unseres Personals (vgl. Kap. 6) möglichst gering gehalten. Der Nachweis der Dokumentation erfolgt ausschließlich über unser Qualitätshandbuch und die mitgeltenden Unterlagen. Wenn sinnvoll, werden in unserem Managementhandbuch 2 oder mehrere Verfahren in einier Prozessanweisung beschrieben.

Wir gewährleisten folgende Vorgaben:

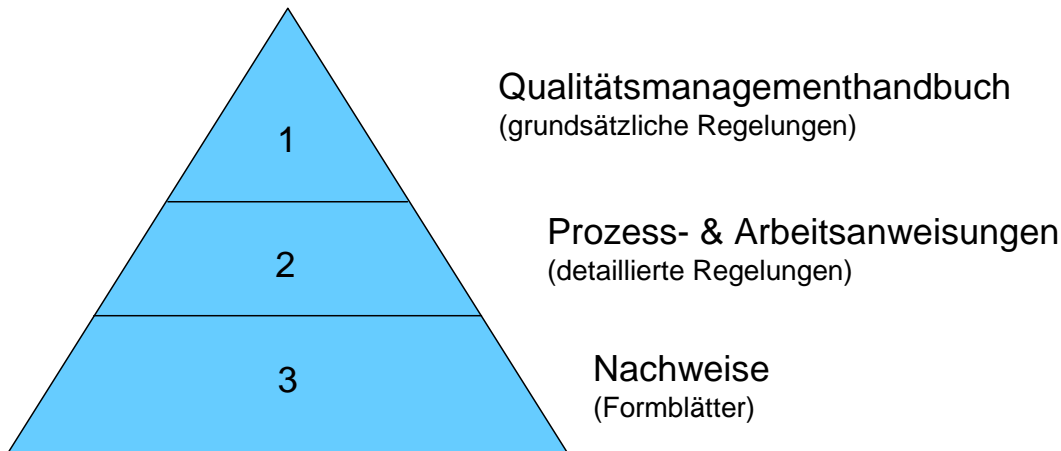
- ⇒ Alle Dokumente müssen lesbar, datiert, vom Vorstand freigegeben und leicht identifizierbar sein.
- ⇒ Sämtliche in das Qualitätsmanagementsystem integrierte Qualitätsforderungen und Bestimmungen einschließlich Arbeitspläne, Verfahrensanweisungen und Prüfpläne, müssen in Form des Qualitätsmanagementhandbuches und weiterer Handbücher als Vorgabedokument zur Verfügung stehen.
- ⇒ Die Lenkung der Ausgabe, Verteilung und Revision der Vorgabedokumente muss nach festgelegten Methoden erfolgen.
- ⇒ Wechselwirkungen zwischen einzelnen Prozessen müssen erkannt und Methoden zur Lenkung festgelegt werden.

### 4.2.2 Qualitätsmanagementhandbuch

Mit dieser Dokumentation hat unsere Einrichtung ein Qualitätsmanagementhandbuch (QMH) erstellt und hält dieses aufrecht. Unser Unternehmen hat:

- ⇒ den Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems definiert (vgl. Kap.1),
- ⇒ dokumentierte Verfahren erstellt, beschrieben und an geeigneten Stellen darauf verwiesen,
- ⇒ die Wechselwirkung der Prozesse beschrieben.

### Ebenen der Dokumentation



### 4.2.3 Lenkung von Dokumenten

Die vom Qualitätsmanagementsystem geforderten Dokumente werden von uns gelenkt.

Dies gewährleisten wir durch Folgendes:

- ⇒ die Genehmigung vor ihrer Herausgabe durch eine fachliche Stelle
- ⇒ die Bewertung, Verbesserung und Aktualisierung der Dokumente und der erneuten Genehmigung
- ⇒ die Versionierung von Dokumenten
- ⇒ die Verteilung gültiger Fassungen von Dokumenten im Intranet
- ⇒ die Lesbarkeit und leichte Erkennbarkeit der Dokumente
- ⇒ die Kennzeichnung von Dokumenten externer Herkunft,
- ⇒ die Verhinderung der unbeabsichtigten Verwendung veralteter Dokumente, welche mit "ALT" gekennzeichnet werden

Wir haben in einer Arbeitsanweisung Regelungen zur Anfertigung, Änderung und Pflege von Dokumenten getroffen. Sämtliche in unserer Einrichtung relevanten QM-Dokumente werden dokumentiert und freigegeben.

**siehe auch:**

Prozessanweisung "Lenkung von Dokumenten" (4.2.3)

Arbeitsanweisung "Erstellung von Dokumenten" (4.2.3)

Formblatt "Liste der Dokumente" (4.2.3)

### 4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen

Wir haben für das wirksame Funktionieren unseres Qualitätsmanagementsystems die notwendigen Aufzeichnungen erstellt und lenken die Dokumente.

Die tun wir durch folgendes Verfahren:

- ⇒ Kennzeichnung aller Dokumente
- ⇒ Schutz durch geschlossene Räume und elektronisch gesicherte Verzeichnisse sowie die Aufbewahrung in Ordnern, welche mit dem Firmenlogo versehen sind
- ⇒ Wiederauffindbarkeit durch Register in den Ordnern und Ablage der Ordner in der Schrankwand
- ⇒ Aufbewahrung aller Dokumente für 10 Jahre
- ⇒ Verfügbarkeit durch die Aufbewahrung im Büro und im Archiv
- ⇒ Datensicherung im 2-Wochen-Rhythmus
- ⇒ eine Langzeitsicherung je Quartal

## Datensicherung

Unsere EDV-Daten werden regelmäßig gesichert. Die Datensicherung erfolgt wöchentlich mittels CD / DVD / Tape / externe Festplatte. Eine monatliche Sicherung wird extern aufbewahrt. Die Datensicherung wird dokumentiert.

**siehe auch:**

Formblatt "Datensicherung" (4.2.4)

Formular / Dokument	Aufbewahrungsort	Aufbewahrungsdauer	Verwahrung durch:	Zugangsbe- rechtigung
Hygieneplan	Büro / Ordner	1 Jahr	Leitung	Leitung
Reinigungsplan	Büro / Ordner	1 Jahr	Leitung	Leitung
Bildungs- dokumentation	Büro / Ordner	bei Ausscheiden des Kindes	Leitung / Weiter- gabe an Eltern	Leitung
Dokumente der Ta- gesstätte	Büro / Computer	keine	Vorstand	alle Mitarbeiter
Protokolle Mitglie- derversammlung	Büro / Computer	dauerhaft	Vorstand	alle Mitglieder
Protokolle Vor- standssitzung	Büro / Computer	dauerhaft	Vorstand	alle Mitglieder
Protokolle Elternrat				
Protokolle Rat der Einrichtung				
Verträge	Büro / Ordner	bis Ungültigkeit	Vorstand	Vorstand / Leitung
Gefährdungs- beurteilungen, Un- terweisungen	Büro / Ordner	dauerhaft	Vorstand	Mitarbeiter/ Vorstand
Dienstpläne	Büro / Ordner / PC	5 Jahre	Vorstand	Leiterin/ Vorstand
Personalakten aus- geschiedener Mit- arbeiter	Archiv / Ordner	10 Jahre	Vorstand	Vorstand
Ehemalige Mitglie- der	Archiv / Ordner	15 Jahre	Vorstand	Vorstand
Baumaßnahmen	Archiv / Ordner	30 Jahre	Vorstand	Vorstand
Konten	Archiv / Ordner	30 Jahre	Vorstand	Vorstand
Lohnkonten	Archiv / Ordner	30 Jahre	Vorstand	Vorstand

### Mitgeltende Unterlagen

Prozessanweisungen (PA)

423

PA "Lenkung von Dokumenten"



## Kapitel 4 Qualitätsmanagementsystem

Arbeitsanweisungen (AA)

423 AA "Erstellen von Dokumenten"

Formblätter (FB)

423 FB "Liste der Dokumente"

424 FB "Datensicherung"

## 4.2.3 Lenkung von Dokumenten

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

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

## **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