

# Qualitätsmanagement

## QM – Das sind wir!

### **AWO-TANDEM-QUALITÄTSKONZEPT**

Wir verpflichten uns zu einer gelebten Dienstleistungsqualität nach dem AWO-Tandem-Qualitätskonzept (DIN EN ISO 9001 und AWO-Qualitätsanforderungen).

### **AUSBILDUNG ZUM/ZUR QUALITÄTSBEAUFTRAGTEN**

Ausbildung zum/zur Qualitätsbeauftragten in Kindertagesstätten, Beratungsstellen, Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen

### **DIE QUALITÄTSKONFERENZ**

Jährlich organisieren die Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) ein Treffen aller Qualitätsbeauftragten (QB) des Trägers, um in einen gemeinsamen Erfahrungsaustausch zu kommen.

Wenn Sie in Ihrer Einrichtung oder Ihrem Unternehmen ein Qualitätsmanagement-System aufbauen oder weiterentwickeln möchten, beraten wir Sie gern! Mehr Informationen dazu finden Sie [hier](#).

### AWO-TANDEM-QUALITÄTSKONZEPT

**Wir verpflichten uns zu einer gelebten Dienstleistungsqualität nach dem AWO-Tandem-Qualitätskonzept (DIN EN ISO 9001 und AWO-Qualitätsanforderungen).**

Dieses Qualitätskonzept ist ein verbandseigenes QM-System. Es verknüpft fachliche Qualitätsstandards, die sich aus dem Leitbild der AWO ergeben, mit international anerkannten QM-Standards der Norm DIN EN ISO 9001.

Schwerpunkte dieses Konzeptes sind:

- Berücksichtigung der Mitarbeiterinteressen in der Arbeitswelt und Beteiligung der Mitarbeiter bei Entscheidungsprozessen
- Fachlichkeit des Handels im jeweiligen Dienstleistungsprozess
- Gemeinwesenorientierung und Vernetzung bei der Dienstleistungserbringung
- Schonung natürlicher Ressource

Mit der Umsetzung dieser Qualitätsstandard wird der Ansatz des Total-Quality-Management (TQM) verfolgt.

Ziel dieses QM-Konzeptes ist ein hohes Maß an Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit.

## AUSBILDUNG ZUM/ZUR QUALITÄTSBEAUFTRAGTEN

### **Ausbildung zur/zum Qualitätsbeauftragten in Kindertagesstätten, Beratungsstellen, Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen**

Qualitätsbeauftragte sind im QM-System wichtiges Bindeglied zwischen Leitung und Mitarbeitern. Ziel der Qualifikation ist es, beim Aufbau und der Pflege eines prozessorientierten QM-Systems der Einrichtung mitzuwirken. Dazu lernen die Teilnehmer Grundelemente von QM-Systemen kennen und verschiedene Methoden der Umsetzung anzuwenden.

Die Seminarinhalte werden praxisnah vermittelt, so dass die Teilnehmer befähigt werden, das Gelernte im Alltag anzuwenden und die Qualitätsentwicklung in ihrer Einrichtung eigenverantwortlich voranzutreiben. Nach erfolgreichem Abschluss erhalten die Teilnehmer ein Zertifikat.

Inhalte:

- Grundlagen des Qualitätsmanagements und der Qualitätsnormen (DIN ISO, AWO)
- Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität
- Anforderungen an einrichtungsspezifische QM-Handbücher und Dokumentation
- Methoden der Qualitätsentwicklung und deren Anwendung
- Begleitung von Qualitätszirkeln
- Maßnahmen kontinuierlicher Verbesserung (KVP)

## DIE QUALITÄTSKONFERENZ

Jährlich organisieren die Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) ein Treffen aller Qualitätsbeauftragten (QB) des Trägers, um in einen gemeinsamen Erfahrungsaustausch zu kommen. Dabei stehen folgende Schwerpunkte im Vordergrund:

- Wie haben Sie die Zeit als QB bisher erlebt?
- Welche Themen sind für die Klienten und Mitarbeiter Ihrer Einrichtung von Bedeutung?
- Welche Unterstützung benötigen Sie für die Umsetzung der Qualitätsanforderungen?

Ziel ist eine stetige Sensibilisierung der Mitarbeiter dafür, ein hohes Interesse an der Verbesserung ihrer Arbeitsleistung zu fördern und gemeinsam Wege gehen, die zu einer Erhöhung der Zufriedenheit der Klienten und der Mitarbeiter führen.