

Sabine Kraemer-Fieger / Alfons Roerkohl /
Roland Kölsch (Hrsg.)

Qualitätsmanagement in Non-Profit-Organisationen

Beispiele, Normen, Anforderungen,
Funktionen, Formblätter

GABLER

Inhalt

Vorwort	5
Verzeichnis der Abkürzungen	12
1. Qualitätsmanagement in der Altenpflege am Beispiel der Johannes Seniorendienste e. V.	13
<i>von Wilfried Voigt</i>	
Pflege, Gesetz und Qualität.....	13
Das Qualitätsmanagement-Handbuch der JSD e. V.....	16
Organisation und Struktur der Johannes Seniorendienste.....	17
Organisationsstruktur und QM-Befugnisse.....	20
Die Qualitätspolitik der Johannes Seniorendienste.....	22
2. Qualitätsmanagement in den Anlagen „Wohnen und Pflege für Senioren“	25
<i>von Winfried Krieger und Josef Singler</i>	
Allgemeines.....	25
Die Seniorenwohnanlagen „Wohnen und Pflege für Senioren“.....	26
Die Einführung des QM-Systems.....	28
Abschließende Bewertung/Zusammenfassung.....	33
3. Zehn gute Gründe für QM-Systeme in Non-Profit-Organisationen	35
<i>von Roland Kölsch und Alfons Roerkohl</i>	
4. Die Normen DIN EN ISO 9000 ff. im Überblick	37
<i>von Roland Kölsch und Alfons Roerkohl</i>	
Systematisches Vorgehen beim Aufbau eines QM-Systems.....	39
Elemente von Qualitätsmanagement-Systemen.....	40
Übersicht.....	44
Die Umsetzung der Normen für Dienstleistungsorganisationen.....	45

5. Qualität und Recht	57
<i>von Roland Kölsch</i>	
Haftungs- und Beweissituation.....	57
Tarif- und Arbeitsrecht.....	59
Vertragsrechtliche Folgen.....	60
6. Instrumente, Rollen und Funktionen bei der Einführung von QM-Systemen	61
<i>von Sabine Kraemer-Fieger und Kerstin Esdar</i>	
Das QM-Handbuch.....	61
Der Qualitätsbeauftragte.....	67
Qualitätszirkel in Gemeinnützigen Einrichtungen.....	71
Das Audit.....	74
Zertifizierung.....	80
Einsatz von QM-Beratern und externen Projektleitern.....	85
7- Die 173 Anforderungen der Norm DIN EN ISO 9001	87
<i>von Kerstin Esdar</i>	
Übersicht.....	87
Die 173 Anforderungen der Norm.....	88
8. Formulare, Checklisten und Dokumentationsmuster	105
<i>von Alfons Roerkohl</i>	
Telefon-/Gesprächsbericht.....	107
Job-Disposition.....	108
Maßnahmenkatalog, Management Review.....	109
Maßnahmenkatalog.....	110
Kurzinfo zum Erstellen der QM-Handbuchkapitel, Richtlinien, Verfahrensanweisungen, Formblätter und Dokumente.....	111
Audit-Teilnehmerplan.....	113
Auditbericht.....	114
Auditprotokoll.....	115
Verbesserungsmaßnahmen-Protokoll.....	116
Formular Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen.....	117
Verfahrensanweisung Qualitätszirkel.....	119

