Abläufe: Identifikation und Verbesserung von SchlüsselProzessen

Identifikation von Schlüsselprozessen

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ablauf** | | **Anmerkungen** | **Verantw.** |
|  | Gesamtdienstleistung der Einrichtung vergegenwärtigen | Welche Prozesse beschreiben den Auftrag und die unverzichtbaren Dienstleistungen der Einrichtung? | T/LT/FK |
|  | Rahmenbedingungen beachten | Ressourcen (Personal, Zeit, Finanzen, Räume etc.), Umfeld | LT/FK |
|  | Anforderungen und Kontext beachten | Gesetzliche und andere Vorgaben, Anforderungen von Kunden und Kooperationspartnern | T/LT |
|  | Vorgaben beachten | Relevante Schlüsselprozesse für ev. Kindertages-einrichtungen sind im „BETA-Rahmenhandbuch“ und im QMSK®-Musterhandbuch bereits identifiziert. | T/LT/FK |
|  | Chancen und Risiken beschreiben | Verhältnis von Nutzen/ Vorteilen und Gefahren/ Bedrohungen bestimmen und bewerten  Methoden: z.B. FMEA, Ishikawa | T/LT/FK |
|  | Schlüsselprozesse festlegen | ggf. Beschluss | T/LT/FK |
|  | Schlüsselprozess einführen | im Rahmen der Qualitätsentwicklung | T/LT |

Verbesserung von Schlüsselprozessen

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ablauf** | | **Anmerkungen** | **Verantw.** |
|  | Übereinstimmung mit der täglichen Arbeit überprüfen | bei der Umsetzung der Prozesse, ggf. Diskussion im Team der Mitarbeiter\*innen | LT/FK |
|  | Kundenzufriedenheit überprüfen | vgl. Ermittlung der Zufriedenheit und Umgang mit Beschwerden, (Kap. 13) | LT |
|  | Prozesse bewerten | Auditverfahren (vgl. Kap. 14), Managementbewertung (vgl. Kap. 15)  Chancen und Risiken beschreiben | LT |
|  | Verbesserung identifizieren | Maßnahmen zur Risikovermeidung, -minimierung entwickeln oder Beibehalten des Risikos durch fundierte Entscheidung  ggf. Träger informieren/ beteiligen | LT |
|  | Verbesserungen dokumentieren | Handbücher aktualisieren | LT/FK |
|  | Verbesserungen durchführen | ggf. Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen beachten | LT/FK |