



QB 10 Qualitätswerkzeug

KQS / Oktober 2017

Interne Überprüfung zur Funktionsweise der Organisation

1. Was ist hierunter zu verstehen?

KQS verlangt im Qualitätsbereich 10: „Interne Prüfungen zur Funktionsweise der Organisation finden regelmäßig statt. Konsequenzen aus den Prüfergebnissen werden gezogen.“ Gemeint ist damit eine – im Regelfall – jährliche Gesamtprüfung aller wichtigen Ablaufprozesse der Organisation.

Im Rahmen der Qualitätsentwicklung wurden Schlüsselprozesse definiert, Qualitätskriterien für die Arbeitsübergabe an Schnittstellen aufgestellt, Vereinbarungen getroffen, Verfahrensweisen festgelegt etc. und dokumentiert. Mindestens einmal im Jahr sollte daher geprüft werden, ob noch nach diesen internen Absprachen gehandelt wird bzw. ob die festgelegten Handlungsrichtlinien noch greifen. Der von uns empfohlene jährliche Rhythmus entspricht den geltenden Normen, ist aber auch von der Sache her sinnvoll, damit die Kontinuität der Qualitätsentwicklung sichergestellt wird. Dies erspart erfahrungsgemäß viel Arbeit bei der Retestierung.

Es geht bei der Funktionsprüfung nicht darum, Abweichungen detektivisch gegenüber den Beschäftigten aufzuspüren und negativ zu sanktionieren. Vielmehr ist der Sinn einer solchen Überprüfung festzustellen, ob die Festlegungen noch greifen oder ggf. einer verbesserten Handlungspraxis gegenüber angepasst werden müssen. Wie generell bei einer Qualitätsentwicklung nach KQS sollen die Ergebnisse der internen Prüfung zur Reflexion darüber verwendet werden, welche Anpassungen der Vorschriften an gelungene Praxis (und nicht der Praxis an abstrakte Vorschriften) möglicherweise die Arbeit der Organisation weiterhin verbessern könnten. Auch hier gilt also der bekannte KQS-Dreischritt: Prüfung – Reflexion – Konsequenzen.

Als Prüfgrundlage bieten sich bei dieser internen Prüfung die Anforderungen der Qualitätsbereiche von KQS an. In diesem Qualitätswerkzeug sind zur Arbeitserleichterung entsprechende Fragen in Form einer Checkliste zusammengestellt. Die untere Liste enthält Prüffragen auf der Basis der (Mindest-)Anforderungen von KQS und ist durch weitere Fragen, z.B. zur Nachweisdokumentation (Qualitätshandbuch), ergänzt. Die Liste kann nach eigenem Ermessen durch weitere selbstgewählte Qualitätskriterien ergänzt werden.

2. Wie kann man vorgehen?

Die Prüfung der Funktionsweise der Organisation, die in der vierten Anforderung des Qualitätsbereichs 10 gefordert ist, kann an Hand der folgenden Checkliste vorgenommen werden. Die Ergebnisse dieser regelmäßigen Funktionsüberprüfung können auch zum Gegenstand des im Qualitätsbereich 12 geforderten regelmäßigen Evaluations-/Entwicklungsworkshop gemacht werden. Auf der Basis der Prüfergebnisse muss auf jeden Fall reflektiert werden, ob und ggf. welche Verbesserungen vorzunehmen sind.

Die internen Funktionsüberprüfungen müssen eine bestimmte Unabhängigkeit sicherstellen. Die Leitung der Organisation sollte daher Qualitätsprüfer/innen aus dem Kreise der Beschäftigten benennen, die jeweils die Bereiche in ihrer Funktionsweise prüfen, in denen sie selbst nicht tätig sind. Eine andere Möglichkeit besteht in der Beauftragung einer Kollegin/eines Kollegen aus einer kooperierenden Organisation, also in einem so genannten Peer Review.

Als Nachweis für die interne Funktionsprüfung muss Folgendes dokumentiert sein: 1. die Prüfergebnisse, 2. das Datum der Überprüfung, 3. wer für die Prüfung verantwortlich war, 4. die Reflexion der Prüfergebnisse und die ggf. beschlossenen Verbesserungsmaßnahmen inklusive der entsprechenden Verantwortlichkeiten und des Erledigungsdatums (vgl. Kap. 4).

Die Funktionsüberprüfung erfolgte durch:	am:

3. Checkliste zur internen Prüfung der Funktionsfähigkeit der Organisation

QB 1 Leitbild					
Lfd. Nr.	Prüffragen	erfüllt	nach-bessern	nicht erfüllt	Bemerkung
1.1	Wird die Aktualität des Leitbildes regelmäßig überprüft und das Leitbild ggf. verändert?				
1.2	Ist das Leitbild allen Beschäftigten – auch den freiberuflichen – bekannt?				
1.3	Leitet das Leitbild tatsächlich die alltäglichen Arbeitsprozesse der Beschäftigten?				
1.4	Ist das Leitbild den Kunden bekannt?				
1.5	Ist das Leitbild den Auftraggebern bekannt?				

QB 2 Bedarfsserschließung und Informationsbeschaffung					
Lfd. Nr.	Prüffragen	erfüllt	nach-bessern	nicht erfüllt	Bemerkung
2.1	Sind die Prozesse und Verfahren der Bedarfsserschließung definiert und wird danach gehandelt?				
2.2	Ergeben die durchgeführten Bedarfsserschließungen aussagefähige Informationen über die Bedürfnisse der individuellen Kunden?				
2.3	Ergeben die durchgeführten Bedarfsserschließungen Informationen über die Bedürfnisse der Nicht-Kunden?				
2.4	Ergeben die durchgeführten Bedarfsserschließungen aussagefähige Informationen über die Bedarfe der Auftraggeber?				
2.5	Ergeben die durchgeführten Bedarfsserschließungen Informationen über die Bedarfe potenzieller Auftraggeber?				
2.6	Ergeben die durchgeführten Bedarfsserschließungen Informationen über gesellschaftliche Entwicklungstrends?				

QB 3 Schlüsselprozesse					
Lfd. Nr.	Prüffragen	erfüllt	nach-bessern	nicht erfüllt	Bemerkung
3.1	Sind die organisationsspezifischen Schlüsselprozesse definiert und wird danach gehandelt?				
3.2	Ist die Art der Dokumentation der Prozesse praxistauglich?				
3.3	Sind die Qualitätskriterien (für die Arbeitsübergabe) an den Schnittstellen festgelegt?				
3.4	Ist die Verfügbarkeit der erforderlichen Ressourcen und Informationen sichergestellt?				
3.5	Ist die Verantwortung für die Prozesse festgelegt?				

QB 4 Sozialer Dienstleistungsprozess					
Lfd. Nr.	Prüffragen	erfüllt	nach-bessern	nicht erfüllt	Bemerkung
4.1	Ist das Verständnis von sozialer Dienstleistung der Organisation beschrieben und auf dem aktuellen Stand?				
4.2	Sind die Angebote und Dienstleistungen beschrieben und auf dem aktuellen Stand?				
4.3	Werden die Kunden über Angebote und Dienstleistungen, Arbeitsformen und -bedingungen sowie über Qualifikationen und Kompetenzen der Fachkräfte informiert?				
4.4	Wird an Hand der beschriebenen Indikatoren regelmäßig festgestellt, ob die soziale Dienstleistung gelungen ist?				

QB 5 Externe Dienstleister und Kooperationen					
Lfd. Nr.	Prüffragen	erfüllt	nach-bessern	nicht erfüllt	Bemerkung
5.1	Hat die Organisation beschrieben, mit welchen relevanten anderen Organisationen und Personen wie und warum zusammengearbeitet wird?				
5.2	Sind die Anforderungen an die externen Dienstleister definiert und kommuniziert?				
5.3	Ist die Erfüllung der Anforderungen durch die externen Dienstleister beschrieben und wird diese regelmäßig überprüft?				
5.4	Sind Kriterien für die Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern definiert und kommuniziert?				
5.5	Wird die Einhaltung der Kriterien der Zusammenarbeit regelmäßig überprüft?				

QB 6 Evaluation der sozialen Dienstleistungsprozesse					
Lfd. Nr.	Prüffragen	erfüllt	nach-bessern	nicht erfüllt	Bemerkung
6.1	Werden Angebote und Dienstleistungen im festgelegten Umfang und Rhythmus evaluiert?				
6.2	Sind die dabei angewendeten Methoden und Verfahren geeignet (d.h. liefern sie die benötigen Informationen)?				
6.3	Geben die Evaluationsergebnisse Aufschluss über den Dienstleistungserfolg und/oder über gelungene soziale Dienstleistung im Sinne der Kunden?				
6.4	Werden die erhobenen Daten systematisch ausgewertet und werden ggf. Konsequenzen gezogen?				
6.5	Werden die Fachkräfte über die Evaluationsergebnisse informiert?				
6.6	Werden die Auftraggeber über die Evaluationsergebnisse informiert?				

QB 7 Infrastruktur					
Lfd. Nr.	Prüffragen	erfüllt	nach-bessern	nicht erfüllt	Bemerkung
7.1	Wird die Qualität der infrastrukturellen Bedingungen im festgelegten Rhythmus an Hand der festgelegten Kriterien überprüft?				
7.2	Wird die Qualität der Arbeitsbedingungen der Beschäftigten im festgelegten Rhythmus an Hand der festgelegten Kriterien überprüft?				
7.3	Werden Verfügbarkeit und Einsatzfähigkeit der für die Dienstleistungserbringung erforderlichen Materialien und ggf. Geräte im festgelegten Rhythmus überprüft?				
7.4	Werden die Prüfergebnisse reflektiert und ggf. Verbesserungen vorgenommen?				

QB 8 Führung					
Lfd. Nr.	Prüffragen	erfüllt	nach-bessern	nicht erfüllt	Bemerkung
8.1	Entspricht die Darstellung des Unternehmens (Organigramm) der Realität?				
8.2	Wird nach den festgelegten Führungsgrundsätzen gehandelt?				
8.3	Werden die festgelegten Verfahren der Entscheidungsfindung eingehalten?				
8.4	Funktionieren die festgelegten Instrumente und Verfahren der internen Kommunikation und Information?				
8.5	Werden die Arbeitsziele regelmäßig vereinbart, dokumentiert und überprüft?				
8.6	Arbeitet das Qualitätsmanagement kontinuierlich? (Verantw. der Leitung, Arbeit der/des Qualitätsbeauftragten, Beteiligung der Mitarbeiter/innen)				

QB 9 Personal					
Lfd. Nr.	Prüffragen	erfüllt	nach-bessern	nicht erfüllt	Bemerkung
9.1	Sind die Aufgabenprofile für die Arbeitsplätze/ Funktionsstellen aktuell?				
9.2	Werden neue Fachkräfte nach definierten Kriterien und Verfahren ausgewählt und eingestellt?				
9.3	Sind die Kompetenzprofile der Beschäftigten aktuell?				
9.4	Werden neue Kompetenz-anforderungen für die erwartbaren zukünftigen Herausforderungen systematisch ermittelt?				
9.5	Finden die Entwicklungsgespräche mit den Mitarbeiter/innen im festgelegten Rhythmus statt und werden sie dokumentiert?				
9.6	Werden aus diesen Gesprächen Maßnahmen der Personalentwicklung abgeleitet und durchgeführt?				
9.7	Wird die Fortbildung für alle Beschäftigtengruppen systematisch geplant, durchgeführt, dokumentiert und ausgewertet?				

QB 10 Controlling					
Lfd. Nr.	Prüffragen	erfüllt	nach-bessern	nicht erfüllt	Bemerkung
10.1	Sind die begründeten Berichtsspezifikationen geeignet, um die Leistung der Organisation darzustellen?				
10.2	Funktioniert das definierte Berichtswesen, d.h. erhalten die richtigen Personen zum richtigen Zeitpunkt die richtigen Informationen?				
10.3	Liefern die Kennziffern/Kennzahlen/Erfolgsindikatoren die richtigen Daten zur Steuerung der Organisation?				
10.4	Lässt sich die Organisation durch die eingesetzten Verfahren wirtschaftlich steuern?				
10.5	Werden Konsequenzen aus den Ergebnissen der internen Prüfung zur Funktionsweise der Organisation gezogen?				

QB 11 Kundenkommunikation					
Lfd. Nr.	Prüffragen	erfüllt	nach-bessern	nicht erfüllt	Bemerkung
11.1	Erhalten die Kunden durch die Kommunikationsverfahren die Informationen, die sie brauchen?				
11.2	Erhält die Organisation durch ihre Kommunikationsverfahren die Informationen von den Kunden, die sie braucht?				
11.3	Sind die Geschäftsbedingungen bzw. vertraglichen Grundlagen oder Rechtsvorschriften für die Kunden leicht zugänglich?				
11.4	Werden Anregungen und Beschwerden kontinuierlich erhoben und werden entsprechende Konsequenzen gezogen?				

QB 12 Strategische Entwicklungsziele					
Lfd. Nr.	Prüffragen	erfüllt	nach-bessern	nicht erfüllt	Bemerkung
12.1	Werden Qualitätsentwicklungsziele und/oder -maßnahmen systematisch gesammelt, dokumentiert und abgearbeitet?				
12.2	Finden Evaluations-/Entwicklungsworkshops regelmäßig statt und werden die Ergebnisse dokumentiert?				
12.3	Werden die strategischen Ziele verfolgt, d.h. werden entsprechende Maßnahmen durchgeführt, ausgewertet und dokumentiert?				
12.4	Ist die Angemessenheit der Ziele noch gegeben, d.h. müssen sie aufgrund veränderter Umweltbedingungen modifiziert oder angepasst werden?				

13. Qualitätshandbuch / Nachweisdokumentation					
Lfd. Nr.	Prüffragen	erfüllt	nach-bessern	nicht erfüllt	Bemerkung
13.1	Werden die Dokumente, die im Qualitätsprozess gebraucht werden, an zentraler Stelle für alle zugänglich gesammelt?				
13.2	Sind die Dokumente aktuell?				
13.3	Sind die Dokumente so gekennzeichnet, dass ihre Aktualität zu erkennen ist?				
13.4	Ist sichergestellt, dass alle relevanten Dokumente aktualisiert und die Mitarbeiter/innen darüber informiert werden?				

4. Reflexion und Konsequenzen

Die Reflexion der Prüfergebnisse und der Beschluss über Verbesserungsmaßnahmen erfolgte durch:	am:

4.1 Reflexion: Wie werden die Ergebnisse der Funktionsprüfung bewertet und welche Schlussfolgerungen werden daraus gezogen?

4.2 Konsequenzen: Welche Verbesserungsmaßnahmen sollen durchgeführt werden?	bis wann?	Verantw.	erledigt <input checked="" type="checkbox"/>