

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess/PDCA-Zyklus

- F 1.1 Leitbild
- F 1.2 Qualitätspolitik und Qualitätsziele
- F 1.3 Organigramm
- F 1.4 Übersicht über Art und Umfang des Angebotes (Konzeption)
- F 1.5 Kooperation und Vernetzung
- F 1.6 Managementbewertung
- F 1.7 Entwicklung neuer Leistungsangebote^a
- F 1.8 Zusammenarbeit zwischen Träger und Beratungsstelle
- F 2.1 Personalplanung
- F 2.2 Interne Kommunikation
- F 2.3 Personalentwicklung
- F 2.4 Begleitung ehrenamtlich/freiwillig tätiger MA
- F 3.0 Ergänzungen DIN EN ISO 9001:2015
- F 3.1 Aufbau des Qualitätsmanagementsystems
- F 3.2 Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen
- F 3.3 Fehlermanagement
- F 3.4 Beschwerdemanagement
- F 3.5 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen
- F 3.6 Interne Audits
- F 3.7 Ermittlung der Zufriedenheit
- F 4.1 Datenschutz
- F 4.2 Arbeitsschutz
- F 4.3 Gebäude und Infrastruktur
- F 4.4 Notfälle

Anforderungen der Ratsuchenden



- K 0.1 Grundprinzipien der Beratung und Unterstützung
- K 0.2 Präventionsarbeit
- K 0.3 Leistungsdokumentation, -evaluation und Statistik

- U 1.1 Wirtschaftlichkeit
- U 1.2 Beschaffung
- U 1.3 Vertragswesen
- U 2.1 Öffentlichkeitsarbeit

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess/PDCA-Zyklus

Zufriedenheit der Ratsuchenden