Qualitätsmanagement in den Werkstätten

Grundlagen und Erläuterungen

Lebenshilfe
Werkstätten Forchheim

Die Bezugsnormen für unser Qualitätsmanagementsystem sind die DIN EN ISO 9001, die Arbeitsschutzmanagementnorm MAAS-BGW sowie Managementanforderungen WfbM Qualität Plus 2013. Es berücksichtigt die Anforderungen der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung (AZAV).

Das Qualitätsmanagementsystem ist an den Erwartungen der Menschen mit Behinderung ausgerichtet, sowie an den Erwartungen der Auftraggeber. Es berücksichtigt die Anforderungen der interessierten Parteien sowie für uns zutreffende gesetzliche und behördliche Anforderungen.

Sehr geehrte Damen und Herren,
liebe Leser,

Werkstätten für behinderte Menschen sehen sich seit einigen Jahren mit steigenden Qualitätsanforderungen konfrontiert. Industrielle Auftraggeber fordern von den Zulieferern ein zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem auf Basis der DIN EN ISO 9001:2015.

WfbM treten mit ihren Produkten und Dienstleistungen am Markt auf, und sind daher von dieser Entwicklung nicht ausgenommen. Einige haben der Forderung bereits entsprochen, andere arbeiten derzeit an der Implementierung eines QM-Systems, welches vielerorts ausschliesslich für die Fertigung und Auftragsabwicklung eingerichtet wird.

Diese Anpassung an Erfordernisse des Marktes zeigt das Potential der Werkstätten und unterstützt den sozial-rehabilitativen Auftrag, indem es durch die Sicherung der Auftragslage zu einem vielfältigen Arbeitsangebot und einer angemessenen Entlohnung der behinderten Beschäftigten beiträgt. Dennoch ist die Werkstatt für behinderte Menschen eine Rehabilitationseinrichtung im Sinne des Sozialgesetzbuchs Neuntes Buch (SGB IX), und als solche hat sie den Auftrag behinderte Menschen gleichberechtigt am Arbeitsleben teilhaben zu lassen. In erster Linie sind daher die arbeitspädagogischen, berufsbildenden und rehabilitativen Leistungen in einwandfreier Qualität zu erbringen.

Hierfür steht unser Qualitätsmanagementsystem WfbM Qualität Plus. Es erfordert eine Modifizierung des gängigen Prozessmodells um eine zweite Kundendimension. Die Prozessstruktur berücksichtigt somit den Bereich „Teilhabe am Arbeitsleben" ebenso wie den Bereich der „Fertigung und Dienstleistungserbringung". Damit ist es uns gelungen, höchste Rehabilitationsqualität zu garantieren und gleichzeitig den Forderungen der Auftraggeber gerecht zu werden.

Aus der Verantwortung um für die Gesundheit der bei uns Beschäftigten wurde zusätzlich ein Arbeitsschutz-Management-system implementiert. Es garantiert einen Arbeits- und Gesundheitsschutz auf ausgezeichnetem Niveau.

Forchheim, im November 2018

Wolfgang Badura
Geschäftsführer

Martin Rossol
Qualitätsmanagement

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	Seite 3
Qualitätspolitik	Seite 5
Die Prozesslandschaft	Seite 6
Managementprozesse: Die Verantwortung der Führung	Seite 8
Mitten im Leben: Die Teilhabe behinderter Menschen	Seite 11
Fertigung: Ihr Auftrag in guten Händen	Seite 12
Unterstützungsprozesse: Dienstleistungen für die Leistungserstellung	Seite 14
Qu.int.as: Qualität mit integriertem Arbeitsschutz	Seite 16
Die Dokumentenstruktur	Seite 17
Was können wir für Sie tun?	Seite 19
Unsere Werkstätten	Seite 20

Impressum

Text und Fotos: Martin Rossol, Lebenshilfe Werkstätten Forchheim
Titelbild: fotolia.com
Titel und Layout: Ulrich Matz, Kommunikationsdesign

© November 2018 Lebenshilfe Werkstätten Forchheim

Qualitätspolitik

Unser integriertes Managementsystem umfasst die Bereiche Rehabilitation, Produktion und Arbeitsschutz. Das vorrangige Ziel unserer Bemühungen ist dabei die langfristige Zufriedenheit der Anspruchsgruppen. Dazu verbessern wir uns kontinuierlich und arbeiten ständig an der Optimierung der Organisation, der Abläufe und der Ergebnisse. Die Anforderungen aus dem Managementsystem kommunizieren wir laufend und überprüfen die Wirksamkeit während interner und externer Audits.

Qualitätsmanagement der Teilhabeleistung

Unsere berufsbildenden und arbeitspädagogischen Prozesse orientieren sich an den Anforderungen des rehabilitationsspezifischen Qualitätsmanagementsystem WfbM Qualität Plus. Die arbeitspädagogischen Leistungen berücksichtigen die Wünsche und Vorstellungen der Menschen mit Behinderung, den aktuellen Stand der fachwissenschaftlichen Diskussion sowie die Vorgaben der Leistungsträger. Wir sind Teilnehmer der WfbM Qualität Plus Selbstbewertung.

Trägerzulassung nach AZAV

Unsere Leistungen im Berufsbildungsbereich erfolgen zusätzlich nach den Vorgaben zur Qualitätssicherung der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung AZAV. Alle Anforderungen der Verordnung sowie die Empfehlungen des Anerkennungsbeirats werden lückenlos umgesetzt und regelmäßig durch eine unabhängige und fachkundige Stelle geprüft.

Qualitätsmanagement nach ISO 9001

Mit unseren Produkten und Dienstleistungen nehmen wir erfolgreich am Marktgeschehen teil und sind ein anerkannter Partner der Wirtschaft. Unsere Leistungen entsprechen den Vorgaben der Auftraggeber aus Industrie und Wirtschaft in vollem Umfang. Aufträge erledigen wir zuverlässig und kompetent. Unser Qualitätsmanagementsystem ist in allen Betriebsteilen nach der internationalen Norm DIN ISO 9001 zertifiziert.

Arbeitsschutzmanagement nach MAAS-BGW

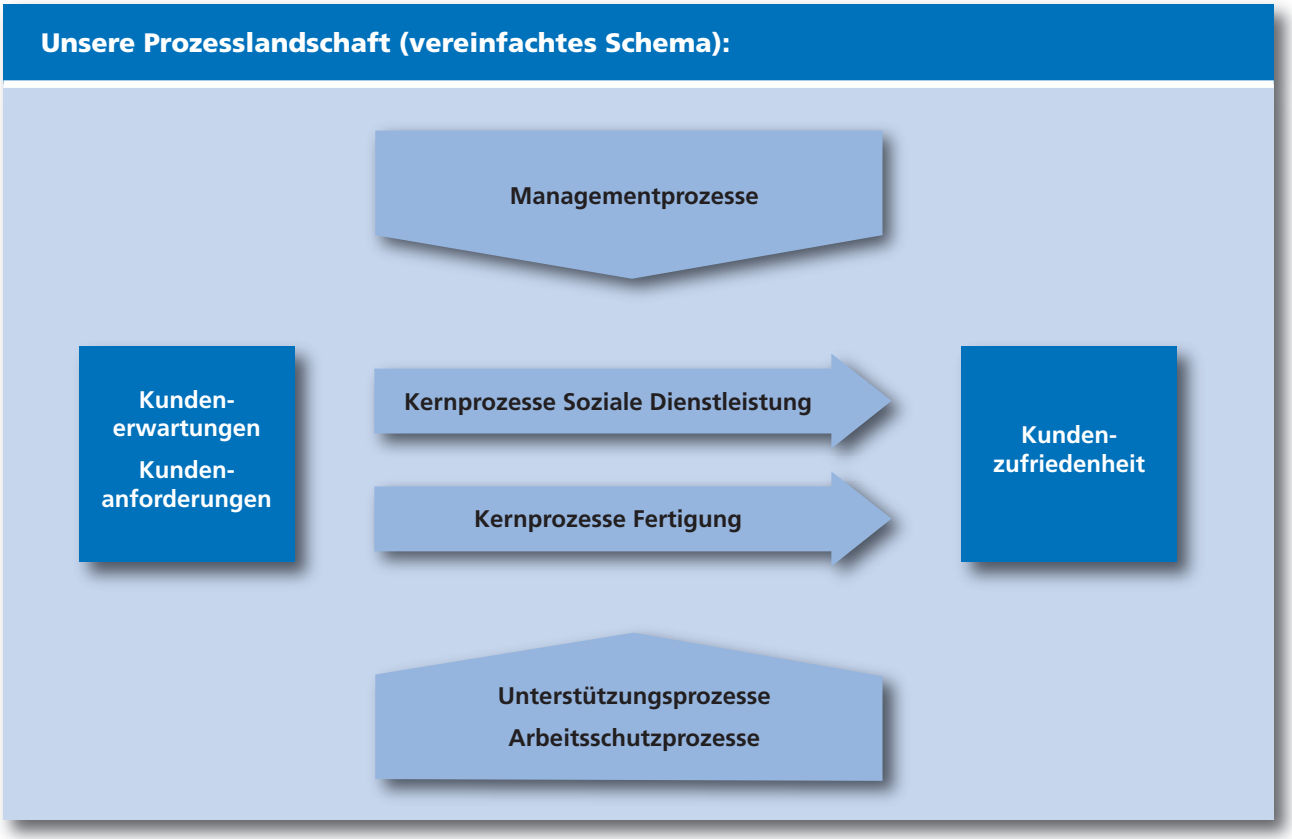
Der Sicherheit und der Gesundheit aller Mitarbeiter widmen wir höchste Aufmerksamkeit. Dabei setzten wir auf einen umfassenden und vorbeugenden Arbeitsschutz. Die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften ist für uns selbstverständlich, ebenso die Bereitstellung der hierfür erforderlichen Ressourcen. Unser Arbeitsschutz-Managementsystem ist nach der Arbeitsschutzmanagement-Norm MAAS-BGW zertifiziert.

Die Struktur des Managementsystems: Unsere Prozesslandschaft

Unserer Prozesslandschaft zeigt die Struktur unseres Managementsystems und das Zusammenwirken unserer Organisationsprozesse.

Die Prozesslandkarte besteht aus vier Prozesskategorien: Managementprozesse, Kernprozesse, Unterstützungsprozesse und Arbeitsschutzprozesse. Auf Grund unserer Aufgabenstellung unterscheiden wir dabei die Kernprozesse Soziale Dienstleistung und die Kernprozesse Fertigung. Die Erwartungen unserer Kunden spielen dabei die zentrale Rolle: sie werden systematisch erhoben und analysiert und leisten als Vorgabe für die Leistungserstellung einen wesentlichen Beitrag zur Kundenzufriedenheit.

Unsere Prozesslandschaft (vereinfachtes Schema):



Unsere Prozesskategorien:

- **Managementprozesse:** Unsere Managementprozesse leiten und lenken unsere Organisation. Sie koordinieren die operativen Prozesse.
- **Kernprozesse:** Die Kernprozesse leiten sich aus den definierten Kerngeschäften unserer Organisation ab. Sie haben direkten Kundenbezug und leisten einen wesentlichen Beitrag zur Kundenzufriedenheit.
- **Unterstützungsprozesse:** Unsere Unterstützungsprozesse stellen Informationen und Dienstleistungen für die Leistungserstellung zu Verfügung.
- **Arbeitsschutzprozesse:** Die Arbeitsschutzanforderungen sind in alle Prozesse integriert. Daneben gibt es reine Arbeitsschutzprozesse, welche der Arbeitssicherheit und der Erhaltung der Gesundheit unserer Beschäftigten dienen.

Managementprozesse: Die Verantwortung der Führung

Die Prozesse der Kategorie Managementprozesse dienen der Leitung und Steuerung unserer Organisation. Sie koordinieren die operativen Prozesse. Die Managementprozesse legen dar, wie die Geschäftsleitung strategisch plant, das Managementsystem ständig bewertet und verbessert, und die Organisation über Ziele leitet.

Unser Zielsystem ist dabei an unseren normativen und strategischen Festlegungen ausgerichtet. Unsere Ziele sind spezifisch, messbar und terminiert. Sie werden gemeinsam im Führungskreis festgelegt, entsprechende Maßnahmen werden abgeleitet und der Erreichungsgrad der Ziele wird kontinuierlich überwacht.

Ständige Messungen und Analysen liefern uns die notwendigen Daten zur Beurteilung und Weiterentwicklung unseres Systems. Die Daten werden im Management-Review bewertet und dienen der Festlegung von Korrektur-, Vorbeugungs- und Verbesserungsmaßnahmen.

Die Wirksamkeit des Systems überwachen wir durch regelmäßige und systematische interne Audits. Die Audits dienen auch dazu, Schwachstellen aufzudecken, Verbesserungsmöglichkeiten zu erkennen sowie Korrekturen und Vorbeugungsmaßnahmen einzuleiten. Zudem erfolgen jährlich Überwachungsaudits durch die Zertifizierungsgesellschaft. Anhand der Ergebnisse der Audits prüfen wir die Wirksamkeit unseres Managementsystems.

Ständige Messungen und Analysen:

- **Erreichungsgrad der Jahresziele**
- **Kennzahlen für die Prozessleistung**
- **Status von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen**
- **Ergebnisse aus den Befragungen (Werkstattbeschäftigte, Industriekunden, Mitarbeiter)**
- **Vergleichende Bewertung der einzelnen Betriebsteile (internes Benchmarking)**
- **Lieferantenbewertungen und –beurteilungen**
- **Ergebnisse aus Gefährdungsermittlung und Gefährdungsbeurteilung**

Unsere Managementprozesse:

- Strategie und Ziele
- Management-Review
- Kontinuierliche Verbesserung
- Projektmanagement
- Mitarbeitergespräch
- Fort- und Weiterbildung
- Einstellung und Einarbeitung
- Internes Audit

Teilhabe

Teilhabe behinderter Menschen: Mitten im Leben

Die Prozesskategorie Soziale Dienstleistung beschreibt unsere Leistungen zur Teilhabe behinderter Menschen am Arbeitsleben. Die Prozesse definieren Standards für unsere berufsbildenden und arbeitspädagogischen Leistungen und sorgen für die kontinuierliche Verbesserung der persönliche Begleitung und Betreuung unserer Werkstattbeschäftigten.

Der Prozess Entwicklungsdialog stellt dabei die kontinuierliche und zielgerichtete Assistenz der Werkstattbeschäftigten sicher. Das Herzstück dieses Prozesses ist der Assistenzplan, in dem individuelle Ziele und Maßnahmen zur Begleitung, Assistenz und Förderung vereinbart werden – gemeinsam mit dem Beschäftigten und weiteren Personen aus seinem privaten Umfeld. Diese Ziele können sich auf die Erhaltung der Gesundheit oder das Arbeitsverhalten ebenso beziehen wie auf die persönliche Entwicklung im Sozialverhalten oder im lebenspraktischen Bereich. Die Zielerreichung wird hierbei kontinuierlich geprüft.

Unsere Leistungen zur Vermittlung geeigneter Werkstattbeschäftigter auf den allgemeinen Arbeitsmarkt werden ebenso gelenkt und überwacht, wie die Organisation der arbeitsbegleitenden Angebote, der Begegnungsaufenthalte, der beruflichen Bildung und andere Teilhabe-Prozesse.

In allen Bereichen werden dabei die Wünsche und Anliegen der Werkstattbeschäftigten kontinuierlich ermittelt und bei der Organisation der Angebote und Abläufe berücksichtigt. Zur Beurteilung unserer Leistungen messen wir ständig die Prozessleistungen und die Zufriedenheit unserer Werkstattbeschäftigten. Die Bewertung dieser Messungen führt zu Maßnahmen der Leistungsverbesserung, deren Verwirklichung überwacht wird.

Unsere Kernprozesse Soziale Dienstleistung:

- **Fachausschuss**
- **Eingangsverfahren**
- **Berufliche Bildung**
- **Arbeitsbereich**
- **Begegnungsaufenthalte**
- **Arbeitsbegleitende Angebote**
- **Förderstätte**
- **Entwicklungsdialog**
- **Vermittlung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt**

Fertigung: Ihr Auftrag in guten Händen

Für alle qualitätsrelevanten Prozesse der Produktrealisierung sind Prozessbeschreibungen erstellt. Im Mittelpunkt der Prozesskategorie Kernprozesse Fertigung steht dabei die Realisierung der Wünsche und Anforderungen unserer Auftraggeber aus Industrie und Wirtschaft.

Nach dem Eingang einer Anfrage unterziehen wir die Anfrage einer Machbarkeitsanalyse. Hierzu werden bereits bei der Anfrage die Erwartungen und Anforderungen der Kunden exakt erhoben.

„Die Firma SAFETYTEST GmbH schätzt die Zusammenarbeit mit den Lebenshilfe Werkstätten Forchheim sehr. Besonders hervorheben möchten wir die hervorragende Qualität der Produkte, den Bring- und Abholservice, sowie die termingerechte Lieferung. Hervorzuheben ist auch die Problemlösung zusammen mit dem Fachpersonal der Lebenshilfe, sowie die Flexibilität bei der Fertigung."

Wolfgang Schulze, Geschäftsführer
SAFETYTEST GmbH

„Die Lebenshilfe Werkstätten Forchheim haben wir als angenehmen Geschäftspartner kennengelernt. Die Qualität der Arbeiten kann als sehr gut bezeichnet werden. Terminabsprachen und Vereinbarungen werden stets zu unserer vollen Zufriedenheit eingehalten. Bezüglich der Kommunikation möchte ich den Lebenshilfe Werkstätten ein besonderes Lob auszusprechen."

Werner Weiß, Fachleiter Qualitätssicherung Segment A
Produktion Motorenelemente, Schaeffler KG

Zur Planung und Vorbereitung der Auftragserledigung dient der Prozess Arbeitsvorbereitung. Grundlage für den Fertigungsauftrag sind die bei der Auftragsanfrage erhobenen Kundenanforderungen. Die Planung und Prüfung verfolgt das eine Ziel: Aufträge qualitäts- und termingerecht im Sinne der Kundenanforderungen zu erledigen.

Zur Sicherstellung von Verifizierungen und Validierungen der Produkte und Dienstleistungen sind entsprechende Prüfprozesse festgelegt.

Um die Leistungen unserer Organisation zu optimieren, werden entsprechende Messungen, Datenerfassung und Datenvalidierung durchgeführt. Dazu sind Kennzahlen und Indikatoren festgelegt, welche auf Fakten basierende Entscheidungen ermöglichen.

Einige Referenzkunden:

- SIEMENS
- Uponor
- KAESER
- ASSDEV
- Beru AG
- Geiger Fertigungstechnologie

Unsere Kernprozesse Fertigung:

- Anfragebearbeitung
- Arbeitsvorbereitung
- Auftragsbearbeitung
- Warenausgang
- Lenkung von Fehlern

Unterstützungsprozesse: Dienstleistungen für die Leistungserstellung

Unsere Unterstützungsprozesse stellen wichtige Dienstleistungen und Informationen zu Verfügung, welche für die Leistungserstellung notwendig sind.

Bei auftretenden Problemen und Fehlern helfen unsere Prozesse Reklamationen und Fehlerlenkung die Ursachen zu analysieren, aufgetretene Fehler zu korrigieren und ein erneutes Auftreten zu verhindern. Die Wirksamkeit von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen wird überwacht und während interner Audits überprüft.

Unsere Prüf- und Messmittel entsprechen höchsten Anforderungen. Dies stellen wir durch systematische Überwachung sicher. Unsere Prüf- und Messmittel werden in festgelegten Abständen durch ein akkreditiertes und zertifiziertes Labor kalibriert.

Die Beschaffung qualitätsrelevanter Produkte und Dienstleistungen erfolgt nur bei geprüften und freigegebenen Lieferanten. Um die Konformität mit den Anforderungen sicherzustellen, werden die Lieferungen einer Eingangsprüfung unterzogen.

Anlass für Korrekturmaßnahmen:

- **Produkt- und Dienstleistungsfehler**
- **Hinweise von Kunden oder Mitarbeitern zu Unzulänglichkeiten und Mängeln**
- **Kundenbeschwerden und Reklamationen**
- **Erkenntnisse aus den ständigen Messungen**
- **Ergebnisse aus Gefährdungsbeurteilungen und Begehungen**

Unsere Unterstützungsprozesse:

- **Beschaffung**
- **Datensicherung**
- **Reklamationsbehandlung**
- **Prüfmittelmanagement**
- **Lenkung von Dokumenten**
- **Lenkung von Aufzeichnungen**

Qualität

Qu.int.as: Qualität mit integriertem Arbeitsschutz

Unser zertifiziertes Arbeitsschutzmanagementsystem umfasst alle Betriebsabläufe unserer Organisation. Die Einbindung aller Mitarbeiter und die ständige Weiterentwicklung des Systems dienen dem Schutz der Gesundheit unserer Mitarbeiter. Basis und Richtlinie bildet ein von der BGW entwickelter und erprobter Standard: die Managementanforderungen der BGW zum Arbeitsschutz – kurz MAAS-BGW.

Die MAAS-BGW enthalten ausschließlich Anforderungen an das Management und an die Organisation des Arbeitsschutzes im Betrieb. Dabei werden die in der internationalen Norm DIN EN ISO 9001:2000 beschriebenen Anforderungen um arbeitsschutzspezifische Anforderungen ergänzt.

Zur Organisation einer sicheren Arbeitsumgebung nutzen wir die üblichen Managementmethoden: Unser Zielsystem ist durch Arbeitsschutzziele erweitert. Wir bewerten die Fehler im Arbeitsschutz, definieren Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen, lenken Aufzeichnungen und Dokumente zum Arbeitsschutz und überprüfen die Einhaltung der Festlegungen während interner Audits. Durch ständige Schulung und Unterweisung fördern wir das Gesundheits- und Sicherheitsbewusstsein. Die rechtlichen Vorgaben zum Arbeitsschutz setzen wir vollständig und nachhaltig um.

Die Wirksamkeit unseres Arbeitsschutzmanagementsystems wurde durch die erfolgreiche MAAS-Zertifizierung bestätigt. Zudem sind wir Teilnehmer der Evaluationsstudie Qu.int.as der Sozialforschungsstelle Düsseldorf. In diesem Rahmen finden vergleichende Analysen mit anderen Organisationen des Sozialwesens statt, welche uns weiteres Verbesserungspotential aufzeigen.

Unser Fachleute für Arbeitssicherheit:

- Betriebsmedinischer Dienst
- Fachkraft für Arbeitssicherheit
- Quintas-Beauftragter
- Sicherheitsbeauftragte
- HACCP- und Hygienebeauftragter

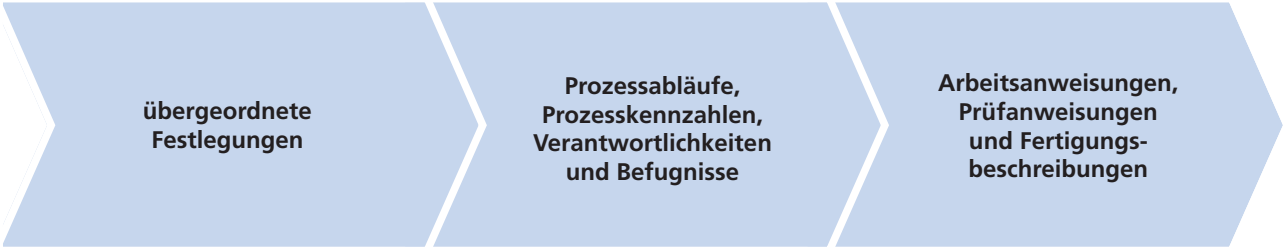
Unsere Arbeitsschutzprozesse:

- Arbeitsmedizinische Vorsorge
- Gefährdungsbeurteilung
- Gefahrstoffe
- Unterweisung
- Notfallmanagement
- Prüfung und Wartung

ZERTIFIZIERT
bGW qu.int.as®
NACH MAAS-BGW

Die Dokumentenstruktur

Die Dokumentenstruktur unseres Managementsystems: Die übergeordneten Festlegungen sind im ersten Abschnitt des Handbuchs beschrieben. In der zweiten Ebene sind die Prozessabläufe, Prozesskennzahlen, sowie die Verantwortlichkeiten und Befugnisse festgelegt. Ergänzt werden diese Festlegungen durch detaillierte Arbeitsanweisungen, Prüfanweisungen und Fertigungsbeschreibungen.



Und was können wir für Sie tun?

Wir sind ein moderner und vielseitiger Dienstleistungs- und Fertigungsbetrieb. Unser Angebot richtet sich an Industrie und Handel sowie an öffentliche und private Auftraggeber.

Wir erledigen Lohn- und Auftragsarbeiten zuverlässig, kompetent und genau nach Ihren Vorgaben.

Als DIN EN ISO 9001 zertifiziertes Unternehmen stellen wir hohe Ansprüche an unsere Dienstleistungen und Fertigungsprozesse. Die Qualitätskontrolle erfolgt permanent durch qualifizierte Meister, Techniker und Facharbeiter.

Als gemeinnützige Gesellschaft zur beruflichen Rehabilitation behinderter Menschen beschäftigen wir circa 270 behinderte Mitarbeiter die nicht auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt arbeiten können.

Unsere Leistungen:

- Konfektionierung und Verpackung
- Kommissionierung
- Industriemontage- und demontagearbeiten
- Elektromontage
- Kabelkonfektionierung
- Metallwerkstätte mit CNC-Fertigung
- Holzwerkstätte mit CNC-Fertigung

Ihre Vorteile:

- Sie unterstützen die berufliche Integration vom Menschen mit Behinderung
- 50 % unserer Arbeitsleitung können auf die Ausgleichabgabe angerechnet werden
- Zuverlässigkeit und Flexibilität
- Optimales Preis-Leistungsverhältnis
- Hervorragende Qualität

Lebenshilfe Werkstätten Forchheim
Hauptwerkstatt Forchheim

J.-F.-Kennedy-Ring 27 c
91301 Forchheim
Tel +49 (0)9191-6509-0
Fax +49 (0)9191-6509-190
http://lebenshilfe-werkstaetten.de

Zweigbetrieb Weilersbach

Ebermannstädter Straße 18
91365 Weilersbach
Tel +49 (0)9191-6509-200
Fax +49 (0)9191-6509-210

Außenstelle „Schritt für Schritt“
Werkstatt für Menschen mit psychischen Erkrankungen

Friedrich-Ludwig-Jahn-Str. 7
91301 Forchheim
Tel +49 (0)9191-6509-248
Fax +49 (0)9191-6509-249

Förderwerkstatt

Ebermannstädter Str. 18
91365 Weilersbach
Tel +49 (0)9191-6509-210

50 JAHRE LEBENSHILFE