

10.12 Qualitätsziele (Stand 09/2015)

Ziel		Maßnahmen zur Erreichung dieses Ziels:	Maßnahmen zur Messung der Zielerreichung:	Kennzahlen
A	Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit den vereinbarten Leistungen im Rahmen der abgeschlossenen Verträge, der Verträge mit den Kostenträgern und der gesetzlichen Vorgaben.	<ul style="list-style-type: none"> • Darstellung unserer Leistungsqualität in Gesprächen mit Teilnehmenden, Unternehmen und Kostenträgern • regelmäßiger Informationsaustausch in Besprechungen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter • Fortbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter • Beschwerdemanagement 	<ul style="list-style-type: none"> • Befragung unserer Kundinnen und Kunden in mind. 5% der Veranstaltungen nach Planungsabschluss sowie unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter • Externe und interne Qualitätsaudits 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualität der Kursleitung: < 2,0 • Qualität des Services: < 2,0 • Gesamtbeurteilung: <2,2
B	Wirtschaftlichkeit unserer Leistungen, um ein möglichst günstiges Preis-Leistungsverhältnis zu erreichen, unter Berücksichtigung sozialer und regionaler Bedürfnisse	<ul style="list-style-type: none"> • Kontinuierliche Kontrolle der Entwicklung durch jährliche Auswertung einzelner Fachbereiche (z. B. Gesundheit, EDV, berufsbezogene Bildung, Sprachen) • Kontrolle der betriebswirtschaftlichen Effektivität 	<ul style="list-style-type: none"> • Kontinuierliche Kursbeobachtung: Gewinn- und Verlustrechnung • Ermittlung der durchschnittlichen Belegungszahl der einzelnen Weiterbildungsangebote • Jährlicher Vergleich der Honorarkostendeckung 	<ul style="list-style-type: none"> • Durchschnittliche Belegungszahl je Weiterbildungsangebot: 10 TN/Veranstaltung • Honorarkostendeckungsgrad (Honorar und Fahrtkosten): mind. 140% • Durchführungsquote > 60%
C	Hohes Verantwortungs- und Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Qualität ihrer Arbeit.	<ul style="list-style-type: none"> • Regelmäßige Kommunikation zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über Inhalte und Ergebnisse ihrer Arbeit • Regelmäßige Fortbildung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, deren Inhalte sich an dem hier definierten Leitbild orientieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Regelmäßige Dienstbesprechungen • Rückkoppelung in Teambesprechungen (z. B. nach Fortbildungen) • Regelmäßige Prüfung der Dokumentation durch den/die Qualitätsmanagementbeauftragte/n und der Leitung 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortbildungstage je Mitarbeiter/in: 1 Tage
D	Qualitätssicherung durch Leistungsverbesserungen und Modernisierungen	<ul style="list-style-type: none"> • Aufgreifen und Prüfen von Teilnehmer/innen-Vorschlägen zur Qualitätsverbesserung • Führen einer ständigen Projektliste durch die Leitung, die Empfehlungen, Planungen und Aktivitäten der Mitarbeiter/innen zur Qualitätsverbesserung enthält, deren Stand dokumentiert und fortlaufend aktualisiert wird 	<ul style="list-style-type: none"> • Teilnehmerinnen/Teilnehmer- und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter-Befragung • Auswertung der eingegebenen Suchbegriffe auf der Homepage 	<ul style="list-style-type: none"> • Zugriffszahl auf Homepage: 78.000 • Online-Anmeldungen: + 1 % je Programmzeitraum
E	Systematische Erfassung von Mängeln und Fehlern und Einsatz wirksamer Mechanismen zu ihrer Beseitigung.	<ul style="list-style-type: none"> • Gewährleisten der Funktionsfähigkeit des Beschwerdesystems nach dem Prozessablauf "4.6.11 Beschwerdemanagement." • regelmäßige Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Behandlung von Beschwerden, im selbstkritischen Umgang mit Fehlern und deren zügiger Korrektur • Maßnahmen zur Förderung der Selbstreflexion (Teambesprechungen, Mitarbeitergespräche, Fortbildungen) 	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumentation von Beschwerden und Befragungsergebnissen • Evaluation 	<ul style="list-style-type: none"> • Anzahl Beschwerden • Anzahl Verbesserungsvorschläge