



Europäische Akademie für biopsychosoziale Gesundheit, Naturtherapien und Kreativitätsförderung

Wefelsen 5
42499 Hückeswagen

Qualitätsmanagementhandbuch

Inhaltsverzeichnis	Seite:
1 Vorstellung der Institution, Leitbild.....	3
2 Qualitätsmanagementsystem (QMS)	4
3 Verantwortung der Geschäftsführung /Leitung.....	6
4 Management von Ressourcen.....	10
5 Das Geschäftsprozessmodell der EAG.....	11
6 Messung, Analyse und Verbesserung.....	12
7 Mitgeltende Dokumente.....	13
Organigramm.....	14

1 Vorstellung der Institution

Name: Europäische Akademie für biopsychosoziale Gesundheit, Naturtherapien und Kreativitätsförderung EAG gGmbH

Anerkannter Bildungsträger: Staatlich anerkannte Einrichtung der beruflichen Bildung des Landes NRW nach dem WbG

Rechtsform: gGmbH

Grundsätze: ethisch, humanistisch, wissenschaftlich

Geschichte: FPI gegründet 1972 von Hilarion G. Petzold und Johanna Sieper, EAG als Ausbildungsstätte des Fritz Perls Institutes, gegründet 1981 von Hilarion G. Petzold, Johanna Sieper, Hildegund Heini

TeilnehmerInnen KundInnen: alle psychosozialen Studiengänge und Berufsgruppen, Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer

Leistungsangebot: Weiterbildung in Langzeit- und Kompaktform im Feld der Beratung, Psychotherapie, kreative und naturnahe Therapieformen, kreative Pädagogik sowie der Supervision und des Coachings, Bildungsurlaub, Einzelseminare, Tagungen

Institution

Die **EAG** ist eine staatlich anerkannte Einrichtung der beruflichen Bildung des Landes Nordrhein-Westfalen im Feld der Weiter- und Ausbildung für Personen, die im psychosozialen Feld tätig sind. Darüber hinaus ist die EAG eine Bildungseinrichtung für Menschen, die an Fragen der Gesundheit, Kreativität, Ökologie sowie an Fragen zu Familie und Pädagogik interessiert sind. Gelehrt werden Formen und Methoden Integrativer Humantherapie, Psychotherapie, Soziotherapie und psychosozialer Praxis mit Kindern, Jugendlichen, Erwachsenen und alten Menschen. Integratives Coaching, Supervision und Verfahren kreativer und naturnaher Therapie und Pädagogik.

Leitbild

Die EAG versteht sich als Stätte der Begegnung, des Dialoges, des interaktiven Austauschs, des innovativen Lehren und Lernens, der Forschung und des europaweiten Austausches.

Die **EAG** sieht sich mit ihrem Haus am Beversee als ein Ort, wo in einem gastlichen Rahmen die Entwicklung der Persönlichkeit und ein gesundheitsbewusster und gesundheitsaktiver Lebensstil entwickelt und gefördert werden. Dies wird verbunden mit der Entwicklung persönlicher kreativer Potentiale und der professionellen Kompetenz/Performanz auf dem Boden eines engagierten Eintretens für Menschen. Die **EAG** verfolgt das Ziel, ein systematisches und möglichst einheitliches, prägnantes und glaubwürdiges Erscheinungsbild ihrer Organisation mit Außen- und Innenwirkung zu sichern. Im Einzelnen gehört dazu ein freundliches und wertschätzendes Verhalten, ein kollegialer Umgangston der Mitarbeitenden untereinander, gegenüber Teilnehmenden sowie zu LieferantInnen, PartnerInnen und der Öffentlichkeit. Weiterhin ist für uns ebenso ein professionelles (dienstleistungsorientiertes) und stets freundliches und gepflegtes Auftreten den TeilnehmerInnen und ReferentInnen gegenüber selbstverständlich, sowie eine transparente Unternehmenspolitik und Preisgestaltung und die Ausgestaltung der AGB's im Sinne eines fairen Austausches. Zudem werden die AGB's regelmäßig hinsichtlich der aktuellen gesetzlichen Vorgaben von einem Rechtsanwalt geprüft, der durch die Geschäftsführung beauftragt wird.

Das Profil der EAG wird alle drei Jahre in der GesellschafterInnenversammlung überprüft und ggf. überarbeitet.

Inhaltliche Ziele der **EAG** sind

- Formen und Methoden des Integrativen Ansatzes mit seinen vielfältigen Schwerpunkten (nature, künstlerische, kreative, körperorientierte und beraterische Beratungs- und Therapieformen zu im Sinne einer moderner und theoriegeleiteten Andragogik zu lehren
- Integrative Ansätze der Supervision, Organisationsentwicklung zu lehren
- Bildungsurlaub zur Verbesserung der beruflichen Kompetenz anzubieten
- Entwicklung und Verbreitung einer kreativen Gesundheitsbildung und Förderung einer integrativen, politischen, sozial und ökologisch bewussten Gesundheitskultur
- Entwicklung und Verbreitung kreativer Familienarbeit und Förderung einer zukunftsfähigen Familienkultur
- Entwicklung und Förderung transversaler Kulturarbeit in Europa sowie international.

Auf der Ebene der Lehre steht die **EAG** mit Universitäten, Fachhochschulen, Akademien und Institutionen im europäischen Rahmen in wissenschaftlicher Verbindung und Austausch.

Weiter Anliegen sind der bewusste Umgang mit ethischen Fragen, Gender- und Diversitythemen.

2. Qualitätsmanagementsystem (QMS)

2.1. Zweck des Qualitätsmanagementhandbuches

Dieses Qualitätsmanagement-Handbuch (QMH) ist die für alle Mitarbeitenden der EAG verbindliche Handlungsgrundlage für die Tätigkeiten in der Institution, d.h. alle in diesem Handbuch dargestellten qualitätssichernden (= erfolgssichernden und risikominimierenden) Maßnahmen müssen gemäß des persönlichen Aufgabenbereiches und der Stellung des Mitarbeitenden in der Institution konsequent umgesetzt, angewendet und weiterentwickelt werden.

2.2. Allgemeine Anforderungen

Der Aufbau eines QMS bedingt, dass die relevanten Prozesse mit den zugehörigen Schnittstellen identifiziert wurden und für die Mitarbeitenden verständlich dokumentiert sind.

Damit zwischen den Prozessbeschreibungen und dem praktizierten Vorgehen in der Institution keine Differenzen bestehen, werden in regelmäßigen Abständen interne Audits durchgeführt. Darüber hinaus können festgestellte Fehler, Beschwerden oder Verbesserungsvorschläge Auslöser für Anpassungen des QMS sein.

Die Orientierung an den Teilnehmenden und die kontinuierliche Verbesserung sind zwei wesentliche Anforderungen des QMS.

2.3 QM-Handbuch

Im Qualitäts-Management-Handbuch sind die Schlüssel-, Führungs- und Unterstützungsprozesse der EAG, deren Anwendung und Wechselwirkung/Schnittstellen mit anderen Prozessen dokumentiert. Das QMH ist dreigeteilt. Während in dem öffentlichen Teil des QMH das Qualitätsmanagement beschrieben ist, sind in dem nicht -öffentlichen Teil die Anweisungen für die Mitarbeitenden und Vorlagen für die Aufzeichnungen / Qualitätsnachweise verfasst.

Das Handbuch ist dreigeteilt.



Während im öffentlichen Teil des QMH das Qualitätsmanagementsystem beschrieben ist, sind im nicht öffentlichen Teil die Anweisungen für die Mitarbeitenden und Vorlagen für die Aufzeichnungen und Qualitätsnachweise verfasst.

Abkürzungsverzeichnis:

AA	Arbeitsanweisung
FO	Formular
Gf	Funktion Geschäftsführung
LI	Liste
EAG	Gesamtunternehmen EAG
QMB	Funktion Qualitätsmanagementbeauftragte/r
QM	Qualitätsmanagement
QMH	Qualitätsmanagement-Handbuch
QMS	Qualitätsmanagement-System
VA	Verfahrensanweisung
VW	Verwaltung

2.4 Lenkung von Dokumenten und Daten

Ein zentrales Dokument für die Dokumentenlenkung ist die Dokumentenartenliste. Hierin sind die Dokumentenkategorien der EAG klassifiziert, die verantwortlichen und verwaltenden Stellen benannt und die Archivdauer bis zur Vernichtung festgeschrieben.

In der VA (Verfahrensanweisung) zur Dokumentenlenkung sind die Regeln für die Erstellung, Freigabe und Änderung von QM-Dokumenten angewiesen. Darüber hinaus existieren Regeln für den

Umgang mit Nicht-QM-Dokumenten und externen Dokumenten. Wichtig hierbei ist die Festlegung der Nomenklatur digitaler Dokumente bzw. Daten und die strukturierte Ablage auf dem Server.

2.5. Lenkung von QM-Aufzeichnungen

QM-Aufzeichnungen werden so aufgenommen und gelenkt, dass sie jederzeit dem geprüften Teilnehmenden/Objekt/Verfahren zugeordnet werden können. Bei Auffälligkeiten bzw. negativen Tendenzen sind die ausgewerteten Aufzeichnungen wichtige Anhaltswerte für die Einleitung von Korrekturmaßnahmen.

3. Verantwortung der Geschäftsführung

3.1 Ziele

Die EAG geht davon aus, dass selbst eine professionell und langjährig geführte Einrichtung der Erwachsenenbildung zu verbessern ist. Aus diesem Grund haben wir ein Qualitätsmanagement in die Europäische Akademie EAG eingeführt.

Ziele der **EAG** sind

- Formen und Methoden des Integrativen Ansatzes mit seinen vielfältigen Schwerpunkten (naturenahe, künstlerische, kreative, körperorientierte und beraterische Beratungs- und Therapieformen zu im Sinne einer modernen und theoriegeleiteten Andragogik zu lehren
- Integrative Ansätze der Supervision, Organisationsentwicklung zu lehren
- Bildungsurlaub zur Verbesserung der beruflichen Kompetenz

Weitere Ziele sind

- Entwicklung und Verbreitung einer kreativen Gesundheitsbildung und Förderung einer integrativen, politischen, sozial und ökologisch bewussten Gesundheitskultur
- Entwicklung und Verbreitung kreativer Familienarbeit und Förderung einer zukunftsfähigen Familienkultur
- Entwicklung und Förderung transversaler Kulturarbeit in Europa sowie international.

3.2. KundInnenorientierung /Qualitätspolitik

3.2.1 KundInnen:

Im Unterschied zu Wirtschaftsunternehmen unterscheidet die EAG drei KundInnen- bzw. TeilnehmerInnenkreise:

Teilnehmende

- Wir legen höchsten Wert auf die Zufriedenheit der Teilnehmenden. Mindestens 85% unserer Teilnehmenden sind mit unserem Seminarangebot absolut zufrieden oder mindestens sehr zufrieden.
- Bei Beschwerden, Anregungen oder Kritik kümmern wir uns unverzüglich um die gemeldeten Punkte unserer Teilnehmenden.

Zuschussgebende

- Die gesetzlichen Vorgaben unserer Anerkennung als staatlich anerkannte Einrichtung der Erwachsenenbildung im Sinne des WbG des Landes NRW werden erfüllt.

- Alle gesetzlichen und vertraglich vereinbarten Vorgaben für unseren Haushalts- und Finanzplan werden in vollem Umfang erfüllt. Diese sind monatlich durch die BWA dokumentiert und jährlich durch die Bilanz.
- Unsere Seminare werden nach den Vorgaben der Zuschussgeber angeboten, dokumentiert und abgerechnet.

KooperationspartnerInnen und ReferentInnen

- Alle KooperationspartnerInnen und ReferentInnen erhalten fristgerecht (mindestens zwei Wochen vor Seminarbeginn) alle relevanten Unterlagen und Informationen von uns.
- Alle KooperationspartnerInnen und ReferentInnen sind mit der Zusammenarbeit zufrieden oder *sehr zufrieden*.
- Durch regelmäßige (mindestens jährlich) stattfindende Jahrestagung und Kooperationspartnertreffen stellen wir den persönlichen Kontakt und fachlichen Austausch sicher.

3.2.2 Führung

Führung in der EAG lässt sich charakterisieren als verlässlich, kooperativ, zielorientiert, wirtschaftlich und realitätsbezogen. Das Leitungsgremium (wissenschaftlich, pädagogisch, Geschäftsführung) gibt die Institutionsziele transparent vor und lässt sie im Handeln konkret und nachvollziehbar erfahren. Die EAG kennt drei Hierarchieebenen (GesellschafterInnen, Leitungsgremium und Geschäftsführung). Führung wird unmittelbar und stets im persönlichen Kontakt erlebt.

Die Fähigkeiten und Kompetenzen der Mitarbeitenden werden geachtet, eingefordert und weiterentwickelt. Die Führung geht davon aus, dass die einzelnen Mitarbeitenden innerhalb eines eindeutig gesetzten Rahmens bzw. innerhalb der Verwaltung ihres Fachgebietes möglichst weitgehend Selbständigkeit und Eigenverantwortung zeigen.

Führung in der EAG geschieht durchlässig und transparent, erfährt Vertrauen und zeigt sich kritikfähig.

3.2.3 Mitarbeitende

Rechte der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer werden in der EAG aktiv und aufmerksam geachtet. Unser gelebter kooperativer Führungsstil ermöglicht ein Arbeitsklima, in dem die Mitarbeitenden ihre Fähigkeiten optimal entfalten können.

Die erfolgreiche Mitarbeit in der EAG setzt voraus, dass die Mitarbeitenden die Institutionsziele mittragen und aktiv umsetzen, hoch flexibel, selbständig und verantwortungsbewusst, engagiert und kompetent sind. In der EAG sind in unverzichtbaren Schaltfunktionen Mitarbeitende mit unbefristeten Arbeitsverträgen eingesetzt, um Verlässlichkeit und Kontinuität zu gewährleisten.

3.3 Qualitätsziele

Abgeleitet von der Qualitätspolitik der Institution hat das Leitungsgremium Qualitätsziele formuliert.

Die Qualitätsziele sind allen Mitarbeitenden in der Institution bekannt gemacht. In regelmäßigen Abständen werden Daten erhoben, um den Zielerreichungsgrad zu bestimmen.

Die Qualitätsziele sind die folgenden:

- Hohe bis sehr hohe Zufriedenheit der KundInnen
- Hohe bis sehr hohe Zufriedenheit des Lehrpersonals
- Hohe bis sehr hohe Zufriedenheit der Mitarbeitenden

- Hohe bis sehr hohe Zufriedenheit der LieferantInnen und DienstleisterInnen

3.4 Verantwortung, Befugnis und Kompetenzen

Jede Mitarbeitende verfügt über eine Stellenbeschreibung, in der die Verantwortung, Befugnisse und Kompetenzen der Stelle dokumentiert sind. Darüber hinaus sind in den Anweisungen des QMS die Verantwortungen und Zuständigkeiten für spezifizierte Aufgaben angegeben.

3.5 Qualitätsmanagementbeauftragte/r

Die Funktion der/des Qualitätsbeauftragten (QMB) wird von einer Verwaltungsstelle der EAG übernommen. Der/die QMB handelt im unmittelbaren Auftrag der Geschäftsführung. Der Auftrag umfasst alle erforderlichen Tätigkeiten und Maßnahmen, die zur Einführung, Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung des QM-Systems erforderlich sind.

3.6 Kommunikation intern und extern

Die EAG unterhält zu allen InteressenpartnerInnen der Institution eine intensive Kommunikation. Im Einzelnen sind das die GesellschafterInnen, das Leitungsgremium, der Lehrkörper, die Teilnehmenden, die Öffentlichkeit, und nicht zuletzt die Mitarbeitenden der EAG.

3.6.1 Externe Kommunikation

dient u. a. dazu:

- Kontakte zu Verbänden
- Gremien
- Arbeitskreisen etc.

aufrecht zu erhalten, frühzeitig Informationen für künftige berufspolitische Entwicklungen zu erfahren, sich an Kooperationen mit Partnern zu beteiligen, einen Informationsaustausch mit anderen zu ermöglichen und sich für gemeinsame Interessen einzusetzen. Des Weiteren dazu Unterstützung oder Hilfestellungen, vor allem durch externe Sachverständige und Unterstützer, zu erhalten.

3.6.2 Interne Kommunikation

dient u. a. dazu:

- die GesellschafterInnen und das Leitungsgremium der EAG regelmäßig über die Situation der Institution zu informieren, um ihnen eine Controllingfunktion zu ermöglichen.
- Die Entwicklung neuer Bildungsmaßnahmen und Ideen zu generieren.
- Die Aufarbeitung von Problemen / Schwierigkeiten zu ermöglichen.
- Die kontinuierliche Verbesserung der Unternehmensprozesse zu sichern.
- Den regelmäßigen Informationsaustausch zwischen den Lehrbeauftragten zu gewährleisten.
- Inputs aus der externen Kommunikation zu verankern.
- die Teilnehmenden-Steuerung zu optimieren.

3.6.3 Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeitsarbeit richtet sich an alle KundInnen der EAG. Auf unterschiedlichen Wegen und durch unterschiedliche Medien werden sowohl globale Informationen zum Unternehmen, als auch spezifische oder aktuelle Inhalte zu Projekten und Qualifizierungsangeboten präsentiert.

Der Kontakt zu den vor Ort wichtigen AkteurInnen wird gepflegt und ausgebaut. Es finden eine systematische Zusammenarbeit und ein Informationsaustausch mit diesen AkteurInnen statt. Unterstützend hierzu ist die Mitgliedschaft in den relevanten Fachverbänden der verschiedenen Fachbereiche zu nennen.

3.7 Bewertung des QMS

Alle drei Jahre erhalten die GesellschafterInnen der EAG ein ausführliches Managementreview, in der die Ergebnisse des QMS der EAG dargestellt sind.

Zusätzlich erstellt die Geschäftsführung ein monatliches Reporting, das Aussagen zum Zielerreichungsgrad der Qualitätspolitik und der wirtschaftlichen Lage enthält. Inhalte liefern insbesondere die Buchhaltung anhand der betriebswirtschaftlichen Auswertungen, die Ergebnisse der internen Audits, des Beschwerdemanagements, der KundInnenzufriedenheitsbewertungen, des Controlling, auch der Wirksamkeit eingeführter Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen, der Erfüllung der Qualifizierungsplanung.

Abweichungen geben Anhaltswerte für eine kritische Analyse der Ergebnisse und weisen gleichzeitig auf eine neue Zielplanung hin.

3.8 Verbindlichkeitserklärung / Inkraftsetzung

Das vorliegende Qualitätsmanagement-Handbuch enthält die Aufbau- und Ablauforganisation der EAG sowie dessen Regelungen zum Qualitätsmanagementsystem mit den Änderungen des Jahres 2013 und wird mit Datum vom 01.09.2013 in Kraft gesetzt.

Dem Qualitätsmanagementsystem liegen zugrunde:
Als Qualitätsnorm: Gütesiegelverbund Weiterbildung

4 Management von Ressourcen

Ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem erfordert zur Erfüllung der vielfältigen Aufgaben und zur kontinuierlichen Verbesserung die Bereitstellung von personellen und materiellen Ressourcen.

4.1 Personelle Ressourcen

Die Qualität der Weiterbildung sowie die Begleitung von Teilnehmenden hängen maßgeblich von der Qualifikation, Eignung und Erfahrung des eingesetzten pädagogischen Personals in der Erwachsenenbildung ab.

Wichtige Informationen für die personellen Planungen liefern die Qualitätsaufzeichnungen über die Lehrbeauftragten der EAG. Im Einzelnen sind das die Qualifikations- und DozentInnenprofile, Übergabeprotokolle und die Bewertungen/Evaluationen durch die Teilnehmenden.

4.2 Schulung

Die Schulungsplanung der Mitarbeitenden der Verwaltung sowie des Tagungshauses obliegt der Geschäftsführung. Im Rahmen der für Schulungen genehmigten Budgets und unter Berücksichtigung der vorhandenen Fertigkeiten und Kenntnisse der Mitarbeitenden sowie der geplanten Unternehmensentwicklung werden geeignete Schulungsmaßnahmen ausgewählt und den Mitarbeitenden vorgestellt. Mitarbeitende können auch eigenständig geeignete Fortbildungen der Geschäftsführung vorschlagen. Die Schulungsplanung der ReferentInnen obliegt der wissenschaftlichen Leitung und ist in den DozentInnenverträgen geregelt.

Nach absolvierten Schulungen ist die Wirksamkeit der Maßnahme durch die verantwortliche Stelle zu prüfen. Bei Erfordernis werden Korrekturmaßnahmen eingeleitet.

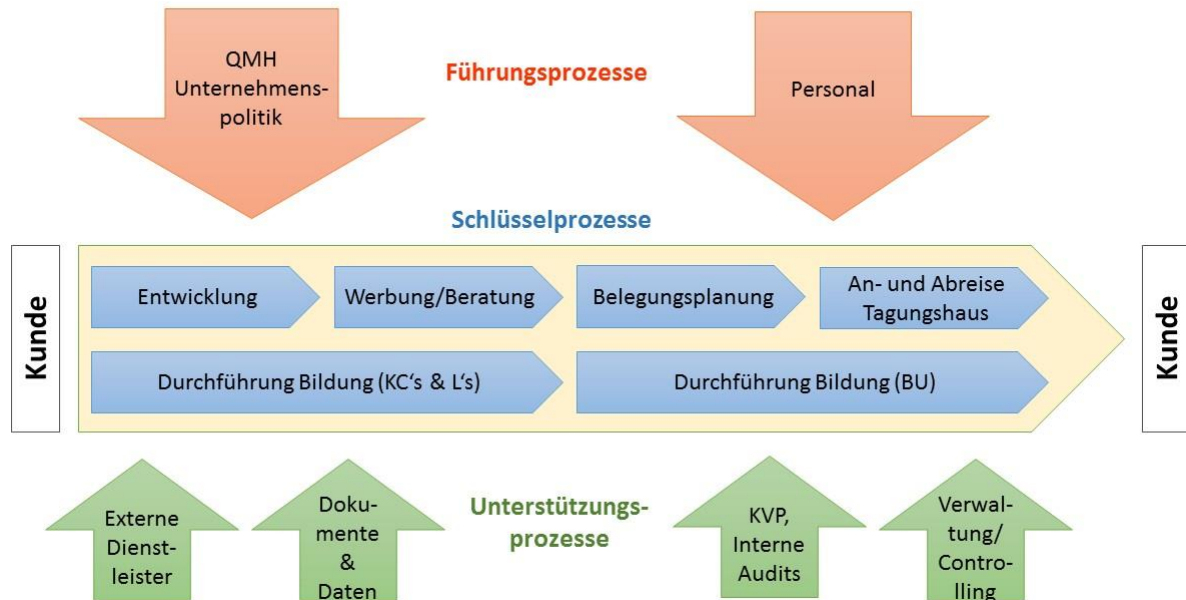
4.3 Infrastruktur

Von der Institutsleitung wird die Infrastruktur zur Verfügung gestellt, die zur Erfüllung aller Aufgaben der EAG erforderlich sind. Hierbei handelt es sich um geeignete Gebäude und Räume für die Durchführung des Weiterbildungsangebotes, die Unterbringung und Versorgung der Teilnehmenden und die Verwaltung einschließlich des zur Leistungserbringung erforderlichen Materials und technischen Ausstattung.

Arbeitsumgebung und Infrastruktur richten sich an dem Notwendigen und wirtschaftlich Vertretbarem für die jeweiligen Aufgaben der EAG aus. Die Sicherheit und Zufriedenheit der Teilnehmenden hat dabei in jedem Fall die höchste Priorität.

5 Das Geschäftsprozessmodell der EAG

Das Geschäftsprozessmodell der EAG



5.1 Entwicklung

Entwicklung ist für die EAG die Grundlage zur Unternehmenssicherung. Die Qualität der entwickelten Bildungsmaßnahmen und Projekte, d.h. die Passgenauigkeit auf die Bedürfnisse der KundInnen und der damit verbundene Erfolg für die Projektteilnehmer und Auftraggeber, sind die wesentlichen Parameter für die Auftragserteilung bzw. die Gewinnung von Teilnehmenden. Die entwickelten Maßnahmen sollen grundsätzlich modernsten wissenschaftlichen Erkenntnissen im Rahmen der Sozialwissenschaften und der Psychologie entsprechen.

5.2 Werbung /Beratung

Die Vermarktung des Angebotes der EAG ist auf die inhaltliche Schwerpunktsetzung ausgerichtet. Das Angebot richtet sich zum einen an Menschen, die eine beraterische, supervisorische oder kreativ- oder naturtherapeutische berufliche Zusatzqualifikation erhalten möchten. Weitere interessierte Personen können im Rahmen der persönlichen Eignung in jede Weiterbildung aufgenommen werden. Zum anderen richtet sich das Angebot im Rahmen von Bildungsurlaub an alle Personengruppen aus der Bevölkerung.

Die klassischen Marketinginstrumente, wie Jahresprogramm, Mailings, Internetauftritt und Öffentlichkeitsarbeit folgen deshalb der Prämisse, dass eine erfolgreiche Teilnahme in berufliche Weiterbildung im Sinne der Teilnehmenden nur in Verbindung mit einer fundierten fachlichen und persönlichen Beratung bezgl. Berufswegplanung möglich ist. Für die EAG bedeutet dies ein Qualitätsmerkmal ihres Angebotes.

5.3 Durchführung Bildung

Die Curricula der EAG legen Wert auf die interpersonalen Lernprozesse der TeilnehmerInnen und auf die Schaffung einer qualitativvollen Lernatmosphäre. Die räumlichen Gegebenheiten der EAG bilden somit den äußeren Rahmen, dessen Kapazitäten den Umfang des Kursangebotes definieren.

Die effektive Planung der räumlichen und sachlichen Ressourcen sowie des qualifizierten Personaleinsatzes sind deshalb eine tragende Säule der Qualität der EAG.

5.4 Evaluation

Evaluation ist die systematische und methodisch angeleitete Überprüfung und Beurteilung von Projekten, Maßnahmen und Leistungen im Hinblick auf ihre Konzeption, Umsetzung und Wirkung.

Bei der Evaluation geht es ganz allgemein um die informierte Bewertung einer bestehenden Praxis. Die Mitarbeitenden der EAG evaluieren grundsätzlich alle Veranstaltungen, um sich mit qualitativen - bezogen auf Inhalte und methodische Kompetenz der Lehrenden sowie den räumlichen Bedingungen als auch die Unterbringung im Tagungshaus - Ansprüchen an den Bildungsträger auseinanderzusetzen, zu überprüfen, wie gut die Ansprüche erfüllt werden und daraus Konsequenzen für die weitere Arbeit abzuleiten.

5.5 Belegungsplanung

Im Prozess Belegungsplanung wird definiert, wie die räumlichen Ressourcen effektiv genutzt werden. Ziel ist eine möglichst hohe Auslastung aller Räume bei gleichzeitig hoher Aufenthaltsqualität.

5.6 An- und Abreise

Im Prozess An- und Abreise wird geregelt, wie die KundInnen der EAG aufgenommen werden und es wird sichergestellt, dass der Aufenthalt bis zur Abreise reibungslos und zur Zufriedenheit der Teilnehmenden funktioniert.

Sowohl die Prozesse als auch die jeweiligen mitgeltenden Unterlagen werden jährlich durch die QMB und die Geschäftsführung geprüft und ggf. überarbeitet.

6 Messung, Analyse und Verbesserung

Die EAG hält folgende Messungen und Analysen zur kontinuierlichen Verbesserung des QMS vor:

- Zufriedenheitsbewertungen der KundInnen (Evaluation)
- Durchführung interner Audits
- Beschwerdemanagement

6.1 Messung der KundInnenzufriedenheit

Die Zufriedenheit externer KundInnen wird durch Befragungen der Teilnehmenden durchgeführt. Neben der direkten Messung lassen sich indirekte Aussagen aus der Termintreue und KundInnen-treue ableiten.

Teilnehmende bewerten die Leistungen des lehrendes Personals und der Mitarbeitenden mittels Fragebogen. Indirekte Bewertungen liefern z.B. die Anzahl von Beschwerdemeldungen oder die Ergebnisse von Tests bzw. Prüfungen.

6.2 Interne Audits

Ein wesentlicher Baustein der systematischen Systemüberwachung sind die internen Audits. Sie stellen ein unabhängiges Hilfsmittel dar, um objektive Nachweise darüber zu erlangen, dass die vorhandenen Anforderungen erfüllt werden. Durch interne Audits lässt sich die Wirksamkeit und Effizienz der Institution nachweisen.

6.3 Überwachung und Messung der Prozesse

Die finanzielle Überwachung der Prozesse geschieht durch das Controlling. Inputs für inhaltliche und systemische Ergebnisse sind in erster Linie den Audits und den Auswertungen der Evaluationsbögen zu entnehmen.

Ergebnisse der Evaluationsbögen und des Beschwerdemanagements liefern hier wertvolle Hinweise für eine konstruktive Fehlerbehandlung bzw. -behebung.

6.4 Korrekturen und Vorbeugemaßnahmen

Einmal gemachte Fehler sollen nicht ein zweites Mal wiederholt werden. Dazu müssen Fehlleistungen systematisch erfasst und ausgewertet werden. Interne Kommunikation von Fehlern ist wichtig, um gezielt Präventionsmaßnahmen zu treffen. Evaluationsergebnisse und Beschwerdemanagement sind auch wichtige Impulsgeber. Festgestellte Fehlleistungen dienen auch dazu, Unternehmensziele neu zu vereinbaren.

6.5 Ständige Verbesserung

Durch ständige Verbesserung und Zufriedenheit der Interessenpartner wie KundInnen, Teilnehmer, Gesellschafter und Öffentlichkeit lässt sich die Zukunft der Institution dauerhaft sichern.

Dies lässt sich erreichen durch die Festlegungen von Zielen für Personen, Projekte und die Organisation und durch Anerkennung für erreichte Verbesserungen.

7 Mitgeltende Dokumente

7.1 Prozesse

Die (Schlüssel-, Führungs- und Unterstützungs-)Prozesse der EAG sind im Geschäftsprozessmodell (Kapitel 5) visualisiert.

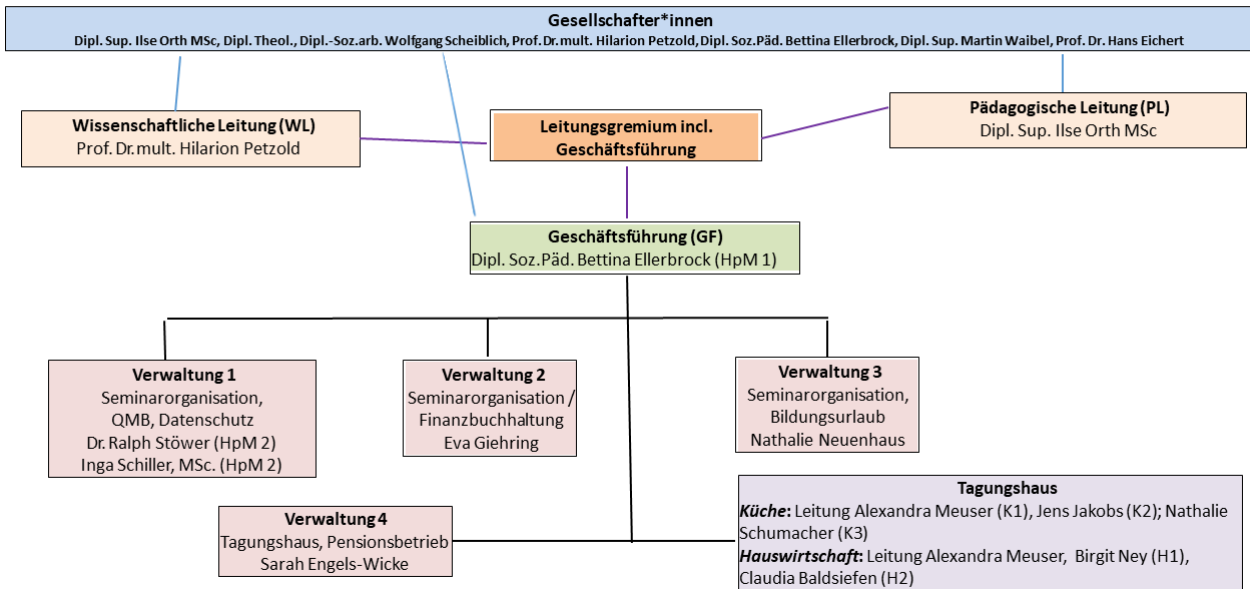
Zu jedem dieser Prozesse existiert eine Verfahrensanweisung, in der jeweils

- Zweck
- Geltungsbereich
- Begriffe und Abkürzungen
- Zuständigkeiten
- Prozessbeschreibung
- mitgeltende Unterlagen

dokumentiert sind.

7.2 Organigramm

Europäische Akademie für bio-psycho-soziale Gesundheit, Naturtherapie & Kreativitätsförderung (EAG)
 gGmbH
 Organigramm (Stand 20.08.2025)



7.3 Dokumentenlisten

7.3.1 Verfahrensanweisungen LI-04_Verfahrensanweisungen

7.3.2 Arbeitsanweisungen LI-03_Arbeitsanweisungen

7.3.3 Formulare LI-06_Formulare

7.3.4 Listen LI-01_Listen

7.3.5 Mitgeltende Unterlagen LI-12_Mitgeltende Unterlagen

Geschäftsführerin
 - Dipl. Soz. Päd. Bettina Ellerbrock -