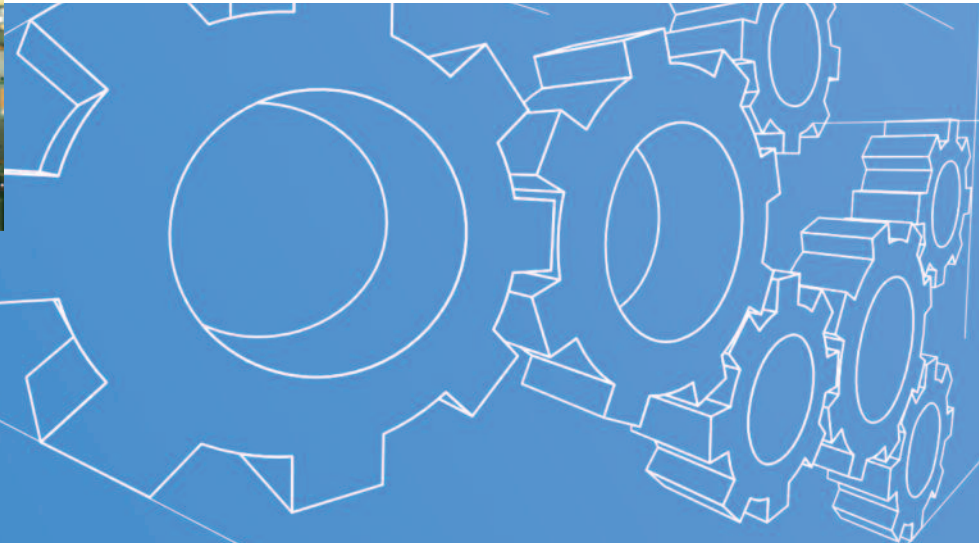


IMS-Handbuch

Bezugsnormen:
DIN EN ISO 9001:2008
MAAS-BGW



Die Bezugsnormen für unser Managementsystem sind die DIN EN ISO 9001:2008 und die MAAS-BGW. Das System ist ergänzt durch Inhalte der DIN EN ISO 9004:2000.

Das QM-System ist ausgerichtet an unserem Leitbild, unseren Zielen, den Erwartungen unserer Kunden und den Anforderungen anderer interessierter Parteien. Es berücksichtigt alle für uns zutreffenden gesetzlichen und behördlichen Vorschriften und geltenden Normen.

Die vorliegende Version beschreibt das integrierte Managementsystem (IMS) der Lebenshilfe Werkstätten Forchheim nur im Überblick. Daneben existiert eine detaillierte Version des Handbuchs. Diese Version hat vertraulichen Charakter und ist daher nur den Mitarbeitern der Lebenshilfe Werkstätten zugänglich.



Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

Die Idee, ein Qualitätsmanagementsystem in unseren Werkstätten einzuführen stammt aus dem Jahr 2005. Um weiterhin am Markt bestehen zu können, so konnten wir seinerzeit feststellen, mussten wir unsere Qualitätssfähigkeit verbessern und durch ein Qualitätsmanagementsystem unter Beweis stellen.

In der beruflichen Rehabilitation behinderter Menschen verändert sich die Situation ständig. Die erfreulicherweise steigende Souveränität der Nachfrager und Änderungen rechtlicher Vorschriften erfordern das Beschreiten neuer Wege.

Deshalb umfasst unser System – neben der Fertigung – auch die berufsbildenden und arbeitspädagogischen Prozesse der Werkstätten, welche ebenfalls nach den Maßstäben der Bezugsnormen und nach den Bedürfnissen und Wünschen der bei uns beschäftigten behinderten Menschen gestaltet wurden.

Aus der Verantwortung für die Gesundheit unserer Mitarbeiter wurde zusätzlich ein Arbeitsschutz-Managementsystem implementiert, welches die Arbeitssicherheit auf höchstem Niveau garantiert. Als eine der ersten Werkstätten für behinderte Menschen (WfbM) verfügen wir somit über ein zertifiziertes Integriertes Managementsystem (IMS).

Die erste Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000 und MAAS-BGW fand im Februar 2008 statt. Der Nachweis erstreckt sich nun über die Geltungsbereiche „Soziale und berufliche Rehabilitation“ einerseits, „Fertigung und Dienstleistungserbringung“ andererseits. Alle unsere Betriebsteile sind in die Zertifizierung einbezogen.

Alle relevanten Abläufe in unserer Organisation sind somit kundenorientiert gestaltet, werden gesteuert und überwacht. Die ständige Analyse der Daten aus dem Managementsystem nutzen wir zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Leistungen.

Die vorliegende Broschüre gibt Ihnen einen Überblick über unser Managementsystem. Wir wünschen viel Spaß bei der Lektüre.

Forchheim, im Februar 2009

Hans-Otto Dippacher
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:
Stabsstelle Öffentlichkeitsarbeit Lebenshilfe Werkstätten Forchheim

Titel und Layout:
Ulrich Matz, Kommunikationsdesign

© Februar 2009 Lebenshilfe Werkstätten Forchheim

Qualitätspolitik

Unser Ziel ist die berufliche und soziale Integration von Menschen mit Behinderung. Die einwandfreie Qualität dieser Dienstleistung ist unser Anspruch.

Mit unseren Produkten und Dienstleistungen nehmen wir erfolgreich am Marktgeschehen teil und sind ein anerkannter Partner der Wirtschaft. Wir entsprechen den Vorgaben unserer Auftraggeber aus Industrie, Wirtschaft und Handel in vollem Umfang und erledigen Aufträge zuverlässig und kompetent.

Unsere Leistungen orientieren sich an den Forderungen unserer Kunden. Zu diesem Zweck werden diese regelmäßig ermittelt. Wir verbessern uns kontinuierlich und arbeiten ständig an der Optimierung der Organisation, der Abläufe und der Ergebnisse.

Der Sicherheit und Gesundheit aller Mitarbeiter widmen wir höchste Aufmerksamkeit. Dabei setzen wir auf einen umfassenden und vorbeugenden Arbeitsschutz. Hierfür erforderliche Ressourcen werden bereitgestellt. Die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften ist für uns selbstverständlich.

Wir sind nach DIN EN ISO 9001 und nach MAAS-BGW zertifiziert. Daher stellen wir hohe Ansprüche an alle Dienstleistungs- und Fertigungsprozesse.

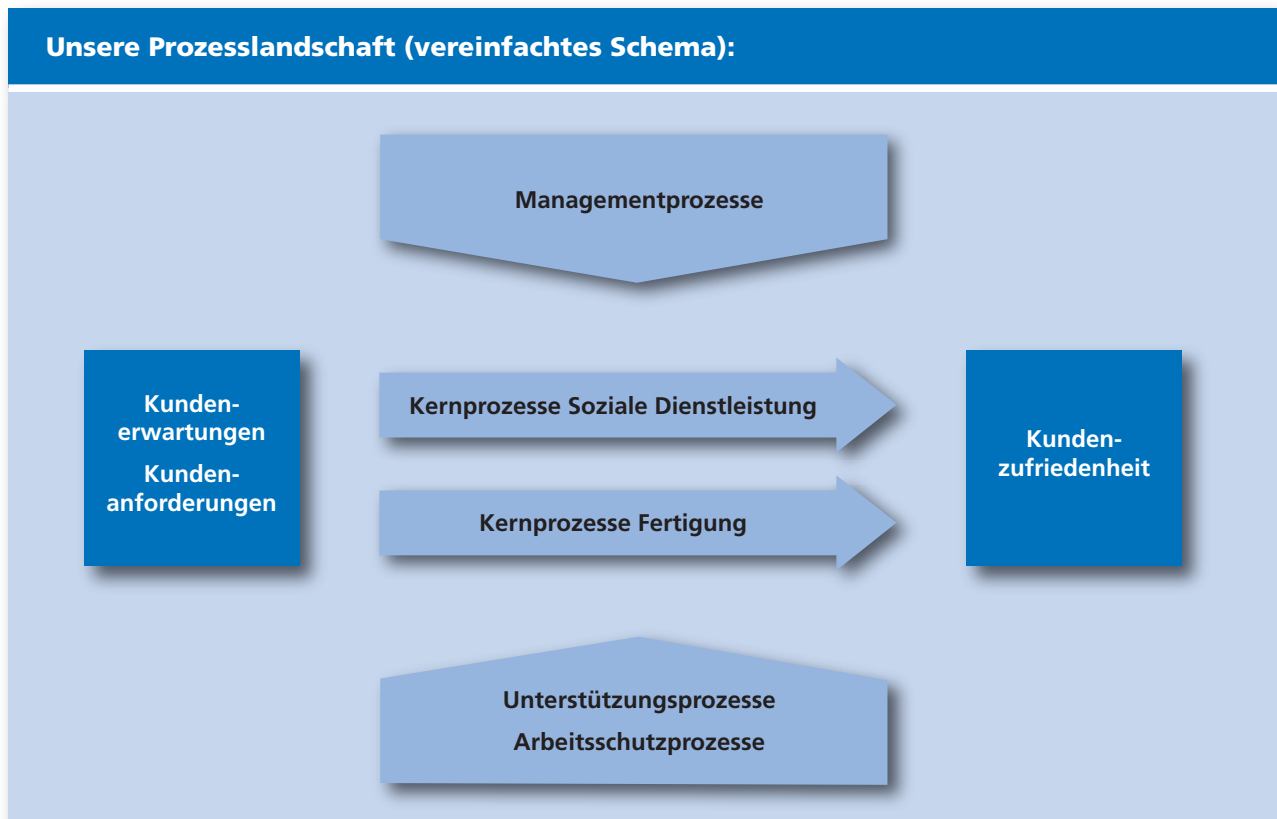
Wir kommunizieren die Anforderungen aus dem Managementsystem ständig und überprüfen die Wirksamkeit während interner Audits. Die Vorgaben aus dem Managementsystem sind verbindlich und werden von jedem Mitarbeiter im täglichen Handeln umgesetzt.



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 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 Entwicklungsdiallog 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
- Entwicklungsdiallog
- 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 Motorelemente, 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:

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

Unsere Arbeitsschutzprozesse:

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





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.

**übergeordnete
Festlegungen**

**Prozessabläufe,
Prozesskennzahlen,
Verantwortlichkeiten
und Befugnisse**

**Arbeitsanweisungen,
Prüfanweisungen
und Fertigungs-
beschreibungen**

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 von Menschen mit Behinderung
- 50 % unserer Arbeitsleistung können auf die Ausgleichsabgabe 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)9191-650916

<http://lebenshilfe-werkstaetten.de>

Zweigbetrieb Weilersbach

Ebermannstädter Straße 18

91365 Weilersbach

Tel +49 (0)9191-796475

Fax +49 (0)9191-6155941

Außenstelle „Schritt für Schritt“

Werkstatt für Menschen mit
psychischen Erkrankungen

Friedrich-Ludwig-Jahn-Str. 7

91301 Forchheim

Tel +49 (0)9191-703667

Fax +49 (0)9191-703748

Förderstätte

Untere Kellerstraße 36

91301 Forchheim

Tel +49 (0)9191-169686

50JAHRE
LEBENSHILFE