

## Inhaltsverzeichnis

I. Vorwort	6
II. Anlass zu diesem Buch	8
III. Fremdbilder von Partnern aus interessierten Parteien einer Institution zur Förderung der Eingliederung	10
IV. Fremdbilder von anderen wichtigen Partnern einer Institution zur Förderung der Eingliederung	18
V. Definitionen zu Schlüsselbegriffen	30
<b>1. Ansatz für Qualitätsmanagement-Systeme und Vorschlag für Institutionen zur Förderung der Eingliederung von invaliden Personen</b>	<b>38</b>
1.1 Ermitteln der Erfordernisse und Erwartungen der Kunden und anderer interessierter Parteien	40
1.2 Festlegen der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele der Organisation	42
1.3 Festlegen der erforderlichen Prozesse und Verantwortlichkeiten, um die Qualitätsziele zu erreichen	46
1.4 Festlegen und Bereitstellen der erforderlichen Ressourcen, um die Qualitätsziele zu erreichen	48
1.5 Einführen von Methoden, um die Wirksamkeit und Effizienz jedes einzelnen Prozesses zu messen	50
1.6 Anwenden dieser Messungen zur Ermittlung der aktuellen Wirksamkeit und Effizienz jedes einzelnen Prozesses	54
1.7 Festlegen von Mitteln zur Verhinderung von Fehlern und zur Beseitigung ihrer Ursachen	56
1.8 Einführen und Anwenden eines Prozesses zur ständigen Verbesserung des Qualitätsmanagement-Systems	58
<b>2. Vision «Förderung der Eingliederung von Menschen mit einer Behinderung»</b>	<b>62</b>
2.1 Vision der schweizerischen Gesellschaft	62
2.1.1 Die Anforderungen der Bundesverfassung an die Förderung der Eingliederung	62
2.1.2 Die Anforderungen des Bundesgesetzes über die Invalidenversicherung (IVG)	63
2.1.3 Die Anforderungen des Bundesgesetzes über die Institutionen zur Förderung der Eingliederung von invaliden Personen (IFEG)	63
2.2 Vision einer Institution zur Förderung der Eingliederung am Beispiel der Genossenschaft VEBO	64
2.2.1 Auftrag der Genossenschaftler-Generalversammlung	64
2.2.2 Auftrag des Verwaltungsrates	64
2.2.3 Absicht des Direktors	64
2.2.3.1 Bezüglich unserer Qualitätspolitik	64
2.2.3.2 Bezüglich unserer Qualitätsziele	65
2.3 Vision des Qualitätsmanagements	66
2.3.1 Deming, Regelkreis (bzw. Kybernetik), ständige Verbesserung und Prozesseigentümer	66
2.3.2 Die Konzentration auf das Wesentliche	68
2.3.3 Leistung ist die Summe von Wollen und Können	69
2.3.4 Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung	70
2.3.5 Die Themen der Norm ISO 9001 und des Leitfadens ISO 9004	70
2.4 Vision der Themenzentrierten Interaktion	76

<b>3. Kompetenzverbesserung der Personen zur Förderung der Eingliederung</b>	82
3.1 Die Qualitätspolitik zur Förderung der Eingliederung bezieht sich auf unsere Personen	82
3.2 Die Lernthemen der Personen zur Förderung ihrer Eingliederung	83
3.2.1 Für die ständige Verbesserung der eigenen Chairperson	83
3.2.2 Für die ständige Verbesserung des eigenen Prozesseigentümers	84
3.3 Standardfunktionsprofil für Prozesseigentümer und Chairperson	85
3.4 Standardfunktionsbeschreibung für Prozesseigentümer und Chairperson	86
3.5 Standardstruktur von Gesprächen und Sitzungen	87
<b>4. Produkte (bzw. Dienstleistungen) zur Förderung der Eingliederung</b>	88
4.1 Produktequalität, bzw. die Qualitätsziele der Förderung der Eingliederung	88
4.1.1 Die Qualitätsziele auf der Chancenseite	91
4.1.2 Inhärente Qualitätsmerkmale als Gradmesser der Qualität	94
4.1.3 Die Qualitätsziele auf der Risikoseite	96
4.1.3.1 Risikomanagement	96
4.1.3.2 Gesetzliche Verpflichtungen	97
4.1.3.3 Entwicklung unserer Produkte, Prozesse und Systeme	98
4.2 Statistiken zur Förderung der Eingliederung in der Schweiz	99
4.3 Marktanteil VEBO am Marktvolumen Schweiz	100
<b>5. Prozesse zur Förderung der Eingliederung</b>	101
5.1 Die Prozesse zur Erfüllung des Zwecks der Institution zur Förderung der Eingliederung	101
5.2 Die unterstützenden Prozesse zur Professionalisierung jeder Person	102
5.2.1 Ständige Verbesserung des Systems	102
5.2.2 Verantwortung der (Selbst-)Leitung	102
5.2.3 Management von Ressourcen	103
5.2.4 Produktrealisierung	103
5.2.5 Messung, Analyse und Verbesserung	103
<b>6. Systeme zur Förderung der Eingliederung</b>	104
6.1 Das integrierte Managementsystem zur Förderung der Eingliederung	104
6.2 Verantwortung der Selbstleitung (d.h. Managementkybernetik) zur Förderung der Eingliederung und die Systemhierarchie	106
6.3 Das persönliche Managementhandbuch zur Förderung der Eingliederung	107
<b>Literatur</b>	108
<b>Stichwortverzeichnis</b>	109
<b>Dank</b>	110

Männliche und weibliche Form sind gleichwertig