

Qualitätsmanagement

Handbuch der BRK Kreisverbände in der Region 18

BRK Kreisverband Altötting

BRK Kreisverband Berchtesgadener Land

BRK Kreisverband Mühldorf

BRK Kreisverband Rosenheim

BRK Kreisverband Traunstein



Abschnitt 0 – Einleitung

0.1 Organisations-Profil

Organisation:

Bayerisches Rotes Kreuz, Kreisverband Traunstein,
Körperschaft des öffentlichen Rechts, vertreten durch den Vorsitzenden
Herrn Werner Linhardt sowie durch den Kreisgeschäftsführer Herrn Kurt Stemmer.

Sitz:

Gewerbepark Kaserne 13, 83278 Traunstein, Tel. 0861/ 9897 30, Fax. 0861/
9897333,
E-Mail: info@kvtraunstein.brk.de, Internet: www.brk-traunstein.de

Rettungswachen:

Lehrrettungswache Traunstein, Gewerbepark Kaserne 13, 83278 Traunstein
Lehrrettungswache Trostberg, Siegerhöhe 10 a, 83308 Trostberg
Lehrrettungswache Traunreut, Munastr.5, 83301 Traunreut
Rettungswache Fridolfing, Krankenhausstr. 2, 83413 Fridolfing
Rettungswache Grassau, Staffenstr.10, 83224 Grassau
Rettungswache Ruhpolding, Waldbahnstr. 8 a, 83324 Ruhpolding
Rettungswache Reit im Winkl, Am Donnersgattern 7, 83242 Reit im Winkl
BRK- Luftrettungszentrum Traunstein Christoph 14, Cuno Niggel Str.1-3, 83278
Traunstein

Unser Selbstverständnis:

**Definition gemäß DRK Leitbild im Anhang
Gemeinsames Leitbild für den erweiterten Rettungsdienst R 18**

Unsere Geschäftsbereiche:

Ausbildung:

Erste Hilfe Kurse und Trainings
Schulsanitäter
Lebensrettende Sofortmaßnahmen
Frühdefibrillations- Training
Sanitätsausbildung
Pflegekurse
Schwimmkurse
Erste Hilfe Kurse am Kind

Rettungsdienst:

Krankentransport
Notfallrettung
Luftrettung

Soziale Dienste:

Essen auf Rädern

Version 1.0	Erstellt:	Freigegeben:	
06.07.2010	Hartenberger	KGF: Herr Stemmer	Seite 2 von 21

Haus-Notruf
Familienzusammenführung
Kuren und Erholungsmaßnahmen - Vermittlung
Suchdienst, Soziale Beratungen

Weitere Dienstleistungen:

Blutspenden

Aktivitäten ehrenamtlicher
Gemeinschaften:

Einsatzleiter Rettungsdienst, Sanitätsdienste, Betreuungsdienst, Technischer Dienst,
15 RK Bereitschaften, Rettungshundestaffel, Kriseninterventionsteam, CISM
Katastrophenschutz, 9 Schnell Einsatzgruppen, Information und Kommunikation UG
SanEL

19 Wasserwachtortsgruppen, Jugendrotkreuz

Zur Abdeckung von Risiken und Gefahren bezüglich des Dienstbetriebes betreibt das Bayerische Rote Kreuz Controlling, der BRK-Kreisverband erstellt eine Gefährdungs-Analyse (Gefahren-Abwehr in den operativen Bereichen)

Haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter/innen:

An der Erfüllung unserer satzungsgemäßen Rotkreuz-Aufgaben sind Ehren- Haupt- und Nebenamtliche beteiligt.

Aufbau-Organisation:

Die im Anhang beiliegenden Organigramme stellen den Aufbau unseres BRK-Kreisverbandes auf einen Blick dar.

0.2 Prozessorientierter Ansatz

Unsere Dienstleistungen und Arbeitsabläufe sind geregelt und unterliegen einem Prozess der ständigen Überprüfung und Verbesserung.

0.3 Beziehung zu ISO 9004

Als Dienstleister ist es uns eine Selbstverständlichkeit, uns im Sinne der ständigen Verbesserung an der ISO 9004 zu orientieren.

0.4 Verträglichkeit mit anderen Management-Systemen

Unser Qualitäts-Management-System DIN ISO 9001:2008 ist verträglich mit allen Qualitäts- und Qualitäts-Sicherungs-Systemen, die im Einklang mit unseren Qualitätszielen sind.

Version 1.0	Erstellt:	Freigegeben:	
06.07.2010	Hartenberger	KGF: Herr Stemmer	Seite 3 von 21

Verbindlichkeitserklärung der Geschäftsführung

Die Oberste Leitung bestätigt hiermit, dass dieses Qualitäts-Management-Handbuch das im BRK-Kreisverband Traunstein praktizierte Qualitäts-Management-System vollständig und richtig beschreibt und setzt es hiermit in Kraft.

Die im Handbuch beschriebene Qualitätspolitik und dargestellten Grundsätze, Verfahren und Regelungen sind für alle in den genannten Geltungsbereichen Tätigen verbindlich anzuwenden.

Die Stabsstelle Qualitäts-Management ist wie in der Stellenbeschreibung beschrieben, zuständig für die weitere Entwicklung und Verbesserung des Qualitäts-Management-Systems sowie deren Überwachung und Anwendung.

Traunstein, den 22.06.2010

Werner Linhardt
Vorsitzender

Kurt Stemmer
Kreisgeschäftsführer

Version 1.0	Erstellt:	Freigegeben:	
06.07.2010	Hartenberger	KGF: Herr Stemmer	Seite 4 von 21

Abschnitt 1 – Anwendungsbereich

1.1 Allgemeines

Wir bieten umfassende Dienstleistungen in den Bereichen Soziales, Rettungsdienst und Bildung nach Maßgaben gesetzlicher und satzungsgemäßer Vorgaben.

Hierbei verhalten wir uns bedarfsgerecht und kundenorientiert unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit sowie der jeweiligen Möglichkeiten.

1.2 Anwendung

Unser Qualitäts-Management-System findet in den Geschäftsfeldern

Krankentransport, Rettungsdienst, Ausbildung, Blutspendedienst,
Mitgliederverwaltung, Personalwesen, Versicherungen und Essen auf Rädern,
Hausnotruf

uneingeschränkte Anwendung und schließt alle Mitarbeiter (Haupt- Ehrenamt- Nebenberuflich und Zivildienstleistende) sowie Kunden und Lieferanten mit ein.

Neu angedachte, aber noch nicht geplante Service-Leistungen hingegen sind (noch) nicht Bestandteil unserer Geschäftstätigkeit und somit nicht Bestandteil unseres Qualitäts-Management-Systems.

Jeder Mitarbeiter, Kunde und Lieferant hat das Recht auf Einsicht in das Qualitäts-Management- Handbuch.

Unsere Kunden erhalten auf Wunsch und Notwendigkeit Einblick in unsere Geschäftsbereiche; wir selbst führen bei Bedarf Qualitäts-Gespräche (Audits) mit unseren Lieferanten durch, um Vertrauen zu fördern und ständige Verbesserung zu ermöglichen.

Abschnitt 2 – Normative Verweisungen

Unser Qualitäts-Management-System gem. ISO 9001:2008 befindet sich seit Oktober 2009 in der Aufbau- und Einführungs-Phase.

Alle einschlägigen Gesetze, Regelwerke und Verordnungen bilden die Grundlage unserer Geschäftsbereiche.

Die Haupt- Grundlagen hierzu sind:

- Satzung, Ordnungen und Dienstvorschriften des BRK
- die jeweiligen Ausbildungs- und Berufszugangs-Verordnungen
- Infektionsschutz-Gesetz inkl. Hygiene-Richtlinien
- Medizin-Produkte-Gesetz und Medizinprodukte-Betreiber-Verordnung
- das Personenbeförderungs- Gesetz und die Fahrerlaubnis- Verordnung
- die Straßenverkehrs- und Straßenverkehrszulassungsordnung
- das Bayerische Rettungsdienstgesetz inkl. der Dienstanweisungen
- das Arzneimittelgesetz und Betäubungsmittelgesetz
- die geltenden Steuergesetze

Version 1.0	Erstellt:	Freigegeben:	
06.07.2010	Hartenberger	KGF: Herr Stemmer	Seite 5 von 21

- Bürgerliches Gesetzbuch
- Handelsgesetzbuch
- Berufsgenossenschafts-Richtlinien BGV und BGG 948
- die Sozialgesetzbücher, SGB III, V & XI
- das Bayerische Personalvertretungsgesetz

Die oben genannten Grundlagen können nicht durch eigene Regeln außer Kraft gesetzt, minimiert oder aufgehoben werden.

Version 1.0	Erstellt:	Freigegeben:	
06.07.2010	Hartenberger	KGF: Herr Stemmer	Seite 6 von 21

Abschnitt 3 – Begriffe

In unserem Qualitäts-Management-Handbuch werden – wie im täglichen Leben – Begriffe und Abkürzungen verwendet. Diese sind der Übersichtlichkeit wegen und zum Zwecke der Erklärbarkeit im **Anhang** aufgelistet.

Evaluierung

Bewertung eines Ablaufes, einer Serviceleistung, ggf. durch Qualitäts-Gespräche (Audits).

Verifizierung

Überprüfen, ob eine Dienstleistung oder ein Produkt unter theoretischen Testbedingungen den Anforderungen und Erwartungen entspricht.

Validierung

Überprüfen, ob eine Dienstleistung oder ein Produkt dauerhaft praxistauglich ist und den Anforderungen und Erwartungen entspricht.

Sprachgebräuchliche Festlegung

Wenn in diesem Werk aus Gründen der Einfachheit von „Mitarbeitern“ und „Beschäftigten“ die Rede ist, so sind selbstverständlich sinn- und anwendungsgemäß die Damen der Schöpfung mit eingeschlossen. Wir hoffen auf Verständnis für diese Regelung.

Abschnitt 4 – Qualitäts-Management-System

4.1 Allgemeine Forderungen

Die BRK-Kreisverbände der Region 18 verpflichten sich, einerseits

- die Forderungen der ISO 9001:2008
- die gesetzlichen Forderungen, wie z.B. in Abschnitt 2 genannt
- eigene, darüber hinausgehende Forderungen

zu erfüllen und dies regelmäßig intern, bei Bedarf extern zu überprüfen.

Außerdem fließen die Empfehlungen der ISO 9004 (Leitfaden zur ständigen Verbesserung) mit ein.

Wir haben unsere wesentlichen Prozesse identifiziert, festgelegt und beschrieben. Diese Prozesse werden gesteuert, gemessen und überwacht, bei Bedarf regelmäßig analysiert.

Ausgliederte Prozesse:

Unter ausgliederten Prozessen verstehen wir Abläufe, die für unsere Organisation von Nutzen sind. Jedoch wurde durch unseren BRK-Kreisverband entschieden, diese an einen geeigneten Kooperationspartner weiterzugeben.

Im Wesentlichen handelt es sich hierbei um folgende Prozesse sowie die daraus resultierenden Nachweise:

Version 1.0	Erstellt:	Freigegeben:	
06.07.2010	Hartenberger	KGF: Herr Stemmer	Seite 7 von 21

E.a.R.
Hausnotruf

Apetito
BRK-KV Starnberg

Hersteller
Hausnotrufzentrale

4.2 Dokumentationsanforderungen

4.2.1 Allgemeines

Alle Unterlagen, Verfahren und Aufzeichnungen, die zum Aufbau, zum Erhalt und zur Verbesserung unseres Qualitäts-Management-Systems absolut erforderlich sind, werden entsprechend gekennzeichnet, gelenkt und per EDV- archiviert. Dies betrifft auch externe Dokumente, die Bestandteil unseres QM- Systems werden.

4.2.2 Qualitäts-Management-Handbuch

Das vorliegende Qualitäts-Management-Handbuch ist unabdingbarer Teil des Systems und nach den Abschnitten der ISO 9001:2008 gegliedert. Die Verfahrensbeschreibungen, auf die die in diesem Handbuch Bezug genommen werden, befinden sich im EDV –System.

4.2.3 Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen

Die Weitergabe von qualitätsrelevanten Informationen darf nicht dem Zufall überlassen werden und muss unter gesicherten Bedingungen erfolgen. Dies ist bei uns durch Anwendung von Verfahrensbeschreibungen der Fall. Dabei berücksichtigen wir entsprechende Notwendigkeit moderner Datentechnik (Datensicherheit, Datensicherung, Datenschutz) und setzen für diesen Zweck, den EDV gestützten „qualido- Manager“ ein.


Datenlenkungs- und Freigabe- Matrix

Hier wird festgelegt, wer qualitätsrelevante Unterlagen erstellen, ändern, freigeben und außer Kraft setzen darf.

Qualitätsrelevante Dokumente werden mit Hilfe der Vorlage erstellt, die gemeinsam in der Region 18 erarbeitet wurde

Kopfzeile:

Die Kopfzeile enthält folgende verbindliche Merkmale:

 Bayerisches Rotes Kreuz	BRK KV	Rettungsdienst
	Dokumentenname	

Fußzeile:

Die Fußzeile enthält folgende verbindliche Merkmale:

Version-Nr.	Erstellt von	Freigegeben von	Kennzeichnung
Datum d. Erstellung	Sachbearbeiter	KGF	Seitenangabe

Ausgedruckte Dokumente unterliegen nicht der Revision – Aktuelle Version nur aus dem qualido Portal

Die Version beginnt mit 1.0 zu zählen, kleinere Änderungen, die keinen relevanten Einfluss auf Inhalt oder Ablauf haben werden durch ein Weiterzählen nach dem Punkt

Version 1.0	Erstellt:	Freigegeben:	
06.07.2010	Hartenberger	KGF: Herr Stemmer	Seite 8 von 21

Ausgedruckte Dokumente unterliegen nicht der Revision – Aktuelle Version nur aus dem qualido Portal

(zum Beispiel 1.1), größere Änderungen mit Relevanz durch ein Weiterzählen vor dem Punkt gekennzeichnet (zum Beispiel 2.0).

Abschnitt 5 – Verantwortung der Obersten Leitung

5.1 Verpflichtung der Leitung

Der Vorstand und die Geschäftsführung des BRK-Kreisverbandes Traunstein verpflichtet sich, das Wort „Qualität“ im Sinne vom „Eintritt des Erwarteten“ und das „System Qualitätsmanagement“ wichtig und ernst zu nehmen. Qualitätsdenken kommt bei uns stets vor Profitdenken, denn wir glauben fest daran: Wenn wir nachhaltig, konstant und kontinuierlich Qualität bieten, so wird die Wirtschaftlichkeit unserer Dienstleistung davon profitieren.

5.2 Kundenorientierung

Unsere Kunden- intern und extern –sind unsere besten Ratgeber. Deshalb befragen wir sie regelmäßig nach ihren Wünschen, vergleichen diese mit unseren Möglichkeiten sowie Zielsetzungen, und verbessern so unsere Produkt- und Serviceleistungen zum Wohle zufriedener Kunden.

5.3 Qualitätspolitik

Unsere Qualitätspolitik spiegelt sich in unserem Leitsatz und Leitbild des Deutschen roten Kreuzes und insbesondere im „Gemeinsamen Leitbild für den erweiterten Rettungsdienst in der Region 18 wieder.

5.4 Planung

Unser Qualitätsmanagementsystem ist kein starres Gebilde. Es wird ständig den Erfordernissen unserer Organisation und des Marktes angepasst.

5.4.1 Qualitätsziele

Wir haben gemeinsam für jeden unserer Geschäftsbereiche messbare Qualitätsziele festgelegt, die in Einklang mit unserer Qualitätspolitik stehen. Diese Ziele werden regelmäßig auf Erfüllbarkeit / Erfüllung überprüft.

5.4.2 Planung des Qualitätsmanagementsystems

Geschäftsführung und Rettungsdienstleitung sorgen verbindlich dafür, dass das Qualitäts-Management - System (QMS) planvoll umgesetzt wird; dafür sorgt unser Qualitäts-Management - Handbuch (QMH) mit den Normenforderungen. Außerdem sind unsere wichtigsten Kern- Schlüssel- und fehlerrelevanten Prozesse durch eindeutige, nachvollziehbare Verfahren beschrieben. Bei jeder Änderung dieser Regeln prüfen wir, ob die Funktionsfähigkeit unseres Gesamtsystems keinen Schaden nimmt.

5.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation

Nur derjenige, der seine Funktion und Kompetenzen kennt, wird in einer Organisation gute Arbeit leisten und dabei zufrieden sein. Deshalb gibt es für all unsere Mitarbeiter – inklusive Leitungskräfte – in Kraft gesetzte und verbindliche Stellenbeschreibungen.

Version 1.0	Erstellt:	Freigegeben:	
06.07.2010	Hartenberger	KGF: Herr Stemmer	Seite 9 von 21

5.5.1 Verantwortung und Befugnis

Der BRK - Kreisverband Traunstein hat in einem Organigramm die internen Hierarchie-, Kompetenz- und Funktionsebenen festgelegt. Dieses Organigramm befindet sich im Anhang des QMH als auch in jeder unserer Einrichtungen. Es wird bei Bedarf aktualisiert.

5.5.2 Beauftragter der obersten Leitung

Schlüsselposition und Stabsstelle ist bei uns der Qualitätsbeauftragte, Herr Henning Hartenberger. Er ist für die Weiterentwicklung des Qualitäts - Management-Systems im Gesamten ebenso verantwortlich wie für einzuleitende Korrektur- Vorbeugungs- und Verbesserungsmaßnahmen. Herr Hartenberger ist bei uns festangestellt und besitzt nachweislich die dazu notwendige Qualifikation (QB-QBA Ausbildung) Aufgaben und Befugnisse sind in einer Stellenbeschreibung festgelegt.

5.5.3 Interne Kommunikation

Wir setzen unser Qualitätsmanagementsystem nicht nur ein, sondern wir leben es, d. h. wir reden darüber und überprüfen es auf Wirksamkeit und Verbesserungsfähigkeit.

5.6 Managementbewertung

Einmal pro Jahr wird durch die oberste Leitung eine Management-Bewertung (Qualitätsziele) durchgeführt.

5.6.1 Allgemeines

Wir wollen wissen, wo wir stehen. Deshalb bewerten wir unser System auf Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit zum Zwecke ständiger Verbesserung.

5.6.2 Eingaben für die Bewertung

Als Eingaben dienen hierbei; Ergebnisse von internen und externen Audits, Korrektheitsgrad unserer Abläufe, Kunden-Informationen, Korrektur- und Vorbeugungs-Maßnahmen, Empfehlungen sowie Folgemaßnahmen vorangegangener Bewertungen – (siehe Audits).

5.6.3 Ergebnisse der Bewertung

Als Ergebnisse entstehen Maßnahmen zur Verbesserung des Gesamt-Systems wie zur Produkt- und Serviceleistung unter Berücksichtigung der vorhandenen Ressourcen und Möglichkeiten

Abschnitt 6 – Management der Ressourcen

6.1 Bereitstellung von Ressourcen

Geschäftsführung und Rettungsdienstleitung des BRK-Kreisverbandes Traunstein sorgen dafür, dass die zur Einhaltung der gesetzlichen Forderungen und der gesetzlichen Standards notwendigen Ressourcen unter Berücksichtigung der definierten Unternehmensziele bereitgestellt werden. Hierzu existiert eine Haushalts-Planung

Version 1.0	Erstellt:	Freigegeben:	
06.07.2010	Hartenberger	KGF: Herr Stemmer	Seite 10 von 21

6.2 Personelle Ressourcen

Es existiert ein Stellenplan als Berechnungs- und Besetzungs-Grundlage. Reichen die eigenen Kräfte des Stammpersonals nachweislich nicht aus, so werden zusätzlich geeignete (Fach) Kräfte beschäftigt.

6.2.1 Allgemeines

Unsere Mitarbeiter sind unser wertvollstes Kapital. Sie beeinflussen maßgeblich die Service- Qualität. Deshalb werden sie den Anforderungen entsprechend eingesetzt. Wir können exakt berechnen, was unser Personal kostet und was es uns finanziell erwirtschaftet. Wir können zwar nicht berechnen, wie hoch der Wertschöpfungs- und Positiv- Image-Faktor ist, sind aber der festen Überzeugung, dass dieser Anteil höher liegt als das erwirtschaftete Ergebnis. Deshalb ist uns echte gegenseitige Wertschätzung wichtig.

6.2.2 Kompetenz, Schulung und Bewusstsein

Wir wollen, dass jeder so gut wie möglich seinen Fähigkeiten und Neigungen entsprechend eingesetzt wird und die daraus resultierenden Handlungskompetenzen ausführen kann. Die Leitungskräfte stellen die notwendigen Aus- und Fortbildungen inklusive der Bedarfs- und Durchführungsplanung, der Durchführung, Nachbereitung sowie des Feedbacks und der Feststellung des Schulungs- Erfolges sicher.

6.3 Infrastruktur

Wir schaffen eine möglichst gute Arbeitsumgebung mit überschaubaren Strukturen und wirksamen Informationssystemen. Dies betrifft ebenso die innere Organisation wie das Wirken direkt vor Ort beim Kunden.

6.4 Arbeitsumgebung

Wir schaffen – dort, wo wir unmittelbar einwirken können – für unsere Mitarbeiter verträgliche Arbeitsbedingungen, also einen Arbeitsplatz, an dem man nach gängigen Standards wirkungsvolle Arbeit leisten kann. Arbeitsgesundheitliche, arbeitssicherheitliche sowie ökologische Aspekte finden hierbei Berücksichtigung. Anträge auf Veränderungen, Beschaffungen und Investitionen können jederzeit eingereicht werden.

Abschnitt 7 – Produkt-Realisierung (Dienstleistungs-Prozess)

7.1 Planung der Realisierungs- Prozesse

Planung geht vor Willkür und Geschwindigkeit. Deshalb legen wir Wert auf eine lückenlose Wertschöpfungskette unserer Produkt- und Dienstleistungen – von der Idee über die Planung, die Testphase und die Einführung mit laufender Messung / Bewertung der erzielten Ergebnisse. Wichtig dabei ist, dass unter Berücksichtigung unserer Qualitäts-Politik und der – ziele die notwendigen Anforderungen erreicht werden. Hierzu existiert unser Dienstleistungs- Kreis (Leistungs- Erstellung- Prozess), der gleichzeitig die Wechselwirkungen aufzeigt.

7.2 Kundenbezogene Prozesse

Unsere Kunden sind unsere besten Berater. Sie teilen uns mit, was Sie wollen bzw. wir befragen sie – wo möglich – danach. Daraus leiten wir die an uns gestellten Anforderungen unter Berücksichtigung unserer Möglichkeiten ab.

7.2.1 Ermittlung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt

Version 1.0	Erstellt:	Freigegeben:	
06.07.2010	Hartenberger	KGF: Herr Stemmer	Seite 11 von 21

Wir pflegen Kontakte zu unseren Kunden und versuchen, deren Wünsche und Bedürfnisse zu ermitteln. Dabei berücksichtigen wir gesetzliche Forderungen ebenso wie unsere eigenen Ansprüche. Für den Fall gerechtfertigter Reklamationen haben wir Regelungen getroffen, um den Kunden für ihn entstandene Schäden auf unterschiedliche Art zu entschädigen.

7.2.2 Bewertung der Anforderung in Bezug auf das Produkt

Wir überprüfen stets, ob wir unsere Kundenanforderungen in Bezug auf unsere Qualitätsziele bzw. die vertraglich vereinbarten Leistungen erfüllen.

7.2.3 Kommunikation mit den Kunden

Wir dokumentieren nicht nur die Zufriedenheit unserer Kunden, sondern auch deren Beschwerden und Reklamationen. Diese Vorgänge sind durch ein beschriebenes Verfahren im Sinne von Fehler-Management standardisiert

7.3 Entwicklung

Vor allem Tun steht das Denken. Deshalb entwickeln wir künftige Leistungen planvoll.

7.3.1 Entwicklungsplanung

Jede Neuentwicklung wird im Rahmen eines klassischen Projekt-Managements behandelt, also in Stufen unterteilt, theoretisch getestet und in der Praxis erprobt.

7.3.2 Entwicklungs- Eingaben

Die Fragen, die wir uns hierbei stellen, lauten: Was will der Kunde? Was können wir leisten? Was müssen wir dabei beachten? Danach handeln wir planvoll.

7.3.3 Entwicklungs- Ergebnisse

Die Anfangs-, Zwischen- und Endergebnisse werden dokumentiert und einer qualifizierten Bewertung unterzogen.

7.3.4 Entwicklungs- Bewertung

Diese Bewertung zeigt auf, wie nah man am gesteckten Ziel ist.

7.3.5 Entwicklungs- Verifizierung

Hier wird anhand eines Produkt-Prototypen bzw. Service-Testlaufes überprüft, ob das bisher erreichte Ergebnis unter Theorie- und Laborbedingungen angewandt werden kann. Falls nein, muss die grundsätzliche Frage der Weiterführung des Projektes gestellt werden. Wenn ja, kann in den Alltagsbetrieb übergeleitet werden.

7.3.6 Entwicklungs- Validierung

Das Produkt oder die Serviceleistung wird einem Pilotprojekt unter alltags-tauglichen Bedingungen zugeführt. Hierbei werden Daten und Eindrücke gesammelt, um festzustellen, ob die Anforderungen und das gesteckte Ziel erreicht wurden.

7.3.7 Lenkung von Qualitäts- Änderungen

Sollte sich – meist aus neu gewonnenen Erkenntnissen der Theorie und Praxis – herausstellen, dass Planungsänderungen notwendig sind, so ist dieser Umstand zu begründen und zu dokumentieren. Außerdem muss festgestellt werden, ob diese Änderungen Auswirkungen auf das Endergebnis / die Zielsetzung haben.

Version 1.0	Erstellt:	Freigegeben:	
06.07.2010	Hartenberger	KGF: Herr Stemmer	Seite 12 von 21

7.4 Beschaffung

Darunter verstehen wir den Zukauf von Material, Service und Information sowie die Gewinnung von Mitarbeitern.

7.4.1 Beschaffungs- Prozess

Der Vorgang der Beschaffung (Einkauf) ist in unserem BRK Kreisverband standardisiert. Hierbei legen wir großen Wert darauf, dass die beschafften Dinge den erwarteten Eigenschaften entsprechen. Wir treffen eine Lieferantenauswahl und -beurteilung. Wichtig hierbei ist nicht nur der billigste Preis, sondern das beste Preis-Leistungs-Verhältnis.

7.4.2 Beschaffungs-Angaben

Bevor wir den Kaufvorgang starten, sind wir uns im Klaren darüber, was wir genau wollen. Vor allem bei neuen Produkten / Lieferanten / Partnern legen wir die dazugehörigen Anforderungen fest.

7.4.3 Verifizierung (Überprüfung) von beschafften Produkten

Wenn die Ware bzw. die Dienstleistung an uns bzw. unsere Kunden abgegeben wird, vergleichen wir stichprobenartig, ob die unter 7.4.2 aufgestellten Anforderungen dem Ergebnis entsprechen. Falls nein, werden zeitnah notwendige Maßnahmen ergriffen.

7.5 Produktion und Dienstleistungs- Erbringung

Gute Leistungen stärken unseren Absatz, unsere Wirtschaftlichkeit und unser Image. Schlechte Leistungen schaden uns. Deshalb lenken und überwachen wir unsere wichtigsten Prozesse.

7.5.1 Lenkung der Produktion und der Dienstleistungs-Erbringung

Der BRK – Kreisverband Traunstein hat für den Geltungsbereich unseres QM-Systems alle wichtigen Prozesse zusammen mit den Kreisverbänden der Region 18 durch angewandte Verfahren beschrieben: Kern- Schlüssel- und fehlerrelevante Abläufe. Wir sorgen dafür, dass unsere Mitarbeiter über die geeigneten Arbeits- -und wo notwendig – und Messmittel verfügen

7.5.2 Validierung der Prozesse zur Produktion und zur Dienstleistungs-Erbringung

Wenn wir bestimmte Abläufe standardisiert haben, so bedeutet dies nicht automatisch, dass wir das Richtige tun. Viele Dinge sind stetigem Wandel unterworfen. Deshalb überprüfen wir unsere Abläufe auf Wertschöpfung und korrigieren diese bei Notwendigkeit im Sinne einer ständigen Verbesserung.

7.5.3 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Unsere Produkt- und Dienstleistungen können vom Zeitpunkt der Erbringung bis zum Zeitpunkt vollständiger Erledigung zurückverfolgt werden. Geeignete Qualitätsdokumente (z.B. Dienstpläne, Notfallprotokolle etc.) werden nach den gesetzlichen bzw. organisationsinternen Aufbewahrungsfristen vorgehalten und können bei Bedarf und Notwendigkeit eingesehen werden.

Version 1.0	Erstellt:	Freigegeben:	
06.07.2010	Hartenberger	KGF: Herr Stemmer	Seite 13 von 21

7.5.4 Eigentum des Kunden

Wir setzen alles daran, um mit dem Eigentum unserer Kunden sorgfältig umzugehen. Dies betrifft geistiges Eigentum ebenso wie personenbezogene (auch digitale) Daten. Ein Verfahren regelt, wie im Schadens- oder Verlustfall vorzugehen ist.

7.5.5 Produkterhaltung

Wenn wir mit eigenen oder hinzugekauften Produkten umgehen, so sorgen wir durch geeignete Maßnahmen dafür, dass diese Dinge entsprechend benutzt, gekennzeichnet, verpackt, gelagert und geschützt werden.

Die Lagerung berücksichtigt hierbei das getrennte Aufbewahren von verwendungsfähigen und defekten Teilen (letztere werden entsprechend gekennzeichnet – Sperrlager).

Bei der Handhabung wird auf sachgerechte Vorgehensweise ebenso Wert gelegt wie auf die Einhaltung bestehender Gesetze und Verordnungen (z.B. Medizinprodukte-Gesetz, Arzneimittel-Gesetz inkl. BTM, Infektionsschutz-Gesetz etc.)

7.6 Lenkung von Überwachungs- und Messmittel

Unsere Arbeitsmittel werden ständig auf Gebrauchsfähigkeit überprüft (Sicht-/Vergleichsprüfung). Maßnahmen der Wartung, Justierung, messtechnische Kontrolle (MTK = Eichung) und sicherheitstechnische Kontrollen (STK = Kalibrierung inkl. Funktionsüberprüfung durch den Hersteller) werden grundsätzlich von externen bzw. berechtigten Stellen vorgenommen.

Abschnitt 8 – Messung, Analyse und Verbesserung

8.1 Allgemeines

Wir wollen ständig besser werden. Hierbei zählen viele kleine gemeinsame Schritte mehr als aufwendige Riesen-Innovationen. Daher sind alle Beteiligten unseres BRK-Kreisverbandes aufgerufen, sich stets Gedanken über ihre Arbeit zu machen, um Verbesserungen zu ermöglichen.

8.2.1 Kundenzufriedenheit

Unsere Kunden sichern unsere Zukunft, indem sie sich unserer Dienstleistungen bedienen. Dies bewirkt für uns bei gutem Service ein positives Image. Das betrifft externe ebenso wie unsere internen Kunden. Deshalb befragen wir sowohl unsere internen als auch externen Kunden alle drei Jahre, ob sie mit unserem Service zufrieden sind. Dokumentation und Auswertung fließen in unsere Management-Bewertung ein.

8.2.2 Internes Audit

Fremdbegutachtung ist wichtig, Eigenbegutachtung ist ebenso wertvoll. Deshalb führen wir nach entsprechender Zeit- und Themenplanung interne Qualitätsgespräche durch. Ein beschriebenes und angewandtes Verfahren sorgt für sach- und fachgerechte Durchführung. Die Feststellungen führen bei Bedarf unmittelbar bzw. zeitnah zu Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen und fließen in die Management-Bewertung ein.

Version 1.0	Erstellt:	Freigegeben:	
06.07.2010	Hartenberger	KGF: Herr Stemmer	Seite 14 von 21

Leitsatz und Leitbild des Deutschen Roten Kreuzes

Der Leitsatz

Wir vom Roten Kreuz sind Teil einer weltweiten Gemeinschaft von Menschen in der internationalen Rotkreuz und Rothalbmondbewegung, die Opfern von Konflikten und Katastrophen sowie anderen hilfsbedürftigen Menschen unterschiedslos Hilfe gewährt, allein nach dem Maß ihrer Not. Im Zeichen der Menschlichkeit setzen wir uns für das Leben, die Gesundheit, das Wohlergehen, den Schutz, das friedliche Zusammenleben und die Würde aller Menschen ein.

Die Leitlinien

Der hilfebedürftige Mensch

Wir schützen und helfen dort, wo menschliches Leiden zu verhüten und zu lindern ist.

Die unparteiliche Hilfeleistung

Alle Hilfebedürftigen haben den gleichen Anspruch auf Hilfe, ohne Ansehen der Nationalität, der Rasse, der Religion, des Geschlechts, der sozialen Stellung oder der politischen Überzeugung. Wir setzen die verfügbaren Mittel allein nach dem Maß der Not und der Dringlichkeit der Hilfe ein. Unsere freiwillige Hilfeleistung soll die Selbsthilfekräfte der Hilfebedürftigen wiederherstellen.

Neutral im Zeichen der Menschlichkeit

Wir sehen uns ausschließlich als Helfer und Anwälte der Hilfebedürftigen und enthalten uns zu jeder Zeit der Teilnahme an politischen, rassistischen oder religiösen Auseinandersetzungen. Wir sind jedoch nicht bereit, Unmenschlichkeit hinzunehmen und erheben deshalb, wo geboten, unsere Stimme gegen ihre Ursachen.

Die Menschen im Roten Kreuz

Wir können unseren Auftrag nur erfüllen, wenn wir Menschen, insbesondere als unentgeltlich tätige Freiwillige, für unsere Aufgaben gewinnen. Von ihnen wird unsere Arbeit getragen, nämlich von engagierten, fachlich und menschlich qualifizierten, ehrenamtlichen, aber auch von gleichermaßen hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, deren Verhältnis untereinander von Gleichwertigkeit und gegenseitigem Vertrauen gekennzeichnet ist.

Unsere Leistungen

Wir bieten alle Leistungen an, die zur Erfüllung unseres Auftrages erforderlich sind. Sie sollen im Umfang und Qualität höchsten Anforderungen genügen. Wir können Aufgaben nur dann übernehmen, wenn fachliches Können und finanzielle Mittel ausreichend vorhanden sind.

Version 1.0	Erstellt:	Freigegeben:	
06.07.2010	Hartenberger	KGF: Herr Stemmer	Seite 15 von 21

Unsere Stärken

Wir sind die Nationale Rotkreuzgesellschaft der Bundesrepublik Deutschland. Wir treten unter einer weltweit wirksamen gemeinsamen Idee mit einheitlichem Erscheinungsbild und in gleicher Struktur auf. Die föderalistische Struktur unseres Verbandes ermöglicht Beweglichkeit und schnelles koordiniertes Handeln. Doch nur die Bündelung unserer Erfahrungen und die gemeinsame Nutzung unserer personellen und materiellen Mittel sichern unsere Leistungsstärke.

Das Verhältnis zu anderen

Zur Erfüllung unserer Aufgaben kooperieren wir mit allen Institutionen und Organisationen aus Staat und Gesellschaft, die uns in Erfüllung der selbstgesteckten Ziele und Aufgaben behilflich oder nützlich sein können und/oder vergleichbare Zielsetzungen haben. Wir bewahren dabei unsere Unabhängigkeit. Wir stellen uns dem Wettbewerb mit anderen, indem wir die Qualität unserer Hilfeleistung, aber auch ihre Wirtschaftlichkeit verbessern.

Gemeinsames Leitbild für den erweiterten Rettungsdienst in der Region 18

Die bestmögliche Versorgung unserer Patienten ist unser oberstes Ziel. Wir sehen in jedem Patienten auch den Menschen mit seinen individuellen Bedürfnissen und versuchen, diese bei der Versorgung angemessen zu berücksichtigen.

Die Patientenversorgung erfordert eine enge und partnerschaftliche Zusammenarbeit mit allen am Rettungswesen Beteiligten, insbesondere mit der Leitstelle, den Not- und Hausärzten, den Kliniken und den Ersthelfern. Unser Rettungsdienst ist ein wichtiges Glied in der Rettungskette.

Durch die enge Verzahnung unseres Landrettungsdienstes mit der BRK-Wasserwacht und der Bergwacht im BRK können wir auch Notfallversorgungen auf Gewässern, in abgelegenen Gelände und unter schwierigen Bedingungen auf hohem Versorgungsniveau gewährleisten. Die vom BRK betriebene Luftrettungsstation in Traunstein unterstützt die Versorgung in allen Bereichen bei speziellen Einsatzlagen.

Für größere Schadensereignisse und Katastrophenfälle stellen wir eigene Katastrophenschutzeinheiten (Schnell-Einsatz-Gruppen) zur Verfügung und können auf leistungsfähige Einheiten benachbarter Rotkreuz-Verbände zurückgreifen. Die enge Zusammenarbeit mit den anderen Rettungsorganisationen ist uns wichtig.

Die Verstärkung des klassischen Landrettungsdienstes um Einheiten der Berg- und Wasserrettung sowie des Katastrophenschutzes ermöglicht uns ein flexibel skalierbares komplexes Hilfeleistungssystem „aus einer Hand“, um unterschiedlichste Schadenslagen bedarfsgerecht bedienen zu können. Für Einsätze mit einem hohen Betreuungsbedarf können wir darüber hinaus in der Region auf unser qualifiziertes Pflegepersonal zurückgreifen, für den Transport von Unverletzten

Version 1.0	Erstellt:	Freigegeben:	
06.07.2010	Hartenberger	KGF: Herr Stemmer	Seite 16 von 21

stehen ergänzend Spezialfahrzeuge aus unserem betreuten Fahrdienst zur Verfügung.

Ergänzend zur medizinischen Versorgung unserer Notfallpatienten bieten wir im Rahmen der Psychosozialen Unterstützung für direkt Betroffene und Angehörige, aber auch für unsere eigenen Mitarbeiter, Hilfen zur Bewältigung der psychischen Belastungen an (Krisenintervention, Einsatzkräftenachsorge).

Der hohe Ausbildungsstand und die Motivation unserer ehren- und hauptamtlichen Mitarbeiter spiegeln sich in der Versorgung unserer Patienten wider. Regelmäßige Fortbildungen und praktische Übungen, auch zusammen mit den anderen Rettungsorganisationen, sind für uns selbstverständlich. Als anerkannte Ausbildungsbetriebe sorgen wir für qualifiziertes Fachpersonal. Dafür stehen uns unsere Berufsfachschule in Burghausen, unsere Lehrrettungswachen sowie diverse Ausbildungseinrichtungen zur Verfügung.

Wir wollen uns ständig verbessern. Dies erreichen wir durch intensiven Erfahrungsaustausch mit allen am Rettungsdienst Beteiligten und ein gemeinsames Qualitätsmanagement mit unseren Nachbarkreisverbänden.

Qualifizierte Ersthelfer spielen in den ersten Minuten nach einem Notfall hinsichtlich der Erhaltung lebenswichtiger Funktionen eine unverzichtbare Rolle. Die Breitenausbildung der Bevölkerung in Erster Hilfe ist uns daher ein wichtiges Anliegen zur Verbesserung der allgemeinen Versorgungssicherheit. Bei größeren Veranstaltungen gewährleisten wir durch einen Sanitätsvorsorgedienst eine qualifizierte Erstversorgung.

Ein großer Teil unserer Leistungen ist nur durch den enormen ehrenamtlichen Einsatz vieler Helfer für die Bevölkerung bezahlbar. Nur ein starkes Ehrenamt garantiert die zeitnahe Versorgung bei größeren Schadenslagen und mit ortskundigen Helfern. Viele ausgebildete und praxiserprobte Helfer stehen damit auch bereits als qualifizierte Ersthelfer zur Verfügung.

Wir wünschen uns berechenbare wirtschaftliche und rechtliche Rahmenbedingungen sowie motivierende Perspektiven für uns Mitarbeiter, um auch zukünftig die Versorgungssicherheit unserer Patienten auf hohem Niveau erhalten zu können. Zur Finanzierung unserer Leistungen sind wir neben Leistungsentgelten auf staatliche Zuschüsse und Spenden aus der Bevölkerung angewiesen.

Version 1.0	Erstellt:	Freigegeben:	
06.07.2010	Hartenberger	KGF: Herr Stemmer	Seite 17 von 21

Anlage A: Begriffsbestimmungen

Begriffe	Definition
Audit	Überprüfung des QM –Systems, ob qualitätsbezogene Tätigkeiten der Planung und Dokumentation entspricht. Ein Audit ist ein systematischer, unabhängiger und dokumentierter Prozess
DIN EN ISO 9001:2008	International anerkannte Qualitätsnorm
Evaluierung	Bewertung eines Prozesses / einer Serviceleistung (Soll- / Ist- Vergleich)
Nahtstellen	Grenze zwischen verschiedenen Arbeitsbereichen
Oberste Leitung	Leitung der Organisation, deren QM- System bewertet wird
Prozess	Ein Prozess ist eine Kette aufeinander aufbauender Funktionen, die einen definierten Beginn und ein definiertes Ende hat
Qualitätsaufzeichnung	Dokument, das einen Nachweis über eine ausgeführte Tätigkeit oder über erzielte Ergebnisse enthält
Qualitäts-Management-System	Die zur Verwirklichung des Qualitätsmanagements festgelegte Struktur, Zuständigkeiten, Verfahren und erforderlichen Mittel
Qualitätspolitik	Absichten und Zielsetzungen einer Organisation zur Qualität, unter dem Aspekt des Qualitätsmanagements
Qualitätsziele	Alle durch Kapitalgeber, Arbeitnehmer, Marktpartner (Kunden, Lieferanten) und die Gesellschaft abgeleiteten Forderungen und Interessen, die in die Qualitätspolitik einfließen und dort durch konkrete Ziele definiert werden.
R 18	Region 18, Zweckgemeinschaft der fünf BRK Kreisverbände: Altötting, Berchtesgadener Land, Mühldorf, Rosenheim und Traunstein
Ressourcen	Vorhandene Menschen, Fähigkeiten und Mittel
Validierung	Bewertung / Bestätigung durch eine Untersuchung, dass Die festgelegten Forderungen erfüllt worden sind
Verifizierung	Vergleichen und Überprüfen der Ergebnisse mit den Vorgaben / Anforderungen

Anlage 2: Abkürzungen

In der QM – Dokumentation werden folgende Abkürzungen verwendet:

Abkürzungen	Bedeutung
AA	Arbeitsanweisung
ÄLRD	Ärztlicher Leiter Rettungsdienst
BayRDG	Bayerisches Rettungsdienst Gesetz
BRK	Bayerisches Rotes Kreuz
BTM	Betäubungsmittel
BVO	Bezirksverband Oberbayern
CISM	Als CISM werden dabei alle vorbeugenden und begleitenden Maßnahmen bezeichnet, die Menschen bei der Verarbeitung der Stresssymptome nach solchen besonders belastenden Ereignissen unterstützen.

Version 1.0	Erstellt:	Freigegeben:	
06.07.2010	Hartenberger	KGF: Herr Stemmer	Seite 18 von 21

CL	Checkliste
E.a.R.	Mahlzeitendienst, Essen auf Rädern
FO	Formular
GF	Geschäftsführung
HNR	Hausnotruf
ILS	Integrierte Leitstelle
KGF	Kreisgeschäftsführer
KIT	Kriseninterventionsteam
KTW	Krankentransportwagen
KV	Kreisverband
LGST	Landesgeschäftsstelle des BRK
LRD	Leiter Rettungsdienst
MA	Mitarbeiter
MTV	Manteltarifvertrag
MPG	Medizin- Produkte- Gesetz
NEF	Notarzteinsatzfahrzeug
OL	Oberste Leitung (Kreisgeschäftsführer), Leitung der Organisation, deren QM- System bewertet wird
QB	Qualitätsbeauftragter
QD	Qualitätsdokument
QM	Qualitätsmanagement
QMB	Qualitätsmanagementbeauftragter
QMH	Qualitätsmanagement- Handbuch
QMS	Qualitäts- Management- System
R 18	Region 18, Zweckgemeinschaft der fünf BRK Kreisverbände: Altötting, Berchtesgadener Land, Mühldorf, Rosenheim und Traunstein
RD	Rettungsdienst
RTW	Rettungswagen
RetAssG	Rettungsassistentengesetz
RA	Rettungsassistent
RDH	Rettungsdiensthelfer
RDG	Rettungsdienstgesetz
RS	Rettungssanitäter
RW	Rettungswachen
SEG	Schnelleinsatzgruppe
STB	Stellenbeschreibung
UGSanEL	Unterstützungsgruppe Sanitäts-Einsatzleitung - UG-SanEI
VA	Verfahrensanleitung
VB	Verfahrensbeschreibung: Festgelegte Beschreibung von Prozessen / Abläufen, über Nahtstellen hinweg
WL	Wachleiter
ZAST	Zentrale Abrechnungsstelle für den Rettungsdienst

Version 1.0	Erstellt:	Freigegeben:	
06.07.2010	Hartenberger	KGF: Herr Stemmer	Seite 19 von 21



Mitgliederversammlung

Kreisvorstand

Kreisgeschäftsführer

Qualitätsmanagement
DIN EN ISO 9001:2008

Verwaltung

Verwaltung

- Personalwesen
- Buchhaltung und Rechnungswesen
- Mitgliederverwaltung
- Zivildienstbeauftragter
- Blutspendedienst
- Versicherungen
- KFZ Werkstatt
- Hausverwaltung
- EDV
- Öffentlichkeitsarbeit
- Glückshafen

Rettungsdienst

- Notfallrettung
- Krankentransport
- Luftrettung

Soziale Dienste

- Hausnotruf
- Essen auf Rädern
- Familien-zusammenführung
- Seniorenarbeit
- Behindertenarbeit
- Einzelfallhilfen

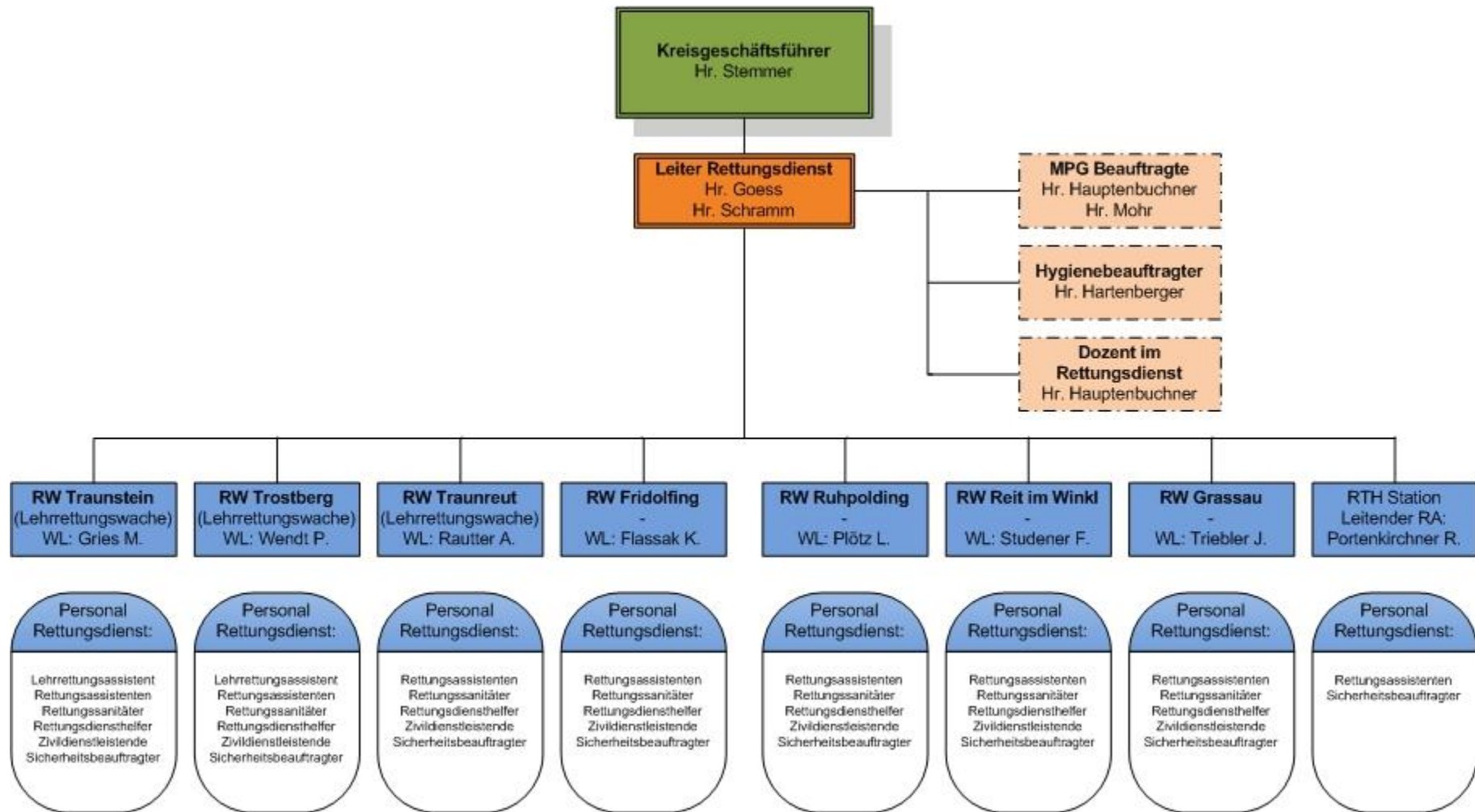
Ausbildung

- Notfallkurse, z.B.: Erste Hilfe, Betriebssanitäter, Sanitätsausbildung
- Interne Ausbildung im Ehrenamt
- Pflegekurse

Gemeinschaften

- Bereitschaften
- Wasserwacht
- Bergwacht
- Jugendrotkreuz
- Katastrophenschutz
- Sanitätsdienste

Version 1.0	Erstellt:	Freigegeben:	
06.07.2010	Hartenberger	KGF: Herr Stemmer	Seite 16 von 21



Version 1.0	Erstellt:	Freigegeben:	
06.07.2010	Hartenberger	KGF: Herr Stemmer	Seite 17 von 21