

Qualitätsmanagementhandbuch nach DIN EN ISO 9001:2015 des BRK-Kreisverband Bayreuth



Erstellt durch:

ZQMB

Datum: 15.04.2014

Zuletzt geändert durch:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Geprüft von:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Freigegeben durch:

KGF

Datum: 14.12.2016

Version:

DIN EN ISO 9001:2015

Version 7.0

Inhaltsverzeichnis

Kapitel 0 - Einleitung

0.1 Organisationsprofil.....	4
0.2 Unser Selbstverständnis.....	7
0.3 Verbindlichkeitserklärung der Geschäftsführung.....	7
0.4 Übersicht der Anhänge zum Qualitätsmanagementhandbuch.....	7

Kapitel 1 - Anwendungsbereich

1.1 Allgemeines.....	8
1.2 Anwendung.....	8

Kapitel 2 – Normative Verweisungen

2.0 Normative Verweisungen.....	10
---------------------------------	----

Kapitel 3 - Begriffe

3.0 Begriffe.....	11
-------------------	----

Kapitel 4 - Qualitätsmanagementsystem

4.1 Allgemeine Forderungen.....	12
4.2 Dokumentationsanforderungen.....	13

Kapitel 5 – Verantwortung der Obersten Leitung

5.1 Verpflichtung der Leitung.....	15
5.2 Kundenorientierung.....	15
5.3 Qualitätspolitik.....	15
5.4 Planung.....	15
5.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation.....	16
5.6 Managementbewertung.....	16

Erstellt durch:

ZQMB

Datum: 15.04.2014

Zuletzt geändert durch:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Geprüft von:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Freigegeben durch:

KGF

Datum: 14.12.2016

Version:

DIN EN ISO 9001:2015

Version 7.0

Inhaltsverzeichnis

Kapitel 6 – Management von Ressourcen

6.1 Bereitstellung von Ressourcen.....	17
6.2 Personelle Ressourcen.....	17
6.3 Infrastruktur.....	17
6.4 Arbeitsumgebung.....	17

Kapitel 7 – Produktrealisierung (Dienstleistungsprozess)

7.1 Planung der Realisierungsprozesse.....	18
7.2 Kundenbezogene Prozesse.....	18
7.3 Entwicklung.....	18
7.4 Beschaffung.....	19
7.5 Produktion und Dienstleistungserbringung.....	20
7.6 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln.....	21

Kapitel 8 – Messung, Analyse und Verbesserung

8.1 Allgemeines.....	22
8.2 Überwachung und Messung.....	22
8.3 Lenkung fehlerhafter Produkte.....	23
8.4 Datenanalyse.....	23
8.5 Verbesserung.....	23

Erstellt durch:

ZQMB

Datum: 15.04.2014

Zuletzt geändert durch:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Geprüft von:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Freigegeben durch:

KGF

Datum: 14.12.2016

Version:

DIN EN ISO 9001:2015

Version 7.0

Kapitel 0 - Einleitung

0.1 Organisations-Profil

Organisation

Bayerisches Rotes Kreuz, Kreisverband Bayreuth;
Körperschaft des Öffentlichen Rechts, vertreten durch den Vorsitzenden Herrn Peter Maisel sowie durch den Kreisgeschäftsführer Herrn Peter Herzing.

Sitz

Hindenburgstr. 10, 95445 Bayreuth, Tel. (0921) 403-0, Fax (0921) 403-409,
Email: info@brk-bayreuth.de, Internet: www.brk-bayreuth.de

Unsere weiteren Standorte und Einrichtungen samt Erreichbarkeiten finden sich im Anhang 2 zu diesem Qualitätsmanagementhandbuch (im folgenden QMH)

Unsere Geschäftsbereiche

Die nachfolgende Auflistung stellt die Schwerpunkte unserer Dienstleistungsangebote dar, ist jedoch keinesfalls abschließend:

Rettungsdienst:

- Notfallrettung
- Krankentransport
- Notfallrettung und Krankentransport von Schwergewichtigen Patienten
- Verlegungsarztseinsatzdienst (VEF Dienst)
- Notarzteinsatzdienst (NEF Bayreuth und Pegnitz)
- Neugeborenenholdienst
- Luftrettung Christoph 20 Bayreuth
- Lehrrettungswachen Bayreuth, Bayreuth-Ost, Bad Berneck, Fichtelberg, Pegnitz
- Ausbildungsstandort für Notfallsanitäter
- Unterstützungsgruppe Rettungsdienst (SEG-RD)

Gefahrenabwehr und Integrierte Leitstelle:

- Integrierte Leitstelle Bayreuth/Kulmbach
- Taktisch Technische Betriebsstelle
- Technik Daten Kommunikation
- Unterstützungsgruppe ILS (UG-ILS)

Fahrdienste:

Erstellt durch:	Zuletzt geändert durch:	Geprüft von:	Freigegeben durch:	Version:
ZQMB	ZQMB	ZQMB	KGF	DIN EN ISO 9001:2015
Datum: 15.04.2014	Datum: 14.12.2016	Datum: 14.12.2016	Datum: 14.12.2016	Version 7.0

- Patientenfahrdienste sitzend und liegend
- Behindertentransporte mit Spezialfahrzeugen
- Patientenfahrdienst Leitstelle Oberfranken

Pflege- und Pflegehilfsdienste:

- Betreuungs- und Entlassungsleistungen
- Betreutes Wohnen
- Hauswirtschaftliche Versorgungen und Dienstleistungen
- Kurzzeit-, Verhinderungs- und Tagespflege
- Mobiler Sozialer Hilfsdienst
- Persönliche Assistenz von Personen mit Schwerbehinderung
- Pflegeberatung
- Soziale Betreuung
- Sozialstation (Ambulante Kranken- und Altenpflege)
- Stationäre Altenpflege
- Tag-/Nachtwachen

Soziale Dienste:

- Asylunterkunft
- Beratung über Vorsorgevollmachten und Patientenverfügungen
- Betreutes Reisen
- Betreuungsverein
- BRK Kinderhaus
- Essen auf Rädern
- Freizeitmaßnahmen für Kinder & Jugendliche
- Führen eines elektronischen Vorsorgeregisters
- Haus-Notruf-System
- Lebens- und Sozialberatung
- Netzwerk Wertstoffe:
 - RotKreuz-Laden
 - Flohmarkt
 - Kleiderkammer
- Seniorenbüro
- Sozialberatung (Hilfen, Vermittlung intern/extern)

(Breiten-)Ausbildung:

- Berufsfachschule für Altenpflege und Altenpflegehilfe
 - Ausbildung zum/r staatlich anerkannten Altenpfleger/in
 - Ausbildung zum/r Pflegefachhelfer/in Altenpflege
- Berufsfachschule für Notfallsanitäter
- Kompetenzzentrum für Fort- und Weiterbildung Altenpflege und Altenpflegehilfe
 - Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen für Pflege- und Leitungskräfte
 - Pflegerische Notfallsituationen
- Kompetenzzentrum für Fort- und Weiterbildung Rettungsdienst

Erstellt durch:

ZQMB

Datum: 15.04.2014

Zuletzt geändert durch:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Geprüft von:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Freigegeben durch:

KGF

Datum: 14.12.2016

Version:

DIN EN ISO 9001:2015

Version 7.0

- Fort- und Weiterbildung, Pflichtfortbildungen im Rettungsdienst
- Ergänzungsprüfungen zum Notfallsanitäter
- Rettungssanitäterausbildung
- Pflegekurse
- Anti-Stress-Kurse
- Erste Hilfe
- Lebensrettende Sofortmaßnahmen
- Erste Hilfe am Kind
- Erste Hilfe-Training
- Ausbildung am AED (**A**utomatischer **E**xterner **D**efibrillator)
- Sanitätsausbildung

Sonstiges:

- „BRK-Hostel“
- Blutspendedienst
- BRK-Gemeinschaften
 - Jugend-Rot-Kreuz
 - Bereitschaften (Sanitäts- und Helfer-vor-Ort-Dienste)
 - Wasserwacht (Wasserrettung)
 - Bergwacht (Berg- und Höhlenrettung)
- Jugendpflege
- Katastrophenschutz
- Mittelbeschaffung

Detaillierte Aufstellungen unserer Dienstleistungen können den Dienstleistungsprozessen und Organigrammen der einzelnen Abteilungen/Fachbereiche entnommen werden.

Haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter/-innen:

An der Erfüllung unserer satzungsgemäßen Rotkreuz-Aufgaben sind ca. 3000 ehrenamtliche, und ca. 560 hauptamtliche Mitarbeiter, sowie regelmäßig Auszubildende in den Fachbereichen und Bundesfreiwilligendienstleistende (Stand: 28.12.2016) innerhalb unseres BRK-Kreisverbandes beteiligt.

Aufbau-Organisation:

Der BRK Kreisverband Bayreuth gliedert sich in Abteilungen mit Fachbereichen und funktionelle Stabstellen intern und extern.

Das im Anhang 1 beiliegende Organigramm stellt den Aufbau unseres BRK-Kreisverbandes „auf einen Blick“ dar; Detail-Organigramme für die jeweiligen Abteilungen und Fachbereiche sind ebenfalls vorhanden.

Erstellt durch:

ZQMB

Datum: 15.04.2014

Zuletzt geändert durch:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Geprüft von:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Freigegeben durch:

KGF

Datum: 14.12.2016

Version:

DIN EN ISO 9001:2015

Version 7.0

0.2 Unser Selbstverständnis

Die Grundlagen unseres Handelns und unsere Ansprüche richten sich nach den Grundsätzen des Roten Kreuzes. Diese haben wir in einem Leitbild für den BRK-Kreisverband Bayreuth formuliert, das im Anhang 4 beigefügt ist.

0.3 Verbindlichkeitserklärung der Geschäftsführung

Die Oberste Leitung bestätigt hiermit, dass dieses Qualitätsmanagement-Handbuch das im BRK-Kreisverband Bayreuth praktizierte Qualitätsmanagementsystem vollständig und richtig beschreibt und setzt es hiermit in Kraft.

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

Die Stabsstelle Qualitätsmanagement ist zuständig für die weitere Entwicklung und Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems und für die Überwachung seiner Anwendung.

Bayreuth, **28.12.2016**



(Peter Herzing)
Kreisgeschäftsführer

0.4 Übersicht der Anhänge zum Qualitätsmanagementhandbuch

Anhang 1	Gesamtorganigramm BRK Kreisverband Bayreuth
Anhang 2	Standorte und Einrichtungen inkl. Erreichbarkeit
Anhang 3	Übersicht der Beauftragten und Berechtigten
Anhang 3.1	Zuständigkeitsverteilung und Erreichbarkeiten der QMB
Anhang 3.2	Übersicht weiterer Beauftragter
Anhang 4	Leitbild des BRK Kreisverbandes Bayreuth mit Grundsätzen
Anhang 5	Abkürzungen

Kapitel 1 - Anwendungsbereich

Erstellt durch:	Zuletzt geändert durch:	Gepüft von:	Freigegeben durch:	Version:
ZQMB	ZQMB	ZQMB	KGF	DIN EN ISO 9001:2015
Datum: 15.04.2014	Datum: 14.12.2016	Datum: 14.12.2016	Datum: 14.12.2016	Version 7.0

1.1 Allgemeines

Der BRK-Kreisverband Bayreuth bietet umfassende Dienstleistungen im sozialen und rettungsdienstlichen Bereich, nach Maßgaben gesetzlicher und satzungsgemäßer Bestimmungen. Dabei verfolgen wir den ganzheitlichen Service-Gedanken: Alle unsere Geschäftsbereiche sind miteinander verbunden und kommunizieren miteinander, um so dem Kunden ein umfassendes Netzwerk unterschiedlicher Dienstleistungen zur Verfügung stellen zu können.

Die Mitarbeiter/-innen der verschiedenen Geschäftsbereiche konkurrieren nicht gegeneinander, sondern empfehlen die Leistungen der anderen Bereiche weiter.

Wir verfolgen eine bedarfsgerechte und kundenorientierte Ausrichtung unseres Dienstleistungsangebotes unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit und der vorhandenen Strukturen und finanziellen Möglichkeiten.

1.2 Anwendung

Unser Qualitätsmanagementsystem findet in den nachfolgend aufgeführten Abteilungen und Fachbereichen uneingeschränkte Anwendung und schließt alle dort tätigen Mitarbeiter/-innen (Haupt- und Ehrenamt, Honorarkräfte) sowie Kunden und Lieferanten mit ein:

- (Breiten-) Ausbildung; Hindenburgstr. 10, 95445 Bayreuth
- Allgemeine Sozialarbeit; Hindenburgstr. 10, 95445 Bayreuth
- Allgemeine Verwaltung; Hindenburgstr. 10, 95445 Bayreuth
- Altenheim Ruhesitz; Dr.-Franz-Str. 8, 95445 Bayreuth
- Altenheim Altstadtspark; Eichelweg 9-11, 95445 Bayreuth
- Ambulante Kranken- und Altenpflegepflege (Sozialstation), Hindenburgstr. 10, 95445 Bayreuth
- Berufsfachschulen für Altenpflege und Altenpflegehilfe, Kompetenzzentrum für Fort- und Weiterbildung Altenpflege; Dr.-Franz-Str. 3, 95445 Bayreuth*
- Berufsfachschulen für Notfallsanitäter, Kompetenzzentrum für Fort- und Weiterbildung Rettungsdienst; Weiherstraße 19, 95448 Bayreuth*
- Betreutes Wohnen; Peter-Rosegger-Str. 15, 95447 Bayreuth
- Betreuungs- und Pflegezentrum; Dr.-Franz-Str. 3, 95445 Bayreuth
- Betreuungsverein; Hindenburgstr. 10, 95445 Bayreuth
- Blutspendedienst; Hindenburgstr. 10, 95445 Bayreuth
- Essen auf Rädern; Hindenburgstr. 10, 95445 Bayreuth
- Fahrdienste; Hindenburgstr. 10, 95445 Bayreuth
- Hausnotrufsystem; Hindenburgstr. 10, 95445 Bayreuth
- Integrierte Leitstelle Bayreuth/Kulmbach; An der Feuerwache 6, 95445 Bayreuth*
- Technisch Taktische Betriebsstelle Integrierte Leitstelle Bayreuth/Kulmbach;

Erstellt durch:	Zuletzt geändert durch:	Geprüft von:	Freigegeben durch:	Version:
ZQMB	ZQMB	ZQMB	KGF	DIN EN ISO 9001:2015
Datum: 15.04.2014	Datum: 14.12.2016	Datum: 14.12.2016	Datum: 14.12.2016	Version 7.0

- An der Feuerwache 6, 95445 Bayreuth
- Kinderhaus; Dr.-Franz-Str. 5, 95445 Bayreuth
 - Rettungsdienst/Krankentransport mit allen Rettungswachen und Standorten
 - Kleiderkammer; Hindenburgstr. 10, 95445 Bayreuth
 - RotKreuz-Laden; Prieserstraße 4, 95445 Bayreuth
 - Seniorenbüro (Senioren- und Pflegeberatung); Hindenburgstr. 10, 95445 Bayreuth
 - Sozialstation (Ambulante Kranken- und Altenpflege); Hindenburgstr. 10, 95445 Bayreuth

*** = Abteilungen und Fachbereiche die in einer eigenständigen, externen, QM-Matrix/QM-Verbund zertifiziert sind.**

Alle weiteren Tätigkeitsfelder, insbesondere die durch unsere ehrenamtlichen Helfer/-innen abgedeckten Einsatzfelder, sind (noch) nicht Bestandteil unseres Qualitätsmanagement-Systems. Gleiches gilt für neu angedachte, jedoch noch nicht verifizierte und validierte Service-Leistungen.

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

Erstellt durch:	Zuletzt geändert durch:	Gepprüft von:	Freigegeben durch:	Version:
ZQMB	ZQMB	ZQMB	KGF	DIN EN ISO 9001:2015
Datum: 15.04.2014	Datum: 14.12.2016	Datum: 14.12.2016	Datum: 14.12.2016	Version 7.0

Kapitel 2 - Normative Verweisungen

Unser Qualitätsmanagementsystem gem. EN ISO 9001:2000 wurde im Herbst 2004 erfolgreich implementiert und wird seitdem in jährlichem Abstand auf seine ständige Fortentwicklung auf Grundlage EN ISO 9001:2015 überprüft und kontinuierlich alle drei Jahre rezertifiziert.

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

Die Hauptgrundlagen hierzu sind:

- die Satzung des Bayerischen Roten Kreuzes;
- die Rahmengesäftsordnung für die Bezirks- und Kreisverbände des BRK sowie die Verwaltungsordnung;
- die jeweiligen Ausbildungs- und Berufszugangs-Verordnungen;
- das Arbeitsschutzgesetz;
- das Infektionsschutz-Gesetz inkl. Hygienerichtlinien;
- das Medizinproduktegesetz und die Medizinproduktebetreiberverordnung;
- das Arzneimittel und Betäubungsmittelgesetz;
- die Sozialgesetzbücher;
- das Altenpflegegesetz;
- das Krankenpflegegesetz;
- das Pflegequalitätssicherungsgesetz;
- das Heimgesetz inkl. aller Ausführungsbestimmungen;
- die MDK-Prüfungsgrundlagen;
- das Notfallsanitättergesetz;
- das Bayerische Rettungsdienstgesetz inkl. der Dienstanweisungen;
- das Personenbeförderungsgesetz;
- die Straßenverkehrsordnung;
- die Berufsfachschulordnung (BfSO);
- die Altenpflege Ausbildungs- und Prüfungsverordnung;
- das Gesetz zur Einführung Integrierter Leitstellen (ILSG);
- das Bürgerliche Gesetzbuch
- das Strafgesetzbuch
- das Handelsgesetzbuch

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

Die vorstehende Aufstellung ist nicht abschließend und unterliegt einem ständigen Wandel.

Erstellt durch:	Zuletzt geändert durch:	Geprüft von:	Freigegeben durch:	Version:
ZQMB	ZQMB	ZQMB	KGF	DIN EN ISO 9001:2015
Datum: 15.04.2014	Datum: 14.12.2016	Datum: 14.12.2016	Datum: 14.12.2016	Version 7.0

Kapitel 3 - Begriffe

Allgemeines

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

Begriffe

Evaluierung

Bewertung eines Ablaufes, einer Serviceleistung, ggf. durch Qualitätsgespräche (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.

Abkürzungen von A bis Z

...befinden sich im Anhang 5 dieses Qualitätsmanagement-Handbuches.

Erstellt durch:

ZQMB

Datum: 15.04.2014

Zuletzt geändert durch:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Geprüft von:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Freigegeben durch:

KGF

Datum: 14.12.2016

Version:

DIN EN ISO 9001:2015

Version 7.0

Kapitel 4 - Qualitätsmanagementsystem

4.1 Allgemeine Forderungen

Der BRK-Kreisverband Bayreuth verpflichtet sich, einerseits die Forderungen der EN ISO 9001:2015, die gesetzlichen Forderungen, wie z.B. in Kapitel 2 genannt und eigene, darüber hinausgehende Forderungen zu erfüllen und dies regelmäßig intern und extern zu überprüfen.

An den Schnittstellen zu unseren Lieferanten, Kunden, Kooperationspartner entstehen ausgegliederte Prozesse die nicht im unmittelbaren Einflussbereich des BRK Kreisverbandes Bayreuth liegen. Der BRK Kreisverband beteiligt sich aktiv an der schnittstellenübergreifenden Vernetzung des QMS (Q-Zirkel Rettungskette, Q-Zirkel Hausärzte, Arbeitsgemeinschaft Gefahrenabwehr, Einbindung in hiesige Traumanetzwerke, ...).

4.1.1 Beziehung zu ISO 9004

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

4.1.2 Prozessorientierter Ansatz

Abläufe bestimmen unser tägliches Leben. Je geregelter der Ablauf, desto größer ist der Erfolg, die damit verbundenen Zielsetzungen zu erreichen. Deshalb sind unsere Dienstleistungen und Arbeitsabläufe in allen aufgeführten zertifizierten Geschäftsbereichen geregelt und unterliegen hoheitlich eigenständigen Kernprozessen, die ständig überprüft und verbessert werden. Die Kernprozesse werden mittels geeigneter Methoden bewertet und auf Wirksamkeit überprüft.

4.1.3 Verträglichkeit mit anderen Managementsystemen

Die vorhandenen Management- und Sicherungssysteme - z.B. HACCP, Pflegequalitätssicherungsgesetz, Grundforderungen des MDK, Rettungsdienstgesetz, Infektionsschutzgesetz, eigene Hygiene-Leitfäden, Medizinproduktegesetz etc. - fließen in unsere tägliche Arbeit ein und bilden Minimalforderungen. Die BRK Berufsfachschulen und die Integrierte Leitstelle Bayreuth/Kulmbach befinden sich ebenfalls in Trägerschaft des BRK Kreisverbandes Bayreuth, die dort implementierten Managementsysteme entsprechen auch der DIN EN ISO 9001 zum jeweiligen Zertifizierungszeitpunkt, unterliegen aber den Forderungen einer Matrix. Unser Qualitätsmanagementsystem ist verträglich mit allen Qualitäts- und Qualitätssicherungssystemen, die im Einklang mit unseren Qualitätszielen stehen.

Erstellt durch:	Zuletzt geändert durch:	Gepprüft von:	Freigegeben durch:	Version:
ZQMB	ZQMB	ZQMB	KGF	DIN EN ISO 9001:2015
Datum: 15.04.2014	Datum: 14.12.2016	Datum: 14.12.2016	Datum: 14.12.2016	Version 7.0

4.2 Dokumentationsanforderungen

4.2.1 Allgemeines

Alle Unterlagen, die zum Aufbau, zum Erhalt und zur Verbesserung unseres Qualitätsmanagementsystems absolut erforderlich sind, werden entsprechend gekennzeichnet, gelenkt und archiviert.

4.2.1.1 Dokumentenlenkung und Dokumentenaufzeichnung

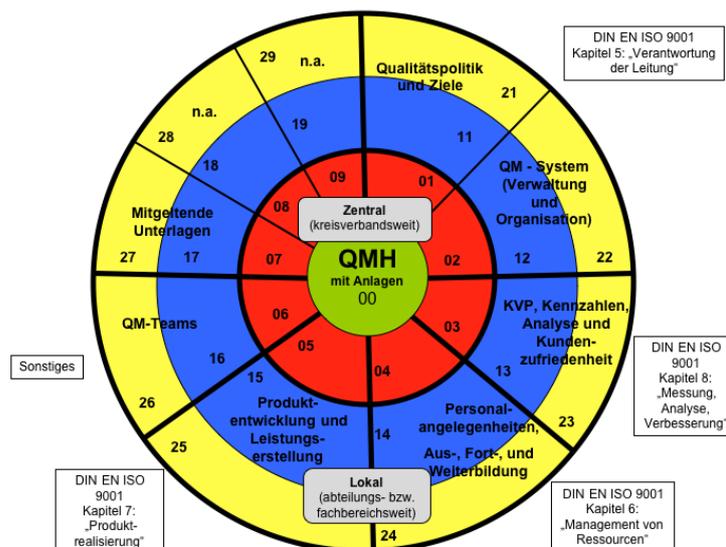
Zur Dokumentenlenkung, -aufzeichnung und -archivierung nutzt der BRK Kreisverband die Dokumentations- und Kommunikationssoftware „IMS des BRK (qualido)“ und ist Teil des QM-Lenkungsverbundes des Bayerischen Roten Kreuzes.

4.2.2 Qualitätsmanagement-Handbuch

Das vorliegende Qualitätsmanagement-Handbuch ist unabdingbarer Teil des Systems und nach den Kapiteln der EN ISO 9001:2015 gegliedert. Die Prozessbeschreibungen, auf die in diesem Handbuch Bezug genommen wird, befinden sich in den Prozesslandschaften der einzelnen Abteilungen und Fachbereiche.

Jeder Kunde und Lieferant hat das Recht auf Einsicht in das Qualitätsmanagement-Handbuch.

Die darüber hinausgehende Dokumentenstruktur gliedert sich in zentrale Dokumente, diese gelten kreisverbandsweit und lokale Dokumente für die einzelnen Abteilungen und Fachbereiche. Sie stellt sich wie folgt dar:



Erstellt durch:

ZQMB

Datum: 15.04.2014

Zuletzt geändert durch:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Geprüft von:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Freigegeben durch:

KGF

Datum: 14.12.2016

Version:

DIN EN ISO 9001:2015

Version 7.0

4.2.3 Lenkung von Dokumenten

Die Weitergabe von qualitätsrelevanten Informationen darf nicht dem Zufall überlassen werden und muss unter gesicherten Bedingungen erfolgen. Dies gewährleisten wir durch Anwendung einer Handlungsanweisung.

4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen

Der Weg qualitätsrelevanter Aufzeichnungen - auf Papier oder papierlos via EDV - wird ebenfalls verbindlich durch interne Anweisungen bzw. durch eine Handlungsanweisung sichergestellt.

4.3.4 EDV Anwendung

Zur Lenkung von qualitätsrelevanten Informationen (ehemals Dokumente und Aufzeichnungen im Sinne der Norm) und zur internen Unternehmenskommunikation wird ein Dokumentenmanagement- und Informationssystem verwendet (IMS BRK ;qualido). In den Abteilungen und Fachbereichen kommen bei den Kern-, Management- und Unterstützungsprozessen zahlreiche spezialisierte Softwareanwendungen zum Einsatz (Leistungsabrechnung, Dienstplanung, Einsatz- und Pflegedokumentation, Mitgliederverwaltung, usw.). Wo möglich, wird strategisch jedoch auf Standardbürosoftwareprodukte gesetzt (z.B. Office-Lösungen).

Erstellt durch:

ZQMB

Datum: 15.04.2014

Zuletzt geändert durch:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Geprüft von:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Freigegeben durch:

KGF

Datum: 14.12.2016

Version:

DIN EN ISO 9001:2015

Version 7.0

Kapitel 5 – Verantwortung der Obersten Leitung

5.1 Verpflichtung der Leitung

Die Geschäftsführung des BRK-Kreisverbandes Bayreuth verpflichtet sich, das Wort 'Qualität' im Sinne von '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 Dienstleistungen 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 Leitbild wider; dieses ist im Anhang beigefügt.

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 ihren Erfüllungsgrad überprüft und mindestens in jährlichem Abstand neu definiert.

Erstellt durch:

ZQMB

Datum: 15.04.2014

Zuletzt geändert durch:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Geprüft von:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Freigegeben durch:

KGF

Datum: 14.12.2016

Version:

DIN EN ISO 9001:2015

Version 7.0

5.4.2 Planung des Qualitätsmanagementsystems

Die Geschäftsführung sorgt verbindlich dafür, dass das Qualitätsmanagementsystem nicht willkürlich, sondern planvoll umgesetzt wird; dafür sorgt unser Handbuch mit den Normenforderungen in Verbindung mit eigenen, weitergehenden Forderungen. Außerdem sind unsere wichtigsten Kern-, Schlüssel- und fehlerrelevanten Prozesse durch eindeutige, nachvollziehbare Verfahren beschrieben. Bei jeder Änderung dieser Regeln prüfen wir, dass 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/-innen - inklusive Führungskräfte - in Kraft gesetzte und verbindliche Stellenbeschreibungen.

5.5.1 Verantwortung und Befugnis

Der BRK-Kreisverband Bayreuth hat in einem Organigramm die internen Hierarchie-, Kompetenz- und Funktionsebenen festgelegt. Dieses Organigramm befindet sich, , sowohl im Anhang 1 zum Qualitätsmanagementhandbuch als auch in jeder unserer Einrichtungen, neben dortigen abteilungs- oder fachbereichsspezifischen Organigrammen. Die Organigramme werden bei Bedarf aktualisiert.

5.5.2 Beauftragter der obersten Leitung

Die Schlüsselposition gemäß DIN EN ISO 9001:2015 liegt bei der Kreisgeschäftsführung, diese durch zentrale Beauftragte im Kreisverband Bayreuth unterstützt wird. Diese verstehen sich als QM-Koordinatoren gemäß DIN EN ISO 9001.

Sie sind für die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems im gesamten (zentrales Qualitätsmanagement), ebenso verantwortlich wie für einzuleitende Korrektur-, Vorbeugungs- und Verbesserungsmaßnahmen. Sie betreuen und beraten die in den einzelnen Abteilungen und Fachbereiche eingesetzten QM-Beauftragten. Sie besitzen die dazu notwendige Qualifikation gem. EN 19011.

Eine Übersicht über die Zuständigkeiten der Qualitätsmanagementbeauftragten findet sich im Anhang 3.1 zu diesem QMH.

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. Hierzu finden mindestens jährlich Qualitätsgespräche der Obersten Leitung mit den Abteilungen und Fachbereichen statt. Darüber hinaus treffen sich die Qualitätsbeauftragten der einzelnen Abteilungen und Fachbereiche regelmäßig zu Arbeitstagen zum Zwecke des Austausches und der Fortbildung.

Erstellt durch:	Zuletzt geändert durch:	Geprüft von:	Freigegeben durch:	Version:
ZQMB	ZQMB	ZQMB	KGF	DIN EN ISO 9001:2015
Datum: 15.04.2014	Datum: 14.12.2016	Datum: 14.12.2016	Datum: 14.12.2016	Version 7.0

5.6 Managementbewertung

Einmal jährlich wird eine Managementbewertung 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, in Form von internen und externen Audits und eines gelebten Ereignismanagements.

5.6.2 Eingaben für die Bewertung

Als Eingaben dienen hierbei: Ergebnisse von internen und externen Audits, Korrektheitsgrad unserer Abläufe, Kundeninfos, Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen, Beschwerden-Verbesserungen-Fehlermanagement, Empfehlungen sowie Folgemaßnahmen vorangegangener Bewertungen (auch Audits).

5.6.3 Ergebnisse der Bewertung

Als Ergebnisse entstehen Maßnahmen zur Verbesserung des Gesamtsystems wie zur Produkt- und Serviceleistung unter Berücksichtigung der vorhandenen Ressourcen.

Erstellt durch:

ZQMB

Datum: 15.04.2014

Zuletzt geändert durch:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Geprüft von:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Freigegeben durch:

KGF

Datum: 14.12.2016

Version:

DIN EN ISO 9001:2015

Version 7.0

Kapitel 6 – Management von Ressourcen

6.1 Bereitstellung von Ressourcen

Die Geschäftsführung des BRK-Kreisverbandes Bayreuth sorgt dafür, dass die zur Einhaltung der gesetzlichen Forderungen und der gesetzten Standards notwendigen Ressourcen unter Berücksichtigung der definierten Unternehmensziele bereitgestellt werden. Hierzu existieren eine Haushaltsplanung sowie ein Stellenplan.

6.2 Personelle Ressourcen

Es existiert ein Stellenplan als Berechnungs- und Besetzungsgrundlage. Reichen die eigenen Kräfte des Stammpersonales nachweislich nicht aus, so werden zusätzliche geeignete Fachkräfte beschäftigt.

6.2.1 Allgemeines

Unsere Mitarbeiter/-innen sind unser Kapital. Wir können exakt berechnen, was es uns 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 Fähigkeit, Bewusstsein und Schulung

Wir wollen, dass jeder so gut wie möglich seinen Fähigkeiten und Neigungen entsprechend eingesetzt wird. Die Führungskräfte stellen die notwendigen Aus- und Fortbildungen inklusive der Bedarfs- und Durchführungsplanung, der Durchführung, Nachbereitung sowie des Feedbacks und der Feststellung des Schulungserfolges sicher.

6.3 Infrastruktur

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

Erstellt durch:

ZQMB

Datum: 15.04.2014

Zuletzt geändert durch:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Geprüft von:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Freigegeben durch:

KGF

Datum: 14.12.2016

Version:

DIN EN ISO 9001:2015

Version 7.0

6.4 Arbeitsumgebung

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

Erstellt durch:

ZQMB

Datum: 15.04.2014

Zuletzt geändert durch:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Geprüft von:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Freigegeben durch:

KGF

Datum: 14.12.2016

Version:

DIN EN ISO 9001:2015

Version 7.0

Kapitel 7 – Produktrealisierung (Dienstleistungsprozess)

7.1 Planung der Realisierungsprozesse

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 Bewertung der erzielten Ergebnisse. Wichtig dabei ist, dass unter Berücksichtigung unserer Qualitätspolitik und der -ziele die notwendigen Anforderungen erreicht werden. Hierzu existiert unser Dienstleistungskreis.

7.2 Kundenbezogene Prozesse

Unsere Kunden sind unsere besten Berater. Die Ausrichtung auf ihre Bedürfnisse ist unser oberstes Ziel. 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

Wir pflegen Kontakte zu unseren Kunden und versuchen, deren Wünsche und Bedürfnisse zu ermitteln. Dabei berücksichtigen wir gesetzliche Forderungen ebenso wie unsere eigenen Ansprüche.

7.2.2 Bewertung der Anforderungen in Bezug auf das Produkt

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

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 eines Ereignis-Managements standardisiert. Zur besseren Wertschöpfung werden unsere Kunden und Kundenkontakte regelmäßig analysiert und bewertet (Interessierte Parteien).

Erstellt durch:

ZQMB

Datum: 15.04.2014

Zuletzt geändert durch:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Gepüft von:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Freigegeben durch:

KGF

Datum: 14.12.2016

Version:

DIN EN ISO 9001:2015

Version 7.0

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 Projektmanagements behandelt, also in Stufen unterteilt, theoretisch getestet und in der Praxis erprobt.

7.3.2 Entwicklungseingaben

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 Entwicklungsergebnisse

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

7.3.4 Entwicklungsbewertung

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

7.3.5 Entwicklungsverifizierung

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 Entwicklungsvalidierung

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

7.3.7 Lenkung von Qualitätsänderungen

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.

Erstellt durch:

ZQMB

Datum: 15.04.2014

Zuletzt geändert durch:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Gepüft von:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Freigegeben durch:

KGF

Datum: 14.12.2016

Version:

DIN EN ISO 9001:2015

Version 7.0

7.4 Beschaffung

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

7.4.1 Beschaffungsprozess

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 Beschaffungsangaben

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 die notwendigen Maßnahmen ergriffen.

7.5 Produktion und Dienstleistungserbringung

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

7.5.1 Lenkung der Produktion und der Dienstleistungserbringung

Der BRK-Kreisverband Bayreuth hat für den Geltungsbereich unseres QM-Systems alle Kernprozesse durch angewandte Prozessbeschreibungen beschrieben: Kern-, Schlüssel- und fehlerrelevante Abläufe. Wir sorgen dafür, dass unsere Mitarbeiter/-innen über die geeigneten Arbeits- und - wo notwendig - Messmittel verfügen.

7.5.2 Validierung der Prozesse zur Produktion und zur Dienstleistungserbringung

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 und korrigieren diese bei Notwendigkeit im Sinne einer ständigen Verbesserung.

Erstellt durch:	Zuletzt geändert durch:	Gepüft von:	Freigegeben durch:	Version:
ZQMB	ZQMB	ZQMB	KGF	DIN EN ISO 9001:2015
Datum: 15.04.2014	Datum: 14.12.2016	Datum: 14.12.2016	Datum: 14.12.2016	Version 7.0

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.

7.5.4 Eigentum des Kunden

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

7.5.5 Produkterhaltung

Wenn wir mit eigenen oder hinzu gekauften 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). Bei der Handhabung wird auf sachgerechte Vorgehensweise ebenso Wert gelegt wie auf die Einhaltung bestehender Gesetze und Verordnungen (z.B. Medizinproduktegesetz, Lebensmittelhygieneverordnung, HACCP).

7.6 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln

Unsere Arbeitsmittel werden ständig auf Gebrauchsfähigkeit überprüft (Sicht- / Vergleichsprüfung). Maßnahmen der Wartung, Justierung, messtechnische Kontrolle (Eichung) und Kalibrierung werden grundsätzlich von externen bzw. berechtigten Stellen vorgenommen.

Fazit

Durch die im Kapitel 7 dargestellten Forderungen und Maßnahmen wollen wir konsequent und dauerhaft eine gute Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität unserer Produkte und Dienstleistungen in all unseren Geschäftsfeldern erreichen. Einbezogen hierbei sind Geschäftsführung und Mitarbeiter/-innen ebenso wie Kunden, Lieferanten und Partner.

Erstellt durch:

ZQMB

Datum: 15.04.2014

Zuletzt geändert durch:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Geprüft von:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Freigegeben durch:

KGF

Datum: 14.12.2016

Version:

DIN EN ISO 9001:2015

Version 7.0

Kapitel 8 – Messung, Analyse und Verbesserung

8.1 Allgemeines

Wir wollen ständig besser werden. Hierbei zählen viele kleine gemeinsame Schritte mehr als aufwendige Riesen-Innovationen. Deshalb sind in unserem BRK-Kreisverband Bayreuth alle Beteiligten aufgerufen, sich stets Gedanken über ihre Arbeit zu machen und Verbesserungen zu ermöglichen.

8.2 Überwachung und Messung

8.2.1 Kundenzufriedenheit

Unsere Kunden sichern unsere Zukunft, indem sie sich unserer Dienstleistungen bedienen. Dies bewirkt bei gutem Service für uns ein positives Image. Dies betrifft alle Kundenebenen (intern/extern). Deshalb befragen wir sowohl unsere internen als auch externen Kunden regelmäßig, mindestens jedoch in zweijährlichem Abstand, ob sie mit unserem Service zufrieden sind. Dokumentation und Auswertung fließen in unsere Managementbewertung ein.

8.2.2 Internes Audit

Fremdbegutachtung ist wichtig - Eigenbegutachtung ist ebenso wertvoll. Deshalb führen wir nach entsprechender Zeit- und Themenplanung interne Audits 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 Managementbewertung ein.

8.2.3 Überwachung und Messung von Prozessen

Wir überprüfen und optimieren unsere Arbeitsabläufe durch das Erheben von Kennzahlen, um sicherzustellen, dass das erreichte Ergebnis den Zielsetzungen entspricht (= Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität).

8.2.4 Überwachung und Messung des Produkts

Unsere Produkte und Dienstleistungen sollen den geplanten und vom Kunden geforderten - stillschweigend erwarteten - Erfolg mit sich bringen. Deshalb wird das geplante Ergebnis durch uns - und bei Bedarf durch externe Stellen - begutachtet. Starke Abweichungen werden dokumentiert und analysiert, um Wiederholungsabweichungen (Fehler) zu vermeiden und um sich ständig zu verbessern.

Erstellt durch:	Zuletzt geändert durch:	Geprüft von:	Freigegeben durch:	Version:
ZQMB	ZQMB	ZQMB	KGF	DIN EN ISO 9001:2015
Datum: 15.04.2014	Datum: 14.12.2016	Datum: 14.12.2016	Datum: 14.12.2016	Version 7.0

8.3 Lenkung fehlerhafter Produkte

Ein Fehler stellt für uns bzw. unsere Kunden die nicht tolerierbare Abweichung einer erbrachten Produkt- oder Serviceleistung dar. In solchen Fällen ist die Abweichung zu dokumentieren, zu klassifizieren, zu gewichten und geeignete Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen zu ergreifen. Dazu existiert in unserem Kreisverband eine eigene Handlungsanweisung.

8.4 Datenanalyse

In regelmäßigen Abständen - wie unter 8.2.1. festgelegt - befragen wir unsere internen und externen Kunden nach ihrer Meinung und Zufriedenheit. Wir nehmen Kritik und Verbesserungsvorschläge bewusst wahr und entwickeln daraus gemeinsam mögliche Umsetzungsvorschläge, die bei Bedarf und nach Möglichkeit zeitnah realisiert werden.

8.5 Verbesserung

Reden ist Silber - Handeln ist Gold. Wir wissen, dass absolute Vollkommenheit in den Qualitätsprozessen nicht erreicht werden kann. Jedoch versuchen wir ernsthaft, dieser Vollkommenheit Tag für Tag ein Stück näher zu kommen.

8.5.1 Ständige Verbesserung

Der permanente Vergleich zwischen dokumentierten und nachvollziehbaren Soll- und Ist-Ergebnissen gibt uns einen Überblick, wo wir stehen. Unsere Ziele und Ergebnisse zeigen uns auf, was wir künftig noch besser machen und erreichen wollen. Dafür setzen wir geeignete Instrumente ein (z.B. interne Audits, Vorschlagswesen, Fort- und Weiterbildung, Prozessbeschreibungen, Handlungsanweisungen, Checklisten, Bildbeschreibungen...).

8.5.2 Korrekturmaßnahmen

Bei auftretenden Abweichungen ist jeder im BRK-Kreisverband Bayreuth Tätige verbindlich verpflichtet, diese zu melden. Dies erfolgt über eine Ereignis- oder Fehlermeldung. Mündliche Informationen sind hierbei hilfreich und unterstützend. Hierzu existiert ein dokumentiertes und praktiziertes Verfahren. Zuständig für die Durchführung von Korrekturmaßnahmen sind (letztendlich) die Qualitätsbeauftragten.

8.5.3 Vorbeugungsmaßnahmen

20% aller in einer Organisation auftretenden Fehler verursachen 80% aller vermeidbaren Kosten (Pareto-Regel). Daraus resultiert im BRK-Kreisverband Bayreuth, dass Vorsorge und Vorbeugung (Prävention) Vorrang vor Korrektur und Nachbesserung haben. Vor allem im Gesundheitswesen hat Nachbesserung - so überhaupt möglich - häufig verheerende Folgen und muss unter allen Umständen minimiert werden.

Erstellt durch:	Zuletzt geändert durch:	Gepüft von:	Freigegeben durch:	Version:
ZQMB	ZQMB	ZQMB	KGF	DIN EN ISO 9001:2015
Datum: 15.04.2014	Datum: 14.12.2016	Datum: 14.12.2016	Datum: 14.12.2016	Version 7.0

Zuständig für Vorbeugungsmaßnahmen sind in erster Linie unsere Fachkräfte für Arbeits-, Datenschutz-, Hygiene-, IT- und Produktsicherheit sowie jeder einzelne Beschäftigte.

Erstellt durch:

ZQMB

Datum: 15.04.2014

Zuletzt geändert durch:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Gepüft von:

ZQMB

Datum: 14.12.2016

Freigegeben durch:

KGF

Datum: 14.12.2016

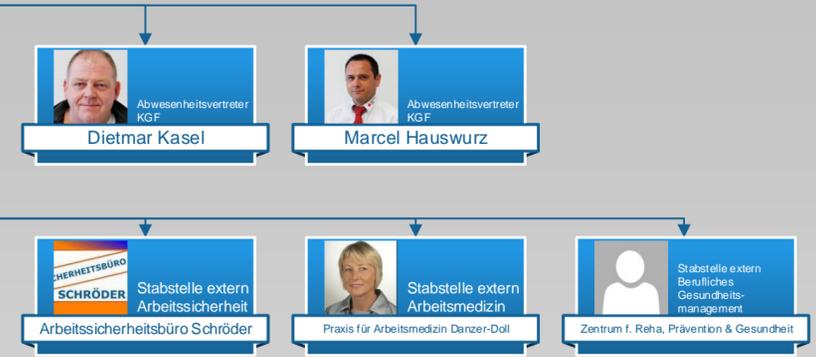
Version:

DIN EN ISO 9001:2015

Version 7.0

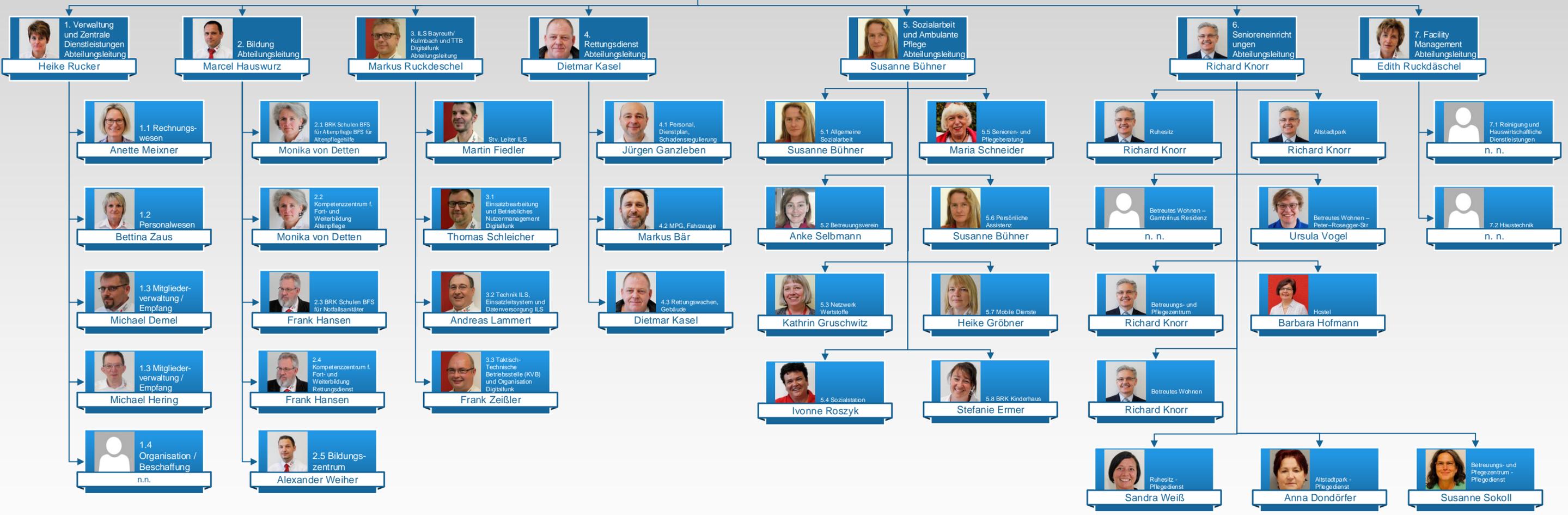
Geschäftsführung des Kreisverbandes

Stand 06/2017 – Erstellt: Herzing - Freigegeben: Vorstand



**Abwesenheitsvertreter
der Kreisgeschäftsführung**

**Externe Stabsstellen
nach Funktionen**



Bayerisches Rotes Kreuz Kreisverband Bayreuth



Anhang 2

Weitere Standorte/Einrichtungen

- Betreuungs- und Pflegezentrum, Dr.-Franz-Str. 3, 95445 Bayreuth
Tel. (0921) 96-640, Fax (0921) 96-638, kupf@brk-bayreuth.de
- Betreutes Wohnen, Gambrinus Residenz, Eichelweg 9a/9b, 95445 Bayreuth,
Erreichbar über den BRK-Altstadtpark: Tel. (0921) 96705, Email: ruhesitz@brk-bayreuth.de
- Betreutes Wohnen, Peter-Rosegger-Str. 15, 95447 Bayreuth
Tel. (0921) 516969-0, Fax (0921) 516969-1, bewo@brk-bayreuth.de
- BRK-Altstadtpark, Eichelweg 9-11, 95447 Bayreuth, Tel. (0921) 96705, Email:
ruhesitz@brk-bayreuth.de
- BRK Kinderhaus, Dr. Franz Str. 5, Tel.: 0921/403-463. Fax.: 0921/403-464. Email:
kinderhaus@brk-bayreuth.de.
- BRK-Ruhesitz, Dr.-Franz-Str. 8, 95445 Bayreuth
Tel. (0921) 96-905, Fax (0921) 96-500, ruhesitz@brk-bayreuth.de
- BRK Schulen - Berufsfachschulen für Altenpflege und Altenpflegehilfe,
Kompetenzzentrum für Fort- und Weiterbildung
Dr.-Franz-Str. 3, 95445 Bayreuth, Tel. (0921) 403-525, Fax (0921) 403-527,
schulen@brk-bayreuth.de
- BRK Hostel, Dr.-Franz Str. 3, 95445 Bayreuth
Tel. (0921) 403-550, Fax (0921) 403-551, hostel@brk-bayreuth.de
- Berufsfachschule für Notfallsanitäter, Kompetenzzentrum für Fort- und
Weiterbildung Rettungsdienst, Weiherstraße 19, 95448 Bayreuth, Tel. (0921) 403-
505, Fax (0921) 403-519, notfallsanitaeterschule@brk-bayreuth.de
- Rotkreuz Laden, Prieserstraße 4, 95444 Bayreuth
Tel. (0921) 403-427, laden@brk-bayreuth.de
- Integrierte Leitstelle Bayreuth/Kulmbach
An der Feuerwache 6, 95445 Bayreuth,
Tel. (0921) 79321-0, Fax (0921) 79321-141, leitung@leitstelle-bayreuth.de
- Gemeinschaftsunterkunft für Asylbewerber, Sudetenlandstraße 8-10, 95473
Creußen, Tel: (09270) 9940099

Erstellt durch:

ZQMB

Datum: 15.04.2014

Zuletzt geändert durch:

ZQMB

Datum: 16.11.2016

Geprüft von:

ZQMB

Datum: 16.11.2016

Freigegeben durch:

KGF

Datum: 16.11.2016

Version:

DIN EN ISO 9001:2015

Version 7.0

Rettungswachen, RTH-Standort und Notarztstandorte

- Rettungswache Bad Berneck, Kulmbacher Str. 8, 95460 Bad Berneck
- Rettungswache Bayreuth Mitte, Hindenburgstr. 10, 95445 Bayreuth
- Rettungswache Bayreuth OST, Christian-Ritter-Von-Langheinrich Str. 10, 95448 Bayreuth
- Rettungswache Fichtelberg, Schneebergweg 1, 95686 Fichtelberg
- Rettungswache Hollfeld, Hofäckerstr. 5, 96142 Hollfeld
- Rettungswache Pegnitz, Beethovenstr. 8, 91257 Pegnitz
- Hubschrauberwache Bayreuth, Preuschwitzer Str. 101, 95445 Bayreuth
- Standort Notarzteinsatzfahrzeug Bayreuth
Klinikum Bayreuth, Preuschwitzer Str. 101, 95445 Bayreuth
- Standort Notarzteinsatzfahrzeug Pegnitz
Sana Klinik Pegnitz, Langer Berg 12, 91257 Pegnitz

Erstellt durch:

ZQMB

Datum: 15.04.2014

Zuletzt geändert durch:

ZQMB

Datum: 16.11.2016

Gepüft von:

ZQMB

Datum: 16.11.2016

Freigegeben durch:

KGF

Datum: 16.11.2016

Version:

DIN EN ISO 9001:2015

Version 7.0

Ehrenamtliche Bereitschaften in Stadt und Landkreis Bayreuth

- 19 Bereitschaften
- 7 Wasserwacht-Ortsgruppen
- 6 Bergwachtbereitschaften
- 18 Jugendrotkreuz-Gruppen

Helfer-vor-Ort-Gruppen

- Aufseß
- Creußen
- Gefrees
- Hohes Fichtelgebirge mit den Bereitschaften Fichtelberg, Mehlmeisel, Oberwarmensteinach und Warmensteinach
- Hollfeld
- Mistelgau
- Pegnitz
- Weidenberg
- Bergwacht Pottenstein
- Bergwacht Bischofsgrün

BRK Schnelleinsatz-Gruppen

- Bad Berneck
- Bayreuth
- Hollfeld
- Gefrees
- Mistelgau
- Pegnitz

Erstellt durch:

ZQMB

Datum: 15.04.2014

Zuletzt geändert durch:

ZQMB

Datum: 16.11.2016

Geprüft von:

ZQMB

Datum: 16.11.2016

Freigegeben durch:

KGF

Datum: 16.11.2016

Version:

DIN EN ISO 9001:2015

Version 7.0

Arbeitsschutz/Brandschutz				
Befähigung	Ressort	Name/Vorname	Telefonnummer	Telefonnummer
Sicherheitsbeauftragter KV	Kreisverband	Syferth, Marcus	marcus.seyferth@brk-bayreuth.de	0177 / 978 3006
Brandschutzbeauftragter KV	Kreisverband	Müller, Alexander	alexander.mueller@brk-bayreuth.de	09274 / 8070 800
Fachkraft für Arbeitssicherheit	Externer Partner	Fa. Schröder	info@schroeder-sicherheit.de	09221 / 84678
Arbeitsmedizinerin	Externer Partner	Dr. Pietschmann-Berr	info@arbmed-peitschmann-berr.de	09203 / 973 7100
Sicherheitsbeauftragter/ Brandschutzhelfer	Betreutes Wohnen	n.n	n.n	n.n
Sicherheitsbeauftragter/ Brandschutzhelfer	Betreuungs- und Pflegezentrum	n.n	n.n	n.n
Sicherheitsbeauftragter/ Brandschutzhelfer	BRK Altstadtpark	Freiberger, Stefan	s.k.freiberger@t-online.de	0177 / 978 3021
Sicherheitsbeauftragter/ Brandschutzhelfer	BRK Kinderhaus	Diwisch, Janina	bina242@gmx.de	0921 / 403 463
Sicherheitsbeauftragter/ Brandschutzhelfer	BRK Ruhesitz	Stark, Karl	Karl.stark@brk-bayreuth.de	0921 / 96 917
Sicherheitsbeauftragter/ Brandschutzhelfer	BRK Ruhesitz	Franke, Jens	Jens.franke@brk-bayreuth.de	0921 / 96 927
Sicherheitsbeauftragter/ Brandschutzhelfer	BRK Ruhesitz	Weiß, Sandra	Sandra.weiss@brk-bayreuth.de	0921 / 96 909
Sicherheitsbeauftragter/ Brandschutzhelfer	BRK Ruhesitz	Ertl, Maximilian	Maximilian.ertl@brk-bayreuth.de	n.n
Sicherheitsbeauftragter/ Brandschutzhelfer	BRK Schulen für Altenpflege und Altenpflegehilfe	Korn, Tobias	tobias.korn@brk-bayreuth.de	0151 / 426 387 44
Sicherheitsbeauftragter/ Brandschutzhelfer	BRK Schulen für Notfallsanitäter	Leipersberger, Jörg	Joerg.leipersberger@brk-bayreuth.de	0921 / 403 508
Sicherheitsbeauftragter/ Brandschutzhelfer	GU Creußen	n.n	n.n	n.n
Sicherheitsbeauftragter/ Brandschutzhelfer	Hauptgeschäftsstelle/Bildung	Weiher, Alexander	Alexander.weiher@brk-bayreuth.de	0921 / 403 417
Sicherheitsbeauftragter/ Brandschutzhelfer	Hauptgeschäftsstelle/Hauspflege	n.n	n.n	
Sicherheitsbeauftragter/ Brandschutzhelfer	Integrierte Leitstelle BT/KU	Kraus, Michael	Michael.kraus@leitstelle-bayreuth.de	0921 / 79321 0
Sicherheitsbeauftragter/ Brandschutzhelfer	Integrierte Leitstelle BT/KU	Lammert, Andreas	Andreas.lammert@leitstelle-bayreuth.de	0921 / 79321 113

Erstellt durch:

SZQMB

Datum: 7.01.2016

Zuletzt geändert durch:

ZQMB

Datum: 7.01.2016

Geprüft von:

ZQMB

Datum: 7.01.2016

Freigegeben durch:

KGf

Datum: 7.01.2016

Version:

DIN EN ISO 9001:2015

V.: 6.0

Sicherheitsbeauftragter/ Brandschutzhelfer	Rotkreuz-Laden	Neckermann, Michael	Michael.neckermann@brk-bayreuth.de	0921 / 403 427
Sicherheitsbeauftragter/ Brandschutzhelfer	RW Bad Berneck/ SP Streitau	Judas, Sven	Sven.judas@brk-bayreuth.de	09273 / 966 814
Sicherheitsbeauftragter/ Brandschutzhelfer	RW Bayreuth Mitte	Müller, Peter	Muhli.bayreuth@googlemail.com	0921 / 403 420
Sicherheitsbeauftragter/ Brandschutzhelfer	RW Bayreuth Süd/ SP Ost	n.n	n.n	
Sicherheitsbeauftragter/ Brandschutzhelfer	RW Fichtelberg	Pscherer, Uli	Uli-elke.ps@web.de	09272 / 96 222
Sicherheitsbeauftragter/ Brandschutzhelfer	RW Hollfeld	Müller, Alexander	Alexander.mueller@brk-bayreuth.de	09274 / 8070 800
Sicherheitsbeauftragter/ Brandschutzhelfer	RW Pegnitz	Pohl, Klaus	k.pohl62@yahoo.de	09241/ 7260 30

Hygiene				
Befähigung	Ressort	Name/Vorname	Telefonnummer	Emailadresse
<i>Brandschutzbeauftragter</i>	<i>Kreisverband</i>	<i>Mustermann</i>	<i>Xx</i>	<i>Xx</i>
<i>Brandschutzhelfer</i>	<i>Rettungswache XY</i>	<i>Musterfrau</i>	<i>Xx</i>	<i>Xx</i>

Brandschutz, Arbeitssicherheit, Betriebsarzt, Hygiene, Umweltschutz, Datenschutz, EDV

Erstellt durch:

SZQMB

Datum: 7.01.2016

Zuletzt geändert durch:

ZQMB

Datum: 7.01.2016

Geprüft von:

ZQMB

Datum: 7.01.2016

Freigegeben durch:

KGF

Datum: 7.01.2016

Version:

DIN EN ISO 9001:2015

V.: 6.0

Abteilung	Name	Resorts	E – mail Adresse	Telefon	
Verteiler	Alle QMB per E-Mail		qm.kv@brk-bayreuth.de	-	Verteilung der ZQMB
Stabsstelle QM/Z-QMB	Beyerlein, Christian	Stabsstelle ZQMB	christian.beyerlein@brk-bayreuth.de	0170/2847631	
	Müller, Alexander	Stabsstelle SZQMB	alexander.müller@brk-bayreuth.de	0160/94621947	
A I Allg. Verwaltung	Materne, Uwe	Allgem. Verwaltung	uwe.materne@brk-bayreuth.de	0921 / 403-433	Müller
A II Bildung	Hauswurz, Marcel	Bildung (allgemein)	marcel.hauswurz@brk-bayreuth.de	49 921 403-416	Beyerlein
	Weiher, Claudia	BFS für Altenpflege	claudia.weiher@brk-bayreuth.de	0921 / 403-525	
	Tausch, Philipp	BFS für Notfallsanitäter	Philipp.tausch@brk-bayreuth.de	0921/96507	
A III Integrierte Leitstelle (ILS)	Schleicher, Thomas	ILS	thomas.schleicher@leitstelle-bayreuth.de	0921 / 79321-111	Müller
	Kraus, Martin	ILS	martin.kraus@leitstelle-bayreuth.de	0921 / 79321-0	
	Kurrent, Thomas	ILS	thomas.kurrent@leitstelle-bayreuth.de	0921 / 79321-0	
	Zeißler, Frank	ILS (Fachbereich TTB)	frank.zeissler@leitstelle-bayreuth.de	0921 / 79321-0	
A IV Rettungsdienst	Beyerlein, Christian	RD	christian.beyerlein@brk-bayreuth.de	0921 / 403-424	Beyerlein
	Potzel, Bernd	Schnittstelle CH 20	bernd.potzel@brk-bayreuth.de	0921 / 403-424	
A V Sozialarbeit und Ambulante Pflege	Bühner, Susanne	Allg. Sozialarbeit, Betreuungsverein	susanne.buehner@brk-bayreuth.de	0921 / 403-410	Müller
	Ivonne Roszyk	Sozialstation	ivonne.roszyk@brk-bayreuth.de	0921 / 403-450	
	Gröbner, Heike	Mobile Dienste (Essen auf Rädern, Hausnotruf, Patientenfahrdienst)	heike.groebner@brk-bayreuth.de	0921 / 403-443	
	Gruschwitz, Kathrin Kunze, Lisa	RotKreuz-Laden, Kleiderkammer	kathrin.gruschwitz@brk-bayreuth.de lisa.kunze@brk-bayreuth.de	0921 / 403-427	
	Ermer, Stefanie	BRK Kinderhaus	stefanie.ermer@brk-bayreuth.de	0921 / 403-463 0177 / 9783024	
	Selbmann, Anke	Betreuungsverein	anke.selbmann@brk-bayreuth.de	0921 / 403-445	
A VI Seniorenereinrichtung	Schneider, Anna	QM Verantwortlicher	anna.schneider@brk-bayreuth.de	0921 / 96-705	Beyerlein
	Hauenstein, Brigitte	Küche/Verwaltung	brigitte.hauenstein@brk-bayreuth.de	0921 / 96-905	
	Bauer, Christine	Hauswirtschaft	christine.bauer@brk-bayreuth.de	0921 / 96-905	
	Hofmann, Tanja	Pflege (Ruhesitz)	tanja.hofmann@brk-bayreuth.de	0921/ 96-251	
	n.n.	Pflege (Altstadtpark)	n.n.	n.n.	
	Eckert, Eduard	Pflege (Ruhesitz)		0921 / 96-250	
	Feilner, Stefanie	Betreutes Wohnen (Peter-Rosegger-Str.)	stefanie.feilner@brk-bayreuth.de	0921 / 5169690	
	n.n.	Betreuungs- und Pflegezentrum (BPZ)	n.n.	n.n.	
A VII Facility Management	Seyferth, Marcus	Arbeitssicherheit, Haustechnik	marcus.seyferth@brk-bayreuth.de	0921 / 403-411	Beyerlein

Erstellt durch:

SZQMB

Datum: 15.11.2016

Zuletzt geändert durch:

ZQMB

Datum: 16.11.2016

Geprüft von:

ZQMB

Datum: 16.11.2016

Freigegeben durch:

KGF

Datum: 16.11.2016

Version:

DIN EN ISO 9001:2015

Version 7.0

Bereitschaften	Fischer, Silvio	Bereitschaften	silvio.fischer@brk-bayreuth.de	0160/7345207	Müller/ Beyerlein
Wasserwacht	n.n	n.n	n.n	n.n	
Bergwacht	n.n	n.n	n.n	n.n	
JugendRotKreuz	n.n	n.n	n.n	n.n	

Erstellt durch:

SZQMB

Datum: 15.11.2016

Zuletzt geändert durch:

ZQMB

Datum: 16.11.2016

Geprüft von:

ZQMB

Datum: 16.11.2016

Freigegeben durch:

KGf

Datum: 16.11.2016

Version:

DIN EN ISO 9001:2015

Version 7.0

Einheit: In jedem Land kann es nur eine einzige nationale Rotkreuz- oder Rothalbmondgesellschaft geben. Sie muss allen offen stehen und ihre humanitäre Tätigkeit im ganzen Gebiet ausüben.

Unabhängigkeit: Die Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung ist unabhängig. Wenn auch die Nationalen Gesellschaften den Behörden bei ihrer humanitären Tätigkeit als Hilfsgesellschaften zur Seite stehen und den jeweiligen Landesgesetzen unterworfen sind, müssen sie dennoch eine Eigenständigkeit bewahren, die ihnen gestattet, jederzeit nach den Grundsätzen der Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung zu handeln.

Unparteilichkeit: Die Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung unterscheidet nicht nach Nationalität, Rasse, Religion, sozialer Stellung oder politischer Überzeugung. Sie ist einzig bemüht, den Menschen nach dem Maß ihrer Not zu helfen und dabei den dringendsten Fällen den Vorrang zu geben.

Freiwilligkeit: Die Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung verkörpert freiwillige und uneigennützige Hilfe ohne jedes Gewinnstreben.

**DAS
DEUTSCHE
ROTE
KREUZ**
**IST TEIL EINER
INTERNATIONALEN
BEWEGUNG, DIE
MENSCHEN
DIREKT
HILFT
UND HILFE
VERMITTELT.**

Universalität: Die Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung ist weltumfassend. In ihr haben alle nationalen Gesellschaften gleiche Rechte und die Pflicht einander zu helfen

Menschlichkeit: Die internationale Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung, entstanden aus dem Willen, den Verwundeten der Schlachtfelder unterschiedslos Hilfe zu leisten. Sie bemüht sich in ihrer internationalen und nationalen Tätigkeit, menschliches Leiden überall und jederzeit zu verhüten und zu lindern. Sie ist bestrebt, Leben und Gesundheit zu schützen und der Würde des Menschen Achtung zu verschaffen. Sie fördert gegenseitiges Verständnis, Freundschaft, Zusammenarbeit und einen dauerhaften Frieden unter allen Völkern.

Neutralität: Um sich das Vertrauen aller zu bewahren, enthält sich die Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung der Teilnahme an Feindseligkeiten wie auch zu jeder Zeit an politischen, rassischen, religiösen oder ideologischen Auseinandersetzungen.



Erstellt durch:

SZQMB

Datum: 7.01.2016

Zuletzt geändert durch:

ZQMB

Datum: 7.01.2016

Geprüft von:

ZQMB

Datum: 7.01.2016

Freigegeben durch:

KGF

Datum: 7.01.2016

Version:

DIN EN ISO 9001:2015

V.: 7.0

Anhang 5

Abkürzung	Bedeutung	
AZVV	Verordnung über das Verfahren zur Anerkennung von fachkundigen Stellen sowie zur Zulassung von Trägern und Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung nach dem Dritten Buch Sozialgesetzbuch	
PA	Persönliche Assistenz von Personen mit Schwerbehinderung	
PFD	Patientenfahrdienst	
PFDL	Patientenfahrdienstleitstelle Oberfranken	
PFH	Pflegefachhelfer	
PuMa	Presse- und Medienarbeit	
QA	Qualitätsauditor	
AB	Ausbildung	
AED	Automatischer Externer Defibrillator	
AL	Abteilungsleiter	
ASA	Allgemeine Sozialarbeit	
AltPflAPrV	Altenpflege Ausbildungs- und Prüfungsverordnung	
AP	Altenpfleger/-in	
BA	Breitenausbildung	
BdOL	Beauftragter der Obersten Leitung	
BeV	Betreuungsverein	
BeWo-GamR	Betreutes Wohnen Gambrinus Residenz	
BeWo-Nrn.Str.	Betreutes Wohnen Nürnbergerstraße	
BeWo-Pet.	Betreutes Wohnen Peter-Rosegger-Straße	
BFS	Berufsfachschule	
BFNFS	Berufsfachschule für Notfallsanitäter	

Erstellt durch:

ZQMB

Datum: 15.04.2014

Zuletzt geändert durch:

ZQMB

Datum: 28.12.2015

Geprüft von:

BdOL

Datum: 03.01.2016

Freigegeben durch:

OL

Datum: 03.01.2016

Version:

DIN EN ISO 9001:2015

V.: 7.0

BFSO Pflege	Berufsfachschulordnung Pflege	
BOKraft	Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr	
BPZ	Betreuungs- und Pflegezentrum	
BRK	Bayerisches Rotes Kreuz	
BSD	Blutspendedienst	
BuFDL	Bundesfreiwilligendienstleistender	
CL	Checkliste	
DQS	Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen	
EaR	Essen auf Rädern	
EB ILS	Einsatzbearbeitung ILS	
FAM	Facility Management	
FB(L)	Fachbereich(-leitung)	
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points (Risikoanalyse und Problembeherrschung kritischer Kontrollpunkte)	
HeimG	Heimgesetz	
HM	Hausmeister	
HNR	Hausnotruf	
HP	Hauspflege (Ambulante Kranken- und Altenpflege = Sozialstation)	
HT	Haustechnik	
IfsG	Infektionsschutzgesetz	
ILS	Integrierte Leitstelle (Bayreuth/Kulmbach)	
KGF	Kreisgeschäftsführer	
KINDH	(BRK) Kinderhaus	
KV	Kreisverband	
LEP	Leistungserstellungsprozess (Dienstleistungsprozess)	
LMHV	Lebensmittelhygieneverordnung	
MDK	Medizinischer Dienst der Krankenkassen	

Erstellt durch:

ZQMB

Datum: 15.04.2014

Zuletzt geändert durch:

ZQMB

Datum: 28.12.2015

Gepüft von:

BdOL

Datum: 03.01.2016

Freigegeben durch:

OL

Datum: 03.01.2016

Version:

DIN EN ISO 9001:2015

V.: 7.0

MPG	Medizinproduktesgesetz	
NFS	Notfallsanitäter	
OL	Oberste Leitung	
PHD	Pflegehilfsdienst	
PQsG	Pflege-Qualitätssicherungsgesetz	
QB	Qualitätsbeauftragter	
QM	Qualitätsmanagement	
QMH	Qualitätsmanagementhandbuch	
QMS	Qualitätsmanagementsystem	
RD	Rettungsdienst	
RHS	Alten- und Pflegeheim (BRK) Ruhesitz	
RW	Rettungswache	
SeB	Seniorenbüro	
SEN	Senioreneinrichtungen	
SGB	Sozialgesetzbuch (Gesetzliche Krankenversicherung)	
StVO	Straßenverkehrsordnung	
StVZO	Straßenverkehrszulassungsordnung	
TDK ILS	Technik-Daten-Kommunikation ILS	
TTB DF	Taktisch-Technische-Betriebsstelle Digitalfunk	
VB	Verfahrensbeschreibung	
VEF	Verlegungsarztfahrzeug	
VW	Verwaltung	
ZQMB	Zentraler Qualitätsmanagementbeauftragter	

Erstellt durch:

ZQMB

Datum: 15.04.2014

Zuletzt geändert durch:

ZQMB

Datum: 28.12.2015

Geprüft von:

BdOL

Datum: 03.01.2016

Freigegeben durch:

OL

Datum: 03.01.2016

Version:

DIN EN ISO 9001:2015

V.: 7.0

Abteilungen

AI	Allgem. Verwaltung & zentrale Dienstleistungen (VW)
AII	Bildung (EDU)
AIII	Gefahrenabwehr und Leitstelle (LST)
AIV	Rettungsdienst (RD)
AV	Sozialarbeit und Pflegeleistungen (SOZ)
AVI	Senioreneinrichtungen (SEN)
AVII	Facility Management (FAM)

Erstellt durch:

ZQMB

Datum: 15.04.2014

Zuletzt geändert durch:

ZQMB

Datum: 28.12.2015

Geprüft von:

BdOL

Datum: 03.01.2016

Freigegeben durch:

OL

Datum: 03.01.2016

Version:

DIN EN ISO 9001:2015

V.: 7.0

Fachbereiche:

Hinweis:

RD	Rettungsdienst	PFD	Patientenfahrdienst
-	BRK Kinderhaus	PFD-	Patientenfahrdienst Leitstelle
		Lst.	
VW	Verwaltung	EaR	Essen auf Rädern
FIBU	Rechnungswesen (Finanzbuchhaltung)	PV	Personalverwaltung
BeV	Betreuungsverein	HNR	Hausnotruf
SeB	Seniorenbüro	BPZ	Betreuungs- und Pflegezentrum
ASA	Allgemeine Sozialarbeit (früher SA)	BeWo-	Betreutes Wohnen Peter-
		Pet.	Rosegger-Straße
BR	Betreutes Reisen	BeWo	Betreutes Wohnen
SOZ	Sozialstation (früher Hauspflege/Ambulante Alten- und Krankenpflege)	Nrn.St.	Nürnbergerstraße
		BeWo	Betreutes Wohnen Gambrinus
BFSa	Berufsfachschulen für Altenpflege/Altenpflegehilfe	Gamb.	Residenz
BFNFS	Berufsfachschule für Notfallsanitäter	BA	Breitenausbildung
BSD	Blutspenden	RHS	BRK Senioreneinrichtung
RKL	RotKreuzladen		Ruhesitz
TTB DF	Taktisch-Technische- Betriebsstelle Digitalfunk	EDU	Bildung
		EDV	EDV Datenverarbeitung
TDK ILS	Technik-Daten- Kommunikation ILS	HT	Haustechnik
EB ILS	Einsatzbearbeitung ILS	-	Reinigungsdienstleistungen
		-	Kleiderkammer
		-	Gemeinschaftsunterkunft Creußen
		NW	Netzwerk Wertstoffe

Die Abteilungs- und Fachbereichsbezeichnungen gliedern sich nach der vorstehenden Systematik und stellen somit die Grundlage für die QM-Dokumentation dar. Die einheitliche Bezeichnung ist fortan einzuhalten. Weitere Bezeichnungen innerhalb einer Abteilung sind an die Systematik anzupassen.

„Dokumententyp – Abteilung – Fachbereich – Laufende Nummer“
z.B.

VB – AIV – RD – 005
Verfahrensbeschreibung - Abteilung IV – Rettungsdienst Nr. 005

Erstellt durch:	Zuletzt geändert durch:	Geprüft von:	Freigegeben durch:	Version:
ZQMB	ZQMB	BdOL	OL	DIN EN ISO 9001:2015
Datum: 15.04.2014	Datum: 28.12.2015	Datum: 03.01.2016	Datum: 03.01.2016	V.: 7.0