 <b>Bayerisches Rotes Kreuz</b>	Bayerisches Rotes Kreuz – Kreisverband Hof	Extern
	QM - Handbuch	

## Inhaltsverzeichnis

### Abschnitt 0 Einleitung

- 0.1 Organisationsprofil
- 0.2 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- 0.3 Beziehungen zu anderen Normenwerken
- 0.4 Verträglichkeit mit anderen Managementsystemen

### Abschnitt 1 Anwendungsbereich

- 1.1 Allgemeines
- 1.2 Anwendung

### Abschnitt 2 Normative Verweisungen

### Abschnitt 3 Begriffe und Abkürzungen

### Abschnitt 4 Kontext der Organisation

- 4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes
- 4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien
- 4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems
- 4.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse

### Abschnitt 5 Führung

- 5.1 Führung und Verpflichtung
  - 5.1.1 Allgemeines
  - 5.1.2 Kundenorientierung
- 5.2 Politik
  - 5.2.1 Festlegung der Qualitätspolitik
  - 5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik
- 5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation


### Abschnitt 6 Planung

- 6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen
- 6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung
- 6.3 Planung von Änderungen

### Abschnitt 7 Unterstützung

- 7.1 Ressourcen
  - 7.1.1 Allgemeines
  - 7.1.2 Personen
  - 7.1.3 Infrastruktur
  - 7.1.4 Prozessumgebung
  - 7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung
  - 7.1.6 Wissen der Organisation
- 7.2 Kompetenz
- 7.3 Bewusstsein
- 7.4 Kommunikation
- 7.5 Dokumentierte Information
  - 7.5.1 Allgemeines
  - 7.5.2 Erstellen und Aktualisieren
  - 7.5.3 Lenkung dokumentierter Information

Version 2.0	Ersteller:	Freigegeben:	Seite 1 von 31
01.01.2017	Thomas Mück	KGF,QMB	BRK KV Hof

 <b>Bayerisches Rotes Kreuz</b>	Bayerisches Rotes Kreuz – Kreisverband Hof	Extern
	QM - Handbuch	

## Abschnitt 8 Betrieb

- 8.1 Betriebliche Planung und Steuerung
- 8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen
  - 8.2.1 Kommunikation mit den Kunden
  - 8.2.2 Bestimmen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen
  - 8.2.3 Überprüfen der Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen
  - 8.2.4 Änderungen der Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen
- 8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen (nicht angewendeter Normpunkt)
- 8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen
  - 8.4.1 Allgemeines
  - 8.4.2 Art und Umfang der Steuerung
  - 8.4.3 Information für externe Anbieter
- 8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung
  - 8.5.1 Steuerung der Produktion und Dienstleistungserbringung
  - 8.5.2 Kennzeichnung der Rückverfolgbarkeit
  - 8.5.3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter
  - 8.5.4 Erhaltung
  - 8.5.5 Tätigkeiten nach der Lieferung
  - 8.5.6 Überwachung von Änderungen
- 8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen
- 8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse


## Abschnitt 9 Bewertung der Leistung

- 9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung
  - 9.1.1 Allgemeines
  - 9.1.2 Kundenzufriedenheit
  - 9.1.3 Analyse und Bewertung
- 9.2 Internes Audit
- 9.3 Managementbewertung
  - 9.3.1 Allgemeines
  - 9.3.2 Eingaben für Managementbewertung
  - 9.3.3 Ergebnisse der Managementbewertung

## Abschnitt 10 Verbesserung

- 10.1 Allgemeines
- 10.2 Nichtkonformität der Korrekturmaßnahmen
- 10.3 Fortlaufende Verbesserung

Version 2.0	Ersteller:	Freigegeben:	Seite 2 von 31
01.01.2017	Thomas Mück	KGF,QMB	BRK KV Hof

 <b>Bayerisches Rotes Kreuz</b>	Bayerisches Rotes Kreuz – Kreisverband Hof	Extern
	QM - Handbuch	

## Abschnitt 0 Einleitung

### 0.1 Organisations-Profil

#### Organisation:

Bayerisches Rotes Kreuz, Kreisverband Hof, Körperschaft des öffentlichen Rechts, Referat Rettungsdienst, vertreten durch den Vorsitzenden Herrn Alexander Eberl, den Kreisgeschäftsführer Herrn Stefan Kögler sowie den Leiter Rettungsdienst Herrn Michael Distelkamp.

#### Sitz:

Ernst-Reuter-Str. 66b,  
D-95030 Hof,  
Telefon: +49-9281-6293-0;  
Fax: +49-9281-6293-30;  
E-Mail: [info@kvhof.brk.de](mailto:info@kvhof.brk.de);  
Web: [www.kvhof.brk.de](http://www.kvhof.brk.de)

#### Rettungswachen:

Rettungswache Hof, Ernst-Reuter-Str.66b, D-95030 Hof:

3 Rettungswagen  
6 Krankentransportwagen  
1 Notarzteinsetzfahrzeug  
1 Reserverettungswagen

Rettungswache Münchberg, Leonhard-Seidel-Str.17, D-95213 Münchberg:

1 Rettungswagen  
2 Krankentransportwagen

Rettungswache Naila, Carl-Seyffert-Str.1, D-95119 Naila:

1 Rettungswagen  
3 Krankentransportwagen  
1 Notarzteinsetzfahrzeug


Rettungswache Rehau, Jobststr. 3, D-95111 Rehau:

1 Rettungswagen  
1 Krankentransportwagen  
1 Reserverettungswagen

Stellplatz Bad Steben, Am Bahnhof 7, D-95138 Bad Steben

1 Rettungswagen

Version 2.0	Ersteller:	Freigegeben:	Seite 3 von 31
01.01.2017	Thomas Mück	KGF,QMB	BRK KV Hof

 <b>Bayerisches Rotes Kreuz</b>	Bayerisches Rotes Kreuz – Kreisverband Hof	Extern
	QM - Handbuch	

### Unsere Philosophie:

Sie finden unsere Unternehmensphilosophie im Anhang in den „Leitlinien für den Rettungsdienst“

### Haupt- neben- und ehrenamtliche Mitarbeiter/Innen:

Um die satzungsgemäßen Aufgaben des Roten Kreuzes erfüllen zu können, sind in unserem Kreisverband 80 Hauptamtliche in Vollzeit, drei Mitarbeiterinnen in Teilzeit, 12 Nebenamtliche, 4 Mitarbeiter im Rahmen des Freiwilligen Sozialen Jahres (FSJ), 9 Auszubildende zum Notfallsanitäter und ca. 50 ehrenamtliche Mitarbeiter beteiligt. In der Führung sind drei Leiter Rettungsdienst beschäftigt.

Insgesamt verfügen wir im Rettungsdienst über 158 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

### Aufbauorganisation:

Im Anhang finden Sie unter der Rubrik Organisation ein Organigramm des Rettungsdienstes.

### 0.2 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Unsere Dienstleistungen und Arbeitsabläufe unterliegen einem Prozessorientierten Ansatz, d.h. sie sind geregelt und unterliegen einem Prozess der ständigen Überprüfung und Verbesserung.


### 0.3 Beziehung zu anderen Normenwerken

Wir orientieren uns, im Sinne einer ständigen Verbesserung, an der ISO 9004 (dem Leitfaden zur ständigen Verbesserung).

### 0.4 Verträglichkeit mit anderen Managementsystemen

Unser Qualitätsmanagement-System harmonisiert mit allen Qualitäts- und Qualitätssicherungs-Systemen, die sich nicht konträr zu unseren Qualitätszielen verhalten.

Version 2.0	Ersteller:	Freigegeben:	Seite 4 von 31
01.01.2017	Thomas Mück	KGF,QMB	BRK KV Hof

 <b>Bayerisches Rotes Kreuz</b>	Bayerisches Rotes Kreuz – Kreisverband Hof	Extern
	QM - Handbuch	

## Verbindlichkeitserklärung der Obersten Leitung

Die Oberste Leitung des Rettungsdienstes, vertreten durch den Kreisgeschäftsführer Herrn Stefan Kögler und dem Leiter Rettungsdienst Herrn Michael Distelkamp bestätigt, dass dieses Qualitätsmanagementhandbuch, das im Referat Rettungsdienst des Kreisverbandes Hof praktizierte Qualitätsmanagement-System vollständig und richtig widerspiegelt.

Es tritt hiermit in Kraft.

Die im Handbuch beschriebene Qualitätspolitik und dargestellten Grundsätze, Verfahren und Regelungen sind für alle, im Rettungsdienst des Kreisverbandes Hof, Beschäftigten verbindlich anzuwenden.


Die Stabstelle Qualitätsbeauftragter Rettungsdienst ist zuständig für die weitere Entwicklung und Verbesserung des Qualitätsmanagement-Systems und die Überwachung seiner Anwendung.

Hof, im Januar 2017

Stefan Kögler  
Kreisgeschäftsführer

Michael Distelkamp  
Leiter Rettungsdienst

Version 2.0	Ersteller:	Freigegeben:	Seite 5 von 31
01.01.2017	Thomas Mück	KGF,QMB	BRK KV Hof

 <b>Bayerisches Rotes Kreuz</b>	Bayerisches Rotes Kreuz – Kreisverband Hof	Extern
	QM - Handbuch	

## Abschnitt 1 Anwendungsbereich

### 1.1 Allgemeines

Wir bieten Dienstleistungen im Bereich Rettungsdienst, nach gesetzlichen und satzungsgemäßen Vorgaben.

Wir verhalten uns (nach den jeweiligen Möglichkeiten) bedarfsgerecht und kundenorientiert und beachten dabei stets die Wirtschaftlichkeit.

### 1.2 Anwendung

Unser Qualitätsmanagement-System findet im Referat Rettungsdienst uneingeschränkte Anwendung und schließt alle Haupt- und Ehrenamtlichen Mitarbeiter, sowie Kunden und Lieferanten mit ein.

Zukünftige, neu angedachte, aber noch nicht in Planung stehende Service-Leistungen, sind (noch) kein Bestandteil unseres Geschäftsfeldes und sind somit auch nicht in unserem Qualitätsmanagement-System enthalten.

Jeder Kunde und Lieferant hat das Recht unser Qualitätsmanagement-Handbuch einzusehen.

Unsere Kunden erhalten auf Wunsch und je nach Notwendigkeit Einblick in unsere Geschäftsbereiche.

Wir selbst führen, sofern Bedarf, Qualitätsgespräche (Audits) mit unseren Lieferanten durch, um eine ständige Verbesserung zu ermöglichen und Vertrauen zu fördern.

## Abschnitt 2 Normative Verweisungen

Unser Qualitätsmanagement-System nach DIN EN ISO 9001:2008 wurde im November 2009 im BRK Kreisverband Hof implementiert.

Im Dezember 2010 wurde unser Qualitätsmanagement-System durch die DEKRA Certifications GmbH zertifiziert.

Seit November 2015 wird unser Qualitätsmanagementsystem in die DIN EN ISO 9001:2015 überführt.


Alle einschlägigen Gesetze, Regelwerke und Verordnungen bilden die Basis unseres Geschäftsfeldes.

Die Hauptgrundlagen hierzu sind:

- Satzung und Ordnung des Bayerischen Roten Kreuzes
- Die jeweiligen Ausbildungs- und Berufszugangsverordnungen
- Infektionsschutzgesetz (einschließlich Hygiene-Richtlinien)
- Medizinproduktegesetz und Medizinprodukte-Betreiberverordnung
- Personenbeförderungsgesetz
- Bayerisches Rettungsdienstgesetz ( inkl. Dienstanweisungen)
- Pflege-Qualitätssicherungs-Gesetz
- Berufsgenossenschaftsrichtlinien BGV A1 und BGG 948
- Straßenverkehrsordnung

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

Version 2.0	Ersteller:	Freigegeben:	Seite 6 von 31
01.01.2017	Thomas Mück	KGF,QMB	BRK KV Hof

 <b>Bayerisches Rotes Kreuz</b>	Bayerisches Rotes Kreuz – Kreisverband Hof	Extern
	QM - Handbuch	

## Abschnitt 3 Begriffe

In unserem Qualitätsmanagement-Handbuch werden Begriffe und Abkürzungen verwendet, die nachfolgend aufgeführt erläutert werden.

### Evaluierung

Bewertung eines Ablaufs oder einer Serviceleistung

### Verifizierung

Überprüfung, ob eine Dienstleistung oder ein Produkt theoretisch den Anforderungen und Erwartungen entsprechen.

### Validierung

Überprüfung, ob eine Dienstleistung oder ein Produkt in der Praxis den Anforderungen und Erwartungen entsprechen.

### Krankentransportwagen (KTW)

ist Grundsätzlich für alle Krankentransporte von „Nicht- Notfallpatienten“ vorgesehen;

- Personen, die an einer ansteckenden Krankheit erkrankt (oder derer verdächtig) sind
- Personen, die aufgrund ihrer Erkrankung liegend befördert werden müssen
- Hilfsbedürftige Personen, die im Zusammenhang mit dem Transport zu ihrem Bestimmungsort einer fachlichen Betreuung durch Rettungsdienst Fachpersonal bedürfen. (Ihnen gleichgestellt sind Personen, bei denen eine solche Hilfsbedürftigkeit zu erwarten ist).

### Rettungswagen (RTW)

ist zur Erstversorgung und zum Transport von Notfallpatienten vorgesehen, die vor oder während des Transports, neben Erste-Hilfe-Maßnahmen auch zusätzliche Maßnahmen (zur Aufrechterhaltung oder Wiederherstellung von Vitalfunktionen) benötigen.

### Notarzteinsatzfahrzeug (NEF)

ist für den Transport des Notarztes zur Einsatzstelle vorgesehen (Rendez-Vous-System). Dort steigt der Notarzt auf einen Rettungswagen um, der ggf. den Transport des Notfallpatienten durchführt.

### Rettungshubschrauber (RTH)


ist für folgende Aufgaben vorgesehen:

- Schnelle Heranführung von Notarzt und Rettungsassistent zum Notfallort
- Transport von Notfallpatienten in das naheste, geeignete und aufnahmebereite Krankenhaus
- Transport von Arzneimitteln, Transplantaten, Amputaten und medizinischen Geräten
- Bergrettung und Wasserrettung analog der Einsatzart.

### Intensivtransporthubschrauber (ITH)

ist für den luftgebundenen Transport eines, bereits medizinisch versorgten, Notfallpatienten von einem Krankenhaus in die weiterbehandelnde Klinik vorgesehen.

Version 2.0	Ersteller:	Freigegeben:	Seite 7 von 31
01.01.2017	Thomas Mück	KGF,QMB	BRK KV Hof

 <b>Bayerisches Rotes Kreuz</b>	Bayerisches Rotes Kreuz – Kreisverband Hof	Extern
	QM - Handbuch	

### **Leitender Notarzt (LNA)**

Der Leitende Notarzt wird von der kassenärztlichen Vereinigung in Abstimmung mit den am Notarztdienst beteiligten Ärzten benannt. Die Aufgaben des LNA sind u.a. Feststellung und Beurteilung der Schadenslage aus medizinischer Sicht, die Leitung des ärztlichen Einsatzes sowie die Leitung der Kräfte des Rettungs- und Sanitätsdienstes in Abstimmung mit dem Organisatorischen Leiter. Der LNA kommt bei Großschadensereignissen entsprechend der Alarm- und Ausrückordnung der Rettungsleitstelle mit dem Organisatorischen Leiter zum Einsatz.

### **Organisatorischer Leiter (OrgL)**

Der Organisatorische Leiter wird von der zuständigen Kreisverwaltungsbehörde in Abstimmung mit den Hilfsorganisationen benannt. Die Aufgaben des OrgL sind unter anderem Feststellung und Beurteilung der Schadenslage aus taktisch-organisatorischer Sicht sowie die Leitung der Kräfte des Rettungs- und Sanitätsdienstes in Abstimmung mit dem LNA. Der OrgL kommt bei Großschadenslagen entsprechend der Alarm- und Ausrückordnung der Rettungsleitstelle gemeinsam mit dem LNA zum Einsatz.

### **Einsatzleiter Rettungsdienst**

Sind die Einsatzkriterien für einen OrgL im Schadensfall noch nicht gegeben, übernimmt der Einsatzleiter Rettungsdienst die Aufgaben des OrgL. Er lenkt und koordiniert die Einsatzkräfte unterhalb der „OrgL-Schwelle“ mit den gleichen Befugnissen. Die Alarmierung erfolgt über die Integrierte Leitstelle nach den festgelegten Alarmierungsstandards.

### **Notfälle**

sind Einsätze, die aufgrund des Gesundheitszustandes des Patienten unverzüglich durchgeführt werden müssen, d.h. keinen Aufschub dulden. Maßgebend hierfür sind das Meldebild und die Wahrnehmung am Einsatzort (DIN 13050:2002-09).

### **Luftrettungsdienst**

ist der Einsatz von Hubschraubern zur medizinischen Versorgung und / oder zum Transport von Notfallpatienten.


### **Sprachgebräuchliche Festlegung**

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Handbuch meist die männliche Sprachform (Maskulinum) verwendet. Selbstredend sind sinn- und anwendungsgemäß auch die weiblichen Mitarbeiterinnen, in gleichem Maße, gemeint.

Wir bitten um Verständnis für diese Regelung.

Version 2.0	Ersteller:	Freigegeben:	Seite 8 von 31
01.01.2017	Thomas Mück	KGF,QMB	BRK KV Hof




 <b>Bayerisches Rotes Kreuz</b>	Bayerisches Rotes Kreuz – Kreisverband Hof	Extern
	QM - Handbuch	

## Abkürzungen von A bis Z

AED	Automatischer externer Defibrillator („Halbautomat“)
ÄLRD	Ärztlicher Leiter Rettungsdienst
BayRDG	Bayerisches Rettungsdienstgesetz
BfArM	Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte
BRK	Bayerisches Rotes Kreuz – Körperschaft des öffentlichen Rechts
DFT	Daten- Folge – Telegramm
FB	Fachbereich
FME	Funkmeldeempfänger
FMS	Funk-Melde-System
FSJ	Freiwilliges Soziales Jahr
ITH	Intensivtransporthubschrauber
ITW	Intensivtransportwagen
KatSG	Gesetz über die Erweiterung des Katastrophenschutzes
KH	Krankenhaus
KTW	Krankentransportwagen
KVB	Kassenärztliche Vereinigung
Lehr-RA	Lehrrettungsassistent
LNA	Leitender Notarzt
LRD	Leitung Rettungsdienst
MANV	Massenanfall von Verletzten
MPBetreibV	Medizinprodukte Betreiber Verordnung
MPG	Medizinprodukte Gesetz
MRSA	Methycilin- (bzw. multi-)resistenter Staphylococcus aureus
NA	Notarzt
NAW	Notarztwagen
NEF	Notarzteinsatzfahrzeug
OrgL	Organisatorischer Leiter
RA	Rettungsassistent
RAiP	Rettungsassistent im Praktikum (noch in Ausbildung)
RD	Rettungsdienst
RDH	Rettungsdiensthelfer
RS	Rettungssanitäter
RetAssG	Rettungsassistentengesetz
RLST	Rettungsleitstelle
RTW	Rettungswagen
RW	Rettungswache
San-EL	Sanitätseinsatzleitung (OrgL + LNA)
UG San-EL	Unterstützungsgruppe San-EL
ZAST	Zentrale Abrechnungsstelle
ZDL	Zivildienstleistender
ZRF	Zweckverband für Rettungsdienst und Feuerwehralarmierung

Version 2.0	Ersteller:	Freigegeben:	Seite 9 von 31
01.01.2017	Thomas Mück	KGF,QMB	BRK KV Hof

 <b>Bayerisches Rotes Kreuz</b>	Bayerisches Rotes Kreuz – Kreisverband Hof	Extern
	QM - Handbuch	

## Abschnitt 4 Kontext der Organisation

### 4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Wir bieten Dienstleistungen im Bereich Rettungsdienst, nach gesetzlichen und satzungsgemäßen Vorgaben.

Wir verhalten uns (nach den jeweiligen Möglichkeiten) bedarfsgerecht und kundenorientiert und beachten dabei stets die Wirtschaftlichkeit.

### 4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

#### ZRF / ILS

Der ZRF und die ILS erwarten, dass der BRK Kreisverband Hof seine vertraglich zugesicherten Verpflichtungen erfüllt. Insbesondere gilt dies für die Einhaltung der zugesicherten Vorhaltezeiten, die normgerechte Ausstattung der Rettungsmittel und die Einhaltung der Hilfsfristen und Ausrückzeiten. Diese Vorgaben werden durch das INM, die ILS und die BRK Landesgeschäftsstelle geprüft und einmal im Quartal ein QB-Bericht verfasst und bewertet.

#### ZAST

Die ZAST erwartet eine schnelle, korrekte Bereitstellung aller relevanten Daten insbesondere die, die für die Abrechnung von verrechnungsfähigen Einsätzen notwendig ist. Ein Abgleich von ausgegebenen und tatsächlich durchgeführten Einsätzen erfolgt fortlaufend über das ZAST – Portal. Ein QM-Bericht wird jährlich erstellt.

#### Kliniken

Die Kliniken im Rettungsdienstbereich erwarten eine suffiziente Vorinformation über den Zustand von Notfallpatienten. Ein einheitlicher Algorithmus wird noch vom ÄLRD erarbeitet

#### Kostenträger

Die Kostenträger erwarten eine korrekte Abrechnung der durchgeführten Einsätze. Die aktuell geltenden Abrechnungsrichtlinien und Abrechnungshinweise sind im Hilfemenü der ZAST- Homepage unter den jeweiligen Hyperlinks zu finden.


#### LGST

Die LGST erwartet, dass der BRK Kreisverband Hof seine vertraglich zugesicherten Verpflichtungen erfüllt. Insbesondere gilt dies für die Einhaltung der zugesicherten Vorhaltezeiten, die normgerechte Ausstattung der Rettungsmittel und die Einhaltung der Hilfsfristen und Ausrückzeiten. Diese Vorgaben werden durch das INM, die ILS und die BRK Landesgeschäftsstelle geprüft und einmal im Quartal ein QB-Bericht verfasst und bewertet. Darüber hinaus, erwartet die LGST die Einhaltung der im Haushalt festgelegten Budgets, einen jährlichen Abschluss sowie sparsame und korrekte Verwendung der bereitgestellten Mittel.

#### Patienten

Über die fach und sachgerechte rettungsdienstliche Transport- und Versorgungsleistung an unseren Patienten bewerten diese nicht nur die erhaltene medizinische, therapeutische, pflegerische Versorgung und die Transportleistung, sondern auch die Informationsvermittlung, die Kommunikation mit den Leistungserbringern, den Eindruck vom Personal (Freundlichkeit, Zuverlässigkeit, Kompetenz, Pünktlichkeit, Wartezeit), den Umgang mit

Version 2.0	Ersteller:	Freigegeben:	Seite 10 von 31
01.01.2017	Thomas Mück	KGF,QMB	BRK KV Hof

 <b>Bayerisches Rotes Kreuz</b>	Bayerisches Rotes Kreuz – Kreisverband Hof	Extern
	QM - Handbuch	

allen Mitarbeitern des Rettungsdienstes, den Zugang zum BRK Kreisverband Hof sowie Unterstützungsangebote.

Patientenorientierung heißt, dass sich alle Beteiligten bemühen, die Erwartungen und Bedürfnisse der Patienten kennen zu lernen und zu erfüllen. Jeder Patient soll als Individuum betrachtet und behandelt werden, mit eigenen persönlichen Bedürfnissen und Erwartungen. Je besser unser Personal die Erwartungen ihrer Patienten kennt, umso besser können sie diese berücksichtigen. Deshalb ist es erforderlich, die Erwartungen der Patienten kontinuierlich zu ermitteln, die Veränderungen zu erkennen und darauf entsprechend zu reagieren. Patientenorientierung heißt aber auch, durch ein kontinuierliches Qualitätsmanagement Defizite aufzudecken und zu eliminieren.

### 4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems

Unser Qualitätsmanagement-System findet im Referat Rettungsdienst uneingeschränkte Anwendung und schließt alle Haupt- und Ehrenamtlichen Mitarbeiter, sowie Kunden und Lieferanten mit ein.

Zukünftige, neu angedachte, aber noch nicht in Planung stehende Service-Leistungen, sind (noch) kein Bestandteil unseres Geschäftsfeldes und sind somit auch nicht in unserem Qualitätsmanagement-System enthalten.

Jeder Kunde und Lieferant hat das Recht unser Qualitätsmanagement-Handbuch einzusehen.

Unsere Kunden erhalten auf Wunsch und je nach Notwendigkeit Einblick in unsere Geschäftsbereiche.

Wir selbst (LGST) führen, sofern Bedarf, Qualitätsgespräche (Audits) mit unseren Lieferanten durch, um eine ständige Verbesserung zu ermöglichen und Vertrauen zu fördern.

Unser Qualitätsmanagement-Handbuch ist nach den Abschnitten der DIN EN ISO 9001:2015 gegliedert. Sämtliche Verfahrensbeschreibungen, die für den Bereich Rettungsdienst relevant sind, befinden sich im Anhang.

Der Normpunkt 8.3 wird vom Unternehmen nicht angewendet.

Begründung: Da Leistungserbringung ausschließlich auf gesetzlichen und behördlichen Vorgaben erbracht werden und damit keine Entwicklung von neuen Produkten oder Dienstleistungen erfolgen kann.


### 4.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse

Der Bereich Rettungsdienst des BRK Kreisverbandes Hof verpflichtet sich,

- die Forderungen der DIN EN ISO 9001:2015
- die gesetzlichen Forderungen, wie in Abschnitt 2 genannt
- eigene, darüber hinausgehende Forderungen

zu erfüllen und diese in regelmäßigen Abständen intern, bei Bedarf auch extern zu prüfen. Zudem fließen die Empfehlungen der ISO 9004 (Leitfaden zur ständigen Verbesserung) ein.

Version 2.0	Ersteller:	Freigegeben:	Seite 11 von 31
01.01.2017	Thomas Mück	KGF,QMB	BRK KV Hof

 <b>Bayerisches Rotes Kreuz</b>	Bayerisches Rotes Kreuz – Kreisverband Hof	Extern
	QM - Handbuch	

## Abschnitt 5 Führung

### 5.1 Führung und Verpflichtung

Geschäftsführung und Führungskräfte sind für die interne und externe Ausrichtung des Unternehmens verantwortlich. Sie sind beispielhaft und unterstützend tätig und schaffen die Voraussetzungen dafür, dass sich unsere Mitarbeiter voll und ganz für die Erreichung der Ziele des Unternehmens einsetzen können.

Die Geschäftsführung verpflichtet sich im Bayerischen Roten Kreuz, Kreisverband Hof ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001:2015 aufrechtzuerhalten und stellt sicher, dass die beabsichtigten Resultate erzielt werden. Unerwünschte Auswirkungen werden möglichst verhindert oder zumindest auf ein Minimum reduziert. Fehler im System werden systematisch untersucht mit dem Ziel, eine fortlaufende Verbesserung des Managementsystems zu erreichen. Die Geschäftsführung verpflichtet sich zu guter fachlicher Praxis und zur Erfüllung aller Anforderungen, denen sie aus rechtlicher Sicht unterliegt oder die sie sich selbst auferlegt hat.

Geschäftsführung, Führungskräfte, Mitarbeiter - jeder ist für die Qualität seiner Arbeit und den Erfolg des Unternehmens verantwortlich und keiner darf sich zurücknehmen. Die Geschäftsführung erwartet von allen Mitarbeitern und insbesondere von unseren Führungskräften, diese Verpflichtung und die Unternehmenspolitik zur Leitlinie und zum Maßstab des täglichen Handelns zu machen.

#### 5.1.1 Allgemeines

Die Leitung des Rettungsdienstes im BRK Kreisverband Hof verpflichtet sich, „Qualität“ im Sinne von „Eintritt des Erwarteten – unter dem Aspekt des Machbaren – im Zeichen der Menschlichkeit“ zu verstehen und das Qualitätsmanagement-System ernst zu nehmen.

#### 5.1.2 Kundenorientierung

Um unsere Dienstleistungen ständig verbessern zu können, orientieren wir uns an den Wünschen und Anregungen unserer internen und externen Kunden.

Unsere Zielsetzung in diesem Bereich ist es, die Kundenzufriedenheit nach Maßgabe unserer Möglichkeiten zu maximieren.

### 5.2 Politik

Wie wir unsere Qualitätspolitik definieren ist im Anhang unter Qualitätspolitik zu finden.


#### 5.2.1 Festlegung der Qualitätspolitik

Wir haben für den Bereich Rettungsdienst und Krankentransport 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. Insbesondere betrifft dies: Hygienemaßnahmen, die Aus- und Fortbildung unserer Mitarbeiter, Ausfallstatistiken und Gründe von Geräte- und Fahrzeugdefekten. Ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess ist ebenso Bestandteil unseres QMS

#### 5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik

Verweis auf die QM-Vereinbarung Landrettungsdienst nach Art. 45 BayRDG und deren zentrale Auswertung / QM-Bericht

Version 2.0	Ersteller:	Freigegeben:	Seite 12 von 31
01.01.2017	Thomas Mück	KGF,QMB	BRK KV Hof


 <b>Bayerisches Rotes Kreuz</b>	Bayerisches Rotes Kreuz – Kreisverband Hof	Extern
	QM - Handbuch	

### 5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Die Stabstelle des Qualitätsmanagementbeauftragten (QB) hat im KV Hof Bereich Rettungsdienst Herr Thomas Mück inne. Er ist für die Implementierung, Prüfung und Weiterentwicklung des QMS verantwortlich. Zudem ist er bevollmächtigt, notwendige Korrektur-, Vorbeugungs- und Verbesserungsmaßnahmen einzuführen.

Herr Thomas Mück verfügt über die dafür notwendige Qualifikation (Ausbildung zum Qualitätsbeauftragten).

Version 2.0	Ersteller:	Freigegeben:	Seite 13 von 31
01.01.2017	Thomas Mück	KGF,QMB	BRK KV Hof

 <b>Bayerisches Rotes Kreuz</b>	Bayerisches Rotes Kreuz – Kreisverband Hof	Extern
	QM - Handbuch	

## Abschnitt 6 Planung

### 6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Für die planvolle Umsetzung unseres Qualitätsmanagement-Systems sorgt die Leitung des Rettungsdienstes in Verbindung mit dem Qualitätsmanagementbeauftragten. Als Grundlage hierfür dient unser Handbuch, auf der Basis der Normenforderungen und weiterführend unsere eigenen, selbstdefinierten Forderungen.

Sämtliche, im Rettungsdienst des KV Hof praktizierten Prozesse (Kern-, Schlüssel- und sonstige Prozesse) sind durch eindeutige, nachvollziehbare und durch die Mitarbeiter validierte Verfahrensbeschreibungen definiert.

Diese werden permanent auf ihre Aktualität, Gültigkeit und Konformität zum Qualitätsmanagement-System (QMS) geprüft.

Der Risikomanagementprozess wurde folgendermaßen festgelegt und eingeführt:

#### Phase 1: Risikoidentifizierung

Risiken werden in Teamgesprächen mit den Prozessverantwortlichen erkannt und schriftlich erfasst.

#### Phase 2: Risikoanalyse und Risikobewertung

Die Risiken werden anhand einer einfachen Systematik analysiert und bewertet.

Die Fragen nach der Eintrittswahrscheinlichkeit und der möglichen Auswirkung des Risikos auf das Unternehmen bzw. den Betroffenen werden beantwortet.

#### Phase 3: Risikobeobachtung und Risikobewältigung

Aus den Erkenntnissen der zweiten Phase werden Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen abgeleitet. Diese könnten folgende Strategien zur Bewältigung des Risikos verfolgen:

- Die Risikovermeidung
- Die Risikoüberwälzung, z. B. an Versicherungen oder über die Vertragsgestaltung
- Die Risikoreduzierung, wenn das Risiko nicht ganz zu vermeiden ist
- Die Risikoakzeptanz, die eine ständige Überwachung zur Folge hat.

Hier gilt es, zusätzlich korrektive Maßnahmen zu definieren, um geeignete Möglichkeiten zur Schadensreduzierung, z. B. durch erprobte Notfallpläne, zu haben.


Sobald die Rahmenbedingungen und der Prozess für das Risikomanagement festgelegt sind, beginnt die wichtigste und gleichzeitig schwierigste Phase.

#### Phase 4: Der Betrieb des Risikomanagements als Regelprozess

- Die identifizierten Risiken müssen beobachtet und regelmäßig berichtet werden.
- Es gilt, neue Risiken zu identifizieren und zu melden.
- Schulungen und ggf. Unterweisungen zur Risikovorbeugung werden durchgeführt.

Der Aufwand für das Risikomanagement sollte durch eine kontinuierliche Verbesserung schrittweise reduziert werden.

Version 2.0	Ersteller:	Freigegeben:	Seite 14 von 31
01.01.2017	Thomas Mück	KGF,QMB	BRK KV Hof

 <b>Bayerisches Rotes Kreuz</b>	Bayerisches Rotes Kreuz – Kreisverband Hof	Extern
	QM - Handbuch	

Es werden neue Forderungen aus dem Management oder Controlling sowie neue gesetzliche Rahmenbedingungen oder geänderte Standards ihren Weg in das laufende Risikomanagement finden, was die Bewertung von bereits identifizierten Risiken verändern oder neue Risiken hervorbringen kann.

Eine offene Kommunikation zwischen Führungsetage und Mitarbeitern ist hierfür das erforderliche Fundament. Beim Risikomanagement muss jedoch zwischen kommunizierbaren und nicht kommunizierbaren Risiken unterschieden werden, denn letztere ziehen die Einschränkung des Adressatenkreises aufgrund ihrer Brisanz nach sich. Dies wird durch eine klare Rollendefinition in der „Risikoorganisation“ mit Verantwortungen und Befugnissen transparent für alle geregelt. (Bsp.: Umgang mit dem Thema Kindeswohlgefährdung)

### **Ziel des Risikomanagementes: Aus Risiken Chancen machen!**

Es stärkt eine Kultur der präventiven Herangehensweise in der Organisation. Themen, die für das Unternehmen brisant werden können, werden erkannt und vorab durchleuchtet, sodass das Eintreten dieser Risiken gesenkt werden kann und im Falle eines Falles mehrere mögliche Varianten zum Umgang mit der eingetretenen Gefahr zur Verfügung stehen. Plötzliche Umsatzeinbußen, Ausfälle in der Datenverarbeitung, Hackerangriffe, ein Brand im Pflegeheim oder Kindergarten verlieren zwar nicht den Schrecken, können aber durch geeignete und vorab definierte Korrekturmaßnahmen in ihrer Auswirkung deutlich gemildert werden.

Bei einem zusätzlichen Informationsgewinn werden so gleichzeitig mögliche Kosten für das Unternehmen gesenkt. Erfolgreiches Risikomanagement ist also auch wesentlich mehr als nur die Erfüllung gesetzlicher Rahmenbedingungen. Durch das Erkennen von Chancen und den Vertrauensbonus der Kunden trägt es dazu bei, den Wettbewerbsvorteil zu sichern. Und das in einem individuellen Rahmen, der auf die jeweiligen Bedürfnisse der Organisation abgestimmt umgesetzt wird.

### **Vorbeugungsmaßnahmen**

Um das Auftreten von Fehlern und im schlimmeren Fall das Wiederholen von Fehlern (und den damit einhergehenden Kosten und Imageschäden) zu minimieren, liegt unser Hauptaugenmerk auf Vorsorge und Prävention. Korrektur oder Nachbesserung (sofern im Rettungsdienst überhaupt möglich) sollten unter allen Umständen vermieden werden.


Zuständig und Verantwortlich neben den Fachkräften der einzelnen Bereiche sind alle im Rettungsdienst des BRK Kreisverband Hof Mitwirkende.

### **6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung**

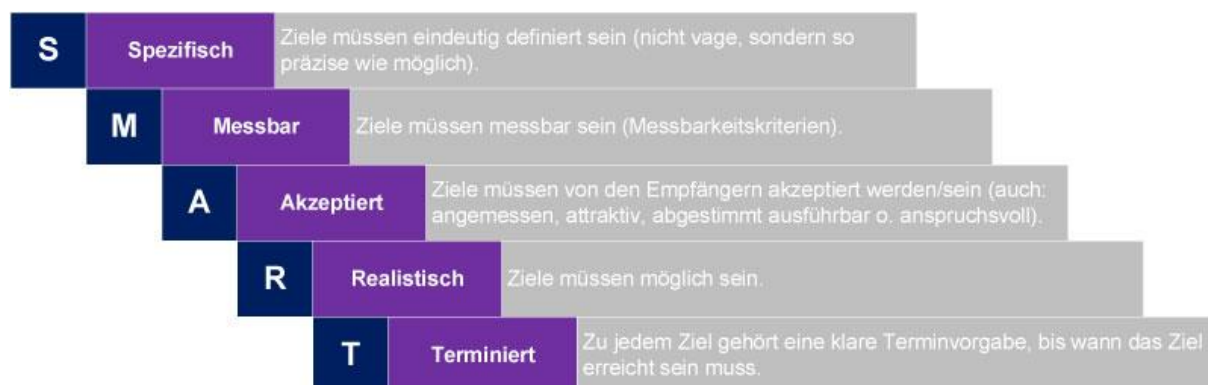
Für jeden definierten Prozess des Rettungsdienstes werden messbare Ziele festgelegt und regelmäßig auf Erfüllbarkeit und Erfüllungsgrad geprüft.

Im Rahmen der Bewertung des QM-Systems werden jährlich aktuelle abrechenbare Qualitätsziele für das Folgejahr formuliert. Die Qualitätsziele für die ins QM-System einbezogenen Einrichtungen werden durch das Einrichtungsteam entwickelt, durch die Leiter der einzelnen Bereiche zusammengefasst/ formuliert (SMART beachten), vom Vorstand/ Geschäftsführung freigegeben und in den Einrichtungen veröffentlicht.

Version 2.0	Ersteller:	Freigegeben:	Seite 15 von 31
01.01.2017	Thomas Mück	KGF,QMB	BRK KV Hof

 <b>Bayerisches Rotes Kreuz</b>	Bayerisches Rotes Kreuz – Kreisverband Hof	Extern
	QM - Handbuch	

Die Kriterien, die an ein Ziel zu stellen sind, werden dabei auf fünf wesentliche Kriterien reduziert. Ein Ziel ist nur dann SMART, wenn es diese fünf Bedingungen erfüllt!



„Die Qualität unserer Ziele bestimmt die Qualität unserer Leistungen.“ Christof Schreiber

### 6.3 Planung von Änderungen

Das Qualitätsmanagement-System des BRK Kreisverbands Hof passt sich flexibel, den sich verändernden Bedingungen unserer Organisation an.


Die Qualitätsplanung basiert auf den Ergebnissen der Bewertung des Qualitätsmanagement-systemes in der jährlichen Managementbewertung. Durch die Ermittlung der diesbezüglichen Kundenforderungen und der branchenüblichen Entwicklung werden die Vorgaben für dessen Weiterentwicklung definiert. Darin eingeschlossen sind die erforderlichen finanziellen und personellen Mittel. Die Planung schließt auch die Durchführung von internen Audits ein.

Das Qualitätsmanagementsystem ist im Qualitätsmanagementhandbuch dokumentiert und durch den einzelnen Kapiteln zugeordneten Verfahrensanweisungen untersetzt. Die Verfahrensanweisungen werden im Bedarfsfall durch präzisierende Arbeitsanweisungen und Prüfanweisungen ergänzt. In den genannten Unterlagen ist jeweils auch die Dokumentation verbindlich festgelegt. Da die Dienstleistungen nach den vom Gesetzgeber vorgegebenen Richtlinien erbracht werden, ergeben sich einheitliche Verfahrensabläufe. Durch diese einheitlichen Verfahrensabläufe im Dienstleistungsprozess werden die Schnittstellen zwischen den Prozessen definiert und durch Arbeitsanweisungen und Verweise auf mitgeltende Dokumente geregelt. Damit entspricht die Qualitätsplanung einer Anpassung der Festlegungen zur Beurteilung der erbrachten Dienstleistung an sich ändernde Rahmenbedingungen.

„Sollte der Benutzer einen Vorschlag auf Änderung von Festlegungen und Textpassagen unterbreiten, so hat dies schriftlich bzw. per E-Mail ([mueck@kvhof.brk.de](mailto:mueck@kvhof.brk.de)) und formlos an den QMB zu erfolgen.“

Version 2.0	Ersteller:	Freigegeben:	Seite 16 von 31
01.01.2017	Thomas Mück	KGF,QMB	BRK KV Hof



 <b>Bayerisches Rotes Kreuz</b>	Bayerisches Rotes Kreuz – Kreisverband Hof	Extern
	QM - Handbuch	

## Abschnitt 7 Unterstützung

### 7.1 Ressourcen

Die Leitung des Rettungsdienstes stellt die benötigten Ressourcen zur Einhaltung der gesetzlichen Forderungen und der von uns definierten Standards sicher. Dies geschieht unter dem Aspekt der Wirtschaftlichkeit und im Einklang mit der Haushaltsplanung des Kreisverbandes Hof des Bayerischen Roten Kreuzes.

#### 7.1.1 Allgemeines

Als wertvollste Ressource unseres Kreisverbandes gelten unsere Mitarbeiter. Sie sind nicht nur ein Teil unseres Wertschöpfungsprozesses, sondern vielmehr ein positiver Imagefaktor. Um unsere Mitarbeiter auf dem neuesten Stand zu halten, bieten wir neben den gesetzlich vorgeschriebenen Fort- und Weiterbildungen noch eine Vielzahl zusätzlicher Bildungs- und Qualifizierungsmöglichkeiten an.

Um eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit zu erreichen, schaffen wir möglichst optimale Arbeitsbedingungen mit einer überschaubaren, strukturierten Organisation, verständlichen Verfahrensbeschreibungen und einem, auf die Bedürfnisse des Rettungsdienstes zugeschnittenen, Arbeitsmaterial.

Wir versuchen die Arbeitsumgebung den Wünschen unserer Mitarbeiter anzupassen, wo es uns im Rahmen der vorhandenen Infrastruktur und finanziellen Mittel möglich ist.

Verbesserungsvorschläge, Anträge auf Veränderungen, Beschaffungen und Investitionen können jederzeit vorgebracht, bzw. eingereicht werden.

#### 7.1.2 Personen

Verweis auf Anhang A5 Organigramm

#### 7.1.3 Infrastruktur

Verweis auf Abschnitt 0.1 Organisationsprofil


Die Beurteilung der Arbeitsbedingungen erfolgt durch die externe Sicherheitsfachkraft. Es werden arbeitsplatzspezifische Gefährdungen ermittelt und beurteilt. Für alle relevanten Arbeitsplätze im Unternehmen liegen Gefährdungsbeurteilungen vor, auf deren Grundlage erforderliche Maßnahmen festgelegt und umgesetzt werden. Die Wirksamkeit der umgesetzten Maßnahmen wird in verschiedenen Arten von Begehungen (Arbeitsschutz, Brandschutz, Datenschutz, Hygienebegehungen etc.) bzw. in internen Audits regelmäßig überprüft. Des Weiteren werden die aktuellen Betriebsanweisungen, Sicherheitsdatenblätter und ein aktuelles Arbeits- und Gefahrstoffverzeichnis in jeder Einrichtung vorgehalten. Entsprechende Unterweisungen erfolgen nachweislich jährlich in den Einrichtungen.

#### 7.1.4 Prozessumgebung

Verweis auf Prozesslandkarte

#### 7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung

Version 2.0	Ersteller:	Freigegeben:	Seite 17 von 31
01.01.2017	Thomas Mück	KGF,QMB	BRK KV Hof

 <b>Bayerisches Rotes Kreuz</b>	Bayerisches Rotes Kreuz – Kreisverband Hof	Extern
	QM - Handbuch	

Unsere Produkte werden kontinuierlich auf ihre Anwendbarkeit überprüft. Wartungs- und Justierungsmaßnahmen, sowie messtechnische und sicherheitstechnische Kontrollen werden ausschließlich von berechtigten Organisationen durchgeführt.

### 7.1.6 Wissen der Organisation

Das Wissen der Organisation ist das Wissen, das organisationsspezifisch ist; es wird im Allgemeinen durch Erfahrung erlangt. Es sind Informationen, die im Hinblick auf das Erreichen der Ziele der Organisation angewendet und ausgetauscht werden.

Es gilt dieses Wissen langfristig, universell und wo notwendig individuell zu erhalten. Folgende Methoden und Instrumente für den systematischen Umgang mit Wissen im Unternehmen kommen beim BRK Kreisverband Hof zur Anwendung:

#### Methoden und Instrumente

Wissen erzeugen	Befragungen zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit
Wissen speichern	Einsatz technischer Hilfsmittel zur Dokumentation von Wissen, zum Bsp. standardisierte Verzeichnisstrukturen, Qualido, Dokumentenserver
Wissen verteilen	Durchführung von Expertenbriefings bei ausscheidenden Mitarbeitern – „Wissenstransfer zwischen den Generationen“. Durch Dienstbesprechungen und Fortbildungen
Wissen anwenden	Checklisten oder Verfahrensanweisungen, um in wiederkehrenden Aufgaben die Qualität der Arbeitsergebnisse zu sichern

## 7.2 Kompetenz

Im KV Hof gibt es für alle im Bereich Rettungsdienst tätigen Mitarbeiter, verbindliche Stellenbeschreibungen. In diesen sind sowohl die Funktion, die Kompetenzen als auch das jeweilige Unterstellungsverhältnis geregelt. Die Struktur des Rettungsdienstes ist in einem Organigramm dargelegt. Die Stellenbeschreibungen und das Organigramm sind im Anhang des Qualitätsmanagement-Handbuchs (QMH) zu finden und werden bei Bedarf aktualisiert.

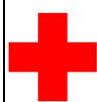
## 7.3 Bewusstsein

Neu eingestellte Mitarbeiter werden in die Qualitätspolitik, die relevanten Qualitätsziele und in das Qualitätsmanagementsystem des BRK Kreisverbandes Hof umfassend und dokumentiert eingewiesen. Mit der Einweisung werden die Mitarbeiter die Mitarbeiter sensibilisiert und die Folgen einer Nichterfüllung der Anforderungen erläutert.


## 7.4 Kommunikation

Die interne und externe Kommunikation mit dem QMB erfolgt über die allgemein üblichen Kanäle, wie das persönliche / fernmündliche Gespräch, per Brief oder Email ([mueck@kvhof.brk.de](mailto:mueck@kvhof.brk.de)). Beschwerden, Verbesserungsvorschläge, Fehlermeldungen müssen über die entsprechenden Formulare übermittelt werden.

Version 2.0	Ersteller:	Freigegeben:	Seite 18 von 31
01.01.2017	Thomas Mück	KGF,QMB	BRK KV Hof



	Methode	Informiert		Worüber	Wann	Nachweis
		Wer	Wen			
	Personalver- sammlung	Personal- rat	Belegschaft	Information zur Lage der Einrichtungen, Strategie, Ergebnisse der Geschäftstätigkeit	nach Bedarf, mind. 1x pro Jahr	Protokoll
	Wachleiter- besprechung	LRD  Leiter der Rettungs- wachen	LT der Rettungs- wachen  Mitarbeiter	Aktuelle Information zur Lage der Einrichtungen, Vorhaben und Ergebnisse der Geschäftstätigkeit  Zur Lage der jeweiligen Einrichtung und Ergebnisse der Geschäftstätigkeit in ihrer Einrichtung	nach Bedarf, mind. 4x pro Jahr	Protokoll
	Dienstbe- sprechungen	RDL o. WL	MA	Optimierung der Arbeit	4x pro Jahr	Protokoll
	Kurzberatungen (Blitzrunden)	RDL o. WL	WL / MA	Aktuelle Informationen aus allen Bereichen, Fachübergreifende Zusammenarbeit	Bei Bedarf	Protokoll
	Teamberatung	RDL / stv. RDL	MA des jeweiligen Teams	Optimierung der Arbeit	wöchentlich	Protokoll
	Qualitätszirkel/ Arbeitsgruppen/ Bsp.: Hygiene, Standards etc.	QB bzw. LT Arbeits- gruppe	Mitglieder Zirkel/ AG	Optimierung der Arbeitsprozesse, themenspezifische Bearbeitung von Aufgaben	nach Bedarf, mind. 1x pro Jahr	Protokoll
	Persönliches Gespräch/ Mitarbeiter- gespräch	RDL / WL	jeder MA	Regelungsbedarf im unmittelbaren Arbeitsumfeld, Meinungsbarometer, Arbeitsleistung, Mitarbeiterentwicklung und Förderung	jährlich und bei Bedarf	Protokoll
Dienstüber- gaben	MA im Dienst	MA im Folgedienst	Aktuelle Informationen über Besonderheiten zur Dienstleistungserbringung	Schicht- wechsel	Dokumentation „rote Mappe“	
schriftlich	Öffentlicher Aushang (Aufenthalts- raum)	RDL / WL / PR / QMB / Hygiene /	MA	allgemeine Informationen an die MA, Informationen zum QMS	nach Bedarf	Ordner „Aushänge Info- Tafel“


 <b>Bayerisches Rotes Kreuz</b>	Bayerisches Rotes Kreuz – Kreisverband Hof	Extern
	QM - Handbuch	

## 7.5 Dokumentierte Information

Dokumentierte Informationen können in Papierform oder vorzugsweise digital geführt werden. Nachfolgende dokumentierte Informationen sind vom Unternehmen als Nachweise zu führen.

- Nachweis über den strukturellen Aufbau der gesamten dokumentierten Information. (Die Zuordnung der Inhalte zu den Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2015 muss erkennbar sein. Idealerweise sollte sich die Struktur der dokumentierten Information am Aufbau der DIN EN ISO 9001:2015 orientieren.)
- Prozesslandschaft/Prozesslandkarte neue Norm
- Liste/Übersicht aller dokumentierten Informationen und deren Merkmale (z.B. Prozesse, Anweisungen, Vorlagen, Formblätter)
- Liste Aktuelle QM Unterlagen
- Inkraftsetzungsnachweis des QM-Systems gemäß DIN EN ISO 9001:2015 durch die Geschäftsführung/ Vorstand
- in der Präambel - Kapitel III - QMH
- Kontextbeschreibung der Organisation
- in Kapitel 4 - QMH
- Aufzeichnungen, die belegen, dass die internen Audits und die Managementbewertung (zumindest größtenteils) bereits nach den Vorgaben der DIN EN ISO 9001:2015 durchgeführt wurden. (Auditprogramm und Ergebnisse von Audits – VA9.2- Interne Audits, Managementbewertung – VA 9.3- Managementbewertung)
- in VA 9.2 Interne Audits und VA 9.3 Managementbewertung und entsprechenden jährlichen Aufzeichnungen
- Übersicht der Kern- und Unterstützungsprozesse und deren Wechselwirkungen
- in Unternehmensspezifische Prozesslandkarte
- Für die Kernprozesse müssen Nachweise für die Umsetzung des sogenannten risikobasierten Ansatzes vorhanden sein in Form einer **kernprozessbezogenen Risikobewertung** inklusive Maßnahmenbeschreibung, wie mit den identifizierten Risiken verfahren werden soll.
- 
- Prozessdokumentationen/Prozessbeschreibungen, deren Wechselwirkungen und Aufzeichnungen
- 
- **Anwendungsbereich der Norm, Qualitätspolitik und Qualitätsziele** (inkl. Vorgaben zur Erreichung der Ziele)
- 
- Kalibrierung und Verifizierung von Ressourcen zur Überwachung und Messung
- Übersicht Prüf- und Messmittel im Bereich Rettungsdienst / entsprechende VA**
- **Kompetenznachweise von Mitarbeitern**

Version 2.0	Ersteller:	Freigegeben:	Seite 20 von 31
01.01.2017	Thomas Mück	KGF,QMB	BRK KV Hof

 <b>Bayerisches Rotes Kreuz</b>	Bayerisches Rotes Kreuz – Kreisverband Hof	Extern
	QM - Handbuch	

Personalakte und persönlicher Fort- und Weiterbildungsnachweis, Stellenbeschreibungen, Anforderungsprofile, Einarbeitungsnachweise.

- Lenkung interner und externer dokumentierter Informationen

Kapitel 4.4 - QMH

- Prozessdurchführung und Produkt-/Dienstleistungskonformität

VA 8- (der jeweiligen Einrichtungsform – Bsp.: VA 8- KITA)

- Entwicklung (Begründet derzeit nicht angewendet)

Begründung der Nichtanwendung im Kapitel 1 QMH

- Beurteilung, Auswahl und Leistungsüberwachung von externen Anbietern

jährliche Lieferantenbewertung

- Aufrechterhaltung zur Rückverfolgbarkeit von Produkten und Dienstleistungen

Verwendung von Handzeichen bei der Nachweisführung bzw. persönliche EDV-Zugänge jedes Mitarbeiters bei elektronischer Nachweisdokumentation

- Kundeneigentum

Regelungen dazu im Betreuungsvertrag und in entsprechenden VA´s

- Ergebnisse der Bewertung von Änderungen, Zuständigkeiten und notwendigen Tätigkeiten, Nachweise zur Freigabe von Produkten und Dienstleistungen

Bsp.: Kundenbefragung, Evaluation Fortbildung, lfd. Mitarbeitergespräche etc.

- Kundenzufriedenheit – VA Beurteilung der DL-Qualität durch den Kunden

wird jährlich in jeder Einrichtung individuell erhoben und fließt als Eingabe in die jährliche Managementbewertung mit ein.

- Datenanalyse

Controlling Bericht , Rückmeldezahlen aus ZAST, LGST.....

- Art der Nichtkonformität sowie jeder getroffenen Maßnahme/ Nichtkonforme Prozessergebnisse, Produkte, Dienstleistungen und Korrekturmaßnahmen

VA- Beschwerdemanagement/ negative Kundenrückmeldungen

- Ergebnisse von Korrekturmaßnahmen

Zentrale Maßnahmeplanung und Verfolgung


### 7.5.1 Allgemeines

Die Unterlagen, welche zum Aufbau und Erhalt, sowie für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess notwendig sind, werden gekennzeichnet, gelenkt und gelagert.

### 7.5.2 Erstellen und Aktualisieren

Folgende Dokumente und Aufzeichnungen werden zentral oder in Arbeitsgruppen erstellt, bewertet und evtl. einer Revision unterzogen. Sie werden erst nach Freigabe durch den QMB veröffentlicht.

Version 2.0	Ersteller:	Freigegeben:	Seite 21 von 31
01.01.2017	Thomas Mück	KGF,QMB	BRK KV Hof

 <b>Bayerisches Rotes Kreuz</b>	Bayerisches Rotes Kreuz – Kreisverband Hof	Extern
	QM - Handbuch	


- Qualitätsmanagementhandbuch
- Prozess- bzw. Verfahrensanweisungen
- Ausgelagerte Dokumente aus dem QMH (z.B. das Ernennungsschreiben zum Beauftragten der obersten Leitung)
- Prüfprotokolle
- Schulungsnachweise
- Aufzeichnungen über Besprechungen, Audits, Managementbewertungen etc.

### 7.5.3 Lenkung von dokumentierter Information

Verweis auf Anhang F (Dokumente und Aufzeichnungen)

Die Lenkung von Dokumenten entspricht den Vorgaben des Qualitätsmanagement-Handbuch. Die Verfahrensbeschreibung dazu befindet sich im Anhang.

Version 2.0	Ersteller:	Freigegeben:	Seite 22 von 31
01.01.2017	Thomas Mück	KGF,QMB	BRK KV Hof

 <b>Bayerisches Rotes Kreuz</b>	Bayerisches Rotes Kreuz – Kreisverband Hof	Extern
	QM - Handbuch	

## Abschnitt 8 Betrieb

### 8.1 Betriebliche Planung und Steuerung

Unsere Dienstleistungsprozesse unterliegen einem stringenten Planungs-, Anforderungs- und Bewertungssystem. Das bedeutet, dass jeder Prozess, bevor er in unser Dienstleistungsportfolio aufgenommen wird, erst auf theoretischer Basis geprüft und bewertet wird, ob er den von uns selbst definierten Qualitätsansprüchen genügt. Zudem muss sich ein neuer Prozess in unser QMS einfügen (bezüglich der Wechselwirkung mit anderen Prozessen).

Nach erfolgreichem Durchlauf der Verifizierungsphase, muss ein Dienstleistungsprozess die Validierungsphase, d.h. er muss seine Praxistauglichkeit beweisen, bestehen. Danach wird der Prozess in unser Dienstleistungsspektrum aufgenommen.

### 8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

Wir verstehen uns als einen kundenorientierten Dienstleister. Die vom Kunden direkt oder indirekt an uns gestellten Forderungen versuchen wir, im Rahmen unserer Möglichkeiten und unter Beachtung der gesetzlichen Rahmenbedingungen, zu erfüllen.

#### 8.2.1 Kommunikation mit den Kunden

Es werden nicht nur die positiven Rückmeldungen, sondern auch die Beschwerden von Kunden dokumentiert. Dazu hat der Rettungsdienst des KV Hof ein Beschwerde- und Fehlermanagement eingeführt. Wir betrachten Beschwerden von Kunden nicht als negative Kritik, sondern als Ansporn uns verbessern zu können.

#### 8.2.2 Bestimmung von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen

Durch gezielte Kundenbefragungen versuchen wir die Anforderungen unserer Kunden an unsere Dienstleistungen zu ermitteln. Zudem stellen gesetzliche Vorgaben und unsere Qualitätsphilosophie weitere Anforderungen an den Dienstleistungsprozess dar.

#### 8.2.3 Überprüfung von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen

Im KV Hof des Bayerischen Roten Kreuzes wird stets geprüft, ob wir die an uns gestellten Anforderungen erfüllen.


#### 8.2.4 Änderungen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

### 8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen

Der Bereich Rettungsdienst des KV Hof betreibt keine Entwicklung von Dienstleistungen. Siehe Punkt 4.3 Anwendungsbereich des QMS

Begründung: Da Leistungserbringung ausschließlich auf gesetzlichen und behördlichen Vorgaben erbracht werden und damit keine Entwicklung von neuen Produkten oder Dienstleistungen erfolgen kann.

Version 2.0	Ersteller:	Freigegeben:	Seite 23 von 31
01.01.2017	Thomas Mück	KGF,QMB	BRK KV Hof

 <b>Bayerisches Rotes Kreuz</b>	Bayerisches Rotes Kreuz – Kreisverband Hof	Extern
	QM - Handbuch	

## 8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen

Die Beschaffung unterliegt standardisierten Kriterien. Unser Augenmerk liegt dabei auf dem besten „Preis-Leistungs-Verhältnis“. Um dies zu erreichen, treffen wir, soweit in unseren Händen, eine Lieferantenauswahl nebst Beurteilung.

### 8.4.1 Allgemeines

Der BRK Kreisverband Hof hält sich, soweit machbar, an die vorgeschlagenen Lieferanten des Strategischen Einkaufs.

Die Einkaufsorganisation des Bayerischen Roten Kreuzes ist eine übergreifende Organisationseinheit, in der die Landesgeschäftsstelle des BRK unter der starken Einbindung der Bedarfsträger die Funktion des strategischen Einkaufs für sämtliche Gliederungen des BRK gemeinsam umsetzt.

#### Deren Ziele sind:


- professionelles Management des Beschaffungsvolumens für das gesamte BRK
- Bündelung der Einkaufsmacht des BRK zur nachhaltigen Optimierung der Preiskonditionen für die im Verbund bezogenen Waren und Dienstleistungen
- Sicherstellung von optimalen Liefer- und Servicebedingungen durch unsere Lieferanten
- Sicherstellung eines einheitlichen Qualitätsmanagements für alle Einheiten

Das Team "strategischer Einkauf" bietet den Gliederungen und Einrichtungen des Bayerischen Roten Kreuzes neben dem reinen Vertragsmanagement eine Reihe von begleitenden bzw. unterstützenden Dienstleistungen an:

- Abschluss von Lieferantenverträgen und transparente Darstellung der Konditionen für das BRK
- Newsletter zu Marktanalysen, Trends etc. im Beschaffungsmarkt
- Entwicklung und nachhaltige Optimierung von Material- und Lieferantenstrategien für das BRK
- Installation eines übergreifenden Lieferantenmanagements unter Einbindung der Bedarfsträger
- Installation eines einheitlichen Beschwerdemanagements für alle Einheiten
- Informationsplattform zum Thema "Beschaffung"
- Bereitstellung einer Lieferantendatenbank inkl. der zuständigen Ansprechpartner
- Unterstützung bei Ausschreibungen (VOL/VOB)
- Beratung zu allen relevanten Einkaufsthemen

Version 2.0	Ersteller:	Freigegeben:	Seite 24 von 31
01.01.2017	Thomas Mück	KGF,QMB	BRK KV Hof



 <b>Bayerisches Rotes Kreuz</b>	Bayerisches Rotes Kreuz – Kreisverband Hof	Extern
	QM - Handbuch	

### Vorgehensweise:

- Definition sowie Umsetzung einer Lieferanten- und Materialgruppenstrategie in Abstimmung mit Vertretern von Gliederungen und Einrichtungen
- Vorbereitung und Umsetzung von Rahmenvertragsverhandlungen gemäß der definierten Zielsetzung in Bezug auf Preis-, Logistik-, Service- und Qualitätsanforderungen
- Abschluss von Lieferantenverträgen inkl. Definition von Pflichtenheften
- Kommunikation der Vertragskonditionen
- Installation eines Lieferanten- und Vertragsmanagements
- verbandsinternes Controlling der Umsetzung

### 8.4.2 Art und Umfang der Steuerung

Verweis an die Arbeitsgruppe Strategischer Einkauf der LGST

Zukünftig wird der weitere Bedarf von Produkten und Dienstleistungen an die Arbeitsgruppe Strategischer Einkauf weitergegeben.

### 8.4.3 Informationen für externe Anbieter

Verweis an die Arbeitsgruppe Strategischer Einkauf der LGST

## 8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung

Unsere Qualitätsphilosophie dient als Maßgabe für unsere Dienstleistungserbringung. Wir lenken und überwachen unsere, für die Wertschöpfung relevanten, Prozesse.

### 8.5.1 Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung

Unsere Kern-, Schlüssel- und Unterstützungsprozesse sind durch Verfahrensbeschreibungen definiert. Sie sind mit Zielvorgaben versehen, werden überwacht und bewertet.


### 8.5.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Jede, von uns erbrachte, Dienstleistung kann vom Zeitpunkt ihrer Erbringung bis zur Erledigung rückverfolgt werden. Dafür sind geeignete Qualitätsdokumente, nach gesetzlichen und internen Aufbewahrungsfristen, vorgehalten.

### 8.5.3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter

Der Rettungsdienst des KV Hof schützt und bewahrt das Eigentum unserer Kunden. Hierzu zählen nicht nur materielles, sondern auch geistiges Eigentum oder personenbezogene Daten. Sollte es trotz aller Sorgfalt zu einer Beschädigung oder zum Verlust von Kundeneigentum kommen, regelt ein beschriebenes Verfahren die Vorgehensweise.

Version 2.0	Ersteller:	Freigegeben:	Seite 25 von 31
01.01.2017	Thomas Mück	KGF,QMB	BRK KV Hof

 <b>Bayerisches Rotes Kreuz</b>	Bayerisches Rotes Kreuz – Kreisverband Hof	Extern
	QM - Handbuch	

#### 8.5.4 Erhaltung

Durch intern definierte Vorgehensweisen sorgen wir bei eigenen oder hinzugekauften Produkten oder Dienstleistungen für deren Kennzeichnung, Verpackung, Lagerung und Schutz. Im Bereich der Lagerung wird das getrennte Lagern von defekten und funktionstüchtigen Produkten, sowie auf spezielle Lagerungsvorschriften bei verderblichen Produkten eingegangen.

#### 8.5.5 Tätigkeiten nach der Lieferung

Nach Erhalt der Lieferung werden sämtliche Produkte auf Vollständigkeit, ordnungsgemäßem Zustand, Konformität, Haltbarkeit und Preisbindung überprüft. Es folgt ein Abgleich mit der Auftragserteilung und die Freigabe der Rechnung an die Buchhaltung.

#### 8.5.6 Überwachung von Änderungen

Sollten Produkte eine Änderung erfahren wird diese bei der Wareneingangskontrolle festgestellt und geprüft ob das Produkt zum Einsatz kommen kann oder auf ein Alternativprodukt umgestellt werden muss. Es folgt eine Rücksprache mit dem Hersteller / Lieferanten oder der Arbeitsgruppe Strategischer Einkauf.

#### 8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen

Unsere Dienstleistungen sollen sowohl den erwarteten, intern definierten Qualitätsmerkmalen, als auch den von unseren Kunden erwarteten Anforderungen entsprechen.

Deshalb werden die Ergebnisse der Dienstleistungserbringung durch uns und bei Bedarf auch durch Externe überprüft.


Das Ergebnis dieser Prüfung wird dokumentiert und analysiert. Bei Abweichung werden zeitnahe Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen eingeleitet, um Wiederholungsfehler zu vermeiden.

Beschaffte Produkte oder Dienstleistungen werden Stichprobenartig auf die Erfüllung unserer Qualitätsmaßgaben geprüft.

#### 8.7 Entwickeln von Produkten und Dienstleistungen

Ein Fehler stellt eine inakzeptable Abweichung des Erwarteten dar. Tritt eine Abweichung auf, so ist diese zu dokumentieren, klassifizieren und zu bewerten. Geeignete Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen sind zu ergreifen.

Version 2.0	Ersteller:	Freigegeben:	Seite 26 von 31
01.01.2017	Thomas Mück	KGF,QMB	BRK KV Hof

 <b>Bayerisches Rotes Kreuz</b>	Bayerisches Rotes Kreuz – Kreisverband Hof	Extern
	QM - Handbuch	

## Abschnitt 9 Bewertung der Leistung

### 9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

Wir überprüfen regelmäßig unsere Prozesse, um diese auf Erreichung unserer Zielsetzung zu bewerten. Zudem versuchen wir unsere Arbeitsabläufe stetig zu optimieren.

#### 9.1.1 Allgemeines

Um einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu gewährleisten, setzen wir uns jedes Jahr neue Ziele und betrachten unser QMS nicht als starres, sondern als flexibles System, welches sich den sich verändernden Bedingungen anpasst. Wir hören nie auf uns und unsere Dienstleistungen zu hinterfragen und kritisch zu betrachten. Jeder Mitarbeiter des Rettungsdienstes, ob Haupt- oder Ehrenamtlich, kann und soll sich hinsichtlich möglicher Verbesserungspotentiale in das QMS einbringen. Eine innerbetriebliche Ideenbörse mit entsprechender Möglichkeit seine Vorschläge einzubringen wird im KV Hof implementiert.

#### 9.1.2 Kundenzufriedenheit

Nur über eine hohe Kundenzufriedenheit können wir uns am Markt gegenüber Konkurrenten im positiven Sinne abgrenzen und behaupten. Deshalb wird in regelmäßigen Abständen die Zufriedenheit unserer internen und externen Kunden analysiert. Die Auswertung und die Dokumente dieser Analyse fließen in unsere jährliche Managementbewertung ein.

#### 9.1.3 Analyse und Bewertung

Um unser QMS kontinuierlich zu verbessern, ermitteln wir in regelmäßigen Abständen den Grad unserer Kundenzufriedenheit.

Daraus resultierende Kritik oder Verbesserungsvorschläge nehmen wir ernst und versuchen gemeinsam Verbesserungspotentiale auszuschöpfen und diese zeitnah zu realisieren.

### 9.2 Internes Audit

Wir führen, um unsere Dienstleistungen zu reflektieren, nach einem festgelegten Zeit- und Themenplan interne Qualitätsgespräche durch. Diese werden nach einem beschriebenen Verfahren vollzogen. Festgestellte Abweichungen von unseren intern definierten Qualitätsstandards führen zu zeitnahen Korrektur- oder Vorbeugungsmaßnahmen die in der Managementbewertung enthalten sind.


### 9.3 Managementbewertungen

#### 9.3.1 Allgemeines

Die Leitung des Rettungsdienstes führt einmal im Jahr eine Managementbewertung durch. Sinn und Zweck dieser Bewertung ist es unser QMS auf Aktualität, Wirksamkeit und Verbesserungspotentiale zu prüfen.

Die Managementbewertung dient zudem zur Messung des Zielerreichungsgrades der vorangegangenen Ziele.

Version 2.0	Ersteller:	Freigegeben:	Seite 27 von 31
01.01.2017	Thomas Mück	KGF,QMB	BRK KV Hof

 <b>Bayerisches Rotes Kreuz</b>	Bayerisches Rotes Kreuz – Kreisverband Hof	Extern
	QM - Handbuch	

Das Ergebnis der Managementbewertung soll sein, dass sich unser QMS verbessert und für jedes Jahr neue Ziele definiert. Als Datengrundlage dienen die Ergebnisse interner und externer Audits, Kundeninformationen, Vorbeugungs- und Verbesserungsmaßnahmen und die Empfehlungen vorangegangener Audits.


### 9.3.2 Eingaben für die Managementbewertung sind

- Status von Maßnahmen vorheriger Managementbewertungen (Management Review 2015)
- Veränderungen bei internen / externen Themen die das QMS betreffen
- Informationen über die Leistung und Wirksamkeit des QMS einschließlich Entwicklung bei:
  - Der Kundenzufriedenheit und Rückmeldungen relevanter interessierten Parteien
  - Dem Umfang, in dem Qualitätsziele erfüllt wurden
  - Prozessleistung und Konformität von Produkten und Dienstleistungen
  - Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen
  - Auditergebnisse
  - Der Leistung von externen Anbietern
  - Der Angemessenheit von Ressourcen
  - Der Wirksamkeit von durchgeführten Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen
- Möglichkeiten zur Verbesserung
- Etc.

### 9.3.3 Ergebnisse der Managementbewertung sind

- Erreichungsgrad der Jahresziele
- Ggf. Definition von Jahreszielen für das kommende Jahr
- Möglichkeiten der Verbesserung
- Bedarf an Ressourcen
- Änderungsbedarf am QMS
- Auditplan für das Folgejahr
- Etc.

Version 2.0	Ersteller:	Freigegeben:	Seite 28 von 31
01.01.2017	Thomas Mück	KGF,QMB	BRK KV Hof

 <b>Bayerisches Rotes Kreuz</b>	Bayerisches Rotes Kreuz – Kreisverband Hof	Extern
	QM - Handbuch	

## Abschnitt 10 Verbesserung

### 10.1 Allgemeines

Unser Credo lautet: „ Wir sind gut, wollen aber ständig besser werden.“

Deshalb vergleichen wir permanent unsere Ist-Werte mit den definierten Zielen (Soll-Werte).

Das gibt uns die Möglichkeit zu erkennen, wie nah wir an der Zielerreichung sind und wo wir eventuell unsere Anstrengungen verstärken müssen.

Unsere Zielsetzungen für jedes Jahr zeigen auf, in welchen Bereichen wir uns verbessern wollen.

Die Mitarbeit am kontinuierlichen Verbesserungsprozess reduziert sich nicht nur auf die Teilnehmer an Qualitätszirkeln, sondern nimmt alle Mitarbeiter des Rettungsdienstes in die Pflicht.

### 10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

Ein Fehler stellt eine inakzeptable Abweichung des Erwarteten dar. Tritt eine Abweichung auf, so ist diese zu dokumentieren, klassifizieren und zu bewerten. Geeignete Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen sind zu ergreifen.

### 10.3 Fortlaufende Verbesserung

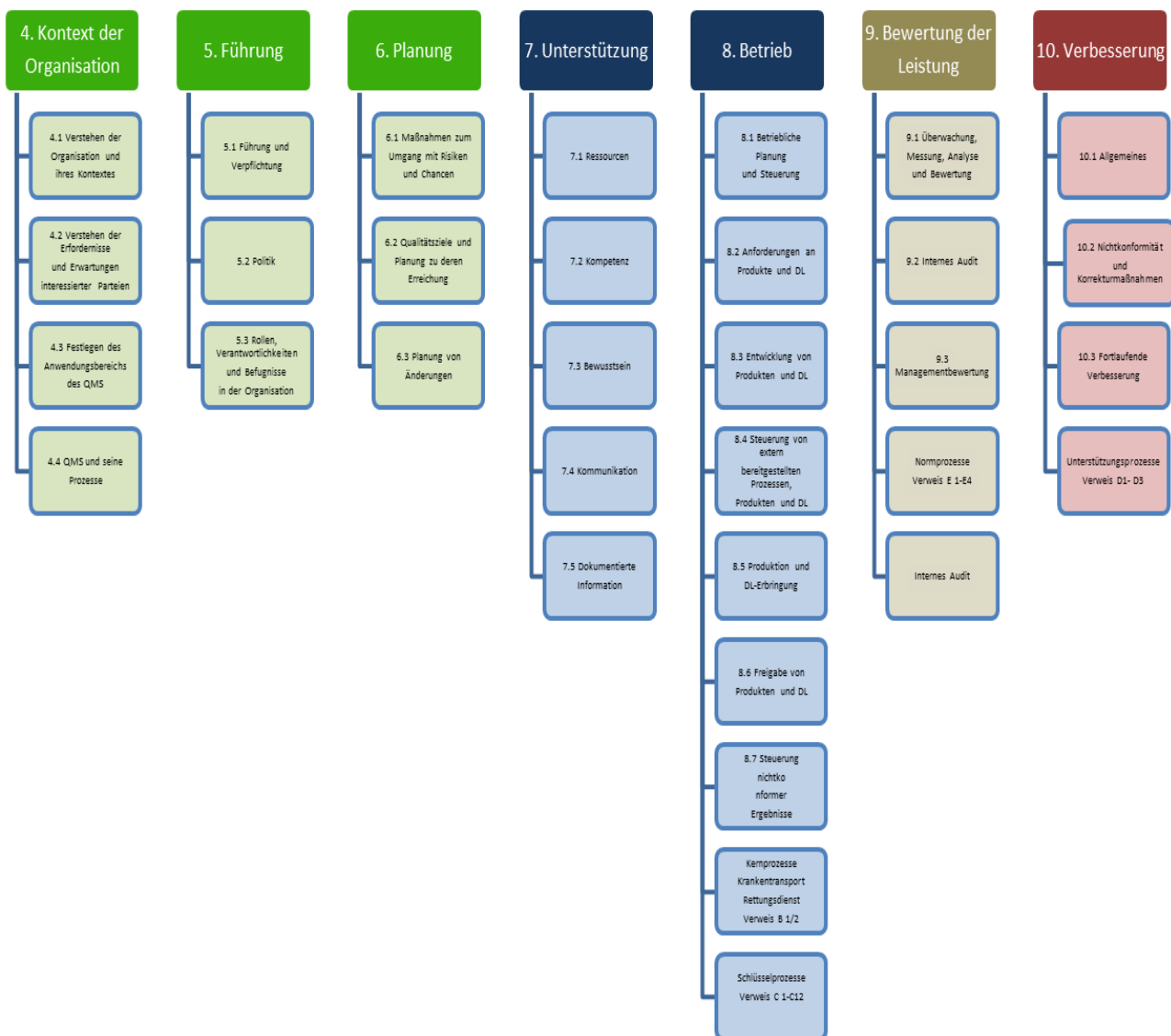
Bei festgestellten Abweichungen ist jeder im Rettungsdienst des BRK Kreisverband Hof Tätige verpflichtet, zeitnah eine Fehlermeldung auszufüllen und diese an die entsprechenden Stellen weiterzuleiten.

Mündliche Informationsweitergaben können hier durchaus unterstützend wirken, sind aber ohne eine schriftliche Fehlermeldung unzureichend.

Version 2.0	Ersteller:	Freigegeben:	Seite 29 von 31
01.01.2017	Thomas Mück	KGF,QMB	BRK KV Hof

## Qualitätsmanagement Prozesslandkarte DIN EN 9001:2015

0	Einleitung
1	Anwendungsbereich
2	Normative Verweisungen
3	Begriffe



### Der PDCA Zyklus

