



ASB DRK JUH
Rettungsdienst
Bielefeld gGmbH



MANAGEMENTHANDBUCH

23.02.2011



ISO 9001:2008
Qualitätsmanagement
Wir sind zertifiziert
Regelmäßige freiwillige
Überwachung nach ISO 9001:2008

Anschrift: **Artur-Ladebeck-Straße 83, 33617 Bielefeld**
Telefon: **05 21 32 98 80-0**, Telefax: **05 21 32 98 80-88**

E-Mail: info@asb-drk-juh-bielefeld.de, Internet: www.asb-drk-juh-bielefeld.de

Bank für Sozialwirtschaft Essen Konto 5 200 400 BLZ 370 205 00
Sparkasse Bielefeld Konto 61 021 606 BLZ 480 501 61

Gesellschafter: Arbeiter-Samariter-Bund Regionalverband Ostwestfalen-Lippe e.V.,
Deutsches Rotes Kreuz Kreisverband Bielefeld e.V., Johanniter-Unfall-Hilfe e.V. Berlin;
Sitz und Handelsregister: Bielefeld HRB 37530; Geschäftsführer: Heinrich Hofmann

Krankenwagen
*liegend und Tragstuhl
Tag & Nacht*

**Krankentransport
Stadt Bielefeld**

☎ (0521) 51-2301

*Für lebensbedrohliche
Erkrankungen und Verletzungen:*
Rettungsdienst und Notarzt

Notruf ☎ 112

Inhaltsverzeichnis

Titel	Seite
Inhaltsverzeichnis	3
Vorwort	4
Leitbild	6
Qualitätsziele 2010 / 2011	8
Prozesslandschaft	11
Organigramm	13
Nutzerhinweise	14
Geltungsbereich	16
Vorbeugungsmaßnahmen und Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) ...	18
Ausschlüsse	19

Hinweise

Aus Gründen der Lesbarkeit steht in den nachfolgenden Texten die männliche oder weibliche Form der Nennungen stellvertretend für die gleichberechtigten weiblichen und männlichen Funktionsbezeichnungen.

Die in diesem Managementhandbuch genannten Rahmendienst-, Verfahrensanweisungen und (Kern-) Prozessbeschreibungen sind bei der Geschäftsstelle und an allen Rettungswachen in elektronischer Form einzusehen.

Übersetzung, Nachdruck – auch von Abbildungen –, Mikroverfilmung, Vervielfältigung auf photomechanischem oder ähnlichem Wege oder im Magnettonverfahren, Vortrag, Funk- und Fernsehsendungen sowie Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen – auch auszugsweise – außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechts sind ohne schriftliche Zustimmung der ASB DRK JUH Rettungsdienst Bielefeld gGmbH unzulässig und strafbar. Die Erstellung von Vervielfältigungen auf photomechanischem oder ähnlichem Wege für dienstliche Zwecke ist den Mitarbeitern der ASB DRK JUH Rettungsdienst Bielefeld gGmbH gestattet.

Vorwort

Rettungsdienst und artverwandte Geschäftsfelder stellen einen Bereich der Dienstleistungsgesellschaft dar, der äußerst schwierig zu objektivieren ist. Dies liegt zum Teil am sehr weiten Spektrum an situativen Möglichkeiten, mit denen die Mitarbeiter insbesondere in der Notfallrettung konfrontiert werden. Andererseits besteht häufig eine erhebliche emotionale Beteiligung bei Helfern und Betroffenen. Die Bürger sind überwiegend davon überzeugt, dass „ihr“ Rettungsdienst die für sie bestmögliche Versorgung im Notfall sicherstellt. Krankentransport und Notfallrettung unterliegen in der Bevölkerung der Bundesrepublik Deutschland einerseits hohen Anforderungen, die aufgrund mangelnder fachlicher Urteilskraft des Einzelnen andererseits nur selten adäquat bewertet werden.

Der zunehmende Wettbewerb und das gestiegene Anspruchsniveau des Bürgers – den wir ab hier als Kunden bezeichnen wollen - stellen neue Anforderungen an eine zeitgemäße Unternehmensstrategie. In diesem Zusammenhang wird "Qualität" immer mehr zu einem strategischen Erfolgsfaktor. Langfristig werden daher nur die Organisationen - unabhängig von Branche und Betriebsgröße - konkurrenzfähig sein, denen es gelingt, das scheinbare Dilemma von Produkt-, Dienstleistungs- und Betreuungsqualität, Kostensenkung und Termintreue zu überwinden. Dies kann nur durch einen integrativen Managementansatz erreicht werden, der eine wirkliche Veränderung der gesamten Organisation und Unternehmenskultur erfordert.

Immer öfter nimmt man wahr, dass Unternehmen die Qualitätsprüfung nach Normen erfüllen. Nach international anerkannten Richtlinien vergebene Zertifikate bescheinigen, dass in diesen Firmen von der Rohprodukt-Anlieferung (z. B. Milch) bis zum Endprodukt (z. B. Joghurt) Arbeitsabläufe genau dokumentiert und ständig verbessert werden.

Die systematische Führung und Ausrichtung von Arbeitsprozessen nach DIN EN ISO 9001 ermöglicht die Beherrschung der Prozesse und damit überprüfbare Ergebnisse.

Ziel ist es, eine konstante Dienstleistungsgüte zu garantieren.

Die Hilfsorganisationen in Bielefeld haben sich seit 1988 nachdrücklich bemüht, in einer Arbeitsgemeinschaft eine notfallmedizinische Qualität zu erreichen, die den Standards in Deutschland entspricht, stellenweise gar Schrittmacher für diese ist. Voraussetzung eines sinnvollen Qualitätsmanagements ist die Festlegung des Standards, nach dem gearbeitet wird. Dieser medizinische und organisatorische Qualitätsstandard beschreibt gewissermaßen die Struktur- und Prozessqualität des Rettungsdienstes, die laufend evaluiert (Qualitätskontrolle) und gegebenenfalls korrigiert werden muss (Qualitätssicherung). Nicht zuletzt zur Sicherstellung dieser Prozesse wurden die Rettungsdienste von ASB, DRK und JUH in Bielefeld 2002 / 2003 in einem eigenständigen Betrieb als ASB DRK JUH Rettungsdienst Bielefeld gGmbH maximal gebündelt.

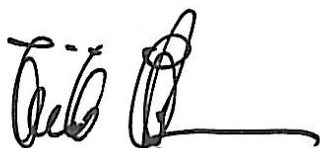
Vorwort

Die Qualität der Dienstleistungen der ASB DRK JUH Rettungsdienst Bielefeld gGmbH ist der wichtigste Erfolgsfaktor für die Dienstleistung selbst – der Mediziner sagt „die Qualität bestimmt das Outcome“. Unsere Kunden / Patienten / Auftraggeber erwarten eine gleichbleibend hohe Qualität und Zuverlässigkeit von uns. Bei vielen unserer Dienstleistungen hat der Kunde grundsätzlich die Möglichkeit, sich für einen anderen Anbieter zu entscheiden und muss deshalb immer wieder von Neuem von der Qualität unserer Dienstleistungen überzeugt werden. Der Geschäftserfolg auch unseres Unternehmens liegt somit in der Zufriedenheit seiner Kunden, d.h. in der Fähigkeit, Kundenanforderungen in Bezug auf Qualität, Kosten, Lieferpünktlichkeit und Servicebereitschaft zu erfüllen.

Um Qualität bieten zu können, müssen Rahmenbedingungen erfüllt sein. Das beginnt bei der Qualifikation der Mitarbeiter/innen, betrifft Ausstattung, Technik und Dienstleistungsangebote, heißt aber auch, Arbeitsabläufe so zu gestalten, dass möglichst wenig Fehlerquellen existieren. Die Normen-Reihe DIN EN ISO 9000 ff. bietet ein Modell "wie ein System des Qualitätsmanagements" gestaltet werden kann. Gesellschafter, Geschäftsführung und Betriebsleitung der ASB DRK JUH Rettungsdienst Bielefeld gGmbH haben im Herbst 2005 beschlossen, ein solches Managementsystem aufzubauen und einzuführen. Damit versprechen wir uns auch eine Erhöhung der Wettbewerbsfähigkeit und der Arbeitsplatzsicherung um den Kunden von unseren Leistungen zu überzeugen. Die Geschäftsführung und die Ärztliche Leitung verpflichten sich, für die Entwicklung, Verwirklichung und Verbesserung des Qualitätsmanagements sowie die Einhaltung der gesetzlichen und behördlichen Anforderungen Sorge zu tragen.

Qualitätsstandards profitieren aber auch von der Form in der sie gelebt werden. Nicht das verbissene Beharren auf notfallmedizinische Praktiken im Sinne von „das haben wir schon immer so gemacht“ sondern begründete Änderungen von Standards, die auf die Bewältigung des individuellen Einsatzfalles abzielen, sichern dem Rettungsteam den nötigen Einsatzerfolg und das dazu gehörende gute Gefühl. Qualitätsstandards müssen in jährlichen Qualitätszielen fortgeschrieben werden.

Das Managementsystem ist in Management-, Organisations- und Infohandbuch niedergelegt. Die Unterzeichner und die Qualitätsmanagementbeauftragten sind an konstruktiver Kritik und Hinweisen im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses nachdrücklich interessiert.



Heiner Hofmann
Geschäftsführer



Dr. med. Michael Korth
Ärztlicher Leiter

Leitbild

Wie alles kam

Eine der wichtigsten satzungsgemäßen Aufgaben von Arbeiter-Samariter-Bund, Deutschem Roten Kreuz und Johanniter-Unfall-Hilfe ist die Mitwirkung im Rettungsdienst. Um diese im Sinne und unter Mitwirkung aller verfügbaren Kräfte der Hilfsorganisationen zukunftsorientiert abzusichern haben ASB, DRK und JUH in Bielefeld diese eine gemeinnützige GmbH geschaffen. Sie ist die Basis, die den Mitarbeitern der Gesellschafter die Möglichkeit sichert, ihre höchsten Werte, die direkte und uneigennützig Hilfe, Kranken und Verletzten zukommen lassen zu können. Mit diesem Hintergrund arbeiten ASB, DRK und JUH seit 1991 beispielhaft und erfolgreich zusammen.

Wieso ein Leitbild ?

Die ASB DRK JUH Rettungsdienst Bielefeld gGmbH versteht sich als gemeinnütziger, sozialer Dienstleister. Dieses Selbstverständnis dokumentieren wir in diesem Leitbild, das als Maxime für unser Handeln gemeinsame Überzeugungen, Ziele und Verhaltensweisen zusammenfasst. Es soll als Richtschnur für tägliches Handeln dienen und ist unser selbst gegebener Bewertungsmaßstab, an dem wir unsere Arbeit messen lassen.

Menschlichkeit rund um die Uhr

Menschlichkeit ist der oberste Grundsatz unserer Tätigkeit. Unser Auftrag ist es, das Leben und die Gesundheit von Menschen zu schützen, menschliches Leiden unter allen Umständen zu verhindern oder zumindest zu lindern. Dabei setzen wir die verfügbaren Mittel rund um die Uhr allein nach dem Maß der Not und der Dringlichkeit der Hilfe ein. Unsere Hilfeleistung soll die Selbsthilfekräfte der Betroffenen stärken.

Patientenorientiert und ganzheitlich

Wir leisten Hilfe, ohne einen Unterschied zwischen Nationalität, ethnischer Herkunft, Religion, Geschlecht, sozialer Stellung und politischer Zugehörigkeit zu machen. Wir sehen uns ausschließlich als Helfer der Betroffenen, aber enthalten uns jederzeit der politischen, ethnischen oder religiösen Parteinahme. Jeder Mensch kann sich in seiner Not uneingeschränkt und voller Vertrauen an uns wenden; wir fragen nicht nach der Schuld. Wir sind allerdings nicht bereit, Unmenschlichkeit hinzunehmen und erheben deshalb, wo geboten, unsere Stimme.

Leitbild

Konstruktive Zusammenarbeit

Zur Erfüllung unserer Aufgaben kooperieren wir mit allen Institutionen und Organisationen aus Staat und Gesellschaft, die uns in Erfüllung unserer Ziele und Aufgaben behilflich sein können und / oder vergleichbare Zielsetzungen haben. Wir setzen auf Zusammenarbeit und stellen uns dem Wettbewerb mit Anderen. Wir verbessern ständig die Qualität unserer Dienstleistungen und ihre Wirtschaftlichkeit. Dies dokumentieren wir durch Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems.

Mitarbeiterorientiert

Unseren Auftrag können wir nur erfüllen, wenn wir Menschen für unsere Ziele und Aufgaben gewinnen. Von ihnen wird unsere Arbeit getragen, nämlich von engagierten, eigenständig arbeitenden, fachlich und menschlich qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Gleichwertigkeit und gegenseitiges Vertrauen kennzeichnen die gemeinsame Arbeit. Wir bieten die Gelegenheit, sich freiwillig und materiell uneigennützig für andere Menschen aktiv einzusetzen.

Wir fördern die fachliche und soziale Kompetenz auf allen Ebenen. Wir engagieren uns in der Ausbildung junger Menschen im Rettungsdienst und qualifizieren Führungskräfte.

Die Fortentwicklung der Leistungsfähigkeit der ASB DRK JUH Rettungsdienst Bielefeld gGmbH ist Aufgabe aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Diesem Ziel sind Führungskräfte besonders verpflichtet.

Kooperation statt Konfrontation

Im Bewußtsein der humanistischen, demokratischen und christlichen Tradition unserer Gesellschafter Arbeiter-Samariter-Bund, Deutsches Rotes Kreuz und Johanniter-Unfall-Hilfe, der wir verpflichtet sind, und herausgefordert durch die Nöte und Gefahren der Welt, wollen wir dem leidenden Menschen unserer Zeit beistehen.

Qualitätsziele 2010 / 2011

Rückblick

Für das vergangene Jahr 2010 haben wir uns mit Kennzahlen hinterlegte und überwachte Qualitätsziele gesetzt. In der Auswertung der sechs Aspekte stellen wir folgendes fest:

Kunden / Trägerin

Wir haben die Ressourcen in der Gefahrenabwehr weiter vernetzt. Infolge kurzfristiger Fahrzeugaussonderungen durch das Land NRW im Katastrophenschutz haben wir die Entwicklung eines modularen Konzeptes für einen Behandlungsplatz-50 NRW zurückgestellt. An Stelle dessen wurden fünf neue und vier gebrauchte Krankenwagen für die Einsatzeinheiten aller unserer Gesellschafter nach notfallmedizinischen Gesichtspunkten aufgerüstet und einheitlich ausgestattet. Als erster Rettungsdienstbereich in NRW haben wir die Helferinnen und Helfer aller Einsatzeinheiten in Bielefeld mit digitalen Meldeempfängern ausstatten können; für die Alarmierung nutzen wir das Netz des Feuerwehramtes der Stadt Bielefeld.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Wir haben 23 Jahre lang Zivildienstleistende im Rettungsdienst eingesetzt und motivierte, engagierte und gut qualifizierte junge Männer erleben dürfen. Rechtzeitig vor der Aussetzung des Zivildienstes konnten wir einen Ausbildungsgang zur 15-monatigen Rettungssanitäterausbildung auflegen um weiterhin Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in passender Anzahl zur Verfügung zu haben. In anderen Qualifikationsbereichen haben wir bedarfsangepasst Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiter qualifiziert um unsere Aufgaben mit einer Kompetenz erfüllen zu können, die dem Stand von Wissenschaft und Technik entspricht.

Arbeitssicherheit

Im Mittelpunkt jeder qualitätsorientierten Gesundheitsversorgung steht die Sicherheit des Patienten. Zwischenfälle, Ereignisse und Komplikationen, die als ungewolltes Ergebnis bei der Versorgung eines Patienten auftreten können, gefährden die Patientensicherheit. Deshalb haben wir als eine Strategie ihrer Vermeidung alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einer ganzjährigen Pflichtfortbildung „Tätigkeitsqualifizierung R“ unterzogen. Diese findet jährlich statt und hatte als ersten Schwerpunkt die Überprüfung, das Handling und das Fehlermanagement von Medizinprodukten. Zudem werden Fehler seit dem 4. Quartal in der Software Rlsys öffentlich gemeldet und bearbeitet.

Effektivität / Wirtschaftlichkeit

Aktuelle und zuverlässige Informationen sind für eine zeitnahe und zielorientierte Entscheidung unabdingbar. Ohne diese kann der Erfolg einer Maßnahme oder eines Einsatzes in Frage stehen.

Qualitätsziele 2010 / 2011

Der Leiter vom Dienst bzw. SEG Einsatzleiter verfügt über einen Datenzugriff auf sämtliche Kommunikationsmöglichkeiten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Gesellschaftern und Geschäftspartnern. Wir erarbeiten ein Konzept zur datengestützten Materialverwaltung und haben dafür zunächst die Materialvorhaltung umfassend mit der Trägerin und den anderen am Rettungsdienst und Katastrophenschutz Beteiligten abgestimmt.

Qualitätsmanagement

Zur nachhaltigen Qualitätssicherung im Rettungsdienst dokumentieren wir seit 1993 Einsätze der Notfallrettung. Nunmehr haben wir ein „Einsatzprotokoll Krankentransport“ entwickelt um die Dokumentation des Patientenzustandes besonders bei Übernahme und Übergabe auch im Krankentransport zu ermöglichen. Es befindet sich zurzeit in der Abstimmung mit der Trägerin des Rettungsdienstes und geht Anfang 2011 in Betrieb.

Sofern wir einzelne Ziele im Jahr 2010 nicht vollumfänglich erfüllt haben, werden wir diese im Jahr 2011 weiterverfolgen, um sie abschließend zu erreichen.

Ausblick

Auch für das laufende Jahr 2011 haben wir uns mit Kennzahlen hinterlegte und überwachte Qualitätsziele gesetzt:

Kunden

Bereits seit vielen Jahren stellen wir bei der Organisation von Sanitätswachdiensten einen Trend zu qualitativ hochwertigen Gefahrenanalysen und entsprechenden Konsequenzen für die Sicherheitskonzepte und die Ressourcenvorhaltung bei Sanitätswachdiensten fest. In den vergangenen Jahren waren wir an der Erstellung von Sicherheitskonzepten in Bielefeld immer beteiligt. **Wir überprüfen die von uns betreuten Veranstaltungen auf notwendige Sicherheitskonzepte** und erstellen diese in Absprache mit Veranstaltern und Behörden.

Beispiel: Wir stärken unsere eigenen Beratungsressourcen durch eine strukturelle und personelle Reorganisation des Geschäftsfeldes Sanitätswachdienste.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Die stetig zugenommene Einsatzmenge im Rettungsdienst in den letzten Jahren führt 2011 dazu, dass der bei vielen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beliebte 24 Stunden Dienst einer anderen Dienstform weichen muss. **Wir passen die Arbeitszeitregelung den Bedingungen des Einsatzdienstes an** und entwickeln ein Konzept zur Strukturierung und Sicherstellung der Besetzung des Dienstplanes.

Qualitätsziele 2010 / 2011

Beispiel: Wir entwickeln ein Dienstplanmodell, das den Bedürfnissen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und des Unternehmens gleichermaßen gerecht wird und in einer aktiv von uns mitgestalteten Dienstplansoftware zur Anwendung kommt.

Arbeitssicherheit

Die Verwendung von Algorithmen im Rettungsdienst bietet den eingesetzten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Handlungssicherheit und erhöht für den Patienten die Versorgungssicherheit. **Wir etablieren Versorgungsalgorithmen im Rahmen unseres Qualitätsmanagements.**

Beispiel: Wir setzen die von den Ärztlichen Leitern Rettungsdienst in Ostwestfalen-Lippe entwickelte, in Bielefeld fortgebildeten und ggf. angepassten Versorgungsalgorithmen um und bilden alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Algorithmen zur Versorgung von Traumapatienten fort.

Effektivität / Wirtschaftlichkeit

Motivierte, engagierte und gut qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind die Basis eines jeden erfolgreichen Dienstleistungsunternehmens. **Im Besonderen versuchen wir Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Unternehmen zu halten und für das Unternehmen weiter zu entwickeln.** Wo uns dies nicht gelingt, entwickeln wir ein Konzept, das die Rückführung von Ressourcen sicherstellt.

Beispiel: Wir etablieren Mitarbeitergespräche auch für nebenamtliche Mitarbeiter um sie für weitere Aufgaben im Unternehmen zu ertüchtigen.

Qualitätsmanagement

Wer Kundenzufriedenheit allein an der Zahl der Unmutsäußerungen misst, kennt nur die halbe Wahrheit. **Wir befragen unsere Kunden nach der Freundlichkeit, der Fachkompetenz und der Pünktlichkeit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.** Anschließend analysieren wir aktiv unsere Stärken aber vor allem auch Schwächen und entwickeln Verbesserungspotentiale.

Beispiel: In Zusammenarbeit mit einer Projektgruppe des Rudolf-Rempel-Berufskollegs befragen wir die niedergelassenen Ärzte zu unserer Bekanntheit und unseren Leistungen im qualifizierten Krankentransport. Die Kunden von Sanitätswachdiensten befragen wir zu ihrer Zufriedenheit mit der Durchführungsqualität bei Sanitätswachdiensten.

Prozesslandschaft

Kunde
(Patient, Besteller, Rettungsleitstelle,)

- **Führungsprozesse**
 - Personalmanagement
 - Finanzmanagement
 - Beschaffungs- und Lieferantenmanagement
 - Marketing
 - Öffentlichkeitsarbeit
- **Kern- oder Leistungsprozesse**
 - Einsatz Notfallrettung NEF
 - Einsatz Notfallrettung RTW / KTW
 - Einsatz Krankentransport
 - Durchführung eines Sanitätswachdienstes
 - Einsatz EE und SEG
- **Unterstützungsprozesse**
 - Qualitätsmanagement
 - Aus- und Fortbildung
 - Hygiene, Desinfektion, Entsorgung und Arbeitssicherheit
 - Administration
 - Materialwirtschaft
 - Ausstattung und Fuhrpark

Kunde
(Patient, Besteller, Rettungsleitstelle,)

Prozesslandschaft

In Ihrem Unterabschnitt 4.2.2 „Qualitätsmanagementhandbuch“ Absatz c) fordert die DIN EN ISO 9001:2008 als Inhalt des Managementhandbuches eine Beschreibung der Wechselwirkungen der Prozesse des Systems. Die ASB DRK JUH Rettungsdienst Bielefeld gGmbH stellt diese durch die grafische Darstellung ihre Prozesslandschaft dar.

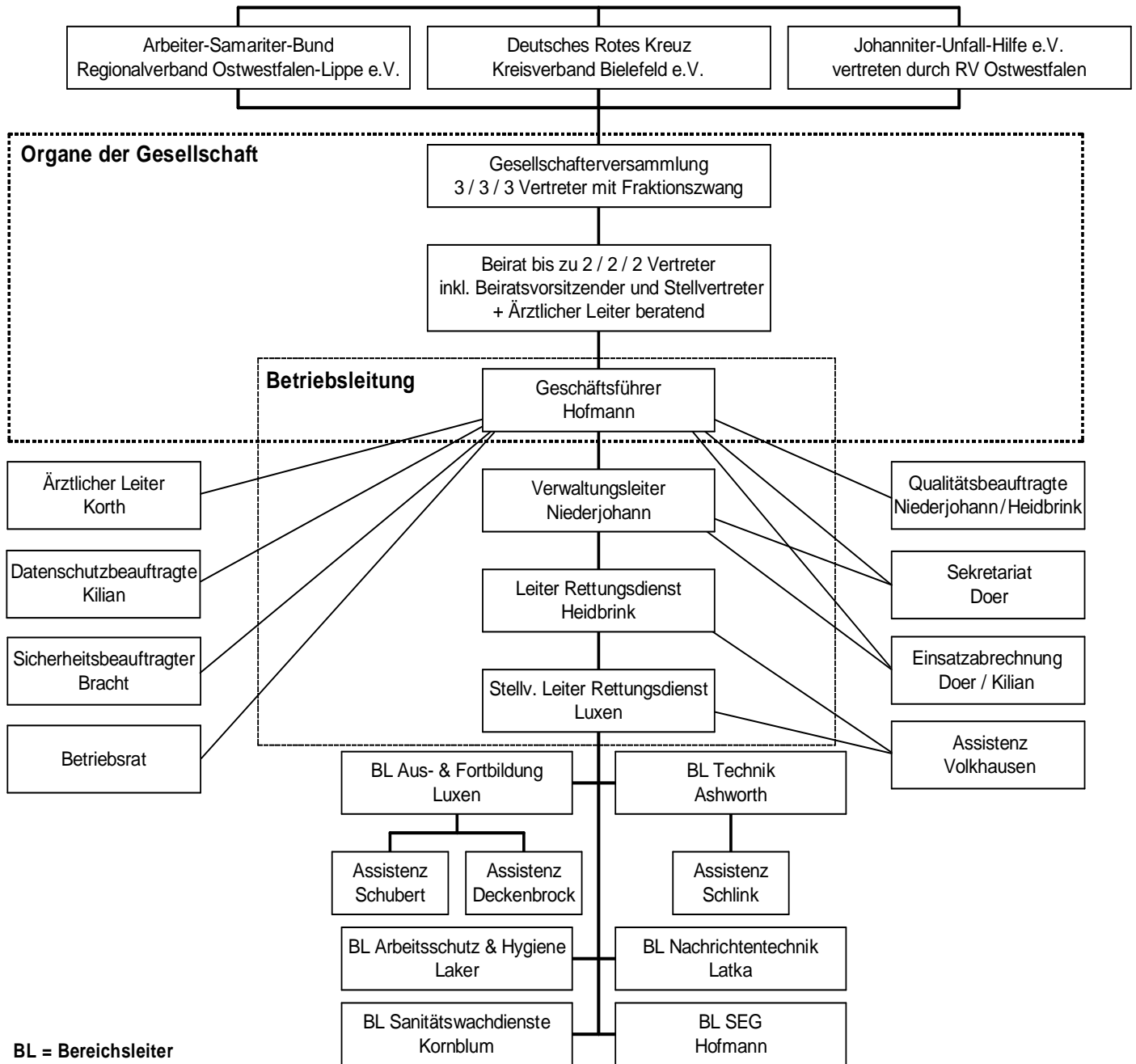
Jeder Prozess innerhalb des Unternehmens wird durch einen Kunden angestoßen, der ebenso Empfänger des Prozesses, also Nutznießer der erbrachten Dienstleistung ist. Bei dem Kunden kann es sich z. B. um einen Patienten handeln, der transportiert und / oder gerettet wird, um einen Besteller, der einen Sanitätswachdienst ordert oder um die Rettungsleitstelle, die aufgrund eines Großschadensereignisses alarmiert.

Die Prozesse gliedern sich dreiteilig in die Führungs-, Kern- oder Leistungs- und Unterstützungsprozesse. Während die Führungs- und die fünf Kernprozesse der ASB DRK JUH Rettungsdienst Bielefeld gGmbH in der grafischen Darstellung direkt dargestellt werden, handelt es sich bei der Auflistung der Unterstützungsprozesse um Prozessgruppen. Diese Gruppen sind gewählt worden, um die darin enthaltenen einzelne Prozesse weiter zu gliedern und wie in Beispielen folgt zu strukturieren:

- Qualitätsmanagement
- Lieferantenbewertung
- Aus- und Fortbildung
- Praktikum Rettungswache
- Ausbildung Rettungsassistent in drei Jahren
- Fortbildungsveranstaltung
- Hygiene, Desinfektion, Entsorgung und Arbeitssicherheit
- Schnelldesinfektion
- Reinigung Schutzbekleidung
- Verfallenes Material und Medikamente
- Arbeitsstoff- und Gefahrstoff-Verzeichnis (AGV)
- Administration
- Dienstplanerstellung Rettungsdienst
- Organisation eines Sanitätswachdienstes
- Tätigkeitsqualifizierung
- Materialwirtschaft
- Bestellung Betäubungsmittel
- Materialanforderung medizinisches Material
- Ausstattung und Fuhrpark
- Intensiv-Check
- Mängelanzeige
- Werkstattaufenthalt

Organigramm

ASB DRK JUH Rettungsdienst Bielefeld gGmbH



Nutzerhinweise

Die Nutzung eines Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9001:2008 fordert im Abschnitt 4.2 „Dokumentationsanforderungen“ Unterabschnitt 4.2.1 „Allgemeines“ vergleichbar mit der Dokumentation eines Rettungseinsatzes gemäß Beschreibung des entsprechenden Kernprozesses „Einsatz Notfallrettung RTW / KTW“ eine Dokumentation des Systems.

Die ASB DRK JUH Rettungsdienst Bielefeld gGmbH gliedert Ihre Dokumentation zum Managementsystem dreiteilig in das Management-, Organisations- und Infohandbuch wie folgt:

- **Managementhandbuch**

Bei diesem vorliegenden Werk handelt es sich um das Managementhandbuch gemäß Unterabschnitt 4.2.2 „Qualitätsmanagementhandbuch“ der DIN EN ISO 9001:2008, das alle dort geforderten Inhalte enthält. Es ist somit das maßgebliche Dokument des Managementsystems der ASB DRK JUH Rettungsdienst Bielefeld gGmbH. Es gibt nicht nur den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen Überblick über das Unternehmen und sein Managementsystem, sondern soll auch dazu dienen, beide im Außenverhältnis gegenüber Kunden, Lieferanten oder anderen interessierten Parteien darzustellen.

- **Organisationshandbuch**

Beim Organisationshandbuch handelt es sich um das zweite entscheidende Dokument innerhalb des Managementsystems des Unternehmens. Es leitet sich überarbeitet und ergänzt aus dem am 01.11.2004 erstmals veröffentlichten Organisationshandbuch ab. Es enthält die Geschäftsanweisung der ASB DRK JUH Rettungsdienst Bielefeld gGmbH einschließlich der Beschreibung der Führungsprozesse aus der Prozesslandschaft. Weiterhin beinhaltet es die Rahmendienstanweisungen Rettungsdienst und für Sanitätswachdienste sowie die Beschreibung der dazugehörigen fünf Kernprozesse „Einsatz Notfallrettung NEF“, „Einsatz Notfallrettung RTW / KTW“, „Einsatz Krankentransport“, „Durchführung eines Sanitätswachdienstes“ und „Einsatz EE und SEG“. Auch die in der Prozesslandschaft aufgeführten unterstützenden Prozesse werden im Organisationshandbuch beschrieben. Abschließend wird hier die Forderung der Norm nach den dokumentierten Verfahren „Lenkung von Dokumenten“, „Lenkung von Aufzeichnungen“, „Internes Audit“, „Lenkung fehlerhafter Produkte“ und „Korrekturmaßnahmen“ zusammengefaßt in „Umgang mit Fehlern / Korrekturmaßnahmen“ und „Vorbeugungsmaßnahmen (/ Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP))“ erfüllt. Dieses Handbuch muss den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein Leitfadensystem für Ihr Handeln innerhalb des Unternehmens sein. Es ist ausschließlich für den internen Gebrauch bestimmt.

- **Infohandbuch**

Hierbei handelt es sich um eine Sammlung von Arbeitsanweisungen mit ihren, sofern vorhanden, jeweiligen Anlagen, die entweder in Ergänzung zum Organisationshandbuch erlassen und später dort integriert oder aufgehoben werden oder bei Bekanntgabe bereits zeitlich begrenzt sind. Sie konkretisieren das Handeln der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und sind wie das Organisationshandbuch nur zur internen Nutzung vorgesehen.

Geltungsbereich

Zweck

Die nachfolgende Abbildung beschreibt den Geltungsbereich des Managementsystems der ASB DRK JUH Rettungsdienst Bielefeld gGmbH.

Beschreibung

Die ASB DRK JUH Rettungsdienst Bielefeld gGmbH arbeitet mit vielen anderen Dienstleistungsunternehmen zusammen um gemeinsam einen Kunden zufrieden zu stellen. Dabei ist gemäß unten stehender Abbildung zu unterscheiden:

- **Dienstleister und Subunternehmer – rote Ellipse**

Einer der genannten Dienstleister (rote Ellipse) oder die ASB DRK JUH Rettungsdienst Bielefeld gGmbH (blaue Ellipse) ist vom Kunden beauftragt, eine Leistung zu erbringen; er ist der Auftragnehmer. Der jeweils andere Dienstleister ist von diesem Auftragnehmer gänzlich oder teilweise als Subunternehmer mit der Durchführung der Leistung beauftragt.

Beispiel: Die Notärzte des Evangelischen Krankenhauses Bielefeld gGmbH (EvKB) erbringen gemeinsam mit dem Rettungsassistenten und dem Notarzteinsatzfahrzeug der ASB DRK JUH Rettungsdienst Bielefeld gGmbH Leistungen des Notarztdienstes.

- **Dienstleister und Mit-Dienstleister – grüne Ellipse**

Einer der genannten Dienstleister (grüne Ellipse) und die ASB DRK JUH Rettungsdienst Bielefeld gGmbH (blaue Ellipse) sind gemeinsam vom Kunden beauftragt, eine Leistung zu erbringen; sie sind die Auftragnehmer. Die Durchführung der Leistung ist jedem Auftragnehmer ohne die Nutzung personeller oder materieller Ressourcen des Anderen möglich.

Beispiel: Die Notärzte der Städtischen Kliniken gemGmbH erbringen gemeinsam mit dem Rettungsassistenten und dem Notarzteinsatzfahrzeug der Berufsfeuerwehr Bielefeld Leistungen des Notarztdienstes in Zusammenarbeit mit der Besatzung eines Rettungswagens der ASB DRK JUH Rettungsdienst Bielefeld gGmbH.

Damit gilt das Managementsystem nur für die Mitarbeiter der ASB DRK JUH Rettungsdienst Bielefeld gGmbH.

Geltungsbereich



BERUFS-FEUERWEHR BIELEFELD

Bethel

Bundeswehr

Evangelisches KRANKENHAUS Bielefeld

studieninstitut westfalen-lippe rettungsdienstschule

ARBEITER-SAMARITER-BUND

DEUTSCHES ROTES KREUZ

JOHANNITER-UNFALL-HILFE

Zusammenarbeit – ein Dienstleister durch Trägerin / Kunden beauftragt; zweiter Dienstleister ist Subunternehmer



ASB DRK JUH
Rettungsdienst
Bielefeld gGmbH

ARBEITER-SAMARITER-BUND

DEUTSCHES ROTES KREUZ

JOHANNITER-UNFALL-HILFE



UNFALL • RETTUNG • KRANKENTRANSPORT

klinikumbielefeld unsere kompetenz für ihre gesundheit

BIEKRA Krankentransport GmbH

BUNDES-RETTELEITUNGSGRUPPE

Zusammenarbeit – gemeinsam durch Trägerin / Kunden zur Erbringung einer Dienstleistung beauftragt.

Vorbeugungsmaßnahmen und Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)

Gemäß Unterabschnitt 8.5.1 “Ständige Verbesserung” der DIN EN ISO 9001:2008 ist die ASB DRK JUH Rettungsdienst Bielefeld gGmbH gehalten, die Wirksamkeit des Managementsystems ständig zu verbessern. Das Bestreben zur kontinuierlichen Verbesserung findet Ausdruck im Leitbild und den Qualitätszielen des Unternehmens und ist Motivation der internen Audits sowie der Managementbewertung. Aufgrund des hohen Stellenwertes des Kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) ist dieser im Rahmen des geforderten dokumentierten Verfahrens “Vorbeugungsmaßnahmen” im Organisationshandbuch explizit beschrieben und erfährt an dieser Stelle im Managementhandbuch eine zusätzliche Betrachtung.

Der Kontinuierliche Verbesserungsprozess (KVP) beschreibt die Vorbeugungsmaßnahmen in der ASB DRK JUH Rettungsdienst Bielefeld gGmbH hinsichtlich der Vermeidung von Fehlern. Unter Fehlern verstehen wir die Nichteinhaltung von externen und internen Vorgaben, dies sind z. B. Gesetze, unser Leitbild, unsere Qualitätsziele oder unsere Prozessbeschreibungen. Vorbeugungsmaßnahmen dienen dazu, mögliche Fehler zu minimieren. Beispiele hierfür sind:

- Qualifikation und regelmäßige Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und deren Überwachung
 - Rettungsdienstfachausbildung
 - Einarbeitung und –weisung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
 - Rettungsdienstfortbildung
 - Fahrsicherheitstraining
- Interne Standards und deren Überprüfung
- Mitarbeiter-, Bereichsleiter- und Betriebsleitungsbesprechungen
- Arbeitskreis Rettungsdienst der Stadt Bielefeld und seine Arbeitsgruppen
- Routineüberprüfungen von Fahrzeugen und Geräten über die gesetzlichen Anforderungen hinaus
- Einheitliche und regelmäßig dem Stand von Wissenschaft und Technik angeglichene Ausstattung

Jeder Mitarbeiter ist dafür verantwortlich, möglichen Fehlern vorzubeugen, und dazu aufgefordert, Verbesserungspotential aufzuzeigen.

Ausschlüsse

Gemäß Abschnitt 1.2 „Anwendung“ der DIN EN ISO 9001:2008 dürfen Anforderungen an die Organisation, also die ASB DRK JUH Rettungsdienst Bielefeld gGmbH, bezüglich der Produktrealisierung, also der Dienstleistung, ausgeschlossen werden, sofern sich diese nicht anwenden lassen. Zudem darf der Ausschluss der Anforderung die Dienstleistung nicht negativ beeinträchtigen.

Im Rahmen dieser Möglichkeiten werden die Anforderungen des Abschnittes 7.3 „Entwicklung“ der DIN EN ISO 9001:2008 ausgeschlossen. Der Ausschluss begründet sich gemäß Unterabschnitt 4.2.2 „Qualitätsmanagementhandbuch“ Absatz a) wie folgt:

Die ASB DRK JUH Rettungsdienst Bielefeld gGmbH gliedert Ihre Dienstleistungen in drei Geschäftsfelder. Dies sind Rettungsdienst, Sanitätswachdienste und SchnellEinsatzGruppe. Die (mögliche) Tätigkeit in diesen Feldern wird durch die Beschreibung der fünf Kernprozesse des Unternehmens „Einsatz Notfallrettung NEF“, „Einsatz Notfallrettung RTW / KTW“, „Einsatz Krankentransport“, „Durchführung eines Sanitätswachdienstes“ und „Einsatz EE und SEG“ umfassend und abschließend abgebildet.

Gemäß § 2 „Gegenstand der Gesellschaft“ des Gesellschaftsvertrages vom 24.06.2002 ist die Tätigkeit des Unternehmens zur Zeit auf die o. g. Möglichkeiten beschränkt. Eine Entwicklung von weiteren Dienstleistungen außerhalb der Geschäftsfelder und der damit verbundenen Etablierung von neuen Geschäftsfeldern ist somit zur Zeit ausgeschlossen.