

## Vorwort

## Allgemeine Informationen

Benutzerhinweise  
Verzeichnisstruktur  
Abkürzungsverzeichnis

## Teil 1 Kapitel

Kapitel 1 und 2 Anwendungsbereich und normative Verweise  
Kapitel 3 Begriffe  
Kapitel 4 Qualitätsmanagementsystem  
Kapitel 5 Verantwortung der Leitung  
Kapitel 6 Management von Ressourcen  
Kapitel 7 Dienstleistungsrealisierung  
Kapitel 8 Messung, Analyse und Verbesserung

## Teil 2 Prozessbeschreibungen / Arbeitsanweisungen

### zu Kapitel 7

630 Arbeitsanweisung "Umgang mit Fahrzeug und Dienstwagen"  
630 Arbeitsanweisung "Unfallverhaltensregeln"  
710 Arbeitsanweisung "Krankenhauseinweisung"  
710 Arbeitsanweisung "Mitarbeitermappe Notfall beim Patienten"  
751 Arbeitsanweisung "Apoplex"  
751 Arbeitsanweisung "Diabetes mellitus"  
751 Arbeitsanweisung "Multiple Sklerose"  
751 Arbeitsanweisung "Pflegestandards"

### zu Kapitel 8

822 Prozessanweisung "Internes Audit"  
831 Prozessanweisung "Lenkung von Fehlern"  
852 853 Prozessanweisung "Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen"

## Teil 3 Formblätter

424 Formblatt "Datensicherung"  
424 Formblatt "Liste der Dokumente"  
510 530 Formblatt "Verpflichtung der Leitung/Qualitätspolitik"  
541 Formblatt "Qualitätsziele"  
551 Formblatt "Namenskürzelliste"  
551 Formblatt "Organisationsdiagramm"  
551 Formblatt "Personalstruktur"  
553 Formblatt "Protokoll Besprechung"  
560 Formblatt "Managementbewertung"  
620 Formblatt "Ausbildung Mitarbeiter / Befugnismatrix"  
620 Formblatt "Schweigepflicht"  
622 Formblatt "Einarbeitungsmappe"  
622 Formblatt "Fortbildungsplan"  
630 Formblatt "Mitarbeiterzufriedenheit"  
630 Formblatt "Fahrzeuginspektion"  
630 Formblatt "Wartungsheft Fahrzeug"  
630 Formblatt "Fahrzeugmappe"  
630 Formblatt "Unfallmeldung"  
710 Formblatt "Prozesslandschaft"  
710 Formblatt "Mitarbeitermappe Inhalt"  
710 Formblatt "Mitarbeitermappe Überleitungsbogen"  
710 Formblatt "Mitarbeitermappe Gerätemangel "

710	Formblatt "Mitarbeitermappe Qualitätsverbesserung"
710	Formblatt "Tourplan Früh"
710	Formblatt "Tourplan Spät"
722	Formblatt "Besondere Vorkommnisse"
723	Formblatt "Patientenbeschwerden"
741	Formblatt "Liste der Lieferanten"
751	Formblatt "Pflegestandards"
753	Formblatt "Pfleigestufe 1"
753	Formblatt "Pfleigestufe 2"
753	Formblatt "Pfleigestufe 3"
754	Formblatt "Schlüsselrückgabe Form"
754	Formblatt "Schlüsselrückgabe"
760	Formblatt "Prüfgerät rr"
760	Formblatt "Prüfgerät bz"
821	Formblatt "Kundenzufriedenheit"
822	Formblatt "Auditabweichung"
822	Formblatt "Auditfrageliste/-bericht"
822	Formblatt "Auditplan"
830	Formblatt "Pflege Evaluation"
830	Formblatt "Pflegevisite"
830	Formblatt "Pflegevisite 2"
852	Formblatt "Maßnahmenplan"
852	Formblatt "Qualitätsabweichungsbericht Produkt/Dienstleistung"

**Alle Prozesse, Arbeitsanweisungen, Formblätter und Nachweise finden Sie auf der beiliegenden CD in den entsprechenden Verzeichnissen (vgl. Verzeichnisstruktur).**