

Porträt

Wir über uns – Firmenprofil (bitte erstellen)

Organigramm

Unternehmensprofil

Unternehmensphilosophie/Leitbild/Ethische Grundaussagen

Kundenvorteile

Verbindlichkeitserklärung

Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems ist für unser Unternehmen eine strategische Entscheidung. Gestaltung und Verwirklichung des Qualitätsmanagementsystems unserer Organisation werden von sich verändernden Erfordernissen, besonderen Zielen, den bereitgestellten Produkten/Dienstleistungen, den angewendeten Prozessen und der Größe und Struktur der Organisation beeinflusst.

Das Qualitätsmanagement unseres Unternehmens basiert auf den acht Grundsätzen des Qualitätsmanagements der Internationalen Norm. Die in der Internationalen Norm (DIN EN ISO 9001:2008) festgelegten Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem ergänzen die Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen im Gesundheitswesen.

Ergänzend zu der Internationalen Norm DIN EN ISO 9001:2008 wird in diesem Musterhandbuch auch die DIN EN ISO 9004:2005 in gesamtem Umfang angewendet und umgesetzt.

Diese Internationale Norm wird von internen und externen Parteien einschließlich Zertifizierungsstellen verwendet, um die Fähigkeit unserer Organisation zur Erfüllung der Anforderungen der Kunden, der Behörden und der eigenen Organisation zu bewerten.

Ziel unseres Unternehmens ist die Leistungsverbesserung in der gesamten Organisation sowie der Verbesserung der Zufriedenheit der Kunden und anderer interessierter Parteien.

Grundsätze des Qualitätsmanagements

Das erfolgreiche Führen und Betreiben unserer Organisation erfordert, dass wir in systematischer und klarer Weise leiten und lenken. Ein Weg zum Erfolg kann die Einführung und Aufrechterhaltung eines Managementsystems sein, das auf ständige Leistungsverbesserung ausgerichtet ist, indem es die Erfordernisse aller interessierter Parteien berücksichtigt. Unsere Organisation zu leiten und zu lenken umfasst neben anderen Managementdisziplinen auch das Qualitätsmanagement.

Wir haben acht Grundsätze des Qualitätsmanagements aufgestellt, die von der obersten Leitung angewendet werden, um die Leistungsfähigkeit unserer Organisation zu verbessern.

- **Kundenorientierung:** wir sind abhängig von unseren Kunden und müssen daher gegenwärtige und zukünftige Erfordernisse der Kunden verstehen, deren Anforderungen erfüllen und danach streben, deren Erwartungen zu übertreffen.
- **Führung:** unsere Führungskräfte schaffen die Übereinstimmung von Zweck und Ausrichtung der Organisation. Sie sollen das interne Umfeld schaffen und erhalten, in dem sich alle Mitarbeiter voll und ganz für die Erreichung der Ziele unserer Organisation einsetzen können.
- **Einbeziehung aller Mitarbeiter:** Auf allen Ebenen machen unsere Mitarbeiter das Wesen unserer Organisation aus, und ihre vollständige Einbeziehung ermöglicht, ihre Fähigkeiten zum Nutzen der Organisation einzusetzen.
- **Prozessorientierter Ansatz:** Ein erwünschtes Ergebnis lässt sich effizienter erreichen, wenn all unsere Tätigkeiten und die dazugehörigen Ressourcen als Prozess geleitet und gelenkt werden.
- **Systemorientierter Managementansatz:** Das Erkennen, Verstehen, Leiten und Lenken von miteinander in Wechselbeziehung stehenden Prozessen als System trägt zur Wirksamkeit und Effizienz unserer Organisation beim Erreichen unserer Ziele bei.

- **Ständige Verbesserung:** Die ständige Verbesserung der Gesamtleistung unserer Organisation stellt ein permanentes Ziel unserer Organisation dar.
- **Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung:** Alle wirksamen Entscheidungen beruhen auf der Analyse von Daten und Informationen.
- **Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen:** Unsere Organisation und unsere Lieferanten sind voneinander abhängig. Beziehungen zum gegenseitigen Nutzen erhöhen die Wertschöpfungsfähigkeit beider Seiten.

Diese acht Grundsätze des Qualitätsmanagements bilden die Grundlage für den Aufbau unseres Qualitätsmanagements nach der neuen DIN EN ISO 9001:2008 sowie der DIN EN ISO 9004:2005

Diese lauten wie folgt:

1 Anwendungsbereich <u>1 1 Allgemeines</u> <u>1 2 Anwendung</u>	2 Normative Verweisungen	3 Begriffe
4. Qualitätsmanagementsystem <u>4 1 Allgemeine Forderungen</u> <u>4 2 Dokumentationsanforderungen</u> <u>4 3. Anwendung der Qualitätsmanagement- Grundsätze</u>	5 Verantwortung der Leitung <u>5 1 Verpflichtung der Leitung</u> <u>5 2 Kundenorientierung</u> <u>5 3 Qualitätspolitik</u> <u>5 4 Planung</u> <u>5 5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation</u> <u>5 6 Managementbewertung</u>	6 Management der Ressourcen <u>6 1 Bereitstellung von Ressourcen</u> <u>6 2 Personelle Ressourcen</u> <u>6 3 Infrastruktur</u> <u>6 4 Arbeitsumgebung</u> <u>6 5 Informationen</u> <u>6 6 Lieferanten und Partnerschaften</u> <u>6 7 Natürliche Ressourcen</u> <u>6 8 Finanzielle Ressourcen</u>
7 Produktrealisierung <u>7 1 Planung der Produktrealisierung</u> <u>7 2 Kundenbezogene Prozesse</u> <u>7 3 Entwicklung</u> <u>7 4 Beschaffung</u> <u>7 5 Produktions- u. Dienstleistungserbringung</u> <u>7 6 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln</u>	8 Messung, Analyse und Verbesserung <u>8 1 Allgemeines</u> <u>8 2 Überwachung und Messung</u> <u>8 3 Lenkung fehlerhafter Produkte und Dienstleistungen</u> <u>8 4 Datenanalyse</u> <u>8 5 Verbesserung</u>	

Das Managementsystem unserer Organisation ist in schriftlichen Grundsätzen und Verfahren festgelegt, die sicherstellen, dass das System ordentlich angewendet und überwacht wird und alle Tätigkeiten im Unternehmen dokumentiert werden.

Unser Managementsystem sorgt für die Einhaltung der mit dem Kunden vereinbarten Qualität der Leistung und vermindert innerbetriebliche Störungen und Verluste.

Die Anwendung der Grundsätze des Qualitätsmanagements bietet nicht nur unmittelbare Vorteile für unsere Organisation, sondern stellt auch einen wichtigen Beitrag zum Umgang mit Kosten und Risiken dar. Überlegungen zum Management von Nutzen, Kosten und Risiken sind für unsere Organisation, unsere Kunden und andere interessierte Parteien von Bedeutung. Diese Überlegungen zur Gesamtleistung unserer Organisation können sich auswirken auf:

- Die Loyalität der Kunden,
- Folgegeschäfte und Weiterempfehlungen,
- Arbeitsergebnisse wie Gewinn und Marktanteil,
- Flexible und rasche Reaktion auf Marktchancen,
- Kosten und Zykluszeiten durch wirksamen und effizienten Einsatz der Ressourcen,
- Ausrichtung von Prozessen, die am besten zur Erzielung der gewünschten Ergebnisse führen,
- Wettbewerbsvorteile durch verbesserte organisatorische Fähigkeiten,
- Verständnis und Motivation der Personen hinsichtlich der Ziele unserer Organisation und unserer Teilnahme an der ständigen Verbesserung,

- Schaffung des Vertrauens interessierter Parteien in die Wirksamkeit und Effizienz unserer Organisation, dargelegt durch den finanziellen und sozialen Nutzen der Leistung unserer Organisation, den Lebenszyklus unserer Produkte und Dienstleistungen und unseren Ruf,
- Fähigkeit zur Wertschöpfung sowohl für unsere Organisation als auch unsere Lieferanten durch Optimierung der Kosten und Ressourcen sowie Flexibilität und Geschwindigkeit bei gemeinsamen Reaktionen auf sich verändernde Märkte.

Unser Qualitätsmanagementsystem zielt darauf ab, durch geplante Maßnahmen Fehler zu vermeiden. Zu diesen Maßnahmen gehören:

- Die Sicherstellung der Erfüllbarkeit von Verträgen
- Die Erstellung und Verteilung von Dokumenten wie QMH, VA (PA), AA
- Die Sicherstellung von qualitätsrelevanten Abläufen
- Die Festlegung von Zuständigkeiten und Regelungen von Schnittstellen
- Die Sicherstellung der Qualität der beschafften Produkte/Lieferungen und Leistungen
- Die Sicherstellung der vertragsgerechten Fertigung und Dienstleistung sowie deren Ausführung
- Die Planung von Prüftätigkeiten
- Die Bereitstellung und Instandhaltung von Prüfeinrichtungen
- Die Aufzeichnung und Auswertung von Qualitätsdaten
- Die Überwachung der Wirksamkeit des Managementsystems
- Die Sicherstellung der Personalqualifikation
- Die Sicherstellung der Qualität unserer Leistungen

Das Managementsystem gilt für alle Bereiche unserer Organisation und ist für alle Mitarbeiter verbindlich.

Prozessorientierter Ansatz

Damit unsere Organisation wirksam funktionieren kann, muss sie zahlreiche miteinander verknüpfte Tätigkeiten erkennen, leiten und lenken. Eine Tätigkeit, die Ressourcen verwendet und die ausgeführt wird, um die Umwandlung von Eingaben in Ergebnisse zu ermöglichen, wird als Prozess bezeichnet. Oft bildet das Ergebnis des einen Prozesses die direkte Eingabe für den nächsten.

Die Anwendung eines Systems von Prozessen in unserer Organisation, gepaart mit dem Erkennen und den Wechselwirkungen dieser Prozesse sowie deren Management, kann als „prozessorientierter Ansatz“ bezeichnet werden.

Ein Vorteil des prozessorientierten Ansatzes besteht in der ständigen Lenkung, die dieser Ansatz über die Verknüpfungen zwischen den einzelnen Prozessen in dem System von Prozessen sowie deren Kombination und Wechselwirkung bietet.

Bei der Verwendung in unserem Qualitätsmanagementsystem betont ein derartiger Ansatz die Bedeutung

- a) des Verstehens und der Erfüllung von Anforderungen,
- b) der Notwendigkeit, Prozesse aus der Sicht der Wertschöpfung zu betrachten,
- c) der Erzielung von Ergebnissen bezüglich Prozessleistung und -wirksamkeit, und
- d) der ständigen Verbesserung von Prozessen auf der Grundlage objektiver Messungen.

Auf all unsere Prozesse wenden wir die als „Planen- Durchführen- Prüfen- Handeln“ (plan – do – check - act, PDCA) bekannte Methode an.

PDCA lässt sich kurz wie folgt beschreiben:

Planen (plan):

Festlegen der Ziele und Prozesse, die zum Erzielen von Ergebnissen in Übereinstimmung mit den Kundenanforderungen und den Politiken der Organisation notwendig sind;

Durchführen (do):

Verwirklichen der Prozesse;

Prüfen (check):

Überwachen und Messen von Prozessen und Produkten anhand der Politiken, Ziele und Anforderungen an das Produkt sowie Berichten der Ergebnisse;

Handeln (act):

Ergreifen von Maßnahmen zur ständigen Verbesserung der Prozessleistung.

Inhaltsverzeichnis

4. Qualitätsmanagementsystem	1
4.1.0 Allgemeine Anforderungen	1
4.2.0 Dokumentationsanforderungen	2
4.2.1 Allgemeines	2
4.2.2 Qualitätsmanagementhandbuch	2
4.2.3 Lenkung von Dokumenten	3
4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen	3

4. Qualitätsmanagementsystem

4.1.0 Allgemeine Anforderungen

Unsere Organisation erstellt, dokumentiert, verwirklicht und unterhält entsprechend den Anforderungen dieser internationalen Norm ein Qualitätsmanagementsystem, und verbessert ständig dessen Wirksamkeit. Unsere Organisation hat

- die für das Qualitätsmanagementsystem erforderlichen Prozesse und ihre Anwendung in der gesamten Organisation erkennen,
- die Abfolge und Wechselwirkung dieser Prozesse festlegen,
- die erforderlichen Kriterien und Methoden festlegen, um das wirksame Durchführen und Lenken dieser Prozesse sicherzustellen,
- die Verfügbarkeit von Ressourcen und Informationen sicherstellen, die zur Durchführung und Überwachung dieser Prozesse benötigt werden,
- diese Prozesse überwachen, messen und analysieren, und
- die erforderlichen Maßnahmen treffen, um die geplanten Ergebnisse sowie eine ständige Verbesserung dieser Prozesse zu erreichen.

Unsere Organisation muss diese Prozesse in Übereinstimmung mit den Anforderungen dieser Internationalen Norm leiten und lenken.

Wenn wir uns dafür entscheiden, einen Prozess auszugliedern, der die Produktkonformität mit den Anforderungen beeinflusst, müssen wir die Lenkung derartiger Prozesse sicherstellen. Die Lenkung derartiger ausgegliederter Prozesse muss in unserem Qualitätsmanagementsystem erkennbar sein.

Leiten und Lenken von Systemen und Prozessen

Erfolgreiches Führen und Betreiben unserer Organisation erfordert ein systematisches und wahrnehmbares Leiten und Lenken. Der Erfolg sollte sich aus der Verwirklichung und Aufrechterhaltung eines Managementsystems ergeben, das auf ständige Verbesserung der Wirksamkeit und Effizienz der Leistung unserer Organisation ausgerichtet ist, unter Berücksichtigung der Bedürfnisse interessierter Parteien. Unsere Organisation zu leiten und zu lenken, umfasst neben anderen Managementdisziplinen auch das Qualitätsmanagement. Die oberste Leitung errichtet und unterhält eine kundenorientierte Organisation, indem sie

- Systeme und Prozesse festlegt, die klar verstanden, geleitet, gelenkt und in ihrer Wirksamkeit und Effizienz verbessert werden können, und
- den wirksamen und effizienten Ablauf und die Lenkung der Prozesse, Maßnahmen und Daten, die zum Erkennen einer zufrieden stellenden Leistung der Organisation verwendet werden, sicherstellt.

Die für unser QM gültigen Grundsätze haben wir in Form 430 Anwendung QM zusammengefasst.

Beispiele für Tätigkeiten zum Aufbau einer kundenorientierten Organisation schließen ein

- das Festlegen und Fördern von Prozessen, die zu einer verbesserten Leistung der Organisation führen,
- Erlangen und Nutzen von Prozessdaten und -informationen auf kontinuierlicher Grundlage,
- Ausrichten des Fortschritts auf ständige Verbesserung und
- Anwenden geeigneter Methoden zum Beurteilen der Prozessverbesserung, wie z. B. Selbstbewertungen und Managementbewertung.

Beispiele zur Selbstbewertung und zu ständigen Verbesserungsprozessen sind in den Anhängen A bzw. B aufgeführt.

4.2.0 Dokumentationsanforderungen

4.2.1 Allgemeines

Die Dokumentation zum Qualitätsmanagementsystem muss enthalten

- dokumentierte Qualitätspolitik und Qualitätsziele,
- ein Qualitätsmanagementhandbuch,
- dokumentierte Verfahren, die von dieser Internationalen Norm gefordert werden,
- Dokumente, welche die Organisation zur Sicherstellung der wirksamen Planung, Durchführung und Lenkung ihrer Prozesse benötigt, und
- von dieser Internationalen Norm geforderte Aufzeichnungen (siehe 424).

Dokumentationsanforderungen

Wir (die Leitung) legt die Dokumentation einschließlich der zutreffenden Aufzeichnungen fest, die benötigt wird, um das Qualitätsmanagementsystem aufzubauen, zu verwirklichen und aufrechtzuerhalten und den wirksamen und effizienten Ablauf der Prozesse unserer Organisation zu unterstützen.

Art und Umfang der Dokumentation müssen die vertraglichen, gesetzlichen und behördlichen Anforderungen sowie die Erfordernisse und Erwartungen der Kunden und anderer interessierter Parteien erfüllen und unserer Organisation angemessen sein. Dokumente können entsprechend den Erfordernissen unserer Organisation in jeder Form oder Art von Medium realisiert sein.

Um eine Dokumentation bereitzustellen, die den Erfordernissen und Erwartungen interessierter Parteien entspricht, berücksichtigen wir (die Leitung)

- Vertragsanforderungen seitens des Kunden und anderer interessierter Parteien,
- Übernahme von internationalen, nationalen, regionalen und sektor-spezifischen Normen,
- zutreffende gesetzliche und behördliche Anforderungen,
- Entscheidungen unserer Organisation,
- für die Entwicklung der Fähigkeit unserer Organisation zutreffende externe Informationen und
- Informationen über die Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien.

Das Erstellen, Verwenden und Lenken der Dokumentation wird hinsichtlich der Wirksamkeit und Effizienz unserer Organisation anhand von Kriterien beurteilt wie

- Funktionstüchtigkeit (z. B. Verarbeitungsgeschwindigkeit),
- Benutzerfreundlichkeit,
- erforderliche Ressourcen,
- Politiken und Ziele,
- gegenwärtige und zukünftige Anforderungen bezüglich der Leitung und Lenkung des Wissens,
- Benchmarking von Dokumentationssystemen und
- von den Kunden der Organisation, den Lieferanten und anderen interessierten Parteien verwendete Schnittstellen.

Der Zugriff auf die Dokumentation muss für Personen in unserer Organisation und für andere interessierte Parteien auf der Grundlage der Kommunikationspolitik unserer Organisation sichergestellt werden.

Siehe Form 423 Liste der Dokumente

Siehe Form 424 Liste der Arbeitsanweisungen

4.2.2 Qualitätsmanagementhandbuch

Unsere Organisation hat ein Qualitätsmanagementhandbuch erstellt und hält es aufrecht, das Folgendes beinhaltet:

- den Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems einschließlich Einzelheiten und Begründungen für jegliche Ausschlüsse,
- die für unser Qualitätsmanagementsystem erstellten dokumentierten Verfahren oder Verweise darauf, und
- eine Beschreibung der Wechselwirkung der Prozesse unseres Qualitätsmanagementsystems.

Aufbau des Qualitätsmanagementhandbuchs

Beschreibung	Anwendung	Bezeichnung	Inhalte
Ganzes Unternehmen	Intern: Unternehmensleitung, Abteilungsleitung Extern: auf Anforderung	QM- Handbuch	Grundsätze, Aufbau- und Ablauforganisation, unternehmensweite Zusammenhänge, Verantwortungen und Befugnisse, Verweise auf mitgeltende Unterlagen
Teilbereiche, Abteilungen	Nur intern: Abteilung	QM- Prozess- oder Verfahrensanweisungen, Organisationsrichtlinien	Detaillierte Beschreibung von Teilgebieten des QM- Systems, enthält organisatorisches und fachliches Know-how des Unternehmens
Sachgebiet, Arbeitsplatz	Nur intern: Tätigkeit	Arbeitsanweisungen, Prüfanweisungen, mit geltende Unterlagen, Formblätter, etc.	Festlegen von Einzeltätigkeiten, Detailanweisungen sowohl auftragsneutral als auch auftragsgebunden, enthält fachliches Know-how

4.2.3 Lenkung von Dokumenten

Die vom Qualitätsmanagementsystem geforderten Dokumente werden von uns gelenkt. Aufzeichnungen stellen einen besonderen Dokumententyp dar und werden nach den in Abschnitt 4.2.4 genannten Anforderungen gelenkt.

Ein dokumentiertes Verfahren zur Festlegung der erforderlichen Lenkungsmaßnahmen ist von uns eingeführt, um

- Dokumente bezüglich ihrer Angemessenheit vor ihrer Herausgabe zu genehmigen,
- Dokumente zu bewerten, sie bei Bedarf zu aktualisieren und erneut zu genehmigen,
- sicherzustellen, dass Änderungen und der aktuelle Überarbeitungsstatus von Dokumenten gekennzeichnet werden,
- sicherzustellen, dass gültige Fassungen zutreffender Dokumente an den jeweiligen Einsatzorten verfügbar sind,
- sicherzustellen, dass Dokumente lesbar und leicht erkennbar bleiben,
- sicherzustellen, dass Dokumente externer Herkunft gekennzeichnet werden und ihre Verteilung gelenkt wird,
- die unbeabsichtigte Verwendung veralteter Dokumente zu verhindern und diese in geeigneter Weise zu kennzeichnen, falls sie aus irgendeinem Grund aufbewahrt werden, und
- die unbeabsichtigte Verwendung veralteter Dokumente zu verhindern und diese in geeigneter Weise zu kennzeichnen, falls sie aus irgendeinem Grund aufbewahrt werden.

Siehe PA 423 Lenkung von Dokumenten

4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen

Aufzeichnungen müssen erstellt und aufrechterhalten werden, um einen Nachweis der Konformität mit den Anforderungen und des wirksamen Funktionierens des Qualitätsmanagementsystems bereitzustellen. Aufzeichnungen müssen lesbar, leicht erkennbar und wiederauffindbar bleiben.

Ein dokumentiertes Verfahren muss erstellt werden, um die Lenkungsmaßnahmen festzulegen, die erforderlich sind für die Kennzeichnung, die Aufbewahrung, den Schutz, die Wiederauffindbarkeit, die Aufbewahrungsfrist von Aufzeichnungen und die Verfügung über Aufzeichnungen.

Siehe PA 424 Lenkung von Aufzeichnungen

Insgesamt 35 Prozessbeschreibungen finden Sie als Vorlagen auf der beiliegenden CD-ROM im Verzeichnis CD:\2 Prozesse

Prozessbeschreibung	4.2.3	Lenkung von Dokumenten
Prozessbeschreibung	4.2.4	Lenkung von Aufzeichnungen
Prozessbeschreibung	5.3.1	Qualitätspolitik
Prozessbeschreibung	5.4.1	Qualitätsziele
Prozessbeschreibung	5.5.3	Interne Kommunikation
Prozessbeschreibung	6.2..1	Einführung neuer Mitarbeiter
Prozessbeschreibung	6.2.2	Erforderliche Ausbildungen
Prozessbeschreibung	6.2.2	Schulungen
Prozessbeschreibung	6.3.1	Bedarf Infrastruktur
Prozessbeschreibung	6.6.0	Lieferantenbewertung
Prozessbeschreibung	6.7.1	Katastrophenplan
Prozessbeschreibung	6.8.0	Finanzplanung
Prozessbeschreibung	7.1.0	Planung der Dienstleistungsprozesse
Prozessbeschreibung	7.2.3	Kommunikation mit dem Kunden
Prozessbeschreibung	7.3.1	Entwicklungsplanung
Prozessbeschreibung	7.3.2	Entwicklungseingaben
Prozessbeschreibung	7.3.3	Entwicklungsergebnisse
Prozessbeschreibung	7.3.4	Entwicklungsbewertung
Prozessbeschreibung	7.3.5	Entwicklungsverifizierung
Prozessbeschreibung	7.3.6	Entwicklungsvalidierung
Prozessbeschreibung	7.3.7	Entwicklungsänderungen
Prozessbeschreibung	7.4.1	Beschaffung
Prozessbeschreibung	7.4.3	Wareneingang
Prozessbeschreibung	7.5.1	Lenkung der Dienstleistung
Prozessbeschreibung	7.5.1	Planung der Dienstleistungsrealisierung
Prozessbeschreibung	7.5.2	Validierung der Prozesse
Prozessbeschreibung	7.5.3	Kennzeichnung / Rückverfolgung
Prozessbeschreibung	7.5.4	Eigentum des Kunden
Prozessbeschreibung	7.5.5	Ablauf der Dienstleistung
Prozessbeschreibung	8.2.1	Kundenzufriedenheit
Prozessbeschreibung	8.2.2	Internes Audit
Prozessbeschreibung	8.2.5	Überwachung und Messung der Prozesse
Prozessbeschreibung	8.3.0	Lenkung von Fehler
Prozessbeschreibung	8.4.0	Datenanalyse
Prozessbeschreibung	8.5.2/8.5.3	Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen

Zusätzlich:

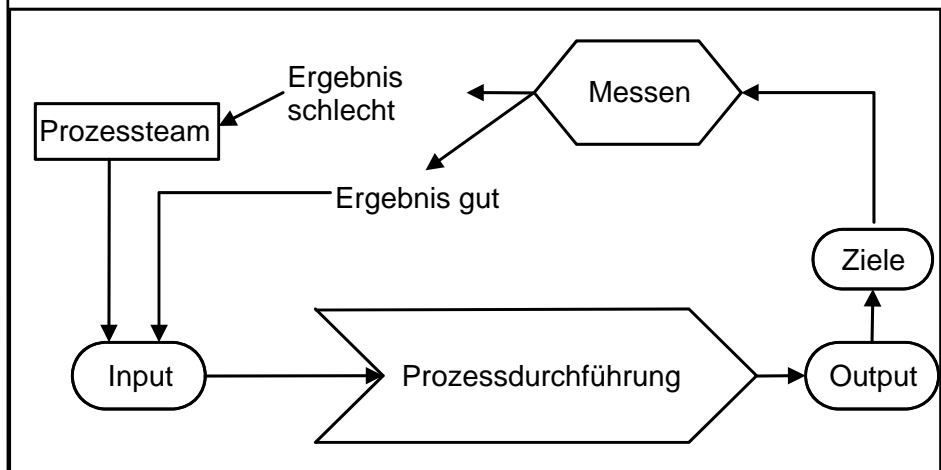
Prozessbeschreibung	Behandlung	CD:\5 Sonstiges
Prozessbeschreibung	Beratung	CD:\5 Sonstiges
Prozessbeschreibung	Diagnose	CD:\5 Sonstiges
Prozessbeschreibung	Rueckruf	CD:\5 Sonstiges

Die Prozesse stehen Ihnen im Format MS VISIO und im Format MS Power Point zur Verfügung.


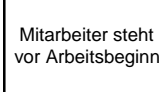
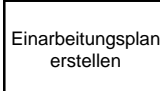
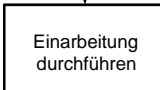

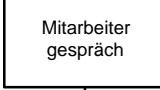

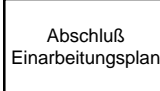

6.2.1 Einführung neuer Mitarbeiter

Gültig seit
 Revisionsstufe: 0
 Seite 1 von 2

1	Prozessname	Einführung neuer Mitarbeiter
2	Prozesseigner	Geschäftsführer
3	Prozessteam	Geschäftsführer, Abteilungsleiter, Beauftragter der obersten Leitung
4	Durchführung	Abteilungsleiter
5	Prozessbeginn	Bei Einstellung bzw. am ersten Arbeitstag
6	Prozessende	2 Monate nach dem ersten Arbeitstag
7	Prozessziel	Optimale Einarbeitung neuer Mitarbeiter; Mitarbeiter kann nach kürzester Zeit seinen Aufgabenbereich voll ausfüllen
8	Prozessintervall	Bei Bedarf
9	Input:	Stellenanforderung, Infos über Mitarbeiter, Schulungsplan Unternehmen oder Abteilung
10	Output	Einarbeitungsplan, Einarbeitung durchgeführt, Fehlerquote des Mitarbeiters
11	Messgrößen	Beurteilung durch Vorgesetzte, Auswertung entstandener Fehler
12	Messart	Umfang der Ausbildungsinhalte, Anzahl der Fehlern durch den Mitarbeiter
13	Dokumente	Einarbeitungsplan, Beurteilungen Abteilungsleiter, Informationsmaterial über das Unternehmen



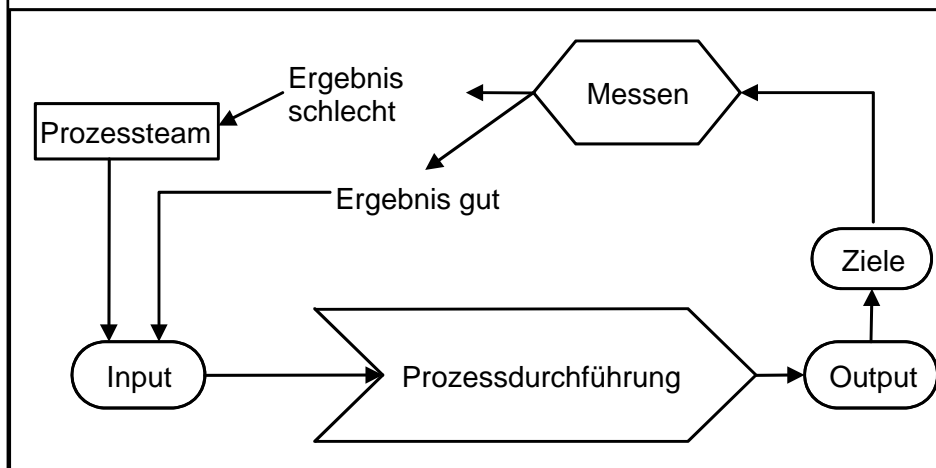
6.2.1 Einführung neuer Mitarbeiter

Mitarbeiter	Verantwortlich	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf Hilfsmittel
MA	GF	 <p>Start</p>		
MA	BdoL	 <p>Mitarbeiter steht vor Arbeitsbeginn</p>		Übergabe der Firmeninfos Profiler, Aufgabengebiet, Abteilung, Hauptaufgaben etc.
MA	BdoL	 <p>Einarbeitungsplan erstellen</p>	Einarbeitungsplan	Schwerpunkte bilden die fachliche und sicherheitstechnische Einarbeitung, Dokument: Einarbeitungsplan
MA BdoL	Abt-Leiter	 <p>Einarbeitung durchführen</p>		Einarbeitung gemäß Plan mit Zwischenbeurteilung Dauer mindestens 2 Monate
MA BdoL	GF	 <p>Sind die Zwischenbeurteilungen gut?</p>	PA Lenkung von Fehlern	Der GF bewertet die aktuelle Situation und führt das Mitarbeitergespräch durch
MA	GF	 <p>Mitarbeitergespräch</p>		Feststellung der endgültigen Eignung, Erfassung der Vorstellungen des Mitarbeiters
MA	GF	 <p>Mitarbeiter für vorgesehene Verwendung geeignet?</p>	PA Lenkung von Fehlern	Entscheidung für weitere Verwendung treffen, bei Nichteignung wird über PA Lenkung von Fehlern ein Lösungsweg gesucht
MA	GF	 <p>Abschluß Einarbeitungsplan</p>	Personalakte, Befugnismatrix	Abschluss des Einarbeitungsplanes und Ablage in Personalakte, wobei der Mitarbeiter die Sicherheitsbelehrung und Einarbeitung mit Unterschrift quittiert
		 <p>Ende</p>		

6.7.1 Katastrophenplanung

Gültig seit
 Revisionsstufe: 0
 Seite 1 von 2

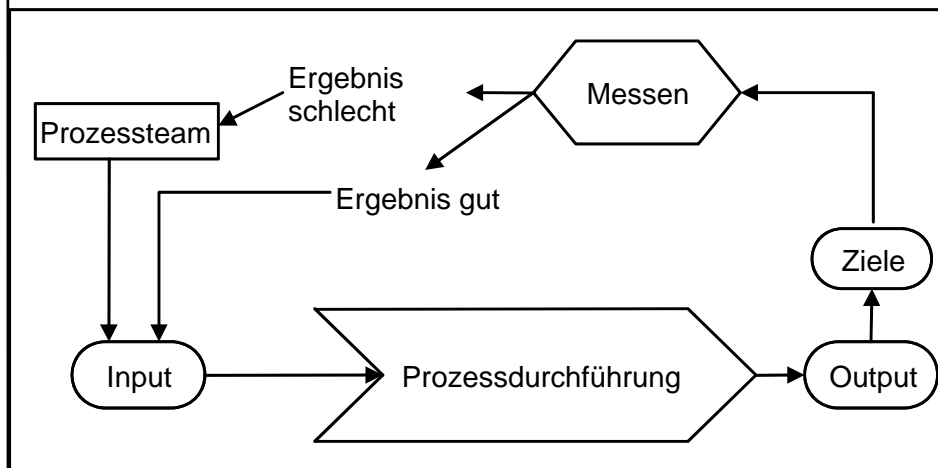
1	Prozessname	Katastrophenplanung
2	Prozesseigner	Sicherheitsbeauftragter
3	Prozessteam	Geschäftsleitung Sicherheitsbeauftragter, Beauftragter der obersten Leitung
4	Durchführung	Sicherheitsbeauftragter
5	Prozessbeginn	Überarbeitung Katastrophenplan steht an
6	Prozessende	Katastrophenplan ist genehmigt und bekannt
7	Prozessziel	Vermeidung von Gefahren und Notfällen
8	Prozessintervall	Bei Bedarf / jährlich
9	Input	Begehung, Befragung, Gesetze, Richtlinien
10	Output	Katastrophenplanung
11	Messgrößen	Aktualität des Katastrophenplans= 100%, Mitarbeitern bekannt= 100 %
12	Messart	Ständige Kontrolle durch Abteilungsleitung und bei internen Audits
13	Dokumente	Katastrophenplan, Mängelberichte, Abweichungsberichte, Rundschreiben, Gesetze und Richtlinien

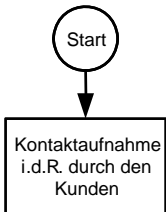


6.7.1 Katastrophenplanung

Mitarbeit	Verantwortlich	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf Hilfsmittel
Leitung BdoL	Sicherheitsbeauftragter	Start Überarbeitung des Katastrophenplans steht an	Katastrophenplan in gültiger Fassung	Der Katastrophenplan wird bei Bedarf, mind. Jährlich überarbeitet
MA	Sicherheitsbeauftragter BdoL	Gab es Probleme bei der Handhabung des Katastrophenplans? ja → Überprüfung der Ereignisprotokolle und -berichte nein	Ereignis- / Mängelberichte	Es ist zu überprüfen, ob es Probleme gab. Ereignis- und Mängelberichte zum Katastrophenschutz und zur allgemeinen Sicherheit sind zu analysieren
Leitung	Sicherheitsbeauftragter BdoL	Liegen neue Gesetze und sonstige Regelungen vor? ja → Ermittlung des Handlungsbedarfs nein	Gesetze, Richtlinien	Es ist zu überprüfen, ob Anpassungen durch Gesetze oder sonstige Regelungen notwendig sind
MA	Sicherheitsbeauftragter BdoL	Analyse durch Begehung und Befragung	Begehungsprotokoll	Durch Informationssammlung ist die Ist-Situation zu erfassen und die Aktualität des gültigen Katastrophenplans zu analysieren
Leitung	Sicherheitsbeauftragter BdoL	Überarbeitung Katastrophenplan	Katastrophenplan, Protokolle, sonstige Vorgaben	Überarbeitung und Anpassung des Katastrophenplans anhand der durchgeführten Erhebungen
Sicherheitsbeauftragter	Leitung	Genehmigung intern	Katastrophenplan	Prüfung und Genehmigung durch die Leitung
Leitung	Sicherheitsbeauftragter	Vorlage bei Behörde	Katastrophenplan	Prüfung und Genehmigung durch die zuständige Behörde
Leitung	Sicherheitsbeauftragter	Genehmigung durch Behörde	Genehmigungsschreiben	
Sicherheitsbeauftragter MA	Leitung	Inkraftsetzung / Bekanntgabe Ende	Katastrophenplan	Bekanntgabe des und eventuell Schulung zum Katastrophenplan

1	Prozessname	Kommunikation mit dem Kunden
2	Prozesseigner	Verwaltung
3	Prozessteam	Beauftragter der obersten Leitung, Leitung, Abteilungsleitung
4	Durchführung	Verwaltung
5	Prozessbeginn	Kontaktaufnahme durch Kunde
6	Prozessende	Kunde ist verabschiedet
7	Prozessziel	Regelung der Kommunikation mit Kunden
8	Prozessintervall	Bei Bedarf
9	Input	Kundenanfrage, Portfolio des Unternehmens
10	Output	Kunde ist informiert
11	Messgrößen	Reklamationen wegen Unfreundlichkeit= 0, Wartezeiten < 5 Min.
12	Messart	Stichproben durch BdoL, Fragebögen, Befragung der Kunden, Reklamationen
13	Dokumente	Reklamationen, Fragebögen, Anweisungen, Infobroschüren



Mitarbeit	Verantwortlich	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf Hilfsmittel
	Kunde			In Einzelfällen kann der Kontakt auch durch die Einrichtung erfolgen
MA Kunde	Verwaltung	Möchte der Kunde eine spezielle Information? ja → Weiterleitung an zuständigen MA nein → (downward arrow)	Telefonliste, Telefonnotiz	Bei speziellen Informationen wird der Kunde an den hierfür zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet
Kunde BdoL	Verwaltung	Möchte der Kunde eine Beschwerde abgeben? ja → Erfassung der Beschwerde nein → (downward arrow)	Beschwerdeformular	Erfassung der Beschwerde und Weiterleitung an BdoL
Kunde	Verwaltung	Möchte der Kunde eine allgemeine Information? ja → Information nein → (downward arrow)	Portfolio des Unternehmens, Infobroschüre	Information des Kunden anhand einer Checkliste bzw. nach bestem Wissen
	Verwaltung	Erfassung der Kundenanforderung → Ende	Notiz, Protokoll	Notiz der Anforderung und bei Bedarf Information der betreffenden Stelle

Insgesamt 47 Formblätter / Nachweisformulare finden Sie als Vorlagen auf der beiliegenden CD-ROM im Verzeichnis CD:\3 Formblätter Nachweise

Formblatt	1.0.0	Organisationsdiagramm
Formblatt	4.2.3	Liste der Dokumente
Formblatt	4.2.4	Liste der Arbeitsanweisungen
Formblatt	4.3.0	Anwendung QM
Formblatt	5.1.0	Verpflichtung der Leitung
Formblatt	5.2.3	Schweigepflicht
Formblatt	5.4.1	Qualitätsziele
Formblatt	5.5.3	Interne Mitteilung
Formblatt	5.6.1	QM Bewertung
Formblatt	6.1.1a	Liste Werkzeuge
Formblatt	6.1.1b	Liste der beigestellten Produkte
Formblatt	6.2.1	Arbeitsvertrag
Formblatt	6.2.1a	Einarbeitungsplan
Formblatt	6.2.1b	Zielvereinbarung
Formblatt	6.2.2	Schulungsplan
Formblatt	6.3.0	Arbeitsplatzbeschreibung
Formblatt	6.4.0	Abfallplan
Formblatt	6.4.0a	Materialliste
Formblatt	6.4.0b	Sauberkeitskonzept
Formblatt	6.5.0	Verteilerplan
Formblatt	6.6.0	Qualitätsplan Beschaffung
Formblatt	6.6.0a	Auswertung Garantieleistung
Formblatt	6.6.0b	Lieferantenbewertung
Formblatt	6.6.0d	Lieferantenblatt
Formblatt	6.6.0e	Liste zugelassene Lieferanten
Formblatt	6.6.0f	Checkliste Lieferanten
Formblatt	7.1.0	Prozesslandschaft
Formblatt	7.1.0	Wechselwirkung der Prozesse
Formblatt	7.2.1	Pflichtenheft
Formblatt	7.2.3	Behandlungsvertrag
Formblatt	7.3.1	Liste der aktuellen Entwicklungen
Formblatt	7.3.6	Checkliste Validierung
Formblatt	7.4.2	Beschaffungsvorlage
Formblatt	7.4.3	Sperrzettel
Formblatt	7.5.1	Dienstleistungskonzept
Formblatt	7.5.1	Wartungsergebnisse
Formblatt	7.5.2a	Prüfplan
Formblatt	7.5.2b	Liste der Prüfmittel
Formblatt	7.5.2c	Prüfgerätekarte
Formblatt	7.5.2d	Prüfprotokoll
Formblatt	7.5.3	Erfassen von Chargen
Formblatt	8.2.1	Kindenzufriedenheit
Formblatt	8.2.2	Abweichungsbericht Audit
Formblatt	8.3.2	Reklamationsbericht
Formblatt	8.5.4b	Präventionskonzept