
Notarztdienst Bodenwerder, Anette Eickert
Friedrich-Ebert-Ring 9 · 37619 Bodenwerder



Quelle: Eigene Darstellung

Inhaltsverzeichnis

1.0 Verbindlichkeitserklärung	Seite 3
2.0 Einleitung	Seite 4
3.0 Leitbild	Seite 5
4.0 Vorstellung der Geschäftsleitung	Seite 6
5.0 Politik und Ziele 2011	Seite 7
6.0 Ausgelagerte Prozesse	Seite 7
7.0 Zuständige Norm	Seite 8
8.0 Ausschlüsse im Geltungsbereich	Seite 8
9.0 Dokumentierte Verfahren	Seite 8-10
10.0 Prozessaufstellung	Seite 10
11.0 Prozesslandschaft	Seite 11
12.0 Prozessbeschreibung	Seite 11-13
13.0 Wechselwirkungen der Prozesse	Seite 14
14.0 Verantwortlichkeiten und Befugnisse	Seite 15
15.0 Das Qualitätsmanagementsystem	Seite 16
16.0 Anmerkungen	Seite 16
17.0 Abkürzungsverzeichnis	Seite 17-18

1.0 Verbindlichkeitserklärung

Zur Realisierung des Qualitätsmanagementsystems hat der

Notarzdienst Bodenwerder

Anette Eickert

Friedrich-Ebert-Ring 9 · 37619 Bodenwerder

Internet: www.na-bdw.de

gemäß den Anforderungen der

DIN EN ISO 9001:2008

„Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen“

dieses Qualitätsmanagementhandbuch gemeinsam mit allen Beteiligten aufgebaut,
dokumentiert und umgesetzt.

Durch diese Erklärung wird das Qualitätsmanagementsystem in allen seinen Bestandteilen
freigegeben, mit sofortiger Wirkung in Kraft gesetzt und mit all seinen Bestandteilen
verbindlich.

Die Geschäftsleitung verpflichtet sich ihren Aufgaben gemäß das
Qualitätsmanagementsystem durchzuführen und ständig zu verbessern.

Bodenwerder, den 10. November 2010



2.0 Einleitung

Die Notfallrettung hat sich in den vergangenen Jahren zu einer „dritten Säule“ unseres Gesundheitswesens entwickelt, welche erheblich an Komplexität und Differenziertheit in der Organisation und im Vorgehen gewonnen hat. Durch eine regional vereinbarte Zielvorstellung, hervorgegangen aus den dem Rettungsdienst innewohnenden originären Grundzielen (Merkmal für Qualität), ist dies allen Beteiligten mit Hilfe dieses Handbuchs zu verdeutlichen. Auf diese Weise ist ebenfalls eine Vermittlung an berufsfremde Gruppierungen der Gesellschaft möglich und hinsichtlich ihrer Verwirklichung überprüfbar.

Die medizinische Versorgung der Notfallpatienten, bestehend aus Notärzten und Rettungsassistenten, hat sich in den letzten 30 Jahren zu einem wichtigen Teilbereich flächendeckend in Deutschland entwickelt. Die Münchhausenstadt Bodenwerder mit rund 13.000 Einwohnern bzw. ca. 25.000 zu Versorgenden, und touristischer Magnet im Weserbergland ist rund 25 km entfernt gelegen von den Krankenhäusern der Grund- und Regelversorgung.

Der Notarzdienst Eickert Bodenwerder, erwachsen aus der allgemeinmedizinischen hausärztlichen Versorgung, ist seit dem 01. April 2008 Kooperationspartner im Rettungsdienst des Landkreises Holzminden. In dieser Funktion stellen wir die 24stündige tägliche Notarztbereitschaft über das gesamte Jahr sicher. Diesen rettungsdienstlichen, öffentlichen Auftrag nach den Vorgaben des Niedersächsischen Rettungsdienstgesetzes und den Empfehlungen der Bundesärztekammer sowie den Fachgesellschaften erfüllen wir mit erfahrenen, bekannten, teilweise ortsansässigen Notärzten.

Die Einsatzalarmierung erfolgt über die Kooperative Regionalleitstelle Weserbergland „lth“ in Hameln und wird teils aus der Praxis, bzw. von Zuhause aus zusammen mit dem vom Landkreis Holzminden gestellten Rettungsdienstpersonal im Notarzteinsatzfahrzeug des Landkreises Holzminden gefahren.

3.0 Leitbild

Unser Ziel ist es, den uns anvertrauten Notfallpatienten nach den aktuellen medizinischen Standards unverzüglich Hilfe zu leisten und die Patientensicherheit zu gewährleisten. Hierzu haben wir ein transparentes Qualitätsmanagement eingeführt und entwickeln es ständig weiter. Eine Verbesserung der Leistung erreichen wir durch Analyse und selbstkritische Betrachtung unserer Einsatzergebnisse, die wir quartalsweise überprüfen und unseren Kunden, Landkreis Holzminden zur Verfügung stellen.

Die im Notarzdienst Bodenwerder tätigen ärztlichen Kolleginnen und Kollegen verpflichten sich zur ständigen Fort- und Weiterbildung im Fachgebiet Notfallmedizin.

In diesem Unternehmen pflege ich einen kooperativen und offenen Führungsstil, der von Respekt gegenüber allen Team-Kollegen/innen geprägt ist.

Wir bauen auf eine höfliche, sachliche Zusammenarbeit mit allen Beteiligten am Rettungsdienst und an allen Schnittstellen. Insbesondere wollen wir die Zusammenarbeit durch eigene regelmäßige Fortbildungsveranstaltungen weiter fördern.



Quelle: Notarzdienst Bodenwerder

4.0 Vorstellung der Geschäftsleitung



Quelle: Anette Eickert

Qualität braucht Mut,...

....wir stellen uns der Herausforderung zur ständigen Verbesserung.

Seit 1990 bin ich Ärztin und habe meine Ausbildung zur Fachärztin für Allgemeinmedizin 2005 abgeschlossen. In meiner Ausbildungszeit habe ich die Notfallmedizin kennengelernt und mich ständig auf diesem Gebiet aus- und fortgebildet.

2001	Zusatzbezeichnung Rettungsmedizin
2002-2004	Pädagogische Ausbildungen als Dozentin
2005	Ausbildung Leitende Notärztin
2007	Zusatzbezeichnung Notfallmedizin (Weiterbildungsermächtigung)
2009	Ärztliche Leiterin Rettungsdienst, Landkreis Holzminden
2010	Zusatzbezeichnung Palliativmedizin

Im Jahr 2005 durfte ich als verantwortliche Ärztin im Rahmen der Katastrophenhilfe im Erdbebengebiet von Pakistan für die Johanniter-Unfall-Hilfe e.V. weitere Erfahrungen sammeln. Durch weitere Einsätze bei Großveranstaltungen Fußballweltmeisterschaft, G8 Gipfel und über die Notarztbörse konnte ich meine Kenntnisse vielschichtig verbessern.

5.0 Politik und Ziele für 2011

Die Geschäftsleitung wird den bisher eingeschlagenen Weg durch eine kooperative Zusammenarbeit mit allen Beteiligten fortführen. Wir streben eine Beständigkeit mit unseren Personalressourcen an. Dieses erreichen wir indem wir eine gute Arbeitsumgebung bereitstellen und pflegen. Folgende Ziele beabsichtigen wir im Jahr 2011 zu verwirklichen.

- Mindestens 3 Fortbildungsveranstaltungen für alle Rettungsdienstmitarbeiter
- Entwicklung einer Rettungsdienstfortbildung an der Nordsee
- Entwicklung einer Notarzt-Mappe
- QM Tagung aller Notärzte im Frühjahr 2011 in Berlin
- Überwachungsaudit durch den TÜV Rheinland
- Internes Audit
- Beständigkeit von Stammpersonal / Honorarkräften (Notärzten)
- Weiterentwicklung des QM Systems
- Vertragsverlängerung mit dem Landkreis Holzminden

6.0 Ausgelagerte Prozesse

Der Landkreis Holzminden stellt ein einsatzfähiges Notarzteinsatzfahrzeug mit einem erfahrenen Rettungsassistenten für den Einsatz zur Verfügung. Eine kollegiale und respektvolle Zusammenarbeit mit dem Rettungsassistenten als Partner auf dem Notarzteinsatzfahrzeug ist Voraussetzung für eine erfolgreiche Einsatzabwicklung. Der Landkreis Holzminden stellt sicher, dass das Einsatzpersonal entsprechend geschult ist und den Anforderungen ihrer Aufgaben gewachsen ist. Ferner wird vor jeder Dienstübernahme durch den Notarzt die Einsatzbereitschaft hinterfragt. Der Landkreis Holzminden stellt ferner folgendes sicher:

- Verkehrstaugliches- und Einsatzfähiges Fahrzeug
- Einhaltung MPG (Gerätesicherheit)
- Ausrüstung des Notarzteinsatzfahrzeuges nach DIN 750 79
- Aufsicht und Nachrüstung von Verbrauchsmaterial
- Einhaltung der Hygienerichtlinien
- Bereitstellung und Reinigung der persönlichen Schutzausrüstung für Notärzte

Die diensthabenden Notärzte dokumentieren Unregelmäßigkeiten oder besondere Vorkommnisse auf dem Übergabeprotokoll für Notärzte (BDW-NA-CHECK 002 Checkliste für Notarzte.pdf) . Bei gravierenden Ereignissen wird die Geschäftsleitung telefonisch informiert.

7.0 Zuständige Norm

DIN EN ISO 9001:2008, Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen

8.0 Ausschlüsse und Geltungsbereich

EN ISO 9001-2008 Normabschnitt 7.3 Entwicklung

Eine Weiterentwicklung ist nicht möglich, da die Vorgaben durch den Träger (Landkreis Holzminden) und das Niedersächsische Rettungsdienstgesetz verbindlich festgeschrieben sind.

9.0 Dokumentierte Verfahren

9.1 Dokumentenlenkung

Ein Dokumentenlenkungssystem haben wir eingeführt und ist in der Prozessablaufbeschreibung U02 Dokumentenlenkung und Verwaltung beschrieben. Wir stellen somit sicher, dass nur gültige Dokumente am Arbeitsplatz verfügbar sind. Mit Unterstützung einer Lenkungsmatrix werden alle Dokumente auch externer Herkunft (Externe Vorgaben) gelenkt. Alle Dokumente werden durch den QMB erstellt und von der Geschäftsleitung geprüft und freigegeben. Die Freigabe wird auf jedem Dokument mit Datum und Revisionsnummer kenntlich gemacht. Ein Zugriff aller bereitgestellten Dokumente erfolgt Webbasiert über einen verschlüsselten Zugriff auf ein NAS Server (Network Attached Storage) Jeder Mitarbeiter hat nach entsprechender Einweisung eine Zugriffserlaubnis. Die

Dokumentenverwaltung auf diesem System aktualisiert der QMB. Jede System-Aktualisierung wird den Mitarbeitern in einer SMS zeitnah mitgeteilt.

9.2 Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen

Qualitätsaufzeichnungen (Notarztprotokolle) dienen dem Nachweis des wirksamen Funktionierens unseres Qualitätsmanagementsystems. Das Verfahren ist in der Prozessablaufbeschreibung K01 Notarzteinsatz und in der Arbeitsanweisung NA-BDW-AA 001 Arbeitsanweisung Notarzt beschrieben. Quartalsweise stellen wir unserem Kunden und unseren Mitarbeitern einen Quartalsbericht über alle Einsätze in unserem Rettungsdienstgebiet zur Verfügung.

9.3 Interne Audits

Wir stellen uns den Anforderungen eines Qualitätsmanagementsystems und lassen unser System jährlich durch interne Audits überprüfen. Dieses haben wir in der Prozessablaufbeschreibung F04 Interne Audits in Arbeitsschritten beschrieben. Die Ergebnisse dienen zur Umsetzung von Verbesserungen des Managementsystems. Die internen Audits werden jährlich durch ein System-Audit des TÜV-Rheinland ergänzt.

9.4 Lenkung fehlerhafter Produkte

Dieses Verfahren stellen wir sicher, indem stichprobenartige Kontrollen der Notarztprotokolle durchgeführt werden. Ergänzend dazu haben wir ein Crisis Ressource Management System zur Patientensicherheit eingeführt. Dieses System wird durch die Auswertungen unserer Medizinischen Datenbank MY-QM unterstützt. Wir erstellen aus diesen Daten quartalsweise Analysen, die wir in unseren Fortbildungsveranstaltungen allen Mitarbeitern vorstellen. Unterstützend haben wir eine Prozessablaufbeschreibung U01 Umgang mit Betäubungsmitteln eingeführt.

9.5 Korrekturmaßnahmen

Die Auswertungen aus MY-QM dienen zur Beseitigung von Fehlern und zur Vermeidung von Wiederholungsfehlern. Das eingeführte Vorschlagswesen unterstützt diese Maßnahme. Die Prozessablaufbeschreibung U04 Vorschlagswesen beschreibt dazu die einzelnen Arbeitsschritte.

9.6 Vorbeugemaßnahmen

Die zentrale Maßnahme zur Vermeidung von Fehlern ist die Verpflichtung zur regelmäßigen Fortbildung und Teilnahme an unseren Qualitätsforen, die wir in regelmäßigen Abständen unseren Mitarbeitern (intern und extern) anbieten. Dieses haben wir in der Prozessablaufbeschreibung U03 Fortbildung dokumentiert und festgelegt. Die Verpflichtung zur Fortbildung ist auch Bestandteil des Honorarvertrages unserer Mitarbeiter. Neue Mitarbeiter werden nach einem festgelegten Einweisungsverfahren in das neue Rettungsdienstgebiet begleitet und eingeführt.

10.0 Prozessauflistung

10.1 Führungsprozesse

- F01 Politik und Strategie
- F02 Personalmanagement
- F03 Wirtschaftsplanung
- F04 Interne Audits

10.2 Kernprozess

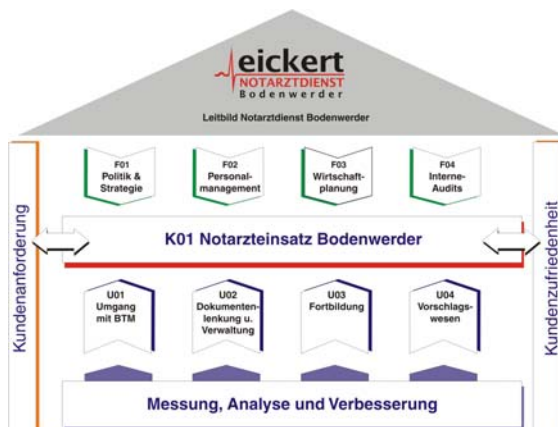
- K01 Notarzteinsatz Bodenwerder

10.3 Unterstützende Prozesse

- U01 Umgang mit Betäubungsmitteln
- U02 Dokumentenlenkung und Verwaltung
- U03 Fortbildung
- U04 Vorschlagswesen

11.0 Prozesslandschaft

Diese Prozesslandschaft beschreibt die Zusammenhänge sowie das Zusammenspiel der einzelnen Prozessuntergruppen. Damit bildet sie die Grundlage für das Qualitätsmanagementhandbuch.



Quelle: Eigene Darstellung

12.0 Prozessbeschreibungen

Der Notarzdienst Bodenwerder hat ein Prozessorientiertes Managementsystem eingeführt und somit die einzelnen Abläufe transparent und nachvollziehbar dargestellt. Alle Prozesse werden in regelmäßigen Abständen auf ihr Durchführbarkeit und Effizienz überprüft und gegebenenfalls korrigiert und angepasst.

F01 Politik & Strategie

Dieser Prozess legt fest, in welchen Schritten die Politik und Strategie im Unternehmen festgelegt wird.

F02 Personalmanagement

Dieser Prozess soll sicherstellen, dass die vertraglichen und gesetzlichen Vorgaben erfüllt werden. Ein einheitlich geregelter Ablauf der Personaleinstellung wird gesichert.

F03 Wirtschaftsplanung

Dieser Prozess beschreibt die Abläufe der Finanzplanung des Unternehmens.

F04 Interne Audits

Mit diesem Prozess gewährleisten wir die Vorgaben des Qualitätsmanagementsystems einzuhalten und werden so umgesetzt. Dies wird durch die Planung und Durchführung der internen Audits jährlich überprüft.

K01 Notarzteinsatz

Der Prozess beschreibt den Ablauf eines Notarzteinsatzes nachvollziehbar unter Berücksichtigung der vertraglichen und gesetzlichen Vorgaben.



Quelle: Internet-Portal www.na-bdw.de

U01 Umgang mit BTM (Betäubungsmittel)

Mit diesem Prozess stellen wir sicher, dass die Beschaffung und der Verbrauch sowie die Dokumentation von Betäubungsmitteln nachvollziehbar ist und den gesetzlichen Anforderungen in vollem Umfang entsprechen.

U02 Dokumenten- Lenkung und Verwaltung

Dieser Prozess beschreibt die Einführung und den Umgang mit allen relevanten Dokumenten des Unternehmens.

U03 Fortbildung

Dieser Prozess beschreibt die Planung und Durchführung sowie die Sicherstellung einer geregelten Fortbildung aller Notärzte im Unternehmen.

U04 Vorschlagswesen

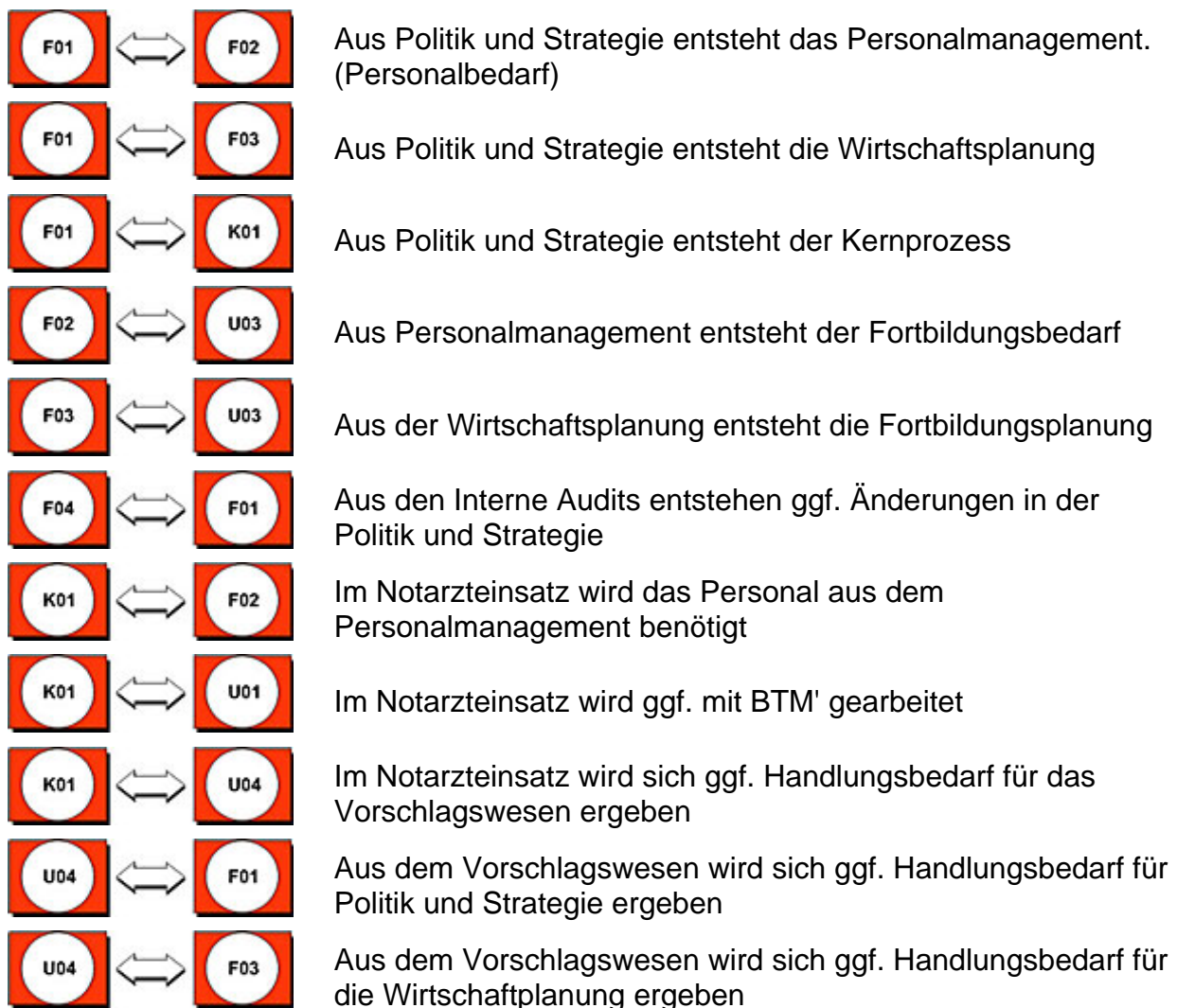
Dieser Prozess beschreibt, wie wir Verbesserungen durch die Teilnahme aller Mitarbeiter in unserem Unternehmen erreichen können. Gleichzeitig können wir dadurch auch Korrekturmaßnahmen einleiten somit unsere Dienstleistung verbessern.



Quelle: Notarzdienst Bodenwerder

13.0 Wechselwirkungen der Prozesse

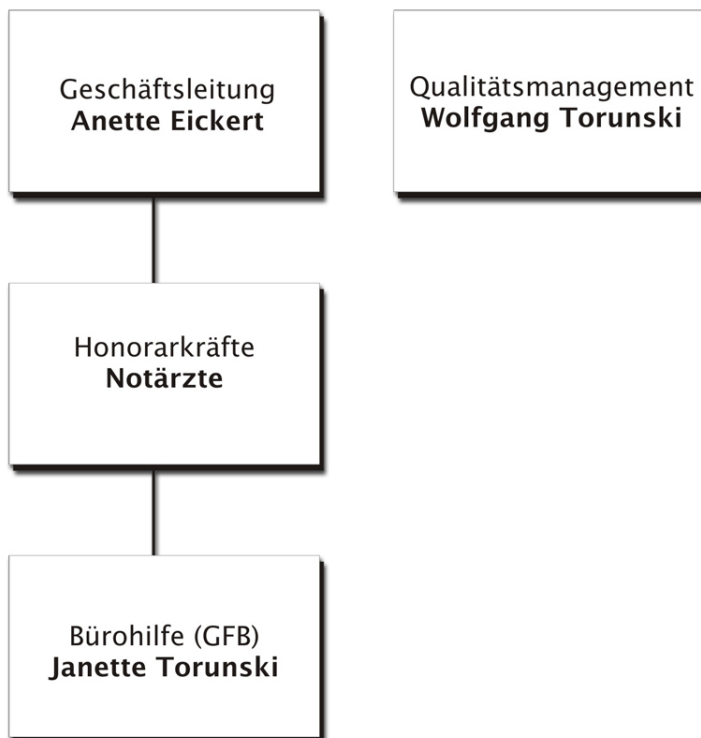
Die Wechselwirkungen der Prozesse werden in unserem Qualitätsmanagementsystem in den Prozessablaufbeschreibungen durch Quality-Gates dargestellt.



Alle Prozessablaufbeschreibungen sind auf dem Server (NAS) hinterlegt und für alle Mitarbeiter jederzeit einzusehen.

14.0 Verantwortlichkeiten und Befugnisse

Organigramm Notarzdienst Bodenwerder



Quelle: Eigene Darstellung

Verantwortlichkeiten und Befugnisse:	
Anette Eickert Fachärztin für Allgemeinmedizin, Chirotherapie, Notfallmedizin Mobil: 0174-8196052 E-Mail: aeickert(at)gmx.de	<ul style="list-style-type: none"> • Geschäftsleitung • Medizinische Leitung • Weiterbildung Notärzte/innen
Wolfgang Torunski Lehrrettungsassistent Qualitätsbeauftragter und Interner Auditor (DGQ) Mobil: 0174-5144494 E-Mail: wolfgang.torunski@gmx.de	<ul style="list-style-type: none"> • Qualitätsmanagement • Assistent der Geschäftsleitung
Notärzte Mit Zusatzbezeichnung „Rettungsmedizin“ Diensthandy: 0160-7480173	<ul style="list-style-type: none"> • Aufgaben gemäß Stellenbeschreibung
Janette Torunski	<ul style="list-style-type: none"> • Bürohilfe (GFB)

15.0 Das Qualitätsmanagementsystem

Unser prozessorientiertes Qualitätsmanagementsystem ist dokumentiert, eingeführt und ermöglicht ein systematisches Leiten und Lenken gemäß dem Prozessmodell nach DIN ISO 9001:2008.

Die im Unternehmen vorhandenen Prozesse dieses Qualitätsmanagementsystem wurden erfasst und in Prozessablaufbeschreibungen dokumentiert. Wo nötig, wurden diese durch Arbeitsanweisungen, Checklisten, Aushänge und Formulare ergänzt.

Diese Struktur ermöglicht die Verfügbarkeit von notwendigen Ressourcen und relevanten Informationen und ermittelt laufende erforderliche Maßnahmen, um unser Qualitätsmanagementsystem kontinuierlich zu verbessern und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

16.0 Anmerkungen

Wir möchten mit diesem Handbuch unseren Kunden, Mitarbeitern und allen interessierten Lesern einen verständlichen Einblick in unser Qualitätsmanagement-system geben. Das Handbuch wird den ständigen Anforderungen angepasst und Anregungen und Verbesserungsvorschläge werden nach sorgfältiger Prüfung aufgenommen und umgesetzt.

Wir bitten alle Mitarbeiter, sich mit Ideen an unserem Qualitätsmanagement aktiv zu beteiligen, denn nur mit gemeinsamer Hilfe aller Beteiligten können wir einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess erreichen.

17.0 Abkürzungsverzeichnis

AA	Arbeitsanweisung
AAA	Anlagen zu Arbeitsanweisungen
BTM	Betäubungsmittel
BDW	Bodenwerder

Qualitätsmanagementhandbuch (QMH)

Notarzdienst Bodenwerder

Kurzbezeichnung: BDW-NA-QMS-001

Aktueller Stand 10. November 2010



CHECK	Checklisten
CRM	Crisis Ressource Management
DIN	Deutsches Institut für Normung
DLV	Dokumenten Lenkung und Verwaltung
DOC-NET	Geschlossener Bereich im Internet
EN	Europäische Norm
FO	Formulare
GFB	Geringfügig Beschäftigter Mitarbeiter/in
GL	Geschäftsleitung
ISO	International Standards Organisation
LNA	Leitender Notarzt/in
NA	Notarzt / Notärztin
NAS	Network Attached Storage
NEF	Notarzteinsatzfahrzeug
MA	Mitarbeiter
MY-QM	Medizinisches Datenbanksystem
PUBLIC	Aushänge
QM	Qualitätsmanagement
QMB	Qualitätsmanagementbeauftragter
QMH	Qualitätsmanagementhandbuch
QMS	Qualitätsmanagementsystem
RetAss	Rettungsassistent / Rettungsassistentin
RD	Rettungsdienst
RDL	Rettungsdienstleitung



Archivierungsort:

EDV: \\Eickertserver\Leitung Notarzdienst Eickert\QM Leitung NA Bodenwerder\DLV Dokumente\QMS\BDW-NA-QMS 001 (5) QM Handbuch.doc