



# Modul: EQ SanWD-B1

**Qualitätsmanagementhandbuch**  
zur Qualitätssicherung in der  
Durchführung von Sanitätswachdiensten  
im Bayerischen Roten Kreuz  
Kreisverband Erlangen-Höchstadt  
**Bereitschaft Erlangen 1**

## Inhalt

Kapitel	Seite
1 Allgemeines	3
2 Geltungsbereich und Rahmenbedingungen	4
3 Prozessorientierung durch Verfahrensbeschreibungen	5
3.1 Grundlagen	
3.2 Dienst- und Einsatzablauf	
3.3 QM und dessen Administration	
4 Organisationskonzept	6
5 Verantwortlichkeiten	8
6 Qualität	9
6.1 Qualitätsdefinition	
6.2 Verpflichtung	10
6.3 Kunden- und Partnerorientierung	
6.4 Planung	
6.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation	11
7. Qualitätserklärung der obersten Leitung	12
Anhang 1: Abkürzungen und Begriffserklärung	Anhang
Anhang 2: Organisationsstruktur Bereitschaft Erlangen 1	Anhang

Erstellt auf der Grundlage der Version 1.0 des Landesfachdienste.

# 1 Allgemeines

## Ziel und Zweck:

Nachweis des planvollen, wirkungsvollen, nachvollziehbaren und rückverfolgbaren Planens und Handelns bei der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Sanitätswachdiensten unter dem Aspekt nachweislich geregelter Kommunikation und Abläufe in unserer ehrenamtlichen Gemeinschaft. Dies führt in gesichertem Maße zu ehrenamtlicher Professionalität und somit zur Zufriedenheit aller am Dienstleistungsprozess Beteiligten.

## EQ Bestandteile:

1. Dieses in Kraft gesetzte Qualitätsmanagementhandbuch (QMH)
2. Verfahrensbeschreibungen (VB's)
3. Arbeitshilfen zu den Verfahrensbeschreibungen
4. Regelungen des Kreisverbandes zur Abwicklung von Sanitätsdiensten

## Mitgeltende Unterlagen / Regelungen:

- Leitbild des DRK
- Satzung BRK
- Ordnung der Bereitschaften
- Ausbildungsordnung der BRK-Bereitschaften
- Ausführungsbestimmungen/Dienstvorschriften der BRK-Bereitschaften
- Rahmenrichtlinie Sanitätswachdienst
- Externe Vorgaben (z. B. Vereinigungen von Veranstaltern, kommunale Vorgaben, BGB)

## Leistungs- und Qualitätsnachweise:

- Erforderliche Leistungs- und Qualitätsnachweise/-aufzeichnungen, die sich aus den einzelnen VB's ergeben
- Bericht internes EQ-Audit
- Bericht externes EQ-Audit

Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit verwenden wir ausschließlich die männliche Form. Selbstverständlich wirken beide Geschlechter gleichermaßen am Erfolg unserer Arbeit mit.

## 2 Geltungsbereich und Rahmenbedingungen

EQ SanWD gilt für alle von uns durchgeführten und verantworteten Sanitätswachdienste. Sanitätswachdienste sind immer im Voraus bekannt und planbar. Dagegen stehen Sanitätseinsätze bei plötzlich auftretenden Situationen.

Falls von einem Veranstalter, die Besetzung eines Sanitätswachdienstes gefordert wird, der unsere Qualitätsansprüche unterschreitet, werden wir im Interesse der Rechtssicherheit für unsere Organisation die sanitätsdienstliche Absicherung für diese Veranstaltung nicht übernehmen.

Bei der Sanitätsabstellung Bergkirchweih Erlangen, findet das EQ-San Berg seine Anwendung. Dieser Prozess ist von der Kreisbereitschaftsleitung für alle Bereitschaften, die auf der Erlanger-Bergkirchweih tätig sind, aufgelegt.

EQ SanWD gilt nicht bei Veranstaltungen, die von anderen Anbietern von Sanitätswachdiensten verantwortlich betreut und bei denen wir lediglich in Teilbereichen unterstützend tätig werden. Auch in diesem Rahmen orientieren wir uns, soweit möglich, an den Regelungen von EQ SanWD.

## 3 Prozessorientierung durch Verfahrensbeschreibungen

Abläufe bestimmen unser tägliches Leben. Deshalb haben wir die wichtigsten Abläufe durch **Verfahrensbeschreibungen (VB's)** standardisiert. Diese spiegeln die für uns wichtigsten Abläufe wieder und gelten so als Hilfsmittel, um Qualität zu erbringen, zu erkennen, zu fördern und zu verbessern.

Folgende Verfahrensbeschreibungen sind für das EQ-SanWD B 1 aufgestellt:

### 3.1 GRUNDLAGEN

3.1.1 Personal

3.1.2 Material

### 3.2 DIENST- UND EINSATZABLAUF

3.2.1 Auftragsabwicklung

3.2.2 Einsatzplanung

### 3.3 QM UND DESSEN ADMINISTRATION

3.3.1 Fehlermanagement

3.3.2 Internes EQ-Audit

3.3.3 Externes EQ-Audit

3.3.4 Ständige Verbesserung

## 4 Organisationskonzept

### Die BRK-Bereitschaft Erlangen 1 stellt sich vor

**Adresse:** Henri-Dunant-Str. 4,  
91058 Erlangen  
Tel. 09131 1200-0  
E-Mail: leitung@b1-erlangen.de  
Internet: www.b1-erlangen.de

### Unser Einsatzgebiet:

Vornehmlich Stadtgebiet Erlangen und umliegende Gemeinden im Landkreis Erlangen-Höchstadt.

### Unsere Aufgabenfelder:

Sanitätsdienst, Rettungsdienst, SEG Behandlung und Transport, Breitenausbildung, Fachausbildung Sanitätsdienst, Gestellung Mitarbeiter OrgL und UGSanEL.

### Unsere MENSCHEN, DIE HELFEN:

71 ehrenamtlich und freiwillig Tätige.

Die Bereitschaft Erlangen 1 ist zertifiziert im Rahmen des EQ-kompakt.

Organisationsstruktur BRK Bereitschaft Erlangen 1 – siehe Anhang.

## Unser DRK-Leitbild

### Der Leitsatz:

Wir vom Roten Kreuz sind Teil einer weltweiten Gemeinschaft von Menschen in der internationalen Rotkreuz und Rothalbmondbewegung, die Opfern von Konflikten und Katastrophen sowie anderen hilfsbedürftigen Menschen unterschiedslos Hilfe gewährt, allein nach dem Maß ihrer Not. Im Zeichen der Menschlichkeit setzen wir uns für das Leben, die Gesundheit, das Wohlergehen, den Schutz, das friedliche Zusammenleben und die Würde aller Menschen ein.

### Unsere Grundsätze:

Menschlichkeit  
Unparteilichkeit  
Neutralität  
Unabhängigkeit  
Freiwilligkeit  
Einheit  
Universalität

### Unsere Leitlinien:

Der hilfebedürftige Mensch  
Die unparteiliche Hilfeleistung  
Neutral im Zeichen der Menschlichkeit  
Die Menschen im Roten Kreuz  
Unsere Leistungen  
Unsere Stärken  
Das Verhältnis zu anderen

### Unsere Führungsgrundsätze:

Führung gemäß unserem Leitbild  
Wer führt ist Vorbild  
Delegation (Abgabe von Verantwortung)  
Information der Mitarbeiter  
Konfliktregelung  
Förderung der Mitarbeiter

### Kernaufgabenfelder/ Hauptzielgruppen:

Verbreitung der Grundsätze und der humanitären Werte der Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung  
Katastrophenhilfe  
Katastrophenschutz  
Verbesserungen im Gesundheits- und Sozialwesen auf lokaler Ebene. Das soll in der Regel durch Ehrenamtliche geschehen.

## 5 Verantwortlichkeiten

Die Verantwortung zur Sicherstellung eines geregelten Dienstbetriebes unter gesicherten Bedingungen und unter Einhaltung der gesetzlichen und vertraglichen Regelungen liegt bei den nachstehenden Personen, die im folgenden als verantwortliche Leitung der Gemeinschaft bezeichnet werden:

Bereitschaftsleitung  
 Qualitätsbeauftragter EQB  
 Fachliche Leitung Sanitätswachdienst  
 Geschäftsführung Kreisverband

**Renate Nachtmann**  
**Volker Nachtmann**  
**Andreas Thumser**  
**Beate Ulonska**

Die Teilverantwortung für die fach- und sachgerechte Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Sanitätswachdiensten liegt bei den verantwortlichen Leitungs- und Führungskräften, speziell beim Verantwortlichen für den Sanitätsdienst. Dieser wird vertreten von der Bereitschaftsleitung.

Der Verantwortliche für den Sanitätsdienst wird für den Bereich der Sanitätsdiensten unterstützt vom Mitarbeiter für die Abrechnung von Sanitätsdiensten, vom Mitarbeiter Material der B1 und weiteren Kräften (z.B. Meldung an die ILS).



## 6 Qualität

### 6.1 Unsere Qualitätsdefinition:

Die **Auswahl unserer Mitarbeiter** richtet sich nach der Ordnung bzw. Dienstvorschrift der BRK-Bereitschaften. Wir sorgen für deren Aus-, Fort- und Weiterbildung.

Wir halten im Rahmen einer Bedarfsplanung stets die **notwendigen Mittel** bereit, so dass die Rahmenbedingungen für einen Sanitätswachdienst gesichert sind.

Wir dokumentieren die Beziehungen zu unseren **Vertragspartnern** schriftlich und sichern so größtmögliche Leistungstransparenz zu und schaffen einen rechtlich fundierten Rahmen.

Wir stellen eine korrekte **Einsatzplanung und Führungsstruktur** während des Sanitätswachdienstes sicher.

Wir regeln die Einbindung zusätzlicher Strukturen zur Durchführung des Sanitätswachdienstes, indem wir bei Bedarf weitere **logistische Komponenten** integrieren.

Auftretende **Fehler** werden unter Zuhilfenahme der erstellten Dokumentationen und Statistiken erfasst, analysiert und korrigiert, um aus Ihnen zu lernen und vorbeugende Maßnahmen zu entwickeln.

Die Erstellung von **Statistiken** gibt Auskunft über unsere Leistungsfähigkeit und hilft, Einsatzschwerpunkte festzustellen. Die Übersicht wird über die Rückmeldefunktion im HiOrg-Server automatisch generiert.

Wir stellen die Identifizierung von **Verbesserungspotentialen** sicher und lassen die daraus gewonnenen Erkenntnisse zur Optimierung unserer Prozesse einfließen.

## 6.2 Verpflichtung

Die Verantwortlichen innerhalb unserer Gemeinschaft (siehe Kapitel 5) verpflichten sich, das Wort „Qualität“ im Sinne vom „Eintritt des Erwarteten unter dem Aspekt des Machbaren im Zeichen der Menschlichkeit“ und das „System Qualitätsmanagement“ wichtig und ernst zu nehmen. Qualitätsdenken kommt bei uns stets vor Profitdenken, denn wir glauben fest daran:

Wenn wir nachhaltig, konstant und kontinuierlich Qualität bieten, so wird die Effektivität all unserer Dienstleistungen zu Gunsten der Menschen in Not davon profitieren.

## 6.3 Kunden- und Partnerorientierung

Die Nutzer unserer Dienstleistungen stehen im Fokus unseres Handelns. Dieses orientiert sich an wissenschaftlichen Erkenntnissen, die den speziellen Bedürfnissen unserer Zielgruppen gerecht werden. Wir vergleichen diese mit unseren Möglichkeiten sowie Zielsetzungen und verbessern so unser Leistungsportfolio zum Wohle der Opfer, Betroffenen, Ersthelfer und Angehörigen. Ebenso wichtig ist es für uns, die Qualifikation und Zufriedenheit unserer Mitarbeiter durch systematische Fortbildung und fachliche sowie persönliche Betreuung zu gewährleisten und zu fördern.

## 6.4 Planung

Unser Qualitätsmanagementsystem ist kein starres Gebilde. Es wird ständig den Erfordernissen unserer Organisation und des Aufgabengebietes angepasst.

### 6.4.1 Qualitätsziele

Wir haben für unsere Gemeinschaft Qualitätsziele festgelegt, die in Einklang mit unserer Qualitätspolitik stehen. Diese Ziele werden regelmäßig auf Erfüllbarkeit / Erfüllung überprüft.

### 6.4.2 Planung des Qualitätsmanagementsystems

Die Verantwortlichen innerhalb der Gemeinschaft (siehe Kapitel 5) sorgen verbindlich dafür, dass das Qualitätsmanagementsystem nicht willkürlich, sondern planvoll umgesetzt wird; dafür sorgt unser Handbuch mit den darin festgelegten Regelungen in Verbindung mit unseren eigenen Forderungen. Außerdem sind unsere wichtigsten Kern- und fehlerrelevanten Prozesse (siehe Kapitel 3) durch eindeutige, nachvollziehbare Verfahren beschrieben. Bei jeder Änderung dieser Regeln prüfen wir, ob die Funktionsfähigkeit unseres Gesamtsystems keinen Schaden nimmt.

## 6.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation

Nur derjenige, der seine Funktion und Kompetenzen kennt, wird in einer Organisation gute Arbeit leisten und dabei zufrieden sein. Deshalb gibt es für unsere Mitarbeiter - inklusive Führungskräfte - in Kraft gesetzte und verbindliche Aufgabenprofile bzw. Stellenbeschreibungen.

Wir haben in unserer Organisationsstruktur die internen Hierarchie- und Funktionsebenen festgelegt. Die Organisationsstruktur befindet sich im Anhang des QMH - sie wird bei Bedarf aktualisiert.

### 6.5.1 Qualitätsbeauftragter (EQB)

Schlüsselposition und Stabsstelle bei der Gemeinschaftsleitung ist bei uns der EQB. Er ist für die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems im Bereich der Planung und Durchführung von Sanitätswachdiensten ebenso verantwortlich wie für einzuleitende Korrektur-, Vorbeugungs- und Verbesserungsmaßnahmen. Unser EQB besitzt die dazu notwendigen Qualifikationen.

### 6.5.2 Fachliche Leitung Sanitätswachdienst

Im Bereich der operativen Abwicklung für die professionelle Abwicklung der Sanitätsdienste ist innerhalb der Bereitschaft in der zweiten Führungsebene die Position des Verantwortlichen für die Sanitätsdienste geschaffen. In dieser Schlüsselstelle für den Bereich werden die gesamten verwaltungstechnischen Abläufe für die Abwicklung gebündelt.

Der Verantwortliche wird unterstützt vom Mitarbeiter „Abrechnung Sanitätsdienste“ und „Mitarbeiter Material“.

### 6.5.3 Interne Kommunikation

**Ehrenamtliche Mitarbeiter sind wichtigster Bestandteil unseres Systems.** Wir pflegen einen ehrlichen, konstruktiven Umgang miteinander und nehmen Kritik sowie Verbesserungsvorschläge, Wünsche und Anträge ernst, gemäß unseren DRK-Führungsgrundsätzen.

Wir setzen unser Qualitätsmanagementsystem nicht nur ein, sondern wir leben es, d. h. wir reden darüber und überprüfen es auf Wirksamkeit und Verbesserungsfähigkeit.

Alle Mitarbeiter erhalten unser QMH sowie die relevanten Verfahrensbeschreibungen zur Kenntnis, werden nachweislich in unser EQ-System eingewiesen und nutzen die Verfahrensbeschreibungen als verbindliche Arbeitshilfen zur Sicherstellung geregelter Prozessabläufe.

## 7 Qualitätserklärung

Hiermit wird bestätigt, dass die Verantwortlichen innerhalb der Gemeinschaft (siehe Kapitel 5) die zur Sicherstellung eines geregelten Dienstbetriebes notwendigen finanziellen, personellen und materiellen Ressourcen zur Verfügung stellen und die Einhaltung der gesetzlichen Forderungen sowie eigener Ansprüche fördern.

Die Verantwortlichen innerhalb der Gemeinschaft (siehe Kapitel 5) verpflichten sich mit dieser Erklärung selbst, EQ SanWD einzuführen, umzusetzen und ständig weiter zu entwickeln.

Bei auftretenden Fehlern werden zeitnah geeignete Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen durch unseren Qualitätsbeauftragten (EQB) eingeleitet.

Für die Richtigkeit und Erfüllung der Konformität auf Grundlage dieses QMHs zeichnen:

Erlangen, den 17. Dez. 2014



Renate Nachtmann  
Bereitschaftsleitung



Beate Ulonska  
Geschäftsführung



Volker Nachtmann  
Qualitätsbeauftragter (EQB)



Andreas Thumser  
Fachliche Leitung SanitätsWD

**Wir sind gut, wollen aber stets  
besser werden!**

**Menschlichkeit ist unser Zeichen –  
Qualität ist unser Rezept**