

Organisations- Handbuch

für das Integrierte Managementsystem des BRK-KV Rosenheim



Änderungsverfolgung

Ver.	Datum	Thema	Bearbeiter
1.0	30.06.2010	QMH erstellt	Josef Kink
1.1	28.10.2010	Kleinere Änderungen und Aktualisierungen	Josef Kink
2.0	19.03.2013	Neugestaltung und komplette Überarbeitung des QMH. Erweiterung zum Organisations-Handbuch. Aufnahme des Begriffes IMS.	Marco Laner
04	17.08.2016	Anpassung zur DIN EN ISO 9001:2015, kleinere Aktualisierungen. Versionsnummer an Zählung qualido angepasst.	Marco Laner

Impressum

Bayerisches Rotes Kreuz
Körperschaft des öffentlichen Rechts
Kreisverband Rosenheim
Tegernseestraße 5
83022 Rosenheim

Telefon: 08031 / 3019-0
Telefax: 08031 / 3019-10
E-Mail: info@kvrosenheim.brk.de
Internet: www.brk-rosenheim.de

Kreisgeschäftsführung:
Martin Schmidt, Kreisgeschäftsführer
Thomas Neugebauer, stellvertretender Kreisgeschäftsführer
Stefan Müller, stellvertretender Kreisgeschäftsführer

Vorstand:
Karl-Heinrich Zeuner, Vorsitzender des Vorstandes

© BRK-Kreisverband Rosenheim, 1. September 2016
Version 04
Erstellt: Steuerungsgruppe QMS Rosenheim
Freigegeben: Martin Schmidt, Kreisgeschäftsführer

Wenn in diesem Organisations-Handbuch aus Gründen der Einfachheit von Mitarbeitern, Beschäftigten und Kunden in der männlichen Form die Rede ist, so sind selbstverständlich Frauen und Männer in gleicherweise angesprochen.



Einleitung

Die Geschäftsführung v.l. Stefan Müller (stellv. Kreisgeschäftsführer, Leiter Soziale Dienste), Martin Schmidt (Kreisgeschäftsführer) und Thomas Neugebauer (stellv. Kreisgeschäftsführer, Leiter Rettungsdienst)

Der BRK-Kreisverband Rosenheim gehört mit seinen rund 27.000 Fördermitgliedern, 2700 ehrenamtlichen Helfern und 270 hauptamtlichen Mitarbeitern zu den größten und leistungsstärksten Kreisverbänden im Bayerischen Roten Kreuz.

Als Wohlfahrtsverband und Hilfsorganisation verstehen wir uns als Dienstleister für alle Hilfsbedürftigen. Unsere Dienstleistungen orientieren sich am Maß der Not. Hier helfen wir. Unsere Dienstleistungen umfassen dabei vor allem das Gesundheits- und Sozialwesen. Als Kreisgeschäftsstelle sind wir Dienstleister für unsere ehrenamtlichen Mitglieder und hauptberuflichen Mitarbeiter.

Wir wollen in allen Geschäftsbereichen eine optimale Leistung und Qualität bieten, deshalb gilt dieses Handbuch in allen Geschäftsbereichen unserer Verbandsstufe. Seit Oktober 2009 wird ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001 betrieben, ständig ausgebaut und weiterentwickelt. Wichtig ist uns hier die Orientierung an den Forderungen unserer Kunden. Deshalb führen wir regelmäßig Kundenbefragungen und interne sowie externe Audits durch. Alle Erkenntnisse fließen in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess um auch zukünftig unsere Kunden zufrieden zu stellen.

Doch nicht nur die alleinige Orientierung an unseren Kunden ist uns wichtig. Wir respektieren unsere Mitarbeiter in Ehren- und Hauptamt und suchen den regelmäßigen Dialog mit ihnen. Sie wirken gleichberechtigt an der Weiterentwicklung unseres Verbandes mit. Die Gesundheit und Sicherheit unserer Mitarbeiter hat einen hohen Stellenwert. Deshalb sorgen wir für eine zweckmäßige Schutzkleidung und Präventionsmaßnahmen im Rahmen des Arbeitssicherheitskonzeptes.

Zusammengefasst wird unser Potential in unserem komplexen Hilfeleistungssystem. Wir vernetzen alle Ebenen, Verbandsstufen und Mitarbeiter um jederzeit die optimale Hilfe bieten zu können. Ehren- und hauptamtliche Mitarbeiter arbeiten auf Augenhöhe Hand-in-Hand. Das ermöglicht es uns als einziger Dienstleister auch bei Krisen- und Katastrophen der Bevölkerung helfen zu können. Dabei orientieren wir uns an den Anforderungen der DIN EN ISO 22301.

Martin Schmidt
Kreisgeschäftsführer

Thomas Neugebauer
stellv. Kreisgeschäftsführer
Bereichsleiter Rettungsdienst

Stefan Müller
stellv. Kreisgeschäftsführer
Bereichsleiter Soziale Dienste

Unsere Grundsätze

Menschlichkeit

Die internationale Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung, entstanden aus dem Willen, den Verwundeten der Schlachtfelder unterschiedslos Hilfe zu leisten, bemüht sich in ihrer internationalen und nationalen Tätigkeit, menschliches Leiden überall und jederzeit zu verhüten und zu lindern. Sie ist bestrebt, Leben und Gesundheit zu schützen und der Würde des Menschen Achtung zu verschaffen. Sie fördert gegenseitiges Verständnis, Freundschaft, Zusammenarbeit und einen dauerhaften Frieden unter allen Völkern.

Unparteilichkeit

Die Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung unterscheidet nicht nach Nationalität, Rasse, Religion, sozialer Stellung oder politischer Überzeugung. Sie ist einzig bemüht, den Menschen nach dem Maß ihrer Not zu helfen und dabei den dringendsten Fällen den Vorrang zu geben.

Neutralität

Um sich das Vertrauen aller zu bewahren, enthält sich die Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung der Teilnahme an Feindseligkeiten wie auch, zu jeder Zeit, an politischen, rassistischen, religiösen oder ideologischen Auseinandersetzungen.

Unabhängigkeit

Die Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung ist unabhängig. Wenn auch die Nationalen Gesellschaften den Behörden bei ihrer humanitären Tätigkeit als Hilfsgesellschaften zur Seite stehen und den jeweiligen Landesgesetzen unterworfen sind, müssen sie dennoch eine Eigenständigkeit bewahren, die ihnen gestattet, jederzeit nach den Grundsätzen der Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung zu handeln.

Freiwilligkeit

Die Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung verkörpert freiwillige und uneigennützige Hilfe ohne jedes Gewinnstreben.

Einheit

In jedem Land kann es nur eine einzige Nationale Rotkreuz- und Rothalbmondgesellschaft geben. Sie muss allen offen stehen und ihre humanitäre Tätigkeit im ganzen Gebiet ausüben.

Universalität

Die Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung ist weltumfassend. In ihr haben alle Nationalen Gesellschaften gleiche Rechte und die Pflicht, einander zu helfen.



Wir sind Teil der größten Hilfsorganisation der Welt. Unsere Zeichen in der Welt: das Rote Kreuz, der Rote Halbmond und der Rote Kristall.

Unser Leitbild

Unser Leitbild

Jeder Mensch

der Hilfe benötigt, steht bei uns im Mittelpunkt -



Wir handeln

stets zum Wohle unserer Mitmenschen nach den Grundsätzen des Roten Kreuzes.

Wir leben

einen kooperativen Führungsstil und ein kollegiales Miteinander.

Wir erfüllen

unsere Aufgabe wirtschaftlich und umweltbewusst.

Wir schätzen

ehren- und hauptamtliche Kolleginnen und Kollegen in gleicher Weise.

Wir sind gut

- wollen aber stets besser werden.

Wir sind stolz

auf unsere geleistete Arbeit.

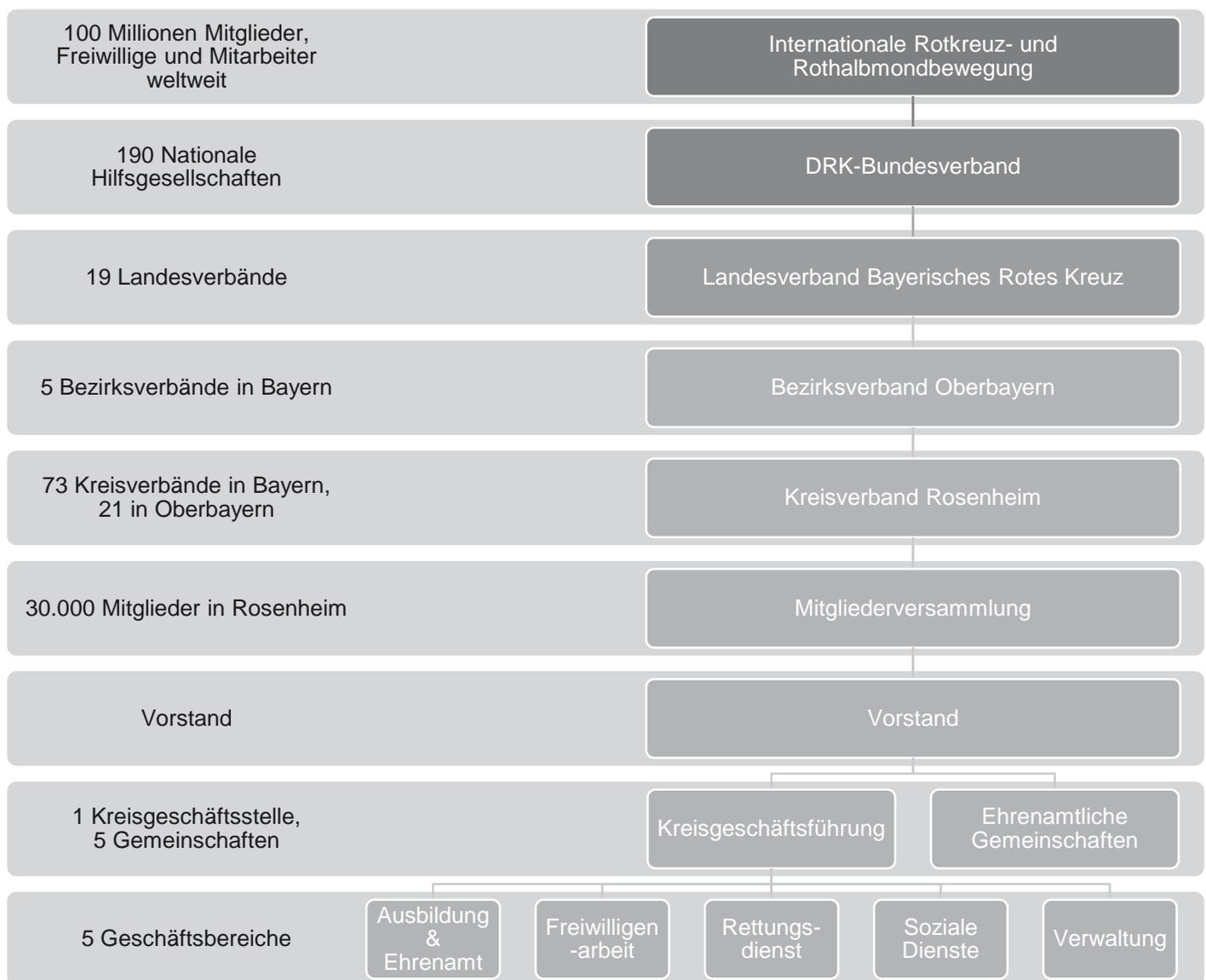
Wir schaffen

Transparenz nach innen und nach außen.

Wir stehen

dafür mit unserem guten Namen und dem Zeichen des Roten Kreuzes

Unser Aufbau und unsere Struktur



Die Verteilung von Aufgaben innerhalb des Kreisverbandes ist in einem Organigramm dargestellt.

Wir vor Ort

In Rosenheim

- Kreisgeschäftsstelle
- Rettungswache
- Zentrale für Soziale Dienste
- Betreutes Wohnen
- Ambulante Pflege
- Wasserwacht
- Bereitschaft
- Sozialer Arbeitskreis
- Bergwacht
- Jugendrotkreuz
- Kleiderladen
- Freiwilligenagentur
- Asylsozialarbeit
- Arbeitskreis Flüchtlingshilfe
- Suchdienst
- Seniorengymnastik
- Projekt Kulturelle Vielfalt

In Aschau /Sachrang:

- Rettungswache
- Bereitschaft
- Helfer vor Ort
- Sozialer Arbeitskreis
- Jugendrotkreuz
- Bergwacht

In Bad Aibling:

- Rettungswache
- Bereitschaft
- Sozialer Arbeitskreis
- Wasserwacht
- Jugendrotkreuz
- Seniorengymnastik

In Bad Endorf:

- Rettungswache
- Bereitschaft
- Sozialer Arbeitskreis
- Wasserwacht
- Jugendrotkreuz
- Kleiderladen

In Bad Feilnbach:

- Bergwacht

In Bernau:

- Wasserwacht

In Brannenburg:

- Sozialer Arbeitskreis
- Bergwacht

In Breitbrunn:

- Wasserwacht

In Bruckmühl:

- Bereitschaft
- Helfer vor Ort
- Sozialer Arbeitskreis

In Edling:

- Jugendrotkreuz
- Sozialer Arbeitskreis

In Eggstätt:

- Wasserwacht

In Feldkirchen

- Bereitschaft
- Helfer vor Ort
- Rettungswache
- Jugendrotkreuz

In Flintsbach:

- Wasserwacht

In Höslwang:

- Wasserwacht

In Kiefersfelden:

- Rettungswache
- Wasserwacht
- Bereitschaft
- Helfer vor Ort
- Sozialer Arbeitskreis
- Jugendrotkreuz
- Kleiderladen

In Kolbermoor:

- Rettungswache
- Kleiderladen mit Möbelverkauf
- Bereitschaft

In Oberaudorf:

- Wasserwacht
- Bergwacht

In Prien:

- Rettungswache
- Betreutes Wohnen
- Ambulante Pflege Station
- Bereitschaft
- Wasserwacht
- Jugendrotkreuz

In Raubling:

- Kleiderladen mit Möbelverkauf
- Raublinger Tafel
- Bereitschaft
- Jugendrotkreuz

In Rohrdorf:

- Bereitschaft
- Helfer vor Ort
- Jugendrotkreuz

In Rott:

- Wasserwacht

Am Samerberg:

- Bergwacht
- Helfer vor Ort

In Wasserburg:

- Rettungswache
- Kleiderladen
- Ambulante Pflege Station
- Servicezentrum
- Bereitschaft
- Sozialer Arbeitskreis
- Wasserwacht
- Bergwacht
- Jugendrotkreuz



Das Integrierte Managementsystem

Das Integrierte Managementsystem umfasst den gesamten Kreisverband Rosenheim. In diesem Organisations-Handbuch sollen die grundlegenden Anforderungen definiert werden. Es unterstützt unsere Mitarbeiter und gibt einen Rahmen zur planvollen Umsetzung von Maßnahmen, Verfahren und Aufgaben.

Verantwortung

Die oberste Verantwortung für unser Managementsystem trägt die Kreisgeschäftsführung. Darüber hinaus ist jeder Bereichsleiter für die QM Maßnahmen in seinem Bereich verantwortlich. Er wird dabei von einem Beauftragten für das Qualitätsmanagement (QMB) auf Bereichsebene unterstützt. Sie zeigen sich verantwortlich für die weitere Entwicklung und Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems (QMS) und die Überwachung der Anwendung in ihren Bereich.

Zur Vernetzung der Beauftragten ist auf Kreisebene eine Steuerungsgruppe QMS installiert. Diese Steuerungsgruppe wird vom Koordinator QMS (QMK) geleitet. Sie berät den Kreisgeschäftsführer, der ebenso Mitglied in der Steuerungsgruppe ist und gibt den Rahmen für das gesamte Managementsystem vor.

Für das Krisenmanagement ist ein Planungsstab auf Kreisebene vorhanden. Der Planungsstab ist für die Planung der Krisenmanagement-, Katastrophenschutz- und Gefahrenabwehrmaßnahmen verantwortlich. Er wird durch den Beauftragten für den Katastrophenschutz geleitet. Im Planungsstab ist ein Querschnitt aus den haupt- und ehrenamtlichen Organisationsbereichen sowie die Geschäftsführung mit je einer Person vertreten.

Darüber hinaus sind alle Mitarbeiter für die Umsetzungen der Maßnahmen in ihrem Aufgabenbereich verantwortlich. Dazu existieren Stellenbeschreibungen. Die Stellenbesetzungen sind im Organigramm im Anhang zu sehen.

Kontinuierliche Verbesserung

Um unsere Verbesserungs- und optimierungsaktivitäten konsequent und zielgerichtet durchzuführen nutzen wir den PDCA-Zyklus. Dabei achten wir besonders auf die Anforderungen unserer Kunden.



Kundenzufriedenheit

Unsere Kunden sichern unsere Zukunft, indem sie sich unserer Dienstleistungen bedienen. Dies bewirkt für uns bei gutem Service ein positives Image. Dabei achten wir auf alle externen (Kunden, Patienten) und internen (Mitarbeiter, Ehrenamtliche und Mitglieder) Interessengruppen. Deshalb befragen wir unsere Interessengruppen regelmäßig, ob sie mit unserem Service zufrieden sind. Dokumentation und Auswertung fließen in unsere Management-Bewertung ein.

Audit und Prüfungen

Fremdbegutachtung ist wichtig - Eigenbegutachtung ist ebenso wertvoll. Deshalb führen wir nach entsprechender Zeit- und Themenplanung interne Qualitätsgespräche durch. Ein beschriebenes und angewandtes Verfahren

sorgt für sach- und fachgerechte Durchführung; die Feststellungen führen bei Bedarf unmittelbar bzw. zeitnah zu Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen und fließen in die Management-Bewertung ein.

Umgang mit Fehlern

Ein Fehler tritt immer dann ein, wenn unsere Dienstleistungen nicht den Erwartungen von uns und unseren Kunden entsprechen. In solchen Fällen ist die Abweichung zu erfassen, einzuordnen, und geeignete Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen zu ergreifen.

Korrekturmaßnahmen

Bei auftretenden Fehlern ist jeder in unserer Organisation Tätige verbindlich verpflichtet, umgehend den Fehler zu dokumentieren. Dies erfolgt über ein einheitliches Formular. Mündliche Informationen sind hierbei hilfreich und unterstützend. Hierzu existiert ein dokumentiertes und praktiziertes Verfahren. Zuständig für die Durchführung von Korrekturmaßnahmen ist – neben den unmittelbar Beteiligten - (letztendlich) der Qualitätsmanagementbeauftragte.

Vorbeugemaßnahmen

Durch vermeidbare Fehler entstehen erhebliche Kosten. Daraus resultiert, dass innerhalb unseres Verbandes Vorsorge und Vorbeugung (Prävention) Vorrang vor Korrektur und Nachbesserung haben. Vor allem im Gesundheitswesen hat Nachbesserung -so überhaupt möglich- häufig verheerende Folgen und muss unter allen Umständen minimiert werden. Zuständig für Vorbeugungsmaßnahmen sind in erster Linie Fachkräfte sowie jeder einzelne Beschäftigte. Dort, wo unseres Erachtens und unserer Erfah-

rung nach relevante Gefahren lauern, liegen strukturierte Gefährdungs-Analysen vor.

Risiko- und Compliance-Management

Um Risiken und Chancen im Verband zu erkennen wird ein strukturiertes Risikomanagement durchgeführt. So werden zu jedem Prozess die Prozessrisiken erfasst und geeignete Maßnahmen zur Risikobehandlung eingeleitet. Operative Risiken und Chancen werden regelmäßig im Rahmen des Berichtswesens betrachtet.

Zur Reduktion von rechtlichen Risiken ist ein Compliance-Management-Handbuch etabliert. Das Compliance-Management umfasst dabei auch das Interne Kontrollsystem und das Datenschutz-Management.

Normen und Verweise

Als vielfältige Organisation hat sich der BRK-Kreisverband Rosenheim an die unterschiedlichsten Gesetze, Vorschriften und Regelwerke zu halten. Eine Auflistung dieser Regelungen ist im Anhang zu finden. Dieses Organisations-Handbuch orientiert sich besonders an den Forderungen der DIN EN ISO 9001 und DIN EN ISO 9004 für das Qualitätsmanagement sowie der DIN EN ISO 22301 und der DRK K-Vorschrift für das Krisenmanagement.

Interne und externe Partner

Wir bemühen uns aktiv die Anforderungen die an uns gestellt werden zu erfüllen. Dazu werden je Prozess alle internen und externen Partner als interessierte Parteien erfasst und deren Anforderungen und Erwartungen bewertet. Diese Anforderungen und Erwartungen bilden die Grundlage für die Prozessgestaltungen sowie die Gestaltung zukünftiger Dienstleistungen und Angebote.

Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen

Die Weitergabe von qualitätsrelevanten Informationen darf nicht dem Zufall überlassen werden und muss unter gesicherten Bedingungen erfolgen. Dies ist bei uns durch Anwendung von Prozess- und Verfahrensbeschreibungen der Fall. Dabei berücksichtigen wir entsprechende Notwendigkeit moderner Datentechnik (Datensicherheit, Datensicherung, Datenschutz) und nutzen das Informations-Management-System qualido. Die Kennzeichnung der Dokumente erfolgt mit einer einheitlichen Kopf- und Fußzeile oder mit einem Freigabe-Kennzeichnung bei externen Dokumenten.

Dokumentart	Erstellen & Ändern	Prüfen	Freigeben	Umsetzen	Information
Organisations-Handbuch	Steuerungsgruppe	QMK	KGF	Mitarbeiter	Intern und Extern
Teil-Handbücher	Zirkel, Ausschüsse, Arbeitsgruppen	Beauftragte und Koordinatoren	KGF	Mitarbeiter	Mitarbeiter
K-Handbuch Katastrophenpläne	K-Planungsstab, K-Beauftragter	K-Beauftragter	KGF	Verantwortliche Krisenmanagement	Verantwortliche Krisenmanagement
Prozesse, VBen, AAen, Notfallpläne	Mitarbeiter, QM-Zirkel, QMB	Bereichsleiter (fachlich), QMK	KGF	Mitarbeiter	Mitarbeiter
Checklisten, Formulare	Mitarbeiter, QM-Zirkel, QMB	Bereichsleiter (fachlich), QMK	Bereichsleiter	Mitarbeiter	Mitarbeiter
Externe / Sonstige Dokumente	Mitarbeiter, QM-Zirkel, QMB	Bereichsleiter (fachlich), QMK	Bereichsleiter	Mitarbeiter	Mitarbeiter

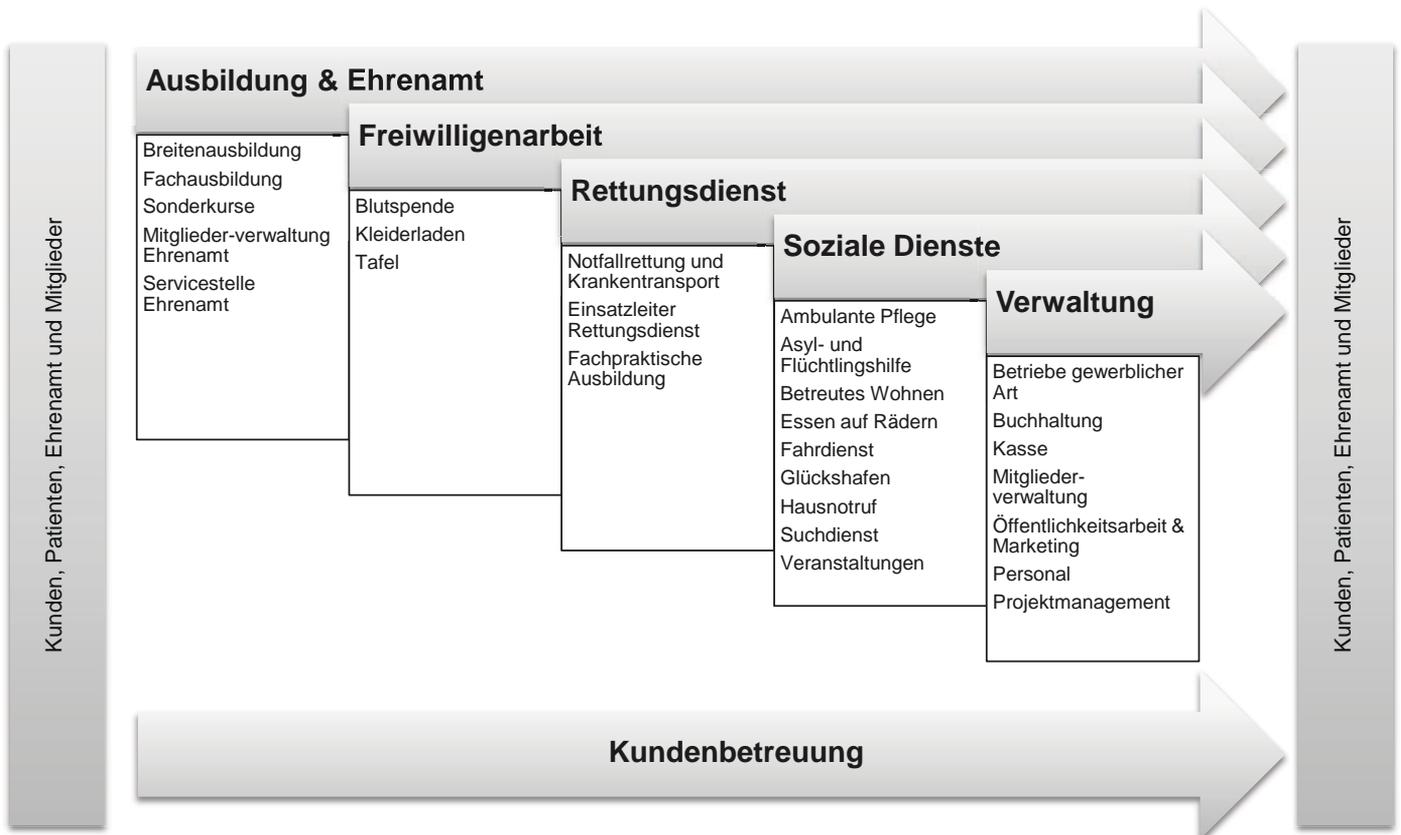
Unsere Prozesse

In der folgenden Grafik sind unsere Prozesse veranschaulicht:

Führungsprozesse



Kernprozesse



Unterstützungsprozesse



Personal und Ressourcen

Mitarbeiter

Ehren- und hauptamtliche Mitarbeiter engagieren sich in gleicher Weise auf Basis ihrer Qualifikation und Kompetenzen im BRK-Kreisverband Rosenheim. Unsere Mitarbeiter sind unser wertvollstes Kapital. Sie beeinflussen maßgeblich die Servicequalität. Eine gegenseitige Wertschätzung ist uns wichtig.

Es existiert ein Stellenplan als Berechnungs- und Besetzungs-Grundlage. Reichen die eigenen Kräfte des Stammpersonals nicht aus, so werden zusätzliche (Fach-)Kräfte beschäftigt.

Kommunikation & Wissen

Der regelmäßige Informations- und Wissensaustausch ist uns wichtig, deshalb führen wir Besprechungen und Jour-Fixe auf allen Ebenen durch. Für besondere Aufgaben sind darüber hinaus Projekt- Arbeitsgruppen gebildet. Alle Ergebnisse werden in einem Protokoll zusammengefasst. Zur verbandsinternen Kommunikation erhält jeder ehren- und hauptamtliche Mitarbeiter unser Aktivenmagazin kreuz+quer. Darüber hinaus nutzen wir IT-gestützte Medien wie E-Mail und unser Dokumentenmanagementsystem qualido.

Personalentwicklung

Wir wollen, dass jeder so gut wie möglich seinen Fähigkeiten und Neigungen entsprechend eingesetzt wird und das optimale Arbeitsergebnis erzielt. Die Leitungskräfte stellen die notwendigen Aus- und Fortbildungen sicher. Das umfasst neben der Durchführung die Bedarfs- und Durchführungsplanung, Nachbereitung sowie des Feedback und der Feststellung des Schulungserfolges. Neue Mitarbeiter werden anhand eines Einarbeitungskonzeptes in ihre Arbeitsstelle integriert. Dadurch sichern wir Wissen und Kompetenz in unserer Organisation.

Arbeitssicherheit

Zur Sicherstellung, dass die Anforderungen des Arbeitsschutzes umgesetzt werden, ist das Netzwerk Arbeitssicherheit installiert. Sicherheitsbeauftragte verantworten lokal die Umsetzung der Arbeitssicherheit für ihren Verantwortungsbereich. Sie werden unterstützt durch den Koordinator für Arbeitssicherheit. Zusätzlich ist eine externe Fachkraft für Arbeitssicherheit und ein Betriebsarzt bestellt.

Durch regelmäßige Begehungen wird die Arbeitssicherheit überprüft und Abweichungen dokumentiert.

Arbeitsumgebung

Für unsere Mitarbeiter schaffen wir, soweit möglich, eine optimale Arbeitsumgebung. Dabei orientieren wir uns an gängigen Standards; arbeitsgesundheitliche, arbeitssicherheitsrechtliche und ökologische Aspekte finden hierbei Berücksichtigung. Anträge auf Veränderungen, Beschaffungen und Investitionen können jederzeit eingereicht werden. Sie können dann in der Haushaltsplanung Beachtung finden.

Besondere Lagen

Bei Krisen und Katastrophen ist unsere Hilfe besonders gefragt. Um auch hier die bestmögliche Hilfe zu leisten bereiten wir uns intensiv auf besondere Lagen vor. Der Planungsstab gibt dabei den Rahmen mit dem K-Handbuch, K- und Notfallplänen vor.

Der Verantwortliche für das Krisenmanagement ist für die operative Umsetzung verantwortlich. Zur Unterstützung kann er einen Krisenstab einberufen.

Die Wirksamkeit unseres Krisenmanagements wird durch K-Übungen geprobt. Dabei werden nach Bedarf externe Partner mit eingebunden.

www.brk-rosenheim.de

**Bayerisches Rotes Kreuz
Kreisverband Rosenheim**

Tegernseestraße 5
83022 Rosenheim

Telefon: 08031 3019-0
Telefax: 08031 3019-10
E-Mail: info@brk-rosenheim.de

Sie haben noch Fragen oder Anregungen?

Ihr Ansprechpartner:

Marco Laner
QM-Koordinator
Telefon: 08031 3019-48
E-Mail: laner@kvrosenheim.brk.de



Wir sind Teil der größten Hilfsorganisation der Welt. Unsere Zeichen in der Welt: das Rote Kreuz, der Rote Halbmond und der Rote Kristall.