

## 6.2 Wirksamkeitskontrollen und Verbesserungen Abweichungen und Gründe für Prüfmittelüberwachung

Auffällige Negativbewertungen ziehen eine Quellenanalyse nach sich und ermöglichen so eine sinnvolle Maßnahmenfestlegung. Ein wesentlicher Nutzen der Prüfmittelüberwachung ist die Reduktion von Reklamationen, durch Vermeidung von erkennbaren Fehlern, welche sich durch beiderseitige Rückverfolgbarkeit ergeben. Somit lassen sich wiederholende Mängel beheben und erkannte Fehler aus dem System entfernen.

Ziel der Systemüberwachung bleibt die kontinuierliche Systemoptimierung und die Minimierung von Fehlerquellen. Alle vorhandenen Prüf- und Bewertungsprotokolle dienen als Grundlage für die Erstellung von auswertbaren, aussagefähigen Daten und Ergebnissen.

Dieses Verfahren wird intern, über die Anwendung der BÜ-Überwachungsmasken, durch den AMB geregelt und erfolgt mit externer Unterstützung von der Sifa.

Die Systempflege erfordert eine vollständige Erfassung und Identifikation sowie eine Terminüberwachung der Prüfmittel und Masken. Das Abweichen von den AMS-Standards vermindert die Zuverlässigkeit unserer Dienstleistung und dem beugen wir selbstverständlich vor.

Mit den eingeführten Überwachungselementen erzeugen wir die benötigte Rückverfolgbarkeit von Arbeitsgängen durch die zugehörigen AMS-Dokumente. Diese werden wie folgt mit Phasenzuordnung beschrieben.

### „vor“

Anwendung von Auftragsannahmeformular, ANÜV/AV, Personal- und Qualifikationsfragebogen (mit Selbstbewertung), arbeitssicherheitstechnische Unterweisungen gemäß Vorschriften der DGUV „Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung“. Nutzung Online VBG-Fachfragebögen, arbeitsmedizinische Aufklärungsdokumente, externe und interne Ein- und Unterweisungsbestätigungen.

### „während“

Arbeitsplatzbesichtigung durch den PET/Sife und/oder der Sifa. Erstellung von Gefährdungsbeurteilungen, jährliche Anwendungen der AS-Unterweisung und einsatzspezifische Betriebsanweisungen. Digitale Einsatzverfolgung und Zeiterfassung, Verfolgung der Einsatzübersicht BÜ 07 Schulungs- und Vorsorgeplan, regelmäßiger Telefonkontakt für den SOLL/IST Abgleich mit den Kunden und den Mitarbeitern (siehe VA 05, AE 01, AE 01.1, AE 10, AE 10.1).

### „während und nach“

Organisation betriebliche Wiedereingliederungsmaßnahmen (BEM) von länger erkrankten Mitarbeiter (siehe QZ 11). Einsatzüberprüfung und Maßnahmenfestlegung bei Meldung von Schwangerschaften (siehe QZ 10 - QZ 10.2). Bewertungen, Mitarbeiter und Kunden. Negative oder klärungsbedürftige Vorgänge in allen Phasen des AMS erzeugen den systembedingten Abweichungsbericht (siehe BÜ 02, BÜ 03, Beschwerdemanagement AME 7.2., HB II Nr. 6 Abweichungsbericht).

## Abweichungsbericht

Die Aufdeckung, Definition und Analyse von Abweichungen, vor, während und nach den Prozessen, sind die Basis für eine ständige Verbesserung unseres AMS. Der frei zugängliche AMS Abweichungsbericht kann und soll von internen und externen Mitarbeitern genutzt werden. Die Einreichung von Berichten erfolgt in der Regel über den AMB und wird zeitnah an die GL weitergeleitet.

HB I 6.2 Seite 25	Erstellung	Prüfung - Version 1	Genehmigung
Datum	01.04.2019	01.04.2019	05.11.019
Funktion	Sifa	AMB	GL
Unterschrift			

Je nach Art des Inhaltes, werden die Maßnahmen unmittelbar oder gemäß einem definierten Rhythmus im Rahmen der nächsten ASA-Sitzung besprochen.

Eine Abweichung ist ein, vom Kunden oder Mitarbeiter, zu verantwortender veränderter Teil der DL, welcher nicht zwingend eine Minderung gegenüber den Qualitätsanforderungen sein muss. Aus diesem Grund ermöglicht der Abweichungsbericht 4 verschiedenen Arten der Meldeform.

Ein Verbesserungsvorschlag optimiert immer einen Teil der Dienstleistung und/oder führt zu einer Optimierung der Arbeitsbedingungen und folgt somit dem gewünschten AMS-Ziel, der positiv-dynamischen Systemerweiterung.

Ein System-Fehler ist ein Teil einer Dienstleistung, wie z. B. die Beschaffung der Mitarbeiter bis hin zur Rechnungserstellung, der nicht den Qualitätsanforderungen des AMS entspricht. Zur optimalen Umsetzung des Systems und zur Vermeidung von Fehlern, sind die Vorgaben der AA 01 strikt einzuhalten.

Eine Beanstandung ist eine Feststellung von bereits dokumentierten Gegebenheiten, die nicht AMS-Konform abgewickelt wurden und von außen auf das System eingewirkt haben.

Eine Beschwerde ist die Meldung von unkorrekten Verhaltensweisen im Rahmen der geschäftlichen Zusammenarbeit mit Dienstleistern, Bewerbern, Kollegen und Kunden. Beinhaltet die Beschwerde Hinweise auf Fehlverhalten in persönlichen, zwischenmenschlichen Bereichen, wird von der GF/GL im ersten Schritt geprüft, ob die AGG Beschwerdestelle zu aktivieren ist (siehe AA 11).

Aus systemtechnischen Gründen erteilt die GF/GL dem zuständigen AMB die benötigte Weisungsbefugnis für die Prüfung, Einreichung und Bearbeitung von AMS-Abweichungsberichten.

Auf Grund dieser wichtigen Schnittstellenüberwachung wurde der AMB, zusätzlich mit der Führung der internen Beschwerdestelle beauftragt. Mit dieser Maßnahme wurde sichergestellt, dass eine Umsetzung der AGG konformen Arbeitsweise im Rahmen des aktiven AMS erfolgt. Der offiziell ernannte AMB wurde als Qualitäts- und Unterstützungsorgan etabliert und gemäß §13 AGG schriftlich bestellt.

Die Einreichung von Beschwerden (siehe QZ 07, QZ 08) über die eingesetzte Arbeitnehmervertretung (AMB), löst die unmittelbare Übernahme der weiteren, vertraulichen Schritte durch die GF/GL aus.

Arbeitsunfälle und Berufskrankheiten lösen keine Abweichungsberichte aus, diese Ereignisse werden in Abstimmung mit der GF/GL und dem AMB bearbeitet.

Die Sicherheitsfachkraft wurde beauftragt, Unfallereignisse zu analysieren (siehe AA 10) und bei Erkennung von möglichen Vermeidungsmaßnahmen, Lösungsvorschläge zu unterbreiten.

Der Betriebsarzt wurde verpflichtet, bei Einreichungen von Berufskrankheitenmeldungen, die erforderlichen Analysen für die Feststellung von gültigen Rechtsansprüchen von Dritten (aktive und ehemalige Mitarbeiter) anzufertigen.

## Überwachungsanforderungen

- Festlegung und Benennung der Überwachungsarten
- Festlegung und Benennung der Prüfbereiche
- Festlegung und Benennung von Prüfterminen
- Festlegung und Benennung von Umsetzungsbeauftragten
- Führung von Überwachungsaufzeichnungen
- Organisation und Sicherstellung der Rückverfolgbarkeit
- Maßnahmenbenennung und Auswertungsverfahren

HB I 6.2 Seite 26	Erstellung	Prüfung - Version 1	Genehmigung
Datum	01.04.2019	01.04.2019	05.11.2019
Funktion	Sifa	AMB	GL
Unterschrift			