

7.0 Verbesserung des AMS

Der in diesem System beschriebenen Vorgehensweisen ermöglicht eine kontinuierliche Kontrolle und Verbesserung des AMS durch die Überprüfung des Erfüllungsgrades im Bereich der AMS Handbuchanwendung. Die getrennte Bewertung der Qualitätsziele wurde so ausgelegt, dass eine jährliche Verbesserung durch veränderbare SMART-Ziele ermöglicht wird.

- Die Qualitätsziele sind fest definiert und gelten als Grundlage des AMS-Systems.

Folgende Überprüfungs- und Auswertungskriterien wurden von der **PELE Dienstleistungen GmbH & Co. KG** definiert:

- Rangfolge und Definition der Verantwortlichkeiten (**HB I** - Nr. 1.2 AME 1)
- Dokumenten-Management Systempflege (**HB I** - Nr. 1.4 - AME 1)
- Schulungs-, Fortbildungs- und Vorsorgemaßnahmen (**HB I** - Nr. 4.4 - AME 4)
- Überwachung der Arbeitsabläufe (**HB I** - Nr. 6.2 - AME 6)
- Einhaltung Prozessvorgaben (**HB II** Systemauswertung Nr. 04, Nr. 05 - AME 7.1, 7.2)
- Fehler- und Beschwerdemanagement (**HB II** Systemauswertung Nr. 06 - AME 7.1, 7.2)
- Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen (**HB II** Systemauswertung Nr. 06 - AME 7.1, 7.2)
- Auswertung der vereinbarten Ziele (**HB II** Systemauswertung Nr. 04, Nr. 05 - AME 7.1, 7.2)

SMART-AMS Jahresziele

Die SMART-Ziele werden jährlich festgesetzt und überprüft. Zuständig für die Durchführung und regelmäßige Kontrolle sind die GF und der AMB (siehe Maske BÜ 00 jährliche Smart Ziele).

AMS SMART Ziele 2019 - Variabel, Veränderbar, austauschbar (siehe BÜ 00)

- Erlangung AMS Zertifizierung der VBG bis 12.2019 (100%)
- Erstunterweisung und Einhaltung Termine für AS Turnus-Unterweisung (88%)
- Erstunterweisung und Einhaltung Termine für Erste-Hilfe Turnus-Unterweisung (99%)
- Erstunterweisung und Einhaltung Termine für Brandschutz Turnus-Unterweisung (98%)
- PET/Sibe Seminaranmeldung neuer Disponenten nach Probezeit (100%)
- Umsetzung G37 Arbeitgeber-Vorsorgegebot für Bildschirmarbeiten (95%)
- Einholung Belege EM 06 für korrekte Ein- und Unterweisung extern (80%)
- Begleitung der Mitarbeiter zum Ersteinsatz durch Disponenten (85%)
- Unterschreitung Ø 1000 Mann Unfall-Quote der VBG (91%)
- Kundenbewertung durch Mitarbeiter (80%)
- Mitarbeiterbewertung durch Kunden (88%)
- Durchführung AMS Systemprüfungen analog zu ASA Sitzungen (100%)

HB I 7.0 Seite 27	Erstellung	Prüfung - Version 1	Genehmigung
Datum	01.04.2019	01.04.2019	01.04.2019
Funktion	Sifa	AMB	GF/GL
Unterschrift			