

| | |
|----------------------------|---|
| Verfahrensanweisung | Deutsches Rotes Kreuz  Kreisverband Odenwaldkreis |
| Fehlermanagement | Alle Bereiche |

1. Ziel und Zweck

Im Rahmen dieser VA werden Maßnahmen zur Kennzeichnung, evtl. Trennung und Bewertung von Fehlern festgelegt. Dieses Verfahren stellt sicher, dass

- mittels Kennzeichnung ein Produkt, eine Leistung, eine Situation für alle Betroffenen eindeutig als fehlerhaft erkannt wird
- mittels Trennung eine weitere unzulässige/nichtkonforme Verfügung über das fehlerhafte Produkt, bzw. die fehlerhafte Leistung ausgeschlossen wird
- mittels Bewertung allen Betroffenen konkrete und praktische Handlungsanweisungen bzgl. der erkannten Fehlsituationen gegeben wird
- die Fehlsituation im Allgemeinen beherrschbar bleibt und vor allem (situationsbedingte) Folgefehler ausgeschlossen werden.

2. Geltungs- und Verantwortungsbereich

Die Anweisungen dieser VA richten sich an alle Mitarbeiter, die mit einem Fehler/einer Fehlsituation konfrontiert werden.

Die Verantwortung für die Bewertung einer Fehlsituation obliegt dem Abteilungsleiter. Er ist auch für die weitere Verfügung, insbesondere die Behandlung der Fehlsituation, zuständig.

3. Beschreibung

3.1 Kennzeichnung

Ein *fehlerhaftes Produkt* wird unverzüglich vom betroffenen Mitarbeiter als solches gekennzeichnet. Ein Klebeband mit der Aufschrift „DEFEKT“ ist gut sichtbar aufzubringen. Es erfolgt eine unmittelbare Meldung an den Abteilungsleiter oder/und den zuständigen Funktionsträger.

Über eine *fehlerhafte Leistung* wird unverzüglich in schriftlicher und/oder - je nach Bedeutung des Fehlers - mündlicher Form Bericht an den Abteilungsleiter erstattet. Die weitere Ausführung der Leistung ist - sofern praktikabel, vertretbar und sinnvoll - ohne die Entscheidung des Abteilungsleiters zu unterlassen.

3.2 Trennung

Sofern möglich, wird das fehlerhafte Produkt im „Sperrlager“ (separater Bereich des Lagers) aufbewahrt. Der zuständige Mitarbeiter dokumentiert

- Eingangsdatum
- Produkt
- Fehler
- Mitarbeiter
- ggf. Kennzeichnung, falls nicht erfolgt

und meldet den Vorgang seinem Vorgesetzten. Bis zur weiteren Entscheidung wird das Produkt von jeglicher Nutzung ausgeschlossen; dies überwacht der zuständige Mitarbeiter.

| | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| VA AB Fehlermanagement 04-01-08-V03 | | | | |
| Stand: 29.12.21 | Ersteller: J. Zellmann, QB | Geprüft: Sauer, VS | Freigabe: Sauer, VS | Seite: 1 von 2 |

| | |
|----------------------------|---|
| Verfahrensanweisung | Deutsches Rotes Kreuz  Kreisverband Odenwaldkreis |
| Fehlermanagement | Alle Bereiche |

3.3 Bewertung

Bewertung eines fehlerhaften Produkts

Folgende Wege stehen dem Beurteiler zur Verfügung:

- externe Reparatur im Rahmen von Garantieleistungen bzw. von getroffenen Lieferantenvereinbarungen
- interne Reparatur
- Ausmusterung/Verschrottung
- Sonderfreigabe mit den zu treffenden Festlegungen:
 - Dauer der (Sonder-)Nutzung
 - Bereiche der (Sonder-)Nutzung
 - Überwachungsmodus (Termine, Personen)
- ggf. Kennzeichnung als Sonderfreigabe

Bewertung einer fehlerhaften Leistung

Folgende Entscheidungen können vom jeweils zuständigen Leiter getroffen werden:

- erneute Leistungserbringung
- Unterbrechung einer fehlerhaft begonnenen Leistung
- Beendigung einer fehlerhaft begonnenen Leistung unter geänderten Bedingungen
 - anderes Personal
 - Personalverstärkung
 - andere Materialien
- ggf. Information des Kunden/Patienten, wenn die fehlerhafte Leistung in irgendeiner Form Einfluss auf die Zufriedenheit des Kunden/ Patienten ausüben kann. Der zuständige Leiter entscheidet gemeinsam mit dem Vorstand über die Notwendigkeit der Information, des weiteren über Art, Umfang, Zeitpunkt mögliche Auswirkungen des Fehlers und die eingeleiteten Maßnahmen.

Alle Maßnahmen werden schriftlich fixiert. Das korrigierte Produkt/ die korrigierte Leistung wird erneut geprüft, bevor der Fehlstatus aufgehoben wird. Die Entscheidung hierüber fällt der Abteilungsleiter.

4. Mitgeltende Unterlagen

- VA AB Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen 04-01-09
- Spezifische Dokumente der einzelnen Abteilungen
- TX AB Fehler-Möglichkeits-Einfluss-Analyse 01-01-08

5. Qualitätsaufzeichnung

- Ideen/Fehler/Störung-Tool Aldente
- FO AB Beschwerdemeldebogen 04-01-06

| | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| VA AB Fehlermanagement 04-01-08-V03 | | | | |
| Stand: 29.12.21 | Ersteller: J. Zellmann, QB | Geprüft: Sauer, VS | Freigabe: Sauer, VS | Seite: 2 von 2 |