Qualitätspolitik DRK-Kreisverband Mosbach

Als Hilfsorganisation und Verband der freien Wohlfahrtspflege verstehen wir uns als moderner sozialer Dienstleister. Wir handeln auf Grundlage der Grundsätze und des Leitbildes des Deutschen Roten Kreuzes.

Unsere Qualitätspolitik ist in sechs zentrale Bereiche gegliedert, die für die kontinuierliche Weiterentwicklung und Sicherung unserer Leistungen maßgeblich sind:

1. Ergebnisqualität

- Die integrierte Leitstelle, die Notfallrettung und der Krankentransport sind unsere Kernleistungen.
- Durch die fortlaufende Überwachung, Messung und den Vergleich von Ergebnissen schaffen wir Transparenz, erhöhen die Arbeitssicherheit und stärken das Vertrauen unserer Patienten, Auftraggeber und Partner.

2. Patientensicherheit

- Die Sicherheit unserer Patienten hat höchste Priorität und steht im Zentrum unseres Chancen- und Risikomanagements.
- Wir nutzen kritische Ereignisse konsequent zum gemeinsamen Lernen und Fördern eine offene Vertrauenskultur, um unerwünschte Ereignisse zu vermeiden und Risiken zu minimieren.

3. Patientenorientierte Prozesse

- Im Mittelpunkt unseres Handelns stehen der Patient und seine Bedürfnisse. An ihnen richten wir unsere betrieblichen Leistungen und Arbeitsabläufe aus.
- Durch gezielte Schulungen sensibilisieren wir unsere Mitarbeitenden kontinuierlich für die Bedürfnisse, Erwartungen und Rechte unserer Patienten.

4. Servicequalität

- Service bedeutet für uns ein freundlicher, wertschätzender und respektvoller Umgang mit Patienten, deren Angehörigen sowie mit allen internen und externen Kunden.

- Alle Mitarbeitenden und Bereiche verstehen sich gegenseitig als Dienstleister und übernehmen persönliche Verantwortung, dazu gehört auch der professionelle Umgang mit Beschwerden.
- Geäußerte Kritik sehen wir als zweite Chance, unsere Patienten und Kunden zufriedenzustellen.
- Eingehende Beschwerden werden zentral erfasst, zeitnah bearbeitet und systematisch ausgewertet.
- Rückmeldungen, sowohl Lob als auch Kritik, werden bereichsübergreifend gesammelt und aufbereitet, um dem Kreisverband ein zentrales Steuerungsinstrument für die Servicequalität zur Verfügung zu stellen.

5. Mitarbeiterorientierung

- Mitarbeitende werden aktiv in die Gestaltung von Veränderungen einbezogen; unsere Führungsleitlinien werden im Alltag gelebt.
- Unsere Mitarbeitenden zeichnen sich durch Mitwissen, Mitdenken, Mitorganisieren, Mitentscheiden und Mitverantworten aus.
- Wir bieten ein umfassendes Fort- und Weiterbildungsangebot, um fachliche und persönliche Kompetenzen kontinuierlich zu stärken.
- Soziale Belange unserer Mitarbeitenden werden bei der Arbeitszeitgestaltung so weit wie dienstlich möglich berücksichtigt.
- Zur Ermittlung der Mitarbeiterzufriedenheit führen wir regelmäßig, in der Regel jährlich, Befragungen durch und leiten daraus Verbesserungsmaßnahmen ab.
- Über das betriebliche Vorschlagswesen haben Mitarbeitende die Möglichkeit, aktiv und strukturiert zur Qualitätsverbesserung beizutragen.
- Ein mitarbeiterorientierter Einsatz in bevorzugten Einsatzbereichen wird, im Rahmen der dienstlichen Möglichkeiten, unterstützt.

6. Hygiene

- Wir fördern die Verhütung und Vorbeugung von Infektionskrankheiten sowie die Erhaltung, Förderung und Festigung der Gesundheit unserer Patienten und Mitarbeitenden.
- Die konsequente Einhaltung der geltenden Hygienevorschriften ist insbesondere im Bereich der Notfallrettung und des Krankentransports von zentraler Bedeutung und wird regelmäßig überprüft und geschult.

Qualitätsmanagement

Qualität ist ein wesentlicher Bestandteil der integrierten Leitstelle, der Notfallrettung und des Krankentransports des DRK-Kreisverbandes Mosbach. Unser Qualitätsmanagementsystem basiert auf der Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2015.

Unsere Qualitätsvision stützt sich auf folgende Grundprinzipien:

- Was Qualität ist, bestimmt allein der Kunde.
- Qualität bedeutet, Kundenerwartungen zu verstehen und nach Möglichkeit zu übertreffen.
- Qualität beginnt auf der Führungsebene.
- Qualität betrifft alle Mitarbeitenden und alle Bereiche.
- Qualität wird von Beginn an in alle Prozesse integriert.
- Qualität basiert auf Messbarkeit, Nachvollziehbarkeit und Transparenz.
- Qualität erfordert eine konsequente, kontinuierliche Verbesserung.

Die Qualitätspolitik wird von der Geschäftsführung festgelegt. Sie stellt sicher, dass die in den gesetzlichen Grundlagen definierten Dienstleistungen mit hoher fachlicher und sozialer Kompetenz in unserem Rettungsdienstbereich erbracht werden. Die Geschäftsführung verpflichtet sich, das Qualitätsmanagementsystem konsequent anzuwenden und fortlaufend weiterzuentwickeln.

Unsere Qualitätspolitik wird mindestens einmal jährlich auf ihre Angemessenheit und Wirksamkeit überprüft und bei Bedarf angepasst. Sie bildet den Rahmen für die Festlegung und Überprüfung unserer Qualitätsziele.

Zur praktischen Umsetzung unseres Qualitätsmanagements nutzen wir moderne, webbasierte Systeme. Diese ermöglichen eine effiziente, transparente und für die Mitarbeitenden leicht handhabbare Dokumentation und Steuerung. So stellen wir sicher, dass unser Qualitätsmanagement nicht nur formale Bürokratie ist, sondern im Alltag gelebt wird.

Führung

Alle Führungskräfte unseres Kreisverbandes tragen in ihrem Verantwortungsbereich die direkte und uneingeschränkte Verantwortung für die Umsetzung dieser Qualitätspolitik. Sie sind Vorbilder im Sinne unserer Qualitätsziele und sorgen dafür, dass Qualität für alle Mitarbeitenden verständlich, erlebbar und umsetzbar ist.