

## Qualitätspolitik DRK-Kreisverband Mosbach

Als Hilfsorganisation und Verband der freien Wohlfahrtspflege verstehen wir uns als moderner sozialer Dienstleister und erfüllen unsere Aufgaben im Rahmen der Grundsätze und des Leitbildes des Deutschen Roten Kreuzes. Unser Leitspruch lautet: „**Profis helfen professionell**“

### Unsere Organisation

Unsere Absichten und Zielsetzungen zur Qualität sind in sechs Bereiche gegliedert, die von grundsichter Bedeutung für die Fortentwicklung guter Qualität sind.

#### Ergebnisqualität

- Integrierte Leitstelle, Notfallrettung und Krankentransport sind Kernleistungen
- Von höchstem Interesse für Patienten, einweisende Ärzte und unsere Partner
- Beschreibung, Messung und Vergleich der Resultate schaffen Transparenz und Vertrauen

#### Patientensicherheit

- Patientensicherheit hat höchste Priorität, steht im Mittelpunkt unseres Risikomanagements
- Instrument zur Vermeidung unerwünschter Ereignisse sind gemeinsames Lernen und das Schaffen einer Vertrauenskultur bei kritischen Ereignissen

#### Patientenorientierte Prozesse

- Im Mittelpunkt stehen der Patient und seine Bedürfnisse, an diesen orientieren sich alle betrieblichen Leistungen und Arbeitsabläufe.
- Um die Patientenorientierung zu fördern werden im Abstand von 3 Jahren Patientenbefragungen durchgeführt und Ergebnisse daraus in Kontinuierlichen Verbesserungsprojekten umgesetzt

#### Servicequalität

- Service bedeutet einen freundlichen und respektvollen Umgang mit unseren Patienten, deren Angehörigen, sowie mit allen internen und externen Kunden des Unternehmens
- Alle Mitarbeiter und Bereiche verstehen sich gegenseitig als Dienstleister und übernehmen die persönliche Verantwortung; dies schließt den professionellen Umgang mit Beschwerden ein
- Geäußerte Kritik verstehen wir als zweite Chance, unsere Patienten zufriedenzustellen
- Alle eingehenden Beschwerden werden zentral aufgenommen, zeitnah bearbeitet und ausgewertet

#### Mitarbeiterorientierung

- Mitarbeiter werden in die Gestaltung von Veränderungen einbezogen, die Führungsleitlinien aktiv gelebt.
- Unsere Mitarbeiter zeichnen sich durch Mitwissen, Mitdenken, Mitorganisieren, Mitescheiden und Mitverantworten aus
- Wir bieten ein umfassendes Fort- und Weiterbildungsangebot
- Soziale Belange unserer Mitarbeiter werden bei der Arbeitszeitgestaltung soweit wie dienstlich möglich berücksichtigt
- Regelmäßige Befragungen zur Ermittlung der Mitarbeiterzufriedenheit
- Möglichkeit für Mitarbeiter durch das betriebliche Vorschlagswesen aktiv zur Qualitätsverbesserung beizutragen

Erstellt	Geprüft	Freigabe	Stand / Revision	Seite
Bla/Hä 07.11.16	Bla 07.11.16	Bla 07.11.16	13.10.16 / 2	1 von 2

### Hygiene

- Fördern der Verhütung und Vorbeugung von Infektionskrankheiten bzw. die Erhaltung, Förderung und Festigung der Gesundheit
- Einhaltung von Hygienevorschriften ist für unseren Notfallrettung und Krankentransport von höchstem Interesse

### Qualitätsmanagement

„Qualität ist ein wesentlicher Bestandteil von Integrierter Leitstelle, Notfallrettung und Krankentransport des DRK Kreisverband Mosbach und basiert auf der Grundlage der Zertifizierung nach DIN EN ISO 2001:2008. Unsere Qualitätsvision lautet: „ Profis helfen professionell“

Unsere Qualitätsvision basiert auf den folgenden Prinzipien:

- Was Qualität ist, bestimmt allein der Kunde.
- Qualität bedeutet Verstehen und Übertreffen von Kundenerwartungen.
- Qualität beginnt auf der Führungsebene.
- Qualität betrifft alle Mitarbeiter.
- Qualität muss von Beginn an in alle Prozesse integriert werden.
- Qualität basiert auf Messbarkeit und Transparenz.
- Qualität bedarf kontinuierlicher Verbesserung.

Die Loyalität unserer Kunden ist Konsequenz und Ergebnis der „Rotkreuz-Qualität.“

Unsere Qualitätspolitik wird von der Geschäftsleitung festgelegt. Diese Qualitätspolitik gewährleistet, dass die in den gesetzlichen Grundlagen definierten Dienstleistungen mit hoher fachlicher Kompetenz in unserem Rettungsdienstbereich erbracht werden. Die Geschäftsleitung hat sich verpflichtet, das Qualitätsmanagement konsequent anzuwenden und kontinuierlich zu verbessern. Die Qualitätspolitik wird jährlich auf ihre Zweckmäßigkeit und Angemessenheit überprüft und wenn nötig angepasst. Unsere Qualitätspolitik legt einen Rahmen zur Vorgabe unserer Qualitätsziele fest. Um das Qualitätsmanagement aktuell zu halten, hat sich die Geschäftsleitung entschlossen, für 2017 die Anpassung an die DIN EN ISO 2001:2015 vorzunehmen und wird dazu die erforderlichen Ressourcen zur Verfügung stellen.

### Führung

Alle Führungskräfte unserer Unternehmen sind für die Umsetzung unserer Qualitätspolitik in ihrem jeweiligen Verantwortungsbereich direkt und uneingeschränkt verantwortlich.

Mosbach, den 07.11.16

.....  
Steffen Blaschek  
Kreisgeschäftsführer

Erstellt	Geprüft	Freigabe	Stand / Revision	Seite
Bla/Hä 07.11.16	Bla 07.11.16	Bla 07.11.16	13.10.16 / 2	2 von 2