

Qualitätsmanagement

Qualität muss messbar und überprüfbar sein – insbesondere im sensiblen Bereich der Pflege und Betreuung von Menschen.

Unsere Kunden stehen im Mittelpunkt unserer Tätigkeiten. Wir sind erfolgreich, wenn unsere Kunden eine optimale - dem aktuellen Stand der medizinischen und pflegerischen Möglichkeiten entsprechende - Pflege und Betreuung erfahren und sich wohlfühlen. Menschlichkeit, Hilfsbereitschaft, Freundlichkeit und Aufgeschlossenheit haben für uns höchste Priorität.

Professionelle Qualitätssicherung

Da die Ansprüche unserer Kunden immer vielseitiger werden, steigt auch der Anspruch an die Qualität unserer Leistung.

Die Qualität unserer Dienstleistung an den Bedürfnissen unserer Kunden auszurichten, stellt für uns eine andauernde Herausforderung dar.

Qualitätsmanagement (QM) bedeutet für uns, einen Verbesserungsprozess kontinuierlich anzustoßen und zu verinnerlichen, damit die Kundenzufriedenheit zu verbessern und das Unternehmen weiterzuentwickeln.

Die Organisation des QM erfolgt beim DRK Kreisverband Stgt. bereichsübergreifend. Ein trägerweit gültiges Qualitätshandbuch sorgt für einheitliche Prozesse nach klaren Regelungen und Verantwortlichkeiten.

Es wird über den QM-Beauftragten, die QM-Fachkräfte in den einzelnen Abteilungen und Bereichen sowie Qualitätszirkel im Rahmen der einzelnen QM-Aufgabenstellungen koordiniert. Interne und externe Audits sind dabei für uns von zentraler Bedeutung.

Sie gewährleisten eine Sicherstellung unseres Qualitätsmanagementsystems.

Aufgaben unseres Qualitätsmanagements

- Flächendeckende Einhaltung der hohen Qualitätsstandards
- Enge Zusammenarbeit mit Behörden und Institutionen
- Praktische Umsetzung neuer pflegewissenschaftlicher Erkenntnisse
- Durchführung interner Audits
- Förderung und Entwicklung unserer Mitarbeiter
- Sicherstellung der Wirtschaftlichkeit und Wettbewerbsfähigkeit.

Wir setzen alles daran, unsere Qualität weiter zu verbessern. Dafür haben wir ein funktionierendes Beschwerde- und Verbesserungsmanagement entwickelt. Der offene und konstruktive Umgang mit Beschwerden ist in unseren Einrichtungen selbstverständlich. Sämtliche eingehenden Beschwerden werden individuell, persönlich und vertraulich behandelt - mittels eines standardisierten Beschwerdebogens schriftlich erfasst - entsprechend weitergeleitet und bearbeitet.

Die jährlichen Erhebungen der Zufriedenheit durch Befragungen unserer Kunden, deren Angehörigen und unserer Mitarbeiter, die Bewertung unserer Lieferanten,

sowie das Ideenmanagement unserer Mitarbeiter sichern diesen Verbesserungsprozess zusätzlich ab.

Unser Qualitätsmanagement gemäß aktueller DIN EN ISO 9001 ist für alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen verbindlich.

Alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sind beauftragt, ihren Beitrag zur Umsetzung der Qualitätspolitik und zur Erreichung der Qualitätsziele zu leisten, indem sie:

- die Dokumentation des QMS anwenden und nach ihr handeln und
- eine fortwährende Weiterentwicklung der Dokumentation aktiv unterstützen

Neben den externen Überprüfungen und Beurteilungen setzen wir somit auch auf eine anspruchsvolle interne Auseinandersetzung mit unseren selbst gesetzten Standards.