

Qualitätspolitik

Unsere Kunden:

Wir, der Rettungsdienst des Deutschen Roten Kreuz, Kreisverband Bremervörde e.V. sind ein zukunfts-, kunden- und mitarbeiterorientiertes Dienstleistungsunternehmen, das zum Wohle unserer Kunden nach einer hohen Qualität in der Patientenversorgung strebt, und sich am aktuellen Stand der Notfallmedizin orientiert.

Informationen über die Zufriedenheit unserer Kunden erhalten wir durch gezielte persönliche Befragung sowie durch schriftliche und mündliche Rückmeldungen. Diese Informationen dienen uns maßgeblich zur Verbesserung unserer Qualität für den Kunden.

Unsere direkten Kunden sind:

- **Patienten und deren Angehörige**
- **der Träger des Rettungsdienstes**
- **die Rettungsleitstelle**
- **Krankenhäuser, Arztpraxen und sonstige Pflegeeinrichtungen**

Angehörige unterstützen wir in Krisensituationen und organisieren, sofern erforderlich, weitergehende Hilfe.

Wir leisten hohe notfallmedizinische und pflegerische Qualität, da wir neue medizinische Erkenntnisse und Verfahren umgehend in unsere rettungsdienstliche Arbeit integrieren.

Unser Fachpersonal unterstützt Ärzte und Notärzte sowie anderes Fachpersonal bei der Versorgung von Patienten und führt fachgerechte Patiententransporte durch.

Wir kommunizieren und kooperieren partnerschaftlich mit anderen Institutionen, Verbänden und Personen, um eine vernetzbare Leistung für unsere Kunden anzubieten.

Polizei, Feuerwehr und andere Hilfsorganisationen sehen wir im Einsatzfall als Kooperationspartner an, mit denen wir gemeinsam zum Wohle des Patienten handeln.

Wir stellen sicher, dass von uns versorgte Patienten fachgerecht an den Schnittstellen der Krankenhäuser übergeben werden und dass insbesondere für den Patienten wichtige Informationen weitergegeben werden.

Unsere Mitarbeiter:

Von unseren Mitarbeitern erwarten wir eine hohe berufliche und soziale Kompetenz. Darüber hinaus verfügen unsere Mitarbeiter über die Fähigkeit und die Bereitschaft im Team zu arbeiten. Die hohe fachliche Kompetenz unserer Mitarbeiter erreichen wir durch gezielte Aus- und Fortbildungsprogramme und sichern somit den hohen Notfallmedizinischen Standard unserer Dienstleistungen.

Unsere langjährigen Erfolge sind das Ergebnis von Kompetenz, Engagement und der Motivation unserer Mitarbeiter. Dazu fördern wir deren Eigenverantwortung und Kreativität.

- Wir fördern ein Arbeitsverhältnis, das geprägt ist von gegenseitigem Respekt, Vertrauen und Anerkennung. Team- und Kritikfähigkeit sollen zu unseren Stärken gehören.
- Wir sind aufgeschlossen für Neuerungen und Verbesserungen und erreichen dies durch Lernbereitschaft, konstruktive Kritik sowie durch regelmäßige fachliche Fort- und Weiterbildungen.
- Wir fördern den Teamgedanken. Unsere gute Zusammenarbeit beruht auf einer intensiven Kommunikation. Gegenseitige Offenheit sowie Neutralität und Vertrauen sind unabdingbar und müssen von allen Mitarbeitern getragen werden.
- Wir betreiben ein von allen getragenes und aktives Qualitätsmanagement und betrachten den kontinuierlichen Verbesserungsprozess als Motivation für die ständige Weiterentwicklung unseres Systems und seiner erforderlichen Abläufe.

Die Wirtschaftlichkeit:

Verantwortungsvolles und wirtschaftliches Handeln ist stets geboten. Jeder Mitarbeiter hat diese Verantwortung gegenüber dem Träger des Rettungsdienstes sowie gegenüber den Kostenträgern. Die Wirtschaftlichkeit ist notwendig, um eine langfristige, positive und somit nachhaltige Unternehmensentwicklung zu ermöglichen.

Kontinuierliche Verbesserung

Qualität ist nicht statisch, sondern unterliegt dynamischen Veränderungen.

Die kontinuierliche Verbesserung unserer Prozesse und des QM-Systems stellt unsere Wettbewerbs- und Zukunftsfähigkeit sicher. Diese kontinuierliche Verbesserung ist die Verpflichtung und Aufgabe aller Mitarbeiter/innen.

Diese Qualitätspolitik, deren globale Ziele sowie die kurzfristig zu erreichenden Ziele im **Anhang 1** dieses Managementhandbuches werden regelmäßig allen Mitarbeitern bekanntgegeben und erläutert.

Die Kreisgeschäftsführung verpflichtet sich mit dieser Verbindlichkeitserklärung alle zur Umsetzung, Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung erforderlichen Ressourcen zu ermitteln und bedarfsgerecht zur Verfügung zu stellen.

Alle Mitarbeiter verpflichten sich, die Qualitätspolitik und deren Ziele als den gemeinsamen Qualitätsanspruch unseres Betriebes anzusehen und alle Aktivitäten im Rettungsdienst danach auszurichten.

Bremervörde, den 27.06.2011

Rolf Eckhoff
Kreisgeschäftsführer