

## 091\_Qualitaetspolitik

**Unser Ziel: WIDI als Systempartner**



### Grundsätze

Unser Unternehmen, die WIDI Wirtschaftsdienste Hellersen GmbH, hat sich mit seinen Beschäftigten in den Bereichen Textil- und Medizinservice auf die Versorgung und Aufbereitung von Wäsche und wiederaufbereitbaren Medizinprodukten aus dem Gesundheits- und Sozialwesen spezialisiert. Unser Auftragsvolumen stammt aus Krankenhäusern, Privatkliniken, Altenpflegeheimen und Betrieben des Sozialwesens.

Im Bereich der WIDI Gebäudeservice GmbH sind wir sowohl in sozialen Einrichtungen, in Einrichtungen des Gesundheitswesens sowie in weiteren Institutionen tätig.

Dabei bildet die Gebäudeunterhaltsreinigung zusammen mit der Glas- und Grundreinigung den Tätigkeitsschwerpunkt dieser Gesellschaft.

Im Bereich der Abteilung Logistik sowie der Medizintechnik liegt der Schwerpunkt bei Krankenhäusern.

Der in 2020 neu formierte Hausmeisterservice ergänzt das Leistungsportfolio, so dass sich der Gebäudeservice sukzessiv zu einem Infrastrukturellem Facilitymanagement entwickelt.

Unser Ziel ist es, qualitativ hochwertige Dienst- und Produktleistungen zu erbringen und durch unsere kompetente Beratung und unseren Service neue Akzente zu setzen.

## 091\_Qualitätspolitik

Hierzu gehören auch die vollständige Ermittlung der Kundenanforderungen und deren Umsetzung in unsere Dienstleistungen und Produkte.

Bei der Anwendung der Produkte am Menschen und der Sicherstellung einer einwandfreien medizinischen Versorgung durch unsere Dienstleistungen ist ein für uns geltender hoher Qualitätsanspruch selbstverständlich.

Wir betrachten unseren Kontext der Organisation und beobachten unsere interessierten Parteien kontinuierlich. Die Erkenntnisse fließen in strategische Entscheidungen und somit auch in das Qualitätsmanagementsystem ein.

Um diesen Anspruch zu konkretisieren und in unsere Dienstleistungen geplant und zur Zufriedenheit unserer Kunden einbringen zu können, haben wir eine für alle Mitarbeiter in unserem Unternehmen verbindliche Qualitätspolitik formuliert.

### **Unser Umfeld (interessierte Parteien):**

#### **Kunden**

Der Kunde muss der Mittelpunkt unseres Handelns sein.

Seine Zufriedenheit und sein Vertrauen sichern unsere Arbeitsplätze und somit die Zukunft.

Um diese stabile Partnerschaft zum Kunden zu erreichen, müssen wir uns über seine Bedürfnisse im Klaren sein.

Qualität ist mehr als nur die Voraussetzung für eine existenzielle Basis. Für uns ist Qualität auch eine Brücke zu vertrauensvoller Zusammenarbeit mit unseren Kunden.

Maßgeblich für die Kundenzufriedenheit ist eine hohe Produkt-, Liefer- und Dienstleistungsqualität in Übereinstimmung mit der ökonomischen Qualität.

#### **Beschäftigte**

Eins vereint unser Team: Die Begeisterung und Leidenschaft etwas zu bewegen und dies auch zu leben mit dem entsprechenden Gestaltungs-, Handlungs- und Entfaltungsfreiraum. Nur mit motivierten, engagierten und fachlich qualifizierten Beschäftigten sind wir in der Lage, unseren Unternehmenszweck zu erfüllen:

Dieses erreichen wir durch:

- Orientierung an den demographischen / gesellschaftlichen Entwicklungen und kontinuierliche Anpassung unserer Arbeitsbedingungen
- Sorgfältige Einarbeitung unserer Kollegen
- Regelmäßige Schulungen
- Offenheit, Ehrlichkeit, Respekt und Wertschätzung

## 091\_Qualitaetspolitik

- Verantwortungsübertragung
- Gelebte Fehlerkultur („Fehler dürfen passieren - aber die Wiederholung ist zu vermeiden“!)

### Externe Lieferanten und externe Dienstleister

Externe Lieferanten und Dienstleister sehen wir als unsere Partner im Dienstleistungs- und Produktionsprozess. Sie sind wichtiger Bestandteil für unsere Produkt- und Prozessqualität.

Wir gehen fair und wertschätzend mit ihnen um und erwarten 100%ige Qualität der entsprechenden Leistungen. Leistungsinhalte werden sorgfältig vereinbart, regelmäßig geprüft und ggfs. eingefordert.

### Umfeld

Als Unternehmen sind wir in die Region fest eingebunden. Wir achten auf die Belange unserer Nachbarn (Umweltschutz; Lärmschutz etc.). Wir nehmen unsere Verantwortung für junge Menschen wahr und bieten Ausbildungs- und Praktikumsplätze an.

Nachhaltigkeit ist für uns ein wichtiges Thema. Wir setzen auf E-Mobilität und wir produzieren Mehrweg-OP-Textilien für unsere Kunden. Wir reduzieren Verpackungsmaterialien bzw. setzen auch hier Mehrwegtextilien ein.

### Unsere Inhalte:

#### Produktsicherheit erfüllen

##### Wäscherei:

Gemäß den im Gesundheitswesen geltenden strengen Hygieneanforderungen müssen die Vorschriften des Robert-Koch-Institutes, der Berufsgenossenschaft und der Gütegemeinschaft sachgemäße Wäschepflege immer eingehalten werden. Dies bedingt eine Qualitätssicherung auf hohem Niveau.

Die Basis für die Erfüllung der Qualitätsanforderungen im Bereich der Wäscheaufbereitung ist die Gütesicherung nach RAL-GZ 992 "Sachgemäße Wäschepflege e.V."

##### SteriCenter:

Die Sicherheit unserer sterilen OP-Mäntel und der von uns aufbereiteten Instrumente in der medizinischen Anwendung für Patienten, Anwender und Dritte haben für uns höchste Priorität. Dazu stehen bei der Gestaltung unserer Dienstleistungen die Beachtung aller gesetzlichen, normativen und sonstigen Regelungen und Vorgaben grundsätzlich im Vordergrund all unserer Überlegungen.

## 091\_Qualitaetspolitik

Als Maßgabe für eine qualitativ hochwertige Reinigung, Desinfektion und Sterilisation werden die entsprechenden DIN-Normen und ergänzenden Richtlinien / Empfehlungen beachtet und umgesetzt.

### Medizinservice:

Als kompetenter Partner führen wir Wartungen, Kalibrierungen und Reparaturen an Medizingeräten unserer Kunden durch. Unsere Beschäftigten verfügen über die notwendigen Qualifikationen und Einweisungen, um die Aufgaben kompetent und sicher durchführen zu können. Alle eingesetzten Mess- und Prüfmittel werden selbstverständlich regelkonform überwacht.

### Gebäudeservice:

Über 300 Beschäftigte sind täglich im Reinigungseinsatz. Wir bieten unseren Kunden eine ganzheitliche Reinigungsdienstleistung in der Unterhalts-, Glas-, Grund- und Spezialreinigung.

Durch unseren Einsatz in vielen Bereichen des Gesundheitswesens, sind wir uns unserer großen Verantwortung bewusst und verstehen unsere tägliche Arbeit als wichtigen Baustein im Versorgungsprozess von SeniorInnen und PatientInnen.

Des Weiteren sind wir in Institutionen von Städten, Kreisen und Gemeinden tätig, aber auch für eine größere Anzahl an Privatunternehmen und leisten hier ebenfalls einen wichtigen Beitrag zur Sicherstellung eines reibungslosen Betriebes.

### Logistik

Wir bieten ein ausgeprägtes Angebot der Logistik (Patienten- und Materialtransporte) und verfügen über ein durchdachtes Dienstleistungskonzept.

Gestützt durch intelligente Software ist es möglich zeitgerecht, ressourcenorientiert und übersichtlich alle anfallenden Transporte durchzuführen.

Wir sind uns bewusst, dass wir als Dienstleister im Patiententransport, besondere Anforderungen haben. Verantwortungsbewusst und respektvoll gehen wir mit den uns anvertrauten Menschen um.

Zuverlässige Materialtransporte sind elementar für die Dienstleistungen unseren Kunden, entsprechend nehmen wir diese Verantwortung wahr.

### Hausmeisterdienste

Wir bieten ein breites Leistungsportfolio im Bereich Facilitymanagement an.

Ob Elektro- oder Sanitärbereich, ob Malerarbeiten oder Leitungsspülungen, wir verfügen über entsprechend ausgebildete Beschäftigte.

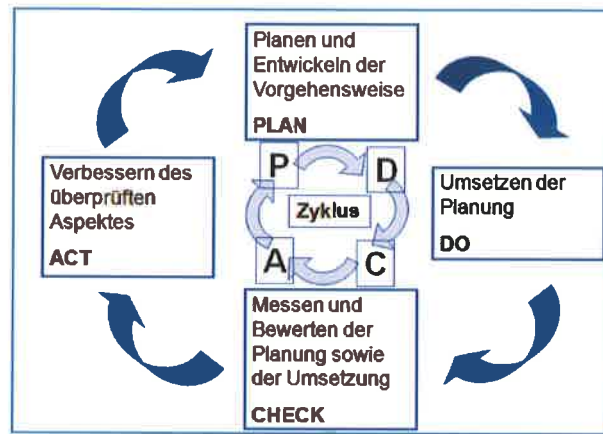
Die Beschäftigten sind flexibel einsetzbar- so dass viele technische Probleme kurzfristig gelöst werden können.

## 091\_Qualitaetspolitik

Durch regelmäßige Inspektionen und Wartungen beugen wir Reparaturen vor.

### Prozesssicherheit erfüllen

Unsere Prozesssicherheit wird geprägt durch die Anwendung des PDCA-Zyklus.



Wir planen unsere Prozesse und formulieren das in Verfahrensanweisungen oder anderen Dokumenten. Diese dienen als Vorgabe für unser Handeln. Regelmäßige Überprüfungen finden statt, deren Ergebnisse dann wiederum in unsere neuen Planungen einfließen.

So entwickeln wir uns kontinuierlich weiter und befinden uns im Prozess der stetigen Verbesserung. Das risikobasierte Prozessdenken fließt in unsere Prozesse ein und hilft, durch präventive Betrachtung potenzieller Risiken, die Prozesssicherheit zu erhöhen.

Rückmeldungen von Kunden nehmen wir sehr ernst. Reklamationen zeigen den Bedarf der kontinuierlichen Verbesserung auf. Der kompetente und zügige Umgang mit Reklamationen trägt zur Kundenzufriedenheit bei. Eine systematische und offene Bearbeitung von Kundenreklamationen ist daher ein ständiges Ziel im Rahmen unseres Qualitätsmanagements.

### Verantwortungsübernahme und Grundsatzerklärung

Die Geschäftsführung sieht es als Verpflichtung an, das (Qualitäts-) Managementsystem zur Erfüllung der Anforderungen und zur Aufrechterhaltung der Wirksamkeit zu nutzen, weiterzuentwickeln und zu verantworten. Alle Leitungskräfte sind eingebunden.

Diese Qualitätspolitik sowie das gesamte (Qualitäts-) Managementsystem werden von der Geschäftsführung verantwortet und sind umfassend gültig. Regelmäßige Prüfungen überwachen und bestätigen die fortdauernde Eignung.

## 091\_Qualitaetspolitik

An diesen einheitlichen übergeordneten Qualitätsrichtlinien sind alle Prozesse ausgerichtet.

Die Verbindlichkeit in der Umsetzung des (Qualitäts-) Managementsystem gilt für alle Beschäftigten des Unternehmensverbundes der WIDI Wirtschaftsdienste Hellersen GmbH.

Diese Qualitätspolitik ist allen Beschäftigten bekannt, wird von allen Beschäftigten beachtet.

Abgeleitet von der Qualitätspolitik werden die Qualitätsziele jährlich festgelegt und im Management-Review bewertet.

Eventuelle Anpassungen an Normen, Gesetze, Richtlinien und sonstige Anforderungen werden kontinuierlich beobachtet und ins Managementsystem integriert.

Lüdenscheid, den 22.06.2021

  
\_\_\_\_\_  
Tanja Engel  
Geschäftsführerin

  
\_\_\_\_\_  
Gabriele Knief  
QM-/IMS-Verantwortliche