

091_Unternehmens- und Qualitätspolitik

Unser Ziel: WIDI als Systempartner



Grundsätze

Der Unternehmensverbund Wirtschaftsdienste Hellersen GmbH umfasst die Unternehmen WIDI Wirtschaftsdienste Hellersen GmbH, WIDI Gebäudeservice GmbH und WIDI Energie GmbH und ist ein Unternehmen der Märkischen Gesundheitsholding.

Die WIDI Wirtschaftsdienste Hellersen GmbH ist eine Wäscherei, die als regionaler textiler Vollversorger überwiegend im Gesundheitswesen tätig ist und betreibt ein Steri-Center, um Medizinprodukte aufzubereiten.

Die WIDI Gebäudeservice ist ein breit aufgestellter infrastruktureller Facility-Manager in der Region, der schwerpunktmäßig im Gesundheitswesen in Nordrhein-Westfalen tätig ist.

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 den Krankenhäusern.

Der in 2020 neu formierte Hausmeisterservice ergänzt das Leistungsportfolio der WIDI Gebäudeservice GmbH.

Die WIDI Energie GmbH besetzt die Sparte Energieversorgung innerhalb des Unternehmensverbunds WIDI Wirtschaftsdienste Hellersen GmbH. Sie sichert die

091_ Unternehmens- und Qualitätspolitik

Energieversorgung für Gesundheitseinrichtungen und agiert nicht nur als Energielieferant, sondern auch als Beratungsunternehmen, welches seinen Kunden mit Fachwissen und Erfahrung zur Seite steht. Die WIDI Energie GmbH erzeugt Warmwasser, Dampf, Strom, Wärme und EH-Wasser und betreibt verschiedene Blockheizkraftwerke. Kunden sind unter anderem Krankenhäuser, Dialysezentren, Seniorenheime, Reha-Zentren und andere Gesundheits- und Dienstleistungseinrichtungen.

Wir legen großen Wert darauf, dass unsere Leistungen für unsere Kunden durchgehend attraktiv bleiben. Diese sichern wir durch regelmäßige Investitionen in einen klimaneutralen Fuhrpark und moderne ressourcenschonende Hilfsmittel, in umweltschonende Anlagen und Robotik sowie durch eine organisatorisch fest verankerte Personalentwicklung.

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

Um diesen Anspruch zu konkretisieren und in unsere Dienstleistungen geplant und zur Zufriedenheit unserer Kunden einbringen zu können, haben wir eine für alle Beschäftigten in unseren Unternehmen verbindliche Qualitäts- und Unternehmenspolitik formuliert.

Unser Umfeld (interessierte Parteien):

Kunden

Der Kunde ist der Mittelpunkt unseres Handelns.

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

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.

091_Unternehmens- und Qualitätspolitik

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, Vertrauen, Respekt, Toleranz und Wertschätzung
- Verantwortungsübertragung
- Gelebte Fehlerkultur („Lobkultur“, und eine „positive Kritikkultur“.)
- Konsequenz und Verbindlichkeit
- Loyalität

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.

Als personalintensives Unternehmen wissen wir um unsere gesellschaftliche Verantwortung. Durch die Schaffung sicherer Arbeitsplätze, insbesondere auch für Menschen mit Handicap, werden wir dieser Verantwortung gerecht und bieten dazu Menschen verschiedenerer Nationalitäten eine berufliche Heimat.

Unsere Beiträge zum Erhalt der Umwelt bestehen im Prinzip der Weiterverwendbarkeit durch Reparatur, der Bevorzugung von Mehrwegartikeln sowie in einer klimaneutralen Mobilität.

091_Unternehmens- und Qualitätspolitik

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 992/1-4 "Sachgemäße Wäschepflege e.V."

SteriCenter:

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

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 (Reinigungsdienst):

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.

091_Unternehmens- und Qualitätspolitik

Des Weiteren sind wir in Institutionen von Städten, Kreisen und Gemeinden tätig 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 unserer Kunden, entsprechend nehmen wir diese Verantwortung wahr.

Hausmeisterdienste

Wir bieten eine 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.

Durch regelmäßige Inspektionen und Wartungen beugen wir Reparaturen vor.

Energielieferant

Die WIDI Energie GmbH bietet ein umfassendes Leistungsangebot im Bereich Energieversorgung- Management und Beratung an.

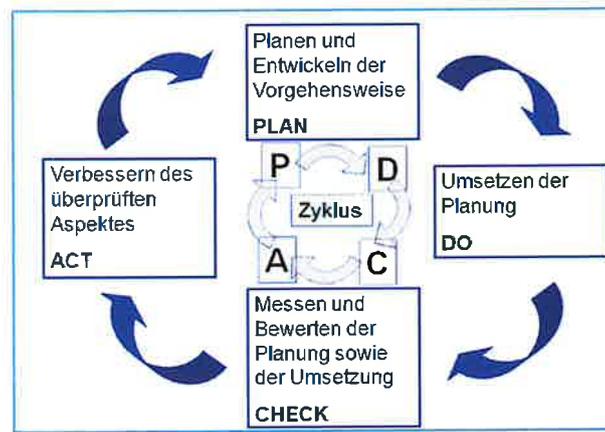
Wir garantieren eine zuverlässige Bereitstellung von Strom, Wärme, Dampf, Warmwasser und EH-Wasser für Gesundheitseinrichtungen und beteiligte Unternehmen.

Unser Team aus Fachkräften gewährleistet durch regelmäßige Inspektionen und Wartungen einen effizienten Betrieb der Energieanlagen, um Ausfälle zu vermeiden und Energiekosten zu optimieren.

Prozesssicherheit erfüllen

091_Unternehmens- und Qualitätspolitik

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



Wir planen unsere Prozesse und formulieren dieses 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 Führungskräfte sind eingebunden.

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

An diesen einheitlichen übergeordneten Qualitäts- und Energierichtlinien sind alle Prozesse ausgerichtet.

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

091_Unternehmens- und Qualitätspolitik

Diese Qualitäts- und Unternehmenspolitik ist allen Beschäftigten bekannt und wird von allen Beschäftigten beachtet.

Abgeleitet von der Qualitäts- und Unternehmenspolitik werden die Qualitäts- und Energieziele 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 11.09.2024



Georgios Schoinas
Geschäftsführer



Achim Teich
Geschäftsführer



Gabriele Knief
QM-/IMS-Verantwortliche