

091_Qualitaetspolitik

Unsere Vision (WIDI 2020)



Grundsätze

Unser Unternehmen hat sich mit seinen Mitarbeitern in den Bereichen Textil- und Medizinservice auf die Versorgung und Aufbereitung von Produkten aus dem Gesundheitswesen spezialisiert. Unser Auftragsvolumen stammt aus Krankenhäusern, Privatkliniken, Altenpflegeheimen und Betrieben des Sozialwesens.

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

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 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.

091_Qualitaetspolitik

Unser Umfeld (interessierte Parteien):

Kunden

Der Kunde muss der Mittelpunkt unseres Handelns sein.

Seine Zufriedenheit und sein Vertrauen sichern uns 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.

Mitarbeiter

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 Mitarbeitern 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
- 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.

091_Qualitaetspolitik

Unsere Inhalte:

Produktsicherheit erfüllen

SteriCenter:

Die Sicherheit unserer OP-Wäschesets 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.

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

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."

Medizinservice:

Als kompetenter Partner führen wir Wartungen, Kalibrierungen und Reparaturen an Medizingeräten unserer Kunden durch. Unsere Mitarbeiter 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:

Konsequent individuelle Lösungen bietet der Gebäudeservice im Rahmen der Unterhalts-, Glas- sowie der Spezialreinigung an.

Ergänzt durch ein ausgeprägtes Angebot der Logistik (Patienten- und Materialtransporte) bieten wir ein durchdachtes Dienstleistungskonzept.

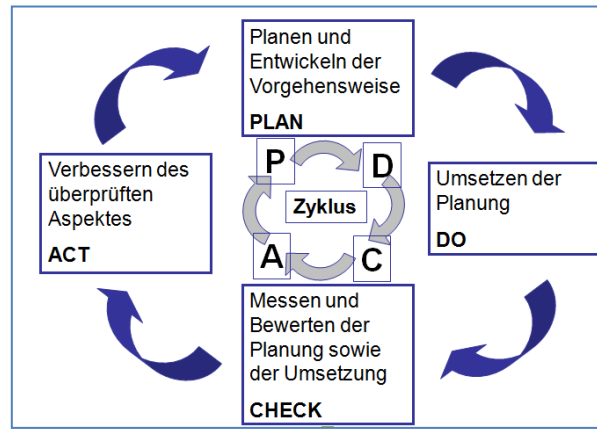
Aspekte der Arbeitssicherheit und der Hygiene sind jederzeit gewährleistet.

Die Gebäudeservice hat sich verpflichtet, die strengen Anforderungen gemäß Gütesicherung Gebäudereinigung RAL-GZ 902 stetig einzuhalten und ist nach Prüfung durch die RAL Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e.V. berechtigt, das genannte, geschützte RAL-Gütezeichen zu führen.

091_Qualitaetspolitik

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.

An diesen einheitlichen übergeordneten Qualitätsrichtlinien sind alle Prozesse ausgerichtet.

091_Qualitaetspolitik

Die Verbindlichkeit in der Umsetzung des (Qualitäts-) Managementsystem gilt für alle Mitarbeiter.

Diese Qualitätspolitik ist allen Mitarbeitern bekannt, wird von allen Mitarbeitern 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 23.04.2019



André Koch
Geschäftsführer



Tanja Engel
Geschäftsführerin



Gabriele Knief
QM-/IMS-Verantwortliche