



## **GRUNDSÄTZE DES QUALITÄTSMANAGEMENTS BEI DER DRK BREMEN PFLEGE GMBH**

Zufriedene Kunden stellen für die DRK Bremen Pflege GmbH die wertvollste Referenz dar. Zufriedene Kunden sind sowohl Verpflichtung als auch Ansporn, jeden Tag Dienstleistungen mit hoher Qualität anzubieten.

Zugleich stellt sich die DRK Bremen Pflege GmbH den sich ständig verändernden Anforderungen und Rahmenbedingungen im Bereich der Pflege, um eine hohe Wettbewerbsfähigkeit zu gewährleisten. Damit verknüpft ist die Entwicklung eines unverwechselbaren Profils. Diese verschiedenen Dimensionen hin zu einer kundenzentrierten Marktorientierung müssen im Rahmen des Alltagshandelns sowohl strategisch ausgerichtet als auch operational ausdifferenziert werden. Folgende Zielsetzungen stehen deshalb im Mittelpunkt der Entwicklung der DRK Bremen Pflege GmbH:

- Entwicklung von Maßnahmen zur kontinuierlichen Steigerung der Angebote
- Förderung des Qualitätsbewusstseins
- Identifikation der MitarbeiterInnen mit der Trägerphilosophie
- Steigerung der MitarbeiterInnen-Motivation
- Optimierung von Arbeitsabläufen und Dienstleistungen
- Verantwortliche Einbeziehung von MitarbeiterInnen in die Weiterentwicklung des Dienstes
- Beseitigung von Schwachstellen, Problemen und Fehlern durch geeignete Maßnahmen.

Zur Umsetzung dieser Zielsetzungen ist die kontinuierliche Entwicklung des Qualitätsmanagements (QM) ein wichtiger Baustein. Durch die Beachtung von Qualitätsplanung, -lenkung, -sicherung, -controlling und -verbesserung wird eine hohe Wirksamkeit und Nachhaltigkeit erreicht.

Im QM-Handbuch sind die Dienstleistungsqualität in ihrer Wechselwirkung mit den Managementprozessen nachvollziehbar und transparent für MitarbeiterInnen, Kunden, Angehörige und den Kostenträgern dargestellt. Dort sind die Qualitätsstandards und das QM-System der DRK Bremen Pflege GmbH beschrieben, und der Geltungsbereich definiert.

Das QM-Handbuch ist mit der Unterschrift der Geschäftsführerin zum Datum ihrer Gültigkeit in Kraft gesetzt worden. Damit sind das im Handbuch beschriebene QM-System und die darin enthaltenen Dokumente für alle MitarbeiterInnen verbindlich gültig.