



*Stillstand ist Rückschritt!*



### Zertifizierung

## DIN EN ISO 9001 Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement (QM) hat im DRK-Kreisverband Delmenhorst e.V. einen hohen Stellenwert. Mit der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems werden Strukturen geschaffen und Prozesse festgelegt, in denen sich Motivation, Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit entfalten können. Ziel eines solchen Systems im DRK-Kreisverband Delmenhorst e.V. ist es, die Qualität der Leistungen ständig weiterzuentwickeln und zu verbessern, Fehler zu vermeiden, Risiken zu reduzieren und auf Chancen aufmerksam zu machen.

2010 hat der Kreisverband Delmenhorst e.V. des Roten Kreuzes mit der Einführung des Qualitätsmanagements, damals in der Breitenausbildung, begonnen.

In den folgenden Jahren wurde das Qualitätsmanagement nach und nach in alle Fachbereiche implementiert.

Im Mai 2019 wurden in allen Bereichen durch unsere Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB) interne Audits durchgeführt. Durch diese Prüfung und deren positive Ergebnisse entschieden sich Vorstand und Geschäftsführung ein externes Audit durch den TÜV Hessen durchführen zu lassen.

Im September 2019 hat die Expertin des TÜV Hessen bei diesem externen Audit das Engagement der Mitarbeiter sowie die hohe Kunden- und Service-

orientierung sehr gelobt, so das übergeordnet die Verwaltung des Kreisverbandes und fünf Fachbereiche das begehrte Qualitätssiegel nach DIN EN ISO 9001:2015 erhalten haben.

Das Gütesiegel des TÜV Hessen bürgt für Verlässlichkeit und hohe Qualität.

- Rettungsdienst
- Hausnotruf
- KiTa - Das Regenbogen Kinderland
- Gemeinschaftsverpflegung (HACCP)
- Breitenausbildung - zusätzlich ermächtigte Stelle der Berufsgenossenschaft für die Erste Hilfe-Ausbildung (BG-Ermächtigung Nr. 3.0903)

## Qualitätspolitik des DRK Delmenhorst e.V.

Als Hilfsorganisation und Verband der freien Wohlfahrtspflege verstehen wir uns als moderner sozialer Dienstleister und erfüllen unsere Aufgaben im Rahmen der

- **Grundsätze IRC**
- von **Leitsatz & Leitlinien des Deutschen Roten Kreuzes**
- der **Führungsgrundsätze des Deutschen Roten Kreuzes**

Die Qualitätspolitik und die Grundsätze legen die grundsätzliche Denkweise des DRK Kreisverbandes Delmenhorst e.V. dar und sind somit eine verpflichtende Grundlage für die Arbeit des Vorstandes, der Geschäftsführung, aller Führungskräfte und Mitarbeiter und definieren sich folgendermaßen:

**Qualität ist die Übereinstimmung unserer Dienstleistungen mit den Anforderungen und Erwartungen unserer Kunden und Mitarbeiter unter Berücksichtigung des Arbeits- und Gesundheitsschutzes.**

Daraus leiten sich für die Bereiche und Einrichtungen folgende qualitätsbezogene und arbeitsschutzpolitische Grundsätze ab:

### **Kundenorientierung**

Der Hauptschwerpunkt des Qualitätsmanagements liegt in der Erfüllung der Kundenanforderungen und dem Bestreben, die Kundenerwartungen zu übertreffen.

### **Führung**

Führungskräfte schaffen auf allen Ebenen die Übereinstimmung von Zweck und Ausrichtung sowie Bedingungen, unter denen Personen in die Erreichung der Qualitätsziele einbezogen sind.

### **Engagement von Personen**

Es ist von wesentlicher Bedeutung, dass alle Personen kompetent, befugt und engagiert bei der Erbringung von Werten sind. Um den DRK Kreisverband Delmenhorst e.V. effizient und effektiv zu führen, ist

es wichtig, alle Mitarbeiter auf allen Ebenen einzubeziehen und als Individuen zu respektieren.

### **Prozessorientierter Ansatz**

Konsistente und vorhersehbare Ergebnisse werden wirksamer und effizienter erzielt, wenn Tätigkeiten als miteinander in Wechselbeziehung stehende Prozesse, die als Netzwerk-System funktionieren verstanden, geleitet und gelenkt werden.

### **Verbesserung**

Der Schwerpunkt des Qualitätsmanagementsystems liegt auf fortlaufender Verbesserung.

### **Faktengestützte Entscheidungsfindung**

Entscheidungen auf Grundlage der Analyse und Auswertung von Daten und Informationen werden wahrscheinlich eher zu den gewünschten Ergebnissen führen.

Fakten, Nachweise und Datenanalysen führen zu größerer Objektivität und Vertrauen in die getroffenen Entscheidungen.

### **Beziehungsmanagement**

Für nachhaltigen Erfolg leitet und lenkt der DRK Kreisverband Delmenhorst e.V. seine Beziehungen mit interessierten Parteien, z.B. Kunden, Lieferanten und Vertragspartnern.

## **Kundenmeinungen/Anregungen**

Wir sind ständig bemüht unsere Leistung und Qualität zu verbessern und anzupassen. Wir können dies aber nur, wenn Sie uns Ihre Anregungen, Kritik oder Lob zusenden.

Hierzu können Sie unser **Kontaktformular** nutzen, oder eine E-Mail an [info@drk-delmenhorst.de](mailto:info@drk-delmenhorst.de) senden. Um Ihr Anliegen auch zuordnen zu können, bitten wir Sie darum folgende Punkte mit in Ihre Nachricht zu übernehmen:

- Name, Vorname
- Anschrift
- Telefonnummer,
- E-Mail Adresse
- Grund Ihres Anliegens

Natürlich werden Ihre persönlichen Daten gemäß DSGVO verarbeitet.