



# Malteser

...weil Nähe zählt.

## Qualitätspolitik im Malteser Verbund

### Wir richten uns an dem Bedarf und den Bedürfnissen des Nächsten aus

Unser Kunde ist der (jeweils) Nächste im Prozess – das gilt innerhalb der Organisation und nach außen. Dabei sind Kunden nicht bloß Leistungsempfänger. Wir schauen konsequent mit den Augen des Anderen und bewerten alle Maßnahmen auch aus dessen Blickwinkel. Konkreter Maßstab für unsere Qualität sind die Erwartungen und Ansprüche der Menschen, die unsere Dienste in Anspruch nehmen, aber auch der Ehren- und Hauptamtlichen.

- › Anforderungen, Bedürfnisse und Wünsche der Kunden, Kostenträger, Stakeholder und Kooperationspartner werden erfasst und bei der Weiterentwicklung unserer Angebote berücksichtigt.
- › In regelmäßigen Befragungen unserer Kunden, Ehrenamtlichen und Mitarbeitenden messen wir deren Zufriedenheit, zeigen Verbesserungspotenziale auf und leiten Maßnahmen ab.

### Wir erbringen unsere Dienste und Leistungen in bestmöglicher Qualität

Das Streben nach bestmöglicher Qualität in all unseren Diensten ist für uns gelebte Praxis. Hieraus mag sich wirtschaftliches Wachstum und organisatorische Größe ergeben, das eigentliche Ziel aber ist die Qualität selbst, mit der wir unser Markenversprechen „...weil Nähe zählt“ glaubwürdig einlösen.

- › Die wichtigsten Kernprozesse und Schnittstellen sind beschrieben und für alle zugänglich. Sie unterliegen einem stetigen Verbesserungs- und Weiterentwicklungsprozess.
- › Eine Regelkommunikation ist für alle Bereiche und Abteilungen umgesetzt.
- › Bei Auditierungen achten wir auf einen fachspezifischen Austausch, um unseren umfassenden Versorgungsauftrag zu betrachten.

### Qualitätsmanagement ist Führungsaufgabe UND Verantwortung aller

Qualitätsmanagement ist kein „Unternehmen im Unternehmen“. Es durchzieht alle Bereiche und Ebenen, beginnend in der obersten Führungsebene. Es ist Führungsaufgabe und liegt gleichzeitig in der Verantwortung jedes Einzelnen. Ein gelebtes Qualitätsmanagement kann nur gelingen, wenn jeder Einzelne seinen Teil dazu beiträgt. Weil unser Qualitätsmanagement an der „besten Praxis“ ausgerichtet ist, wird es nicht als zusätzliche Last empfunden.

- › Abgeleitet von der Qualitätspolitik und der (Unternehmens-)Strategie verfügen alle Dienste/Abteilungen/Standorte über Qualitätsziele und -standards. Es ist Führungsaufgabe, diese zu benennen, umzusetzen und nachzuhalten sowie die Durchdringung im jeweiligen Verantwortungsbereich zu fördern.
- › Wir fordern und fördern Eigenverantwortung. Wir erwarten von allen haupt- und ehrenamtlichen Maltesern, dass sie ihre volle Kraft zum Erreichen der Ziele der Organisation einsetzen. Ihr Verhalten zeichnet sich durch hohe Zuverlässigkeit, Flexibilität und Kreativität in der täglichen Arbeit sowie durch die Bereitschaft zur steten Weiterbildung aus.

### Wir gehen offen und konstruktiv mit Fehlern um

Eine positive Kultur im Umgang mit Fehlern sorgt für Sicherheit bei Patienten, Bewohnern, Angehörigen und Mitarbeitern. Wir streben eine Fehlerkultur an, die eine konstruktive Auseinandersetzung mit Fehlerursachen ermöglicht. Wir fragen nach dem Warum, nicht nach dem Wer.

- › Fehler münden in einen (kontinuierlichen) Verbesserungsprozess, der allen Mitarbeitern bekannt ist.



### Wir verknüpfen Fachlichkeit und soziale Kompetenz

Unser Qualitätsanspruch bezieht sich zum einen auf unsere Fachkompetenz und zum anderen auf unser Bemühen um eine wertschätzende Aufmerksamkeit für die Bedürfnisse und insbesondere Nöte des Anderen. Fachlichkeit bleibt bei uns nicht beschränkt auf technische Perfektion und Orientierung am Stand der Wissenschaft, sondern wird ergänzt durch die dienende Nähe zu den Menschen, die die Nähe Gottes zu den Menschen spürbar macht. Unsere haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter verfügen entsprechend über fachliche als auch soziale Kompetenzen.

- › Wir sind gleichermaßen ausgerichtet auf die Gewinnung und Entwicklung von Ehrenamtlichen und hauptamtlichen Mitarbeitern.
- › Wir bieten Lösungen für die Vereinbarkeit von Beruf und Familie.
- › Kommunikation hat einen hohen Stellenwert und wird geschult.

### Nicht „gut“, sondern „immer besser“ – mit der Systematik der DIN EN ISO 9001:2015

Mit einem Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001:2015 gewährleisten wir eine hohe Systemqualität und eine strukturierte Prozessorganisation. Es ist darauf ausgerichtet, nicht nur gesetzliche Anforderungen, sondern insbesondere die Erwartungen unserer Kunden, Patienten, Bewohner, Angehörigen und Mitarbeiter zu erfüllen. Durch einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess fördern wir gleichermaßen die Wert- und Werteschöpfung.

- › Alle Führungskräfte kennen die Qualitätspolitik und die Grundsätze der DIN EN ISO 9001:2015.

### Wir planen und kontrollieren unsere Qualität

Wir überlassen Qualität nicht dem Zufall. Wir messen Qualität über relevante Kennzahlen, Daten und Umfragen, die konkrete Ergebnisse ebenso berücksichtigen wie die Wahrnehmung unserer Kunden. Daher streben wir Messung objektiver und subjektiver Qualitätskennzahlen an.

- › Relevante Kennzahlen werden definiert, regelmäßig erhoben und fließen ein in eine jährliche Bewertung und Zielplanung (Managementbewertung).