

## **Qualitätspolitik, Kundenorientierung und Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern**

Das DRK OV Schwelm e.V. ist ein eingetragener, gemeinnütziger Verein. Zu unseren satzungsgemäßen Betätigungsfeldern gehört neben den vielfältigen Aufgaben im Zivilschutz, der sozialen Arbeit und der Jugendarbeit, als eine unserer Kernkompetenzen die Durchführung des Rettungsdienstes. Das DRK Schwelm ist seit 1974 im Rettungsdienst des Ennepe-Ruhr-Kreises aktiv. Ein stetig wachsendes Gesundheitsbewusstsein in der Bevölkerung, rechtliche Vorgaben des Bundes, des Landes NRW und der Kreisverwaltung, sowie der ständige Fortschritt der Notfallmedizinischen Versorgung, erfordern von uns als Leistungserbringer ein hohes Maß an Flexibilität und Qualität. Um diesen Anforderungen und dem Wirtschaftlichkeitsgebot gerecht zu werden, sowie die Abläufe innerhalb des Unternehmens zu optimieren und somit für alle Mitarbeiter einen attraktiven und möglichst sicheren Arbeitsplatz zu schaffen, wurde für den Bereich Rettungsdienst die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems nach den Anforderungen der DIN EN ISO 9001 beschlossen.

Das Deutsche Rote Kreuz OV Schwelm e.V. ist mit modernen Rettungs- und Krankentransportwagen sowie qualifiziertem Personal in der Notfallrettung und dem qualifizierten Krankentransport im Rettungsdienstbereich des Ennepe-Ruhr-Kreises vertraglich eingebunden.

Der Rettungsdienst ist eine satzungsgemäße Aufgabe des Deutschen Roten Kreuzes. Die Mitarbeiter erkennen die sieben Grundsätze der Internationalen Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung an und handeln nach diesen

Im Namen der Menschlichkeit setzen wir uns für unsere Kunden, welche unsere Patienten und deren Angehörige sind, ein. Unsere Patienten sollen darauf vertrauen, dass unsere Leistung, die sie von uns erhalten, keinen Qualitätsschwankungen unterliegt. Wir arbeiten nach geregelten Arbeitsabläufen und entsprechend dem aktuellen Wissen unseres Berufsstandes und garantieren dadurch eine gleichmäßige und konstante Leistungserbringung. Können wir diesen Anspruch wider Erwarten nicht erfüllen, so verpflichten wir uns, die Gründe für die Qualitätsabweichung offenzulegen und im Sinne der ständigen Verbesserung und Kundenbefragungen unsere Betriebsabläufe zu korrigieren.

Bei der Erfüllung der Aufgaben im Rettungsdienst arbeitet das DRK Schwelm mit verschiedenen interessierten Parteien und Kooperationspartnern zusammen, welche sind:

- Die Kreisverwaltung des Ennepe-Ruhr-Kreises
- Sämtliche Berufsfeuerwehren und Freiwillige Feuerwehren im EN-Kreis
- Die Kreispolizeibehörde des EN-Kreises
- Das Polizeipräsidium Bochum
- Die beauftragten Seelsorger des EN-Kreises
- Die Stadtverwaltungen der Städte im EN-Kreis (Bereitschaftsdienst der Ordnungsbehörde)
- Die Krankenhäuser und Arztpraxen im Ennepe-Ruhr-Kreis sowie im Umkreis
- Die Gliederungen der Hilfsorganisationen des ASB, der DLRG, des DRK, des MHD, der JUH in sämtlichen Städten des EN-Kreises
- Das THW
- Der kassenärztliche Bereitschaftsdienst
- DRK Bildungsinstitut Schwelm gGmbH
- Andere Rettungsdienstschulen
- Seniorenheime