

# QUALITÄTSPOLITIK. VON FPZ.

Die Unternehmensgruppe FPZ setzt in allen Unternehmensbereichen hohe Anforderungen an Qualität. Dies beinhaltet die Kunden- und Patientenzufriedenheit, die Ergebnisqualität der von uns entwickelten Präventionsprodukte und Therapieprodukte sowie die Prozessqualität unserer Versorgungsprogramme. Nur eine herausragende Qualität der Produkte und Dienstleistungen erzeugt Vertrauen der Kundengruppen.

Im Mittelpunkt unserer Qualitätspolitik steht der Parameter Wirksamkeit. Deswegen ist die kontinuierliche Verbesserung der Wirksamkeit zentraler Mittelpunkt unseres Unternehmens. Obwohl die unterschiedlichen Kundengruppen von FPZ Wirksamkeit aus unterschiedlichen Perspektiven bewerten, möchten wir dennoch allen gerecht werden. Wir definieren Mindeststandards an Wirksamkeit unserer Programme und verbessern kontinuierlich den Prozess um das zu erreichen.

Die erreichten Qualitäts-Ergebnisse zur Wirksamkeit setzen wir auf transparente Art und Weise für alle Beteiligten um und lassen uns anhand dieser auch messen und bewerten. Durch transparente Kennzahlen ermöglichen wir in jedem Teilbereich des Unternehmens, dass Kunden und Mitarbeiter eigenständig die in ihrem Verantwortungsbereich liegenden Bereiche erkennen und umsetzen können.

Verstößt ein Partner gegen unsere Qualitätsziele, greifen wir umgehend ein. Umgekehrt ermöglichen wir unseren Kunden uns an jeder Stelle hinsichtlich unserer Qualität zu bewerten und uns somit die Gelegenheit zu geben, uns zu verbessern.

Als Unternehmen des Gesundheitssystems betrachten wir die Informationssicherheit als einen wesentlichen Wert, den wir gewährleisten möchten und integralen Bestandteil unserer Unternehmenspolitik. Von der Informationssicherheit (**Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit**) von Informationen, die wir verarbeiten hängt viel ab. Dies bringen wir durch die folgende Selbstverpflichtung zum Ausdruck:

**01** Wir verpflichten uns, alle gesetzlichen und durch Kunden und Partner vertraglich vorgegebenen Regelungen zur Informationssicherheit einzuhalten und die von Behörden und anderen Organisationen bereitgestellten Informationen zur kontinuierlichen Verbesserung der Informationssicherheit zu nutzen.

**02** Wir bilden alle Mitarbeiter, die Tätigkeiten im Anwendungsbereich der Informationssicherheit durchführen, so aus, dass sie sicher und bewusst im Sinne der Informationssicherheit agieren können.

**03** Wir schaffen notwendige technische und organisatorische Voraussetzungen, die es uns ermöglichen, Informationssicherheit zu leben.

**04** Wir möchten erreichen, dass Informationssicherheit bei uns allen nicht als „lästige Mehrarbeit“ begriffen wird, sondern als wichtig und wesentlich für unsere Kunden. Und dass wir zu jeder Zeit – trotz aller Regeln in diesem Bereich – unseren Kopf einschalten müssen und uns nicht darauf verlassen dürfen, dass in jeder Situation das Befolgen der festgelegten Regeln ausreicht. Wenn wir vor der Wahl stehen, etwas richtig sicher zu machen oder eine Regel zu befolgen, dann machen wir es lieber richtig sicher – und passen danach ggf. die Regel an.

**05** Wir wollen in unserer Informationssicherheit immer besser werden!

Für die o.g. Dinge stellen wir Ressourcen bereit.