



RL_006_GF

Qualitätspolitik

– Freigabe für extern und intern –

itsc GmbH
Rotenburger Str. 24
30659 Hannover

Telefon: 0511 27971-0
Web: itsc.de
E-Mail: info@itsc.de

Sitz der Gesellschaft: Hannover
Eingetragen beim Amtsgericht Hannover HRB 57 585

Inhaltsverzeichnis

1	Verantwortung	3
2	Geltungsbereich	3
3	Normative Referenzen	3
4	Zweck	4
5	Sicherheitsziele	4
6	Grundsätze	4

1 Verantwortung

Das itsc versteht sich als Experte für Digitalisierung in der gesetzlichen Krankenversicherung und ist Partner für Krankenkassen und sonstige Institutionen der GKV in Sachen Digitalisierung, Prozessautomatisierung und Transformation.

Ein objektiver Nachweis eines qualitätsbewussten Handelns gewinnt für alle Einrichtungen des Gesundheitswesens zunehmend an Bedeutung. Gerade in Zeiten der konsequenten Budgetierung, Limitierung und Verschärfung des Wettbewerbs sind geregelte und flüssige Routineprozesse sowie eine hohe Qualität der einzelnen Dienstleistungen mit geringsten Fehlerquoten von hoher Bedeutung.

In der Phase des radikalen Umbruchs innerhalb des Gesundheitswesens setzt sich das ITSC sehr kritisch mit den eigenen Geschäftsprozessen auseinander, was zum Überdenken der vorliegenden Strukturen und Prozesse führt. Es wird nicht nur eine stetige Kostenoptimierung, sondern auch eine flexiblere Aufstellung des eigenen Serviceangebots abverlangt. Gegenwärtige Dienstleistungen und Technologien müssen optimal auf die eigenen Geschäftsprozesse abgestimmt werden. Dabei sind sowohl die Interessen der Anwender, der Versicherten als auch des Managements hinsichtlich der strategischen Ausrichtung der jeweiligen Krankenkasse zu berücksichtigen. Der Fokus liegt auf der permanenten Qualitätssteigerung, der effizienteren Implementierung von Prozessen sowie der Erhöhung der Kundenzufriedenheit.

Ein Qualitätsmanagement ist vielmehr ein Synonym für eine Denk- und Arbeitsweise, die sich im konkreten Arbeitsalltag beweisen und bewähren muss. Somit stellt Qualität keine Funktion da, sondern ist ein Ergebnis beherrschter Prozesse und somit reproduzierbar. Qualität ist ein Weg des Denkens und entsteht in den Köpfen aller Beteiligten.

Für das itsc reicht es nicht mehr aus, durch bessere Dienstleistung und durch niedrige Dienstleistungssätze mit dem Wettbewerb zu konkurrieren. Neben Innovation und Einmaligkeit unserer Dienstleistungen stehen Qualität und Flexibilität im Vordergrund.

2 Geltungsbereich

Die Regelungen der Bewirtschaftungsrichtlinie gelten für alle Mitarbeitenden der itsc GmbH.¹

3 Normative Referenzen

Die Grundlage für diese Richtlinie bildet die DIN EN ISO 9001:2015 (im Folgenden: ISO 9001):

- 5.2 Politik
- 5.2.1 Festlegung der Qualitätspolitik
- 5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik

sowie den zugehörigen Dokumenten in der jeweils gültigen Version.

¹ Wir verwenden im Dokument soweit möglich eine geschlechtsneutrale Sprache. Wo dies aus Gründen des guten Leseflusses ausnahmsweise nicht erfolgt, sind bei der Verwendung des generischen Maskulinums stets alle Geschlechter gemeint.

4 Zweck

Die Qualitätspolitik des ITSC leitet sich aus der Strategie und den Werten unserer Unternehmenspolitik ab. Eigenständig durch Erfolg zu sein, fußt neben dem Forcieren von Innovationen maßgeblich darauf, ein verlässlicher Partner zu sein. Diese Verlässlichkeit bemisst sich an der Kundenzufriedenheit und wird entlang der wertschöpfenden Kernprozesse mit der Kompetenz als Basis erzeugt.

5 Qualitätsziele

Kundenansprache und -betreuung

Durch strukturierte Gesprächsformate auf den verschiedenen Ebenen (u.a. Planungsgespräche und Reviews) durch dedizierte Kundenbetreuer und die Geschäftsleitung sowie entsprechender Protokollierung und Weiterverfolgung der Themen wird sichergestellt, dass eine stetige Überwachung und Optimierung der Qualität gewährleistet ist. Die Ausrichtung der Formate an den Wünschen der Kunden stellt sicher, dass Qualität im Kundenkontakt unmittelbar in der Interaktion spürbar wird.

Leistungserbringung

Die in den Verträgen versprochenen Leistungen werden in vereinbarter Zeit und gemäß der zugesagten Qualitätskriterien erbracht. Durch die o.g. Reviews, das SLA-Reporting, das Ticketsystem und andere Formen der Kundenzufriedenheitsanalyse wird die Einlösung des Qualitätsversprechens permanent überprüft. Die stetige Optimierung der Qualität wird einerseits durch das Überprüfen und Einsetzen moderner Technologien und Methoden sowie andererseits durch die laufende Optimierung der Leistungsprozesse und der Vertragsgestaltung sichergestellt. Insbesondere Letzteres sorgt für Transparenz als Basis der Qualitätsbewertung.

Kaufmännische Abwicklung

Neben der Erbringung der Kernleistung ist für das Qualitätsversprechen ein sauber durchlaufender kaufmännischer Prozess essenziell. Unsere Angebote „sprechen die Sprache der Kunden“ und werden entsprechend der zeitlichen Zusage an die Kunden versendet. Nach Leistungserbringung erfolgt die korrekte und transparente Rechnungsstellung so zeitnah entsprechend des vereinbarten Rhythmus, dass eine schnelle Rechnungsprüfung durch die Kunden sichergestellt ist. Auf der Beschaffungsseite gelten gleiche Maßstäbe dergestalt, dass ordnungsgemäße Ausschreibungsverfahren sichergestellt und Lieferanten regelmäßig bewertet werden sowie Abhängigkeiten durch ein entsprechendes Partnermanagement vermieden werden.

Kompetenz der Mitarbeitenden

Die Basis zur Erreichung der Unternehmensziele und Kundenzufriedenheit ist die Kompetenz unserer Mitarbeitenden. Die Aus- und Weiterentwicklung erfolgt auf Basis der Anforderungen der jeweiligen Rollen- und Stellenprofile, welche regelmäßig überprüft und angepasst werden. Auf der Basis regelmäßiger Orientierungsgespräche mit unseren Mitarbeitenden wird die Erfüllung der Anforderung sowie die gewünschte und geplante Weiterentwicklung entsprechend den eigenen Stärken und der Motivation geplant und vorangetrieben. Darüber hinaus werden

aus der Strategie Personal- und Organisationsentwicklungsthemen abgeleitet, die in übergreifenden Maßnahmen zu einer Steigerung der Kompetenz und damit der durch den Kunden erlebten Qualität führen. Neben dem strukturierten Entwicklungsprozess des itsc ist die Übernahme von Verantwortung durch die Mitarbeitenden sowie empathisches Verhalten aller am Prozess beteiligten Personen Basis zur Sicherstellung des Qualitätsversprechens.

6 Grundsätze

Die aufgestellten Grundsätze lassen sich, wie folgt, darlegen:

- Kundenorientiertes Denken aller Mitarbeitenden und transparente Darstellung der eigenen Dienstleistungen
- Umsetzung der Wünsche der Krankenkassen auf Grundlage der langjährigen Erfahrung im Gesundheitswesen in Übereinstimmung mit der wirtschaftlichen und technischen Machbarkeit
- Weiterentwicklung der Dienstleistungen unter Berücksichtigung von internationalen zukunftsorientierten Standards und der Wettbewerbssituation
- Probate Lösungen zur Sicherstellung und Verfügbarkeit optimaler IT-Infrastrukturen und Sicherstellung der IT-Dienstleistungen
- Übernahme von unternehmerischer Verantwortung
- Ökologisches und sicherheitsbewusstes Verhalten und der Einhaltung von Gesetzen und Regeln, wodurch Risiken minimiert und Kosten gesenkt werden.

Die Dienstleistungen sind auf die Bedürfnisse der Kunden abgestimmt. Hochqualifizierte und motivierte Mitarbeitende, modernste Technik und Prozesse sichern die Abläufe aller Leistungen. Die Qualitätspolitik steht im Mittelpunkt der Geschäftsleitung.

Die Geschäftsleitung der ITSC verfolgt des Weiteren stetig das Ziel, den Informationsaustausch sowie die Führung des Dialogs zwischen der Unternehmensleitung und den Mitarbeitenden sicherzustellen, zu fördern und zu intensivieren.

Es wird somit der regelmäßige Dialog (wechselseitiger Informationsaustausch) in den Vordergrund gestellt und somit proaktiv bzw. umfassend informiert.