



GÆÐASTEFNA RAUÐA KROSSINS Á ÍSLANDI

Tilgangur

Tilgangur gæðastefnu Rauða krossins á Íslandi er að setja fram áherslur félagsins í gæðamálum og tryggja að gæði og þjónusta sé í samræmi við væntingar notenda, sjálfbóðaliða og almennings. Með öflugum gæðakerfi vill Rauði krossinn vera leiðandi á sviði mannúðarmála á Íslandi og veita fyrsta flokks þjónustu til notenda og annarra sem á þjónustu þurfa að halda. Markmiðið er einnig að koma á auknu gagnsæi í störfum félagsins sem tryggja á öllum sama rétt til þjónustu og að notendur með sömu þarfir fái sömu þjónustu. Rauði krossinn vill einnig styðja við starfsfólk sitt með góðri starfsaðstöðu, skýrum verklagsreglum, góðum tækjabúnaði, ábyrgri áhættustýringu og öflugri símenntun. Grundvöllur gæðastefnu Rauða krossins eru fagviðmið um gæði og ábyrgð í mannúðarstörfum svo og grunnildi hreyfingarinnar.

Umfang

Gæðastefnan tekur til allrar vinnu sem unnin er hjá Rauða krossinum og nær til allra sjálfbóðaliða og starfsfólks, þar með talið sendifulltrúa og verktaka sem starfa á vegum félagsins. Einnig nær hún til allra gagna sem berast félaginu sem og þeirra gagna sem það sendir frá sér. Með gæðastefnu vill Rauði krossinn stuðla að stöðugum umbótum í starfsemi félagsins með því að leggja áherslu á vel skilgreinda verkferla í verkefnavinnu sinni.

Innihald

Gæðahandbók inniheldur gæðaskjöl fyrirtækisins t.a.m. stefnuskjöl þess, verklagsreglur, vinnulýsingar og leiðbeiningar. Við uppsetningu gæðaskjala; þarf að skilgreina hver ber ábyrgð á verklaginu, hver skráir, samþykkir og gefur út skjölin, hvernig verklagið sé innleitt og hvenær á að endurskoða það. Rafræn gæðahandbók með rafrænu samþykktar- og útgáfuferli auðveldar alla slíka umsjón. Gæðahandbókin endurspeglar þannig starfsemina á hverjum tíma.

Markmið

- Mæta notendum þar sem þau eru stödd og veita góða og faglega þjónustu
- Afgreiða erindi og umsóknir innan tilskilins tímafrests
- Mæla ánægju og upplifun notenda og sjálfbóðaliða reglulega
- Vera leiðandi í mannúðarstarfi héraendis
- Virkja sjálfbóðaliða og starfsfólk til að vera hreyfiafl jákvæðra breytinga og stöðugra umbóta
- Styðja við frumkvæði sjálfbóðaliða, notenda og starfsfólks
- Tryggja að fólk sem starfar hjá okkur hafi hæfnina og reynsluna til að styðja við notendur
- Gæða- og áhættustýra björgum félagsins skynsamlega og lágmarka sóun á björgum sem notaðar eru til að styðja við fólk í hamförum



- Starfa með öðrum aðilum sem sinna sömu þjónustu, að samnýta krafta félagsins, þekkingu og bjargir til þess að mæta þörfum notenda
- Starfa í samræmi við þau lög, ályktanir, heit og reglugerðir sem félaginu ber að fara eftir, bæði innanlands og á alþjóðavettvangi
- Að stýra samþykki, útgáfu og breytingum á skjölum og gögnum í gæðahandbók
- Að úrelt skjöl og gögn séu ekki í umferð
- Að stýra öðrum skjölum og gögnum eins og við á sem eiga að vera í vörslu teymisstjóra gæðamála (lögum, reglugerðum, stöðlum, handbókum og fræðslugögnum).

Leiðir að markmiði

- Skipa ábyrgðaraðila með framkvæmd og innleiðingu
- Gefa út gæðahandbók sem byggir á fagviðmiðum um gæði og ábyrgð í mannúðarstarfi
- Útbúa ferla vegna allra bótaflokka í samstarfi við starfsfólk og sjálfboðaliða
- Útbúa ferla fyrir innri starfsemi Rauða krossins í samstarfi við starfsfólk og sjálfboðaliða
- Lágmarka vinnu með pappír og hámarka notkun á stafrænum lausnum
- Að tryggja að öll gæðaskjöl og gögn séu aðgengileg þeim sem þurfa á að halda
- Reglulegar mælingar á innri starfsemi Rauða krossins
- Reglulegar viðhorfskannanir meðal notenda þjónustu Rauða krossins

Ábyrgð

- Stjórn Rauða krossins og framkvæmdarstjóri bera ábyrgð á gæðastefnunni og endurskoðun.
- Teymistjóri gæðamála ber ábyrgð á að framfylgja gæðastefnunni og viðhalda gæðahandbókinni í samráði við gæðaráð ásamt því að viðhalda gæðakerfi, sjá um úttektir ferla og verklagslýsinga, teymisstjóri gæðamála fer með formennsku í gæðaráði sem tekur ákvarðanir um allar breytingar á gæðakerfinu í umboði framkvæmdastjóra.
- Tengist stefnuskjal ákveðnum fagsviðum skulu viðkomandi stjórnendur/verkefnastjórar vera í ritstjórn.
- Teymistjóri gæðamála ber ábyrgð á útgáfu gæðaskjala. Framkvæmdastjóri og stjórnendur eru ábyrgðaraðilar verklagsreglna (VER) en viðkomandi starfsfólk ber ábyrgð á öðrum gæðaskjölum.
- Stjórnendur eru ábyrg fyrir að upplýsa gæðastjóra um allar breytingar á veitingu þjónustu og verklagi við hana.
- Allir stjórnendur, starfsfólk og sjálfboðaliðar eru ábyrg fyrir að fylgja þeim vinnuferlum sem eiga að tryggja góða þjónustu og framkvæmd gæðastefnunnar.
- Ábyrgðaraðilar skjala bera ábyrgð á kynningu þeirra og endurskoðun.
- Teymistjóri gæðamála ber ábyrgð á útgáfu og viðhaldi þessa skjals, vörslu frumeintaka og gagna, og að unnið sé samkvæmt stefnuskjalinu.

Endurskoðun

Gæðastefnan er endurskoðuð á tveggja ára fresti.

Samþykkt af stjórn Rauða krossins á Íslandi 07/04/2022.