

Qualitätspolitik des St. Josefshauses Herten

Präambel

Im Mittelpunkt all unserer Bemühungen stehen die Menschen, die im St. Josefshaus leben und arbeiten.

Wir sind uns darüber im Klaren, dass der formelle Kundenbegriff nicht allen BewohnerInnen und Menschen, die in unserer Einrichtung leben, gerecht wird. Damit machen wir aber bewusst, welche Wertschätzung wir jedem Menschen entgegenbringen und welche Grundhaltung unsere Arbeit bestimmt.

Unserer Qualitätspolitik liegt ein mehrdimensionaler Qualitätsbegriff zugrunde, welcher die Qualität unserer Dienstleistungen, die Qualität der Prozesse, die Qualität der Arbeitsbedingungen und die Qualität der Aussenbeziehungen integriert.

Die Qualität des Miteinander ist der Grundpfeiler unseres Erfolges. Qualitätssicherung und deren permanente Verbesserung ist dauernde, unternehmensweite Aufgabe aller MitarbeiterInnen, insbesondere des Managements.

Schöpfung

Alle Menschen und unsere Umwelt sind Werke der Schöpfung. Die Achtung vor der Schöpfung verlangt von uns ein respektvolles Verhalten. Bei allen Aktivitäten sind wir bestrebt, ökologische Gesichtspunkte zu berücksichtigen soweit sie ökonomisch vertretbar sind.

Kundenorientierung

Es ist unser Ziel, Dienstleistungen von hervorragender Qualität und von hohem Nutzen für unsere Kunden zu bieten. Alle mit dem Kunden vereinbarten Anforderungen, einschließlich seiner berechtigten Erwartungen, sind voll zu erfüllen. Es gibt interne und externe Kunden. Beide sind gleich wichtig.

Lebensqualität

Die Lebensqualität behinderter Menschen ist in hohem Maße abhängig von der Qualität der zur Verfügung stehenden Mittel. Die Qualität der Angebote unserer Einrichtung hat daher direkten Einfluss auf die Lebensqualität unserer BewohnerInnen und deren Angehörige, sowie aller Menschen, die im St. Josefshaus leben und arbeiten. Die Qualität unserer Dienstleistungen ist dynamisch, wir haben deshalb den Anspruch, die eigene Arbeit zum Nutzen unserer Kunden kontinuierlich und systematisch zu verbessern.

Arbeitszufriedenheit

Qualitätsbewusstes Arbeiten bedeutet, ziel- und ergebnisorientiert zu arbeiten. Die Orientierung an gemeinsam mit den Führungskräften, den behinderten Menschen und gegebenenfalls ihren Angehörigen vereinbarten Zielen, verbunden mit regelmäßiger Reflexion und Auswertung, erleichtert es allen MitarbeiterInnen, die Arbeit einzugrenzen, zu planen und Erfolge wahrzunehmen. Damit soll die Qualitätssicherung einen aktiven Beitrag zur Arbeitszufriedenheit unserer MitarbeiterInnen leisten.

Eigenverantwortung

Die Arbeit unserer MitarbeiterInnen zur Erzielung der geforderten Qualität in ihrem Tätigkeitsbereich ist von hoher Eigenverantwortung geprägt. Durch Anerkennung und durch Anbieten von Entfaltungsmöglichkeiten fördert das Management Einsatz und Leistungsbereitschaft aller MitarbeiterInnen. Durch eine gezielte Fortbildungsplanung wird sichergestellt, dass alle MitarbeiterInnen die notwendige Ausbildung und Qualifikation haben, die zur Erfüllung der zugewiesenen Aufgaben notwendig sind.

Wirtschaftliche Stabilität

Nur die wirtschaftliche Stabilität unserer Einrichtung gewährleistet die mittel- und langfristige Umsetzung der Qualitätspolitik. Ökonomische Gesichtspunkte sind daher untrennbar mit der Qualitätspolitik verbunden. Das Management und alle MitarbeiterInnen tragen zur Werterhaltung und Wertsteigerung der Einrichtung bei, dies betrifft auch den wirtschaftlichen Umgang mit den verfügbaren Ressourcen. Bei unseren Einnahmen handelt es sich zum großen Teil um Steuergelder, dies unterstreicht die besondere Verantwortung.

Aussenbeziehung

Wir haben den Anspruch, dass unsere Öffentlichkeitsarbeit sowohl im Innen- als auch im Aussenverhältnis unsere Arbeit verständlich beschreibt. Wir verfolgen damit das Ziel, dass die Bürger, die Institutionen und die politischen Instanzen über unseren Weg der Hilfeleistung für Menschen mit Behinderung qualifiziert und umfassend unterrichtet werden.

Entwicklung

Uns ist es wichtig, dass alle MitarbeiterInnen in unserer Einrichtung ihre mitentscheidende Funktion im Entstehungsprozess erkennen und durch ihren Einsatz helfen, unsere Qualitätsstandards zu halten und ständig zu verbessern. Wir setzen die Methode der Selbstprüfung ein und praktizieren ein unternehmensspezifisches Qualitätsmanagementsystem.

Durch gezielten Einsatz soll unsere Qualitätspolitik ein Werbeträger gegenüber unseren Kunden und der Öffentlichkeit sowie ein Motivationsfaktor für unsere MitarbeiterInnen sein.

Rheinfelden, den 17. Oktober 2000


Bernhard Späth
Direktor