

Alle Einrichtungen	Qualitätspolitik und Ziele der DIOS	DIOS gGmbH und deren Tochter- Enkelgesellschaften
Sonstige Unterlagen	übergreifend	



Qualitätspolitik und Ziele der DIOS

Die Entwicklung der Qualität ist integraler Bestandteil der strategischen Unternehmensentwicklung der Diakonie Osnabrück Stadt und Land gGmbH (DIOS). Grundlage unseres Handelns bilden unser diakonisches Profil und Selbstverständnis sowie Verhaltens- und Führungsgrundsätze. In der Darstellung der Qualitätspolitik formulieren wir unser Bestreben, mit den verfügbaren Ressourcen unter humanitären, ethischen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten, einen möglichst großen Nutzen und ein hohes Maß an Qualität für die Kundinnen und Kunden zu erreichen.

Die Qualitätspolitik der DIOS dient unseren Kundinnen und Kunden als Qualitätsversprechen und allen Mitarbeitenden als Handlungsorientierung. Sie ist von der Geschäftsführung festgelegt und für alle Mitarbeitenden der DIOS und ihrer Tochtergesellschaften bindend. Eine Veröffentlichung und Besprechung stellt sicher, dass alle Mitarbeitende die Qualitätspolitik kennen. Die Qualitätspolitik wird regelmäßig auf ihre Angemessenheit überprüft.

Wir orientieren uns an der DIN ISO 9001:2015.

Ziel und Werte der DIOS

Die DIOS ist ein Unternehmen der Evangelischen Kirche in Stadt und Landkreis Osnabrück. Unsere Arbeit geschieht auf der Grundlage des Bekenntnisses und der Werte der Evangelischen Kirche.

Ziel unserer Arbeit ist die Erbringung von sozialen Dienstleistungen insbesondere auf den Gebieten der Alten-, Jugend- und Flüchtlingshilfe, der psychosozialen Begleitung und Betreuung sowie der Aus-, Fort- und Weiterbildung.

Führung

Qualitätsmanagement (QM) ist eine Führungsaufgabe und wird von allen Führungskräften gleichermaßen mitgetragen und gelebt. Die Geschäftsführung ist für die Initiierung und Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems verantwortlich.

Für uns Führungskräfte bedeutet dies, eine Vorbildfunktion auszuüben, klare Verantwortlichkeiten festzulegen und Strukturen zu schaffen, um Inhalte umzusetzen. Wir sorgen für eine Kommunikationskultur und Informationspolitik, die von Offenheit, Respekt, Vertrauen und Toleranz geprägt ist.

Für die mit dem QM verbundenen Aufgaben werden Ressourcen in angemessenem Umfang bereitgestellt. Die Arbeitsweise des QM unterliegt einer ständigen Überprüfung (z.B. im Rahmen von Managementbewertung oder Risikoanalyse).

Bearbeiter/in: F. Pannen	Änderungsstand: 00 Bearbeitungsdatum:	Datei: Qualitätspolitik der DIOS	Erstellungsdatum: 18.12.2017	Seite: 1 von 3
-----------------------------	--	-------------------------------------	---------------------------------	-------------------

Alle Einrichtungen	Qualitätspolitik und Ziele der DIOS	DIOS gGmbH und deren Tochter- Enkelgesellschaften
Sonstige Unterlagen	übergreifend	

Kundenorientierung

Kundenzufriedenheit, insbesondere die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer unserer Angebote bzw. Bewohnerinnen und Bewohner, hat für uns einen hohen Stellenwert. Deshalb erkennen und überprüfen wir die unterschiedlichen Anforderungen und Bedürfnisse unserer Kundengruppen. Ihre Zufriedenheit ist der Maßstab unserer Arbeit. Wir streben mit unseren Kunden eine vertrauensvolle Zusammenarbeit, Transparenz und Kommunikation an.

Einbeziehung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Alle Mitarbeitenden sollen durch zielorientierte, praxisbezogene inner- und außerbetriebliche Fort- und Weiterbildung gefördert werden. Ziel ist eine systematische Personalentwicklung. Es werden regelmäßig Team- und Mitarbeitergespräche geführt. Entscheidungen werden im Unternehmen kommuniziert, um diese nachvollziehbar zu machen. Mitarbeiterbefragungen, betriebliches Vorschlagswesen und Führungskräfte-Coaching sind Ausdruck unserer mitarbeiterorientierten Unternehmenskultur.

Die Selbstverantwortung der Mitarbeitenden soll gefördert und gestärkt werden. Eine gegenseitige fachliche Achtung ist dafür unabdingbar. Durch Engagement und Zusammenarbeit aller Berufsgruppen und Leitungsebenen wird das QMS mit Leben gefüllt und effektiv genutzt.

Offenheit und Vertrauen spielen im Verhältnis zu unseren Mitarbeitenden eine Schlüsselrolle.

Prozessorientierter Ansatz

Alle wertschöpfenden Tätigkeiten sind als Prozesse beschrieben, um eine klare Zieldefinition und Überprüfbarkeit und somit eine Optimierung der einzelnen Arbeitsschritte zu erreichen.

Systemorientierter Management-Ansatz

Mit der Prozesslandkarte und detaillierten Verfahrensanweisungen beschreiben wir die Wechselwirkungen von Führungs-, Kern- und Unterstützungsprozessen. Die Verantwortungs- und Tätigkeitsverknüpfungen sind deutlich und transparent. Diese Transparenz bietet allen Mitarbeitenden Handlungssicherheit.

Ständige Verbesserung

Unser QMS ist ein kontinuierlicher Prozess mit dem übergeordneten Ziel der ständigen Verbesserung. Prozesse und Dienstleistungen zu optimieren und somit die Kundenzufriedenheit zu steigern, ist für jeden Mitarbeiter und jede Mitarbeiterin eine verantwortungsvolle Aufgabe.

Wir betrachten Fehler als Chance. Es geht uns nicht darum, Schuldige zu finden, sondern mit den Betroffenen zu überlegen, was aus Fehlern zu lernen ist. So vermeiden wir Wiederholungen.

Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung

Um Qualitätsziele und strategische Planungen überprüfbar zu gestalten, sind von uns festgelegte Ziele, Maßnahmen und Kennzahlen unerlässlich. Maßnahmenpläne, Risikoanalysen oder die Managementbewertung ergeben feste Nennwerte zu Daten und Informationen in den jeweiligen

Bearbeiter/in: F. Pannen	Änderungsstand: 00 Bearbeitungsdatum:	Datei: Qualitätspolitik der DIOS	Erstellungsdatum: 18.12.2017	Seite: 2 von 3
-----------------------------	--	-------------------------------------	---------------------------------	-------------------

Alle Einrichtungen	Qualitätspolitik und Ziele der DIOS	DIOS gGmbH und deren Tochter- Enkelgesellschaften
Sonstige Unterlagen	übergreifend	

Arbeitsbereichen. Sie tragen zur Problemlösung und Weiterentwicklung bei. Dieser sachbezogene Ansatz ist notwendig, um unserem QMS die Dynamik von "Planen – Durchführen – Überprüfen – Verbessern" (PDCA – Zyklus) zu geben.

Externe Kundinnen und Kunden

Für die Entwicklung der Beziehung zu unseren externen Kundinnen und Kunden (Lieferanten, Kommunen, Kooperationspartnern etc.) gilt das Wirtschaftlichkeitsprinzip unter Berücksichtigung von Qualität und Quantität. Eine verantwortungsvolle und partnerschaftliche Zusammenarbeit setzen wir voraus.

(verabschiedet durch die Geschäftsführerkonferenz am 30. Oktober 2017)

Bearbeiter/in: F. Pannen	Änderungsstand: 00 Bearbeitungsdatum:	Datei: Qualitätspolitik der DIOS	Erstellungsdatum: 18.12.2017	Seite: 3 von 3
-----------------------------	--	-------------------------------------	---------------------------------	-------------------