



1. **Wir wollen, dass unsere BewohnerInnen und ihre Angehörigen mit unserer Leistung zufrieden sind.**
2. Im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen dürfen unsere BewohnerInnen eine hohe Qualität jeglicher Dienstleistung erwarten.
3. Um diese Ziele erreichen zu können, streben wir als lernende Organisation eine ständige Verbesserung an (PDCA Zyklus).
4. Motivierte und informierte MitarbeiterInnen verbessern die Qualität. Wir legen daher Wert auf einen guten Informationsfluss und ständige Weiterentwicklung unserer MitarbeiterInnen (Fort- und Weiterbildung).
5. Wir schaffen die Voraussetzungen für eine optimale Kooperation der verschiedenen Berufsgruppen.
6. Wir legen Wert auf eine gute Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern, Zulieferern und Institutionen.
7. Alle MitarbeiterInnen achten darauf, dass die Firmen, mit denen wir zusammenarbeiten, eine hohe Qualität erbringen.
8. Jede Arbeit soll von Anfang an -orientiert an den geltenden Standards- ausgeführt werden. Als Qualitätsziel gilt immer das einwandfreie Arbeitsergebnis.
9. Sorgfältige Arbeitsvorbereitung verbessert die Qualität und berücksichtigt die Wirtschaftlichkeit.
10. Zuverlässigkeit ist ein herausragender Anspruch an unsere Leistungen.
11. **Alle MitarbeiterInnen helfen durch ihre Arbeit und Ideen, die Qualitätsziele zu erreichen und Prozesse zu verbessern.**
12. Anfragen und Beschwerden werden gründlich und zügig bearbeitet, Termine werden eingehalten.
13. Fehler werden trotz allem Bemühen auftreten. Unser Ziel ist, aus Fehlern zu lernen und so zu immer besseren Ergebnissen zu kommen. Fehlerursachen sind zu erkennen und zu beseitigen. Dabei hilft die systematische Anwendung und Auswertung von Fehler- und Beschwerdeprotokollen und Verbesserungsvorschlägen. Fehlervermeidung hat Vorrang vor Fehlerbeseitigung.
14. Das Erfassen und Auswerten von Verbesserungsvorschlägen ist eine wichtige Führungsaufgabe.
15. Aufgabe der Verantwortlichen ist es, das Erreichen der Qualitätsziele systematisch zu überprüfen.

Wenden Sie diese Leitlinien in Ihrer täglichen Arbeit konsequent an.
Denken Sie daran, welche Ansprüche Sie selbst stellen würden, wenn Sie BewohnerIn oder KundIn wären!

Revisions-stand	Erstellt BearbeiterIn / Datum	Geprüft QMB / Datum	Freigegeben GF / Datum	© APH
Lfd. Nr. 03	Schö ?	Schö /Hein 08.04.2016	Betriebsleitung Herr Renziehausen 30.06.17	Seite 1 von 1
Kapitel: Vorstand 1.Rev. 05/2009				