

Die Qualitätspolitik der AWO im Blick



Grundlage jeglichen Handelns unserer ehren- und hauptamtlichen Mitarbeiter*innen ist das Leitbild der Arbeiterwohlfahrt. Daraus abgeleitete Leit-orientierungen¹ bilden die Richtschnur unserer Qualitätspolitik und verpflichten uns, in allen Einrichtungen

- humanistisch
- gesellschaftlich verantwortlich
- ressourcenschonend
- fachkompetent
- wirtschaftlich und
- kund*innenorientiert zu handeln und dabei die Partizipation der Mitarbeiter*innen sicher-zustellen.

Wir überprüfen und verbessern unsere Dienstleistungen kontinuierlich.

Die Leitorientierungen unserer Qualitätspolitik

Humanistisches Leitbild

Bei uns steht der Mensch im Mittelpunkt. Wir achten die Würde und Individualität der Menschen und unterstützen sie - ungeachtet ihrer Herkunft, ihres Glaubens oder Einkommens - auf ihrem Weg zu einem selbstbestimmten Leben mit hoher Lebensqualität.

Gesellschaftliche Verantwortung

Wir fördern demokratisches und soziales Handeln, indem wir sozialpolitisch aktiv für eine gerechte Gesellschaft eintreten. Wir vertreten die Interessen derjenigen, die sich selbst kein Gehör verschaffen können und mobilisieren bürgerschaftliches Engagement.

Schonung natürlicher Ressourcen

Wir handeln umweltbewusst, verantwortungsvoll und nachhaltig und sichern so auch die Lebensgrundlagen zukünftiger Generationen.

Fachlichkeit

Wir fordern und fördern die persönliche und fachliche Weiterentwicklung unserer Beschäftigten. Mit Fort- und Weiterbildung, Erfolgskontrollen und der Dokumentation dieser Prozesse sichern wir ein hohes Maß an Fachlichkeit unserer Arbeit.

Wirtschaftlichkeit

Wir handeln kostenbewusst und haben dabei eine hohe Qualität unserer Leistungen und Angebote und die Bedürfnisse der uns anvertrauten

Menschen ständig im Auge. Statt Profite maximieren wir den Nutzen der Menschen, für die wir arbeiten.

Kundenorientierung

Wir orientieren uns an den Bedarfen und Wünschen der Menschen, für die wir arbeiten. Ihre Zufriedenheit überprüfen wir mit regelmäßigen Befragungen. Beschwerde- und Fehlermanagement helfen uns, unsere Angebote und Leistungen stetig zu überprüfen und zu verbessern.

Beteiligung der Beschäftigten

Unsere ehren- und hauptamtlichen Mitarbeiter*innen verwirklichen unsere fach-, qualitäts- und verbandspolitischen Ziele. Sie bestimmen maßgeblich den Erfolg unserer Arbeit. Partizipation unserer Mitarbeiter*innen, sowie kooperative, humane, funktionale und wirtschaftliche Arbeitsstrukturen sichern die kontinuierliche Weiterentwicklung unserer Dienstleistungen und Angebote sowie unseres Verbandes.

¹ AWO-Bundesverband e.V. AWO-Normen. Das Tandemmodell der AWO
https://www.awo.org/fileadmin/user_upload/documents_Awo/zertifikate/Aufsatz_Grundlagen_AWO_Normen.pdf abgerufen am 23.06.2015
GF 170508/3/II_1_2_Qualitätspolitik