

## Qualitätspolitik und Qualitätsziele

Diako Diakonie-Verbund Eisenach gem. GmbH – Fachbereich Arbeit



Die Qualitätspolitik der Werkstätten und der Eingliederungshilfe dient als Ergänzung zu unserem Leitbild und zu unserer Konzeption. Diese führen bereits unsere Trägerphilosophie, Werte und Grundsätze sowie unsere Aufgaben und Zielsetzungen aus.

Wir arbeiten für Menschen und mit Menschen. Deshalb achten wir jeden Menschen in seiner Individualität. Unser Anspruch ist es, immer mit ganzem Herzen dabei zu sein. Mit unserem diakonischen Dienst sind wir lebendige Kirche. Das Rahmenkonzept „Diakonische Kultur und geistliches Leben“ wird in den einzelnen Tätigkeitsfeldern gestaltet und umgesetzt. Unser Respekt voreinander und unsere Solidarität miteinander machen uns zu einem starken Team.

Durch die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems sollen unsere pädagogischen und produktiven Standards transparent und im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses weiterentwickelt werden.

Oberstes Ziel unserer Qualitätsbemühungen ist, dass wir unserem Dienst am Menschen und unseren gesetzlichen Aufgabenstellungen gerecht werden.

### **Wir verpflichten uns folgende Grundsätze umzusetzen:**

#### **1. Zufriedenheit unserer Kunden**

Die Zufriedenheit der Werkstattbeschäftigten, der industriellen Kunden, und unserer Mitarbeitenden steht im Mittelpunkt unseres täglichen Handelns. Alle Dienstleistungen und Produkte müssen die Erwartungen unserer Kunden erfüllen.

#### **2. Fortlaufende Verbesserung**

Durch permanente und kontinuierliche Verbesserungsprozesse werden Maßnahmen zur Optimierung unserer Dienstleistungs- und Fertigungsprozesse ermittelt und umgesetzt. Um auch in Zukunft den wachsenden Bedürfnissen des Marktes gerecht zu werden und uns von unseren Wettbewerbern abzusetzen, erfassen und analysieren wir unsere organisatorischen, kaufmännischen und technischen Abläufe, Entwicklungen sowie gesetzliche, behördliche und normative Veränderungen zeitnah.

#### **3. Einhaltung von Gesetzen, Richtlinien und Vorgaben**

Gesetzliche und behördliche Forderungen werden beachtet. Unsere Produkte erfüllen die Qualitätsanforderungen unter Einhaltung der Produktsicherheit und Produktlegalität. Unsere Verfahren und Spezifikationen richten sich nach diesen Anforderungen.

#### **4. Beteiligung der Mitarbeitenden**

Unsere Arbeit soll von der Verantwortung für durchgängige Prozesse geprägt werden. Nur selbständig und verantwortungsbewusst handelndes Personal kann die Verantwortung für die Qualität der Produkte und der Dienstleistungen übernehmen. Grundaufgabe und Selbstverpflichtung der Führung ist es, die Bedingungen hierfür zu schaffen.

#### **5. Umgang mit Problemen und Fehlern**

Die Vermeidung von Fehlern hat Priorität. Erkannte Mängel, die zu Qualitätsverlusten führen, werden sofort bearbeitet und behoben. Probleme und erkannte Fehler sind für uns Chancen zur Innovation und zur Verbesserung. Jeder Mitarbeitende hat die Pflicht und das Recht, zur Fehlererkennung und zur Vermeidung und Beseitigung von Fehlern beizutragen.

## Qualitätspolitik und Qualitätsziele

Diako Diakonie-Verbund Eisenach gem. GmbH – Fachbereich Arbeit



### **6. Ziele**

Unsere Qualitätsziele resultieren aus unserer Qualitätspolitik, den im QMH festgelegten internen und externen Themen und den Erwartungen unserer interessierten Parteien. Festgelegt sind sie in der jeweils gültigen BSC-Jahreszielplanung.

### **7. Regelmäßige Kontrolle**

Mit Hilfe unseres Managementsystems schaffen wir die Voraussetzungen für ein fehlerfreies Arbeiten. Um dies zu überprüfen und offen darzulegen, schaffen wir uns Instrumente der Messung, Prüfung und Dokumentation unseres Qualitätsverhaltens. Die Einhaltung unserer Qualitätsgrundsätze überwachen wir regelmäßig intern und extern.

Unsere hohen Standards sichern die Nachhaltigkeit der Dienstleistung und die vereinbarte Produktqualität. Dazu haben wir unser Qualitätsmanagementsystem nach DIN ISO 9001:2015 zertifizieren lassen. Jährlich interne und externe Audits helfen uns bei der Weiterentwicklung unserer Angebote. Unser Berufsbildungsbereich hat die Trägerzulassung nach AZAV (Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung).