



Pflege im Rhein-Erft-Kreis
& Euskirchen

LEITBILD

Unternehmenspolitik

Dokument:	LB-5.2-GF-002
Revision:	2
Freigabe:	22.07.2021
Gültig ab:	22.07.2021
Seite:	1 von 3

DIN EN ISO 9001	AWO-Norm FO	AWO-Norm SP	AWO-Norm TP	AWO-Norm AP
5.2	1.2	-	-	-

Grundlage jeglichen Handelns unserer ehren- und hauptamtlichen Mitarbeitenden ist unser Unternehmensleitbild und unser Leitbild Interkulturelle Öffnung.

Um den Ruf und Erfolg unseres Unternehmens zu wahren und zu stärken, definiert die Geschäftsleitung die Unternehmenspolitik.

Mission: Die Mission der AWO Pflege im Rhein-Erft.-Kreis besteht darin, den Nutzer*innen unserer Dienstleistungen auf deren Bedarfe / Ressourcen abgestimmte Angebote zu bieten

❖ **Unsere Prämisse ist: Von Menschen für Menschen – so viel Hilfe wie nötig, so viel Selbstbestimmtheit wie möglich**

Werte: Die Werte der AWO Pflege im Rhein-Erft-Kreis, **Solidarität, Toleranz, Freiheit, Gleichheit und Gerechtigkeit** bilden das Gerüst zur Umsetzung der Mission.

Kundenorientierung

Ziel unseres Unternehmens ist es, unsere Nutzer*innen zufrieden zu stellen, sowie die erreichte Zufriedenheit zu sichern und zu steigern. Wir wollen Fehler vermeiden, statt Fehler zu beheben. Maßstäbe einer bedarfsgerechten Dienstleistungserbringung sind die Lebenslagen, Bedürfnisse und Erwartungen unserer Nutzer*innen. Um unsere Ziele zu erreichen, ermitteln wir planmäßig die Wünsche, Anforderungen und die Zufriedenheit unserer Nutzer*innen. Die Rückmeldungen unserer Nutzer*innen verstehen wir als wertvolle Hinweise zur Verbesserung und Weiterentwicklung unserer Dienstleistungen. Wir arbeiten stets mit dem Bewusstsein, dass nicht nur unsere Nutzer*innen Anforderungen an unsere Dienstleistungserbringung stellen, sondern dass unsere Dienstleistungen immer im Spannungsfeld verschiedener relevanter interessierter Parteien, wie beispielsweise Angehörigen/sonstigen Bezugspersonen, Kooperationspartner*innen, Lieferanten und Mitarbeitenden, erbracht werden.

Führungskompetenz

Wir passen das Qualitätsmanagement kontinuierlich an neue Gegebenheiten an. Aus der Unternehmenspolitik werden die Unternehmens- und Prozessziele abgeleitet um dadurch die Führungskräfte zu fördern, die Verantwortung für das gemeinsame Erreichen unserer Ziele zu übernehmen und sich mit unseren Grundwerten zu identifizieren. Unseren Leitungskräften kommt eine Vorbildfunktion zu. Sie pflegen einen kooperativen Führungsstil, der den demokratischen Traditionen und den Grundwerten der Arbeiterwohlfahrt entspricht.

Mitarbeiterzufriedenheit

Die Qualifikation, Information und Motivation aller Mitarbeitenden ist grundlegende Voraussetzung für unseren Unternehmenserfolg. Deshalb ist es ein Anliegen, die Mitarbeitenden zu informieren und durch Schulungen in dem notwendigen Wissen und den Fähigkeiten zu unterstützen.

Durch Setzung von Zielen verpflichten wir uns zur kontinuierlichen Verbesserung. Die Verantwortung für die Umsetzung dieser Politik trägt jeder Mitarbeitende in seinem Aufgabenbereich. Die Unternehmenspolitik ist für jedermann (interessierte Kreise) öffentlich zugänglich und wird durch die vom Unternehmen beauftragten Personen mitgeteilt.



Pflege im Rhein-Erft-Kreis
& Euskirchen

LEITBILD

Unternehmenspolitik

Dokument:	LB-5.2-GF-002
Revision:	2
Freigabe:	22.07.2021
Gültig ab:	22.07.2021
Seite:	2 von 3

DIN EN ISO 9001	AWO-Norm FO	AWO-Norm SP	AWO-Norm TP	AWO-Norm AP
5.2	1.2	-	-	-

Professionalität

Professionelles Handeln ist gekennzeichnet von dem Bestreben aller Mitarbeitenden, mit hohem Engagement die Kundenanforderungen zu erfüllen. Wir erwarten die Bereitschaft zur ständigen fachlichen Weiterentwicklung. Die Voraussetzungen zum professionellen Handeln, wie geeignete Kommunikationsstrukturen, interne und externe Fortbildungs- und Qualifizierungsangebote sowie ein produktives Betriebsklima, werden von uns geschaffen. Wir pflegen eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit unseren Mitarbeitenden sowie mit den Betriebsräten.

Freiwilligen Arbeit

Freiwilligen Arbeit ist ein wichtiger Bestandteil unserer täglichen Arbeit, dabei richten wir uns an den Fähigkeiten und Talenten der Freiwilligen.

Null-Fehler-Philosophie

Probleme und erkannte Fehler sind für uns Chancen zur Innovation und zur Verbesserung. Jeder Mitarbeitende hat die Pflicht und das Recht, zur Fehlererkennung und zu deren Beseitigung beizutragen und einwandfreie Qualität zu erzeugen sowie Umweltauswirkungen zu vermeiden bzw. zu vermindern. Vorrangige Bedeutung hat die Fehlerverhütung gegenüber der Fehlerentdeckung.

Kontinuierliche Verbesserung

Wir sehen es als Aufgabe und Herausforderung an, Bestehendes in Frage zu stellen und durch kontinuierliche Verbesserung zukunftsweisende Lösungen unserer Aufgaben zu erarbeiten. Unser Ziel ist es, die Qualität und Wettbewerbsfähigkeit der von uns angebotenen Dienstleistung kontinuierlich zu erhöhen.

Interkulturelle Öffnung

Wir verstehen den Prozess der interkulturellen Öffnung als eine Kernaufgabe unseres gesellschaftlichen Engagements und als Querschnittsaufgabe unserer Dienste und des Qualitätsmanagements. Wichtige Qualitätsstandards unserer Dienstleistungen sind interkulturelle Kompetenzen, mit denen sich alle Mitarbeitenden ihrem jeweiligen Bereich in einem offenen kontinuierlichen Prozess auseinandersetzen. Wir treten für eine kulturelle Vielfalt ein und engagieren uns gegen gesellschaftliche Ausgrenzungen.

Nachhaltigkeit

Wir handeln in sozialer, wirtschaftlicher, ökologischer und internationaler Verantwortung und setzen uns nachhaltig für einen sorgsamem Umgang mit vorhandenen Ressourcen ein. Die AWO im Rhein-Erft-Kreis hat sich das Ziel gesetzt, nachhaltiges Handeln umfassend in ihre Arbeit zu integrieren.

Marktorientierung

Wir stellen uns der Konkurrenz im Markt der Sozialwirtschaft und dem Vergleich mit anderen Anbietern. In einem fairen Wettbewerb streben wir eine gesicherte Marktposition an. Durch Marktbeobachtungen und geeignete Marketingstrategien entwickeln und sichern wir bedarfsorientierte Dienstleistungsangebote. Dabei berücksichtigen wir die Interessen unserer Nutzer*innen und anderer interessierten Parteien.



Pflege im Rhein-Erft-Kreis
& Euskirchen

LEITBILD

Unternehmenspolitik

Dokument:	LB-5.2-GF-002
Revision:	2
Freigabe:	22.07.2021
Gültig ab:	22.07.2021
Seite:	3 von 3

DIN EN ISO 9001	AWO-Norm FO	AWO-Norm SP	AWO-Norm TP	AWO-Norm AP
5.2	1.2	-	-	-

Wachstum

Unsere Ideen und unser Wissen schaffen neue Dienstleistungen und sichern unsere Zukunft. Damit wollen wir die Anforderungen und Erwartungen unserer Nutzer*innen erfüllen. Wir sehen in Veränderungen des Marktes eine Chance für mehr Wachstum, um unsere Gewinne und Fähigkeiten in den Dienst der Entwicklung und Bereitstellung innovativer Dienstleistungsangebote, Services und Lösungen zu stellen, die den neu entstehenden Ansprüchen unserer Nutzer*innen gerecht werden.

Gewinn

Unser Ziel ist es ausreichend Gewinn zu erwirtschaften um das weitere Wachstum unseres Unternehmens zu finanzieren und um Ressourcen bereitzustellen die wir zum Erreichen unserer Unternehmensziele und weiteren Aufgaben benötigen.