

Qualitätspolitik

Die Qualitätspolitik der DasDies Service GmbH orientiert sich an dem Leitbild der AWO Ruhr-Lippe-Ems und den Leitorientierungen der Arbeiterwohlfahrt sowie an den Grundsätzen des Qualitätsmanagements im Einklang mit der DIN EN ISO 9001 sowie den AWO-Qualitätsanforderungen.

Die Kunden mit ihren Bedürfnissen und ihrem Recht auf Individualität und Selbstbestimmung stehen im Mittelpunkt des sozialen Handelns. Ihre Erwartungen, Anforderungen und die Zufriedenheit sind damit ein zentraler Maßstab für die Arbeit aller Einrichtungen und Abteilungen.

Im Interesse der Kunden und interessierten Parteien sind alle Mitarbeiter*innen bestrebt, dauerhaft eine hohe Qualität zu gewährleisten. Die Leitungskräfte fordern und fördern die Einsatzbereitschaft, Eigeninitiative und bewusste Übernahme von Verantwortung aller Mitarbeiter*innen. Sie erwarten und unterstützen die Teilnahme an Schulungen und Fortbildungen, um fachlich qualifizierte Leistungen zu erbringen.

Produktion- und Dienstleistungserbringung erfolgen zu einem in Übereinstimmung mit Gesetzen, behördlichen Anforderungen und anerkannten fachlichen Standards und zum anderen im Einklang mit der Wertorientierung der Arbeiterwohlfahrt unter den gegebenen wirtschaftlichen Rahmenbedingungen.

Alle Mitarbeiter*innen der DasDies Service GmbH sind dem Prinzip der kontinuierlichen Verbesserung verpflichtet. Die Geschäftsführung und die Führungskräfte sorgen, für transparente und klare Verantwortlichkeiten, Strukturen und Prozesse.

Die Qualitätspolitik gibt den Rahmen für die Festlegung der Qualitätsziele der DasDies Service GmbH vor. Die Leitungskräfte, die Einrichtungsleitungen und die Mitarbeiter*innen verpflichten sich, ihre Arbeit an den jeweils festgelegten Qualitätszielen auszurichten. Die Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität der erbrachten Dienstleistungen wird durch die Beteiligten und durch interne Auditoren*innen in Prozessbewertungen, Lieferantenbewertungen, Kundenbefragungen und Audits überwacht und überprüft.

Für die Überprüfung des Qualitätsmanagementsystems und um das Streben nach einem kontinuierlich hohem Qualitätsniveau zu dokumentieren, hat sich die DasDies Service GmbH zu einer Zertifizierung, im Bereich Hausnotrufzentrale/ Servicetelefon und Serviceline24, nach DIN EN ISO 9001 und den AWO-Qualitätsanforderungen entschieden.

Gegenstand des Unternehmens ist die Förderung der Integration und Beschäftigung schwer vermittelbarer Arbeitnehmer*innen, insbesondere Schwerbehinderter im Sinne des § 132 SGB IX, Langzeitarbeitsloser, jugendlicher Arbeitsloser, Migranten am Arbeitsmarkt sowie sonstiger Benachteiligter.

Dieser Zweck wird insbesondere durch die Anstellung, die sozialpädagogische und arbeitstherapeutische Betreuung der entsprechenden Arbeitnehmer*innen in einem inklusiven Betrieb erreicht, mit dem Ziel, diesen ein dauerhaftes Arbeitsverhältnis in einem nach üblichen betrieblichen Strukturen organisierten Unternehmen mit in anderen Betrieben üblichen Tätigkeitsgebieten zu bieten, insbesondere auf den Gebieten der Hausratverwertung sowie weiterer Dienstleistungen, die Hochbetagte, Behinderte und andere interessierte Kunden in ihrem Alltagsablauf entlasten und Hilfen zur Stabilisierung ihrer Lebensqualität bieten.

Die Konkretisierung der Qualitätspolitik in bereichs- und prozessbezogenen Qualitätsanforderungen, die die Zertifizierungsnormen erfüllen, erfolgt im Qualitätsmanagementhandbuch.