

QUALITÄTS-POLITIK

Lebenshilfe Kärnten

Menschen mit Assistenz-Bedarf werden schon seit 55 Jahren von der Lebenshilfe Kärnten begleitet.

Unter Assistenz-Bedarf versteht man, wenn ein Mensch bei bestimmten Dingen Hilfe braucht. Man kann auch Unterstützungs-Bedarf dazu sagen.

Damit der Mensch ein selbstbestimmtes Leben in der Gesellschaft führen kann.

Selbstbestimmt bedeutet, dass man eigene Entscheidungen treffen darf.

Unter Gesellschaft versteht man das Zusammen-Leben von Menschen.

Wir begleiten Menschen dabei, sich individuell zu entfalten und ihr Leben nach ihren Vorstellungen zu führen.

Unter individuell versteht man die eigene Lebensweise.

Die Lebenshilfe Kärnten bietet:

- Orientierung (zu wissen, wo mein Platz ist)
- Beständigkeit (gleichbleibend)
- Halt

in allen Lebens-Lagen.

Durch die Zusammen-Arbeit von Expertinnen und Experten gibt es die beste Begleitung der einzelnen Menschen mit Behinderung.

Eine Expertin oder ein Experte ist ein Mensch, der sich in einer Sache besonders gut auskennt.

Die Qualitäts-Politik regelt, was befolgt werden muss, damit unsere Leistungen so gut bleiben, wie sie sind. Qualität beschreibt, wie etwas ist.

Also ob etwas gut oder schlecht ist.

Die Qualitäts-Politik hat folgende Ziele:

Kunden-Zufriedenheit

Die Lebens-Qualität unserer Klientinnen und Klienten ist uns sehr wichtig.

Das bedeutet: uns ist wichtig, dass es unseren Klientinnen und Klienten gut geht.

Die Klientinnen und Klienten entscheiden über den Erfolg unseres Unternehmens.

Sie entscheiden, ob unser Unternehmen weiter bestehen kann.

Die Wünsche unserer Klientinnen und Klienten wollen wir früh erkennen und verstehen.

Die Menschen, die in der Lebenshilfe Kärnten begleitet werden, nennen wir Klientinnen und Klienten. Sie zählen zu unseren Kunden.

Entwicklung

Mit unseren Ideen und unserem Wissen verbessern wir die Dienst-Leistungen, die es schon gibt.

Wir schaffen aber auch neue Dienst-Leistungen.

Eine Dienst-Leistung ist etwas, was angeboten wird.

Wir wollen damit aber auch die Erwartungen und Wünsche unserer Klientinnen und Klienten erfüllen.

Führungs-und Management-Kompetenz

Alle Mit-Arbeiter sollen sich in den Grund-Werten der Lebenshilfe erkennen können. Die Grund-Werte beschreiben, wie ein Unternehmen aufgebaut ist und welche Ziele es verfolgt.

Jeder Mitarbeiter trägt in seinem Aufgaben-Bereich Verantwortung, die Qualitäts-Politik umzusetzen.

Diese Qualitäts-Politik ist für alle zugänglich.

Aus der Qualitäts-Politik werden die Unternehmens-Ziele abgeleitet.

Das sind die Ziele, die Unternehmen haben.

Die Führungs-Kräfte werden gefördert, Verantwortung für das Erreichen der Qualität-Ziele zu übernehmen.

Das kann man aber nur gemeinsam.

Kontinuierliche Verbesserung

Es ist unsere Aufgabe und Heraus-Forderung, Dinge die bestehen zu hinterfragen.

Das bedeutet, dass man nicht alles als gegeben hinnimmt, was es so gibt.

Dinge oder Abläufe können immer verändert oder verbessert werden.

Sie können laufend verbessert werden.

Das kann man auch als kontinuierlich bezeichnen.

Durch kontinuierliche Verbesserung werden Lösungen für die Zukunft erarbeitet.

Es ist unser Ziel, die Qualität unserer Dienst-Leistungen immer weiter zu verbessern um noch besser zu werden.

Wir versuchen, unsere Leistungen im Sinne unserer Klientinnen und Klienten zu verbessern.

Ein Beschwerde-Management hilft uns dabei.

Das Beschwerde-Management (gesprochen: Beschwerde-Mänätschment) unterstützt einen Betrieb bei Verbesserungen.

Eine Beschwerde bekommt man, wenn jemand mit der Dienst-Leistung, die man angeboten hat, nicht zufrieden war.

Durch Beschwerden lernt man, was man noch weiter verbessern kann.

Mitarbeiter-Zufriedenheit

Eine Voraussetzung für den Erfolg unserer Firma ist die Aus-Bildung und Fort-Bildung unserer Mit-Arbeiterinnen und Mitarbeiter.

Das heißt, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können gerne neue Sachen lernen.

Die Mit-Arbeiter werden in ihren Fähigkeiten von uns unterstützt.

Fähigkeiten bezeichnet Dinge, die man gut macht.

Ziele werden von uns gesetzt und fachgerecht bewertet.

Das heißt, man schaut sich an, ob die Ziele umgesetzt wurden oder wie man sie umsetzen kann.

So handeln wir nach unseren Grund-Sätzen.

Die Grund-Sätze sind die Regeln, die die Lebenshilfe Kärnten befolgen muss.

Damit arbeiten wir auch einer laufenden Verbesserung.

Qualitäts-Management

Im Unternehmen gibt es ein Qualitäts-Management.

Dieses Qualitäts-Management wird immer verbessert.

Unter Qualitäts-Management versteht man die Verbesserung eines Produktes oder einer Dienst-Leistung.

Diese Verbesserung hat einen Ablauf und ist geregelt.

Damit soll die Kunden-Zufriedenheit verbessert werden.

Die Lebenshilfe muss die geltenden Gesetze einhalten.

Das sind Gesetze, die gültig sind und befolgt werden müssen.