

Die Bewohner und deren Angehörige sowie alle in direkter oder indirekter Form an Dienstleistungen im Bereich der Altenhilfe beteiligten Personen oder Institutionen erwarten zu Recht, dass eine gute und qualitativ hochwertige Arbeit geleistet wird. Der AWO Bezirksverband Weser-Ems e. V. hat sich deshalb bereits sehr früh Gedanken darüber gemacht, wie sichergestellt werden kann, dass das Leistungsangebot in den Einrichtungen dauerhaft auf einem hohen Qualitätsniveau erbracht wird. So wurden schon 1996 die ersten Einrichtungen mit der internationalen Qualitätsnorm DIN EN ISO 9001 durch die Gesellschaft TÜV-Nord-Cert zertifiziert.

Kernelemente des Qualitätsmanagements sind neben der Erfassung des Ist-Zustandes und dessen Beschreibung die kontinuierliche Weiterentwicklung der Dienstleistungsqualität und deren Nachweis durch regelmäßige interne und externe Überprüfungen. Qualitätswerkzeuge sind insbesondere eine systematische Fehlererfassung, -analyse und Verbesserung sowie die systematische und geplante Mitarbeiterfortbildung, um immer auf dem aktuellsten Stand zu sein. Alle wesentlichen Aktivitäten und Arbeitsabläufe werden dokumentiert, sind somit transparent und für jeden nachvollziehbar. Das Ganze geschieht in enger Kooperation mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die vor allem die Aufgabe haben, Abläufe und Regelungen zu hinterfragen, Schwachstellen zu identifizieren und Vorschläge zur Verbesserung zu machen.

Die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 ist im Bereich der Altenhilfe keineswegs eine Selbstverständlichkeit, nur wenige Einrichtungen können diese bis dato vorweisen.

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:
Hannelore Hunter-Roßmann (Verbands- und Unternehmenskommunikation)
Tel: 0441/48 01-193 oder 0170/8 35 60 47
E-Mail: hunter-rossmann@zentrale.awo-ol.de