

1.

Wir helfen hier und jetzt!

Wir verstehen uns als Partner unserer Kunden, Patienten und Klienten. Wir sehen in jedem Menschen eine eigenständige, in sich wertvolle Persönlichkeit und respektieren die Verschiedenartigkeit der Menschen. Wir begegnen allen Menschen mit Wertschätzung, Toleranz und Respekt.

2.

Wir leben Qualität!

Unter Qualität verstehen wir die Erfüllung von Kundenanforderungen. Transparenz und Verbindlichkeit sind für uns wichtige Attribute. Das bundesweit gültige ASB-Leitbild stellt einen wertebezogenen Handlungsrahmen dar, den wir in konkretes Alltagshandeln überführen. Das Positionspapier zum „Gesunden QM-Organismus“ verdeutlicht unsere Überzeugung, auf welche Weise wir QM „lebendig“ weiterentwickeln möchten.

3.

Jeden Tag etwas besser!

Die oberste Leitung verpflichtet sich der Qualität und nimmt eine aktive Rolle in unserem Qualitätsmanagementsystem ein. Wir gestalten einen möglichst barrierefreien Zugang zu allen relevanten Bestandteilen unsers QM-Systems in Kombination mit einem hohen Anspruch an Transparenz. Verbesserung zur ständigen Weiterentwicklung, realistische Zielsetzung und regelmäßige Reflexion sind die Grundprinzipien unserer Qualitätsentwicklung sowie Motor unseres QM-Systems. Dabei stellen wir die anforderungsgerechte Wirkung unseres Handelns in den Vordergrund und berücksichtigen in diesen Zusammenhängen auch Weiterentwicklungsmöglichkeiten unserer Arbeitsstrukturen.

4.

Kundenzufriedenheit ist für uns ein bedeutungsvolles Gebot!

Wir sind eine werteorientierte, soziale Organisation und orientieren uns am Nutzen unserer Angebote für unsere Kunden unter Achtung ihrer Souveränität, Diversität, Selbstbestimmung und Kreativität.

5.

Unsere Mitarbeitenden sind der Schlüssel zur Qualität!

Zur erlebten Qualität am Mensch sind verantwortungsvolle Mitarbeitende Dreh- und Angelpunkt unseres Qualitätsmanagementsystems. Daher fördern wir unsere Mitarbeitenden so, dass sie ihren täglichen Anforderungen gerecht werden können. Anerkennung, Augenhöhe und Beteiligung sind Voraussetzungen für Engagement und Leistungsbereitschaft. Es sind Grund Säulen der Führung von Mitarbeitenden.

6.

Nur wer das Ziel kennt kann auch den Weg erfolgreich beschreiten!

Um unsere Leistungen kontinuierlich zu optimieren und unsere Handlungsfähigkeit zu sichern vereinbaren wir regelmäßig messbare Ziele, die eine landesweite, regions- oder gesellschaftsbezogene Gültigkeit haben. Wir stellen in den Vordergrund, welche Wirkungen und Effekte mit unseren Leistungen in der konkreten Lebenssituation unserer Kunden erreicht werden. Die Wirkungsmessung ist in einen fachlichen Diskurs eingebettet.

7.

Das Prinzip Wirtschaftlichkeit!

Unter wirtschaftlichem Handeln verstehen wir die Gesamtverbandliche und regionale Auskömmlichkeit. Nachhaltigkeit, ressourcenschonendes personelles, wirtschaftliches und ökologisches Denken und Handeln sind Voraussetzung zur Erreichung unserer Ziele. Unsere Mittel setzen wir gezielt und nachvollziehbar ein.

8.

Wir handeln nachhaltig!

Wir sehen die Gemeinschaft von hauptamtlichen Mitarbeitenden und den Ehrenamtlichen sowie freiwillig Engagierten als unverzichtbaren Beitrag für das Funktionieren eines sozialen Gemeinwesens und als Voraussetzung zur Wahrnehmung von sozialer Verantwortung in unserer Gesellschaft. Dazu gehören systematische Aktivitäten zur Gewinnung und Begleitung unserer Mitarbeitenden sowie eine Kultur der Anerkennung und Förderung des Engagements. In unserer ASB-Gemeinschaft sehen wir die Stärke, die Anforderungen zur Zufriedenheit unserer Kunden zu erfüllen und mit positiven Effekten für Gemeinwesen und Gesellschaft zu verbinden. Mit unserem Handeln unterstützen wir die globalen Nachhaltigkeitsziele der Vereinten Nationen (SDG), um Armut zu beenden, den Planeten zu schützen und sicherzustellen, dass alle Menschen Frieden und Wohlstand genießen.

9.

Digitalisierung nutzen!

In unserem großen und vernetzten Verband kennen wir die Anforderungen an digitale Lösungen und deren mögliche Beziehungen zu sozialen Innovationen. Wir fördern die Verbesserung unserer Kommunikation, Arbeitsumgebung und Angebote nach sorgfältiger Prüfung des Nutzens und der Wirkung.

10.

Wir bieten was wir fordern!

Wir unterhalten vertrauensvolle und faire Beziehungen zu unseren Kooperationspartnern. Wir stellen uns dem Wettbewerb und bieten jedem Partner an, unsere Leistungsfähigkeit zu überprüfen. Wir streben eine Zusammenarbeit auf gleichberechtigter und partnerschaftlicher Ebene an.

Der Gesunde QM-Organismus

QM – Wirkung ...

klar und informativ – unsere QM-Inhalte sind verständlich, möglichst eindeutig und zudem interessant

vorbeugend (z. B. Risiken) – wir berücksichtigen charakteristische Risiken bei unseren Arbeiten und beugen dem Entstehen von Fehlern vor

tragfähig – Qualitätsmanagement-Regelungen führen zu hohen Erfüllungsgraden von Kundenanforderungen

flexibel – unsere QM-Aktivitäten sind strukturiert und gleichzeitig bedarfsangepasst

relevant – wir möchten insbesondere die bedeutsamen Anforderungen an unsere Organisation berücksichtigen und durch Konzentration gewinnen

QM – ein Führungsinstrument, das ...

handlungsleitend ist und bei **Entscheidungen hilft** (u. a. durch klare Verantwortlichkeiten)

im Alltag und bei **Krisen hilft**

Strukturen sowie **Verbindlichkeit** schafft und dabei **Spielräume** lässt

Kompetenzen und **Fachexpertise** anerkennt

in der **Organisation vernetzt** (z. B. Menschen, Werte, Strukturen, Wissen)

QM – Hilfe, hier und jetzt ...

Analysen – wir sind auf der Sachebene und haben ein Interesse an Wirksamkeit, Nachvollziehbarkeit und Rückverfolgbarkeit

Fachexpertise – wir verbinden den Fachblick mit dem Systemblick

Ziele – wir legen fest, was wir erreichen wollen

QM-Kultur – wir wirken durch Umsetzung der Q-Politik

Verzicht – wir verzichten auf Ballast – wir finden unkompliziert(e) Lösungen

Strukturiertheit – wir wissen, auf was wir nicht verzichten dürfen – wir tragen zu einem System bei

Einfachheit – wir konzentrieren uns auf das Wesentliche