



Qualitätspolitik Domicil

«Unter Qualität verstehen wir bei Domicil alle Massnahmen, die zur **Sicherheit**, **Zufriedenheit** und **Lebensqualität** unserer Kundinnen und Kunden beitragen. Dies erreichen wir durch ein optimales Arbeitsumfeld und das gezielte **Engagement** aller Mitarbeitenden und die kontinuierliche **Verbesserung** unserer Dienstleistungen, Prozesse und Lebensräume.»

Qualitätsziele (1/2)



■ **Verbindlichkeit und Transparenz**

- Wir setzen uns jährlich **Ziele** und **Schwerpunkte** der Qualitätsarbeit und veröffentlichen diese
- Wir beziehen unsere Anspruchsgruppen in die Bewertung der Qualität mit ein
- Wir überprüfen uns regelmässig selbst in internen und externen **Audits**
- Wir messen uns durch **Benchmarking** mit vergleichbaren Institutionen
- Wir pflegen eine kooperative Zusammenarbeit mit unseren Partnern und Lieferanten und überprüfen mit den geeigneten Instrumenten regelmässig die Qualität der Leistung

■ **Kunden- und Serviceorientierung**

- Wir erfragen und erfassen die individuellen **Bedürfnisse**, **Erwartungen** und **Zufriedenheit** unserer Kundinnen und Kunden und treffen Massnahmen, um diese zu erfüllen
- Wir nutzen Rückmeldungen unserer Kundinnen und Kunden zur stetigen Verbesserung

■ **Fachliches Qualitätsbewusstsein und kontinuierliche Verbesserung**

- Wir setzen uns für die **Bewohnersicherheit** ein
- Wir entwickeln **Standards** nach dem aktuellen Fachwissen in allen Fachbereichen und setzen diese in allen Standorten um
- Wir nutzen Fallbesprechungen und Fachgruppen zur kontinuierlichen Verbesserung und Austausch von **Best Practice**
- Wir arbeiten nach dem **PDCA-Zyklus** (Plan, Do, Check, Act)

Qualitätsziele (2/2)

■ Teamgeist und Interdisziplinarität

- Wir entwickeln eine offene Lernkultur
- Wir setzen auf Grade-Skill-Mix sowie auf die Arbeit in interdisziplinären Teams mit Fachspezialisten, damit jedes Teammitglied seine individuellen Stärken zielgerichtet einbringen kann
- Wir erfragen die Zufriedenheit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, treffen Verbesserungsmaßnahmen und setzen diese um

■ Innovationsfreude

- Wir setzen uns aktiv für die Weiterentwicklung ein und nutzen Vorschläge und Ideen
- Wir pflegen einen Austausch mit anderen innovativen Institutionen
- Wir verfolgen Veränderungen am Markt um uns laufend zu entwickeln und verbessern

■ Kostenbewusstsein und Effizienz

- Wir nutzen die Grösse als Gruppe, welche Synergien und Innovationen ermöglicht
- Wir setzen auf moderne Methoden und Prozesse um optimale Arbeitsabläufe zu erreichen

Verabschiedet von der Direktion: Oktober 2019