

Qualitätspolitik

Kundenorientierung

Grundlage der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele sind die Erwartungen und Bedürfnisse der Kunden. Die Sennhütte hat zahlreiche externe und interne Kunden. Externe Kunden sind beispielsweise Klienten, Kostenträger, Behörden, Lieferanten. Die Sennhütte ist bestrebt, die Erwartungen dieser externen Kunden zu erfüllen. Sofern sich Widersprüche zwischen den Erwartungen der externen Kunden ergeben, orientieren wir uns an den gesetzlichen Grundlagen und entscheiden aufgrund unserer fachlichen und ethischen Überzeugungen.

Interne Kunden sind Mitarbeitende und Trägerschaft mit den dazugehörigen Institutionen und Mitarbeitenden. Die Ermittlung der internen Kundenwünsche und die Einhaltung der Vorgaben trägt zur Verbesserung der Qualität bei. Die Wünsche der Mitarbeitenden werden in Entscheidungsprozesse einbezogen.

Qualität

Die hohe Qualität unserer Dienstleistungen ist eine Grundlage unserer erfolgreichen Arbeit. Sie ist ein wichtiges Kriterium für die Entscheidung der Kunden (externe wie interne) die Institution zu wählen. Wir orientieren uns am Anspruch der Kunden auf eine ihrem Bedarf entsprechende Dienstleistung. Unsere Kunden haben einen Anspruch auf individuelle Behandlung und Aufrichtigkeit in der Beratung/Therapie und eine aus fachlicher Perspektive korrekte Einschätzung und Behandlung.

Es ist unsere Verpflichtung den Ruf und Erfolg der Institution zu wahren. Es ist uns wichtig Fehler zu vermeiden und Fehlerquellen konsequent zu beseitigen. Damit wird nicht nur die Qualität unserer Arbeit gefördert, wir gehen so auch sinnvoll und ökonomisch mit unseren Ressourcen um. Nur als wirtschaftlich handelnde Institution können wir langfristig gute Arbeit leisten.

Sicherung und gezielte Verbesserung ist nicht allein der Geschäftsführung übertragen. Qualität ist eine Aufgabe aller Mitarbeitenden. Sie erfordert bewusstes Engagement und aktives Zusammenwirken über Funktionen hinweg. Wir richten unsere täglichen Entscheidungen an dem Ziel der kontinuierlichen Verbesserung der Qualität unserer Leistungen aus. Unser Ziel ist, zu den Besten im Markt zu gehören.

Wir setzen uns messbare Qualitätsziele, die im Einklang mit unserer Qualitätspolitik stehen. Zur nachhaltigen Sicherstellung der gleichbleibenden Qualität unserer Leistungen und organisatorischen Abläufe ist ein Qualitätsmanagementsystem eingeführt.

Qualität steht für uns in der Regel vor Quantität, der langfristige Erfolg vor dem kurzfristigen.

Qualitätsziele

Hohe Kundenzufriedenheit

Die Kunden stehen mit ihren Bedürfnissen und Wünschen im Mittelpunkt.

Die Institution will durch die Qualität der Leistungen überzeugen und damit zur Kundenzufriedenheit beitragen.

Ständige Verbesserung

Kontinuierliche Verbesserung der Prozesse und Abläufe ist stetige Aufgabe aller Mitarbeitenden.

Motivierte Mitarbeitende

Die Geschäftsführung fördert qualifizierte Mitarbeitende, die sich mit dem Leitbild und den Zielen der Institution identifizieren können.

Freiräume zur Förderung von Engagement und Kreativität im eigenen Arbeitsbereich

Schaffung eines offenen und fairen Arbeitsklima

Hohe Mitarbeiterzufriedenheit und geringe Fluktuation

Verantwortung

Die Sennhütte ist sich der Verantwortung gegenüber der Gesellschaft und gegenüber den Menschen, die ihre Dienstleistungen nutzen bewusst. Der verantwortungsvolle Umgang mit Ressourcen ist

selbstverständlich.

Die Qualitätspolitik wird von der Geschäftsführung regelmässig auf Ihre Aktualität hin überprüft und bei Bedarf angepasst.