



## Unsere Qualitätsstrategie – die wichtigsten Punkte

Seit 2016 verfügt der Schlogari über eine Qualitätsstrategie, die nun in einer überarbeiteten Version vorliegt. Folgende Schwerpunkte daraus sind ein besonderes Anliegen:

1. **Unser Dienstleistungs- und Kundenverständnis:** Wir verstehen unsere Leistungen als Dienstleistungen und richten sie auf unsere Kund\*innen aus.

Wir kennen viele verschiedene interne und externe Kund\*innen: Bewohnende, Angehörige, Mitarbeitende, Partnerinstitutionen und Zuweisende usw. Sie alle haben Erwartungen an die Qualität unserer Leistungen. Diese Erwartungen wollen wir kennen und erfüllen.

2. **Unsere Qualitätsvision:** Wir wollen uns laufend verbessern, haben eine offene und wertfreie Lern- und eine vorbeugende Sicherheitskultur.

Qualitätsmanagement ist Führungsaufgabe. Wir streben eine bewusste, kontinuierliche und konsequente Qualitätsentwicklung an. Wir leben eine offene, transparente, innovative Qualitäts-Lern-Kultur und befassen uns vorausschauend mit Risiken und Chancen. Auch aus kritischen Ereignissen und Fehlern können wir uns verbessern.

3. **Unser Qualitätsverständnis:** Wir schauen hin und suchen gemeinsam nach Lösungen.

Wir wollen wissen, wo wir gut sind, gut bleiben, gut oder noch besser werden können. Dazu schauen wir überall genau hin, reflektieren, suchen gemeinsam Lösungen, entscheiden wertneutral und handeln entschlossen.

4. **Unser Qualitätsmanagementsystem:** Unser Qualitätsmanagementsystem unterstützt die zielgerichtete Umsetzung unserer Unternehmensstrategie.

Die GSI fordert ein Qualitätsmanagement-System (QMS). Diese Forderung erfüllen wir: Wir besitzen u.a. mit dem DMS, dem Prozessmanagement und dem GL-Reporting ein System, welches uns erlaubt, die Strategie 2018+ kontrolliert umzusetzen. Das System basiert auf einer sehr weit verbreiteten Norm ISO 9001. Ab September ist das QMS 2020 zertifiziert.

5. **Unsere Qualitätsziele:** Wir definieren vorausschauend Qualitätsziele im Einklang mit den strategischen Vorgaben.

Qualitätsziele sind definiert und stehen im Einklang mit den strategischen Vorgaben. Kundenzufriedenheit, Personensicherheit und ein nachhaltiger Umgang mit Ressourcen stehen im Mittelpunkt.