


|   |  |                   |
|---|--|-------------------|
|  | <b>QM</b>  | Revision          |
|   | Q:\QMS\QMH\Führungsprozesse\1.3<br>Leitbild und Qualitätsziele | Stand: 22.11.2019 |
|   | Leitbild und Qualitätsziele Konzept                            | Seite 1 von 5     |

**Geltungsbereich**

AFbJ-Wohnhaus

**Prozessverantwortung/Vertretung**

GF, WHL

**Schnittstellen/Wechselwirkung**

Mitarbeiter, Bewohner, Angehörige, andere Kunden

**Mitgeltende Unterlagen**

QMH

Fragebögen (Mitarbeiter, Bewohner, Angehörige)

Beschwerden

Protokolle (Beirat, Bewohnerversammlung)

**Leitbild**

Das Leitbild ist eine Zielvorstellung und somit verbindlich für alle Mitarbeiter der AFbJ.

|                            |                   |
|----------------------------|-------------------|
| Erstellt durch: S. Beckers | Datum: 22.11.2019 |
| Geprüft durch:             | Datum:            |
| Freigegeben durch:         | Datum:            |



|  |                   |
|--|-------------------|
| <b>QM</b>  | Revision          |
| Q:\QMS\QMH\Führungsprozesse\1.3<br>Leitbild und Qualitätsziele | Stand: 22.11.2019 |
| Leitbild und Qualitätsziele Konzept                            | Seite 2 von 5     |




Abbildung 1 Leitbild seit 01.05.2015

Aus unserem Leitbild ergeben sich für die konkrete Arbeit bestimmte Qualitätsziele, auf die im Folgenden eingegangen wird.

- **Hier fühle ich mich wohl, hier bin ich zu Hause!**

„Hier fühle ich mich wohl, hier bin ich zu Hause“, ist Richtziel unserer täglichen Arbeit. Alle Mitarbeiter arbeiten gemeinsam daran, den Bewohnern ein Zuhause zu bieten, indem sie sich wohlfühlen. Wir begegnen unseren Bewohnern mit Respekt und Würde **und** achten sie als Persönlichkeit. Stets ist es unser Anliegen, die Hilfe an den tatsächlichen Bedarf anzupassen, wir wollen weder über-, noch unterfordern und sie dort abholen „wo sie stehen“. Dabei orientieren wir uns nicht an den Defiziten, sondern an den Potentialen unserer Bewohner. Wir geben Nähe und sichern Distanz im Umgang mit den Bewohnern. Es ist uns wichtig, wenigstens einmal in der Stunde mit unseren Bewohnern in Kontakt zu sein (Ruhezeiten sind natürlich ausgenommen). Eine hohe individuelle Zuwendung sichern wir durch ein Bezugsbetreuersystem, welches in unserer Leistungsbeschreibung näher beschrieben wird. Menschen mit Behinderungen sollen ein Leben führen können, das dem Nichtbehinderter entspricht. Eingliederungshilfe verstehen wir als Hilfe zur Selbsthilfe.

|                            |                   |
|----------------------------|-------------------|
| Erstellt durch: S. Beckers | Datum: 22.11.2019 |
| Geprüft durch:             | Datum:            |
| Freigegeben durch:         | Datum:            |

|   |  |                   |
|---|--|-------------------|
|  | <b>QM</b>  | Revision          |
|   | Q:\QMS\QM\HFührungsprozesse\1.3<br>Leitbild und Qualitätsziele | Stand: 22.11.2019 |
|   | Leitbild und Qualitätsziele Konzept                            | Seite 3 von 5     |

Der jährliche Bewohnerfragebogen sowie die Bewohnerversammlungen, respektive die Beiratssitzungen, machen diese Ziele messbar.

- **Wir schenken Vertrauen.**

Wechselseitiges Vertrauen kann unsere Arbeit unterstützen, Misstrauen flankieren. Unsere Vertrauenskultur muss also getragen werden von Transparenz und Offenheit, einem respektvollen Umgang, Verlässlichkeit, Fachlichkeit, Fairness und Objektivität. Ohne Vertrauen geht es nicht.

„Wir schenken Vertrauen“ ist ein Grobziel und muss unterteilt werden, an wen dies gerichtet ist.

Wir vertrauen darauf, dass die Bewohner:

- Baumeister ihrer selbst sind und wissen, was sie wann brauchen.
- Uns auch Vertrauen schenken.

Wir vertrauen darauf, dass die Angehörigen:

- Offen für unsere Arbeit sind.
- Experten ihrer Kinder (Angehörigen) sind und nur das Beste für sie wollen.
- Ihre Beschwerden wertschätzend vorbringen.
- Uns auch Vertrauen schenken.

Wir vertrauen darauf, dass die Mitarbeiter:


- Sich das Vertrauen der Bewohner und Angehörigen erhalten.
- Wissen, welche Aufgaben und Zuständigkeiten sie haben.

Die jährliche Angehörigenbefragung kann aufzeigen, wie weit wir in diesem Bereich sind. Auch wenn wechselseitiges Vertrauen kaum messbar ist, so kann man doch spüren, wer wem vertraut. Dieser Bereich muss auf jeden Fall weiter gefüllt werden, da dies die Basis unserer Arbeit ist. Außerdem verweisen wir an dieser Stelle auf das Grobziel „Wir pflegen eine partnerschaftliche Beziehung mit den Angehörigen“.

- **Wir bieten eine hochwertige Dienstleistung, insbesondere im Bereich Freizeitgestaltung.**

Wir haben höchste Ansprüche an uns selbst und streben nach ausgezeichneter Qualität. Unsere Angebote orientieren sich an den Bedürfnissen, den Wünschen und der Zufriedenheit der Bewohner. Ständig sind wir bemüht, die Qualität unserer Dienstleistung zu steigern und zu sichern, indem wir z.B. aus unseren Fehlern lernen. Ausgehend von einer konstruktiven Zusammenarbeit aller

|                            |                   |
|----------------------------|-------------------|
| Erstellt durch: S. Beckers | Datum: 22.11.2019 |
| Geprüft durch:             | Datum:            |
| Freigegeben durch:         | Datum:            |

|   |  |                   |
|---|--|-------------------|
|  | <b>QM</b>  | Revision          |
|   | Q:\QMS\QMH\Führungsprozesse\1.3<br>Leitbild und Qualitätsziele | Stand: 22.11.2019 |
|   | Leitbild und Qualitätsziele Konzept                            | Seite 4 von 5     |

Mitarbeiter, legen wir außerdem Wert auf die Vernetzung mit anderen Einrichtungen und Diensten innerhalb und außerhalb unserer Organisation. Wir stellen in allen Dienstleistungen die Berücksichtigung neuer fachlicher Erkenntnisse sicher, indem wir ausreichend Fortbildungsmöglichkeiten bieten. Für den Freizeitbereich setzen wir uns folgende Ziele:

- 1 x mtl. planen wir eine besondere Freizeitaktivität für alle Bewohner.
- Wir erhalten unsere Sportangebote (Schwimmen, Judo).
- Wir bieten wöchentliche Spaziergänge an.


- **Wir pflegen eine partnerschaftliche Beziehung mit den Angehörigen.**

Familienangehörige und Freunde sind unersetzbare Bezugspersonen der Bewohner und wichtige Partner des Wohnhauses. Der ständige Dialog mit ihnen gibt uns wichtige Anregungen. Sie sollen sich ebenfalls in unserer Einrichtung wohl fühlen und jederzeit willkommen sein. Es ist unser Ziel, wenigstens einmal im Monat im persönlichen Kontakt zu den Angehörigen zu stehen. Wir bemühen uns um eine partnerschaftliche und verantwortungsbewusste Beziehung mit den Angehörigen, um als gleichberechtigte Partner aktiv den Pflege- und Betreuungsprozess zu gestalten und uns gegenseitig zu unterstützen. Wir schaffen ein Vertrauensverhältnis, weil es für uns selbstverständlich ist, die Angehörigen in unsere Arbeit einzubeziehen. Wir beraten, informieren und leiten Sie auf Wunsch auch gerne an. Wir wünschen uns, dass die Angehörigen ehrenamtlich bei uns aktiv sind und wir gemeinsam Freizeitaktivitäten planen können.

- **Wir stärken die Zufriedenheit und die Motivation unsere Mitarbeiter.**

Wir wollen zufriedene Mitarbeiter in einer attraktiven Einrichtung. Die Mitarbeiter erfahren Wertschätzung, ein positives Arbeitsklima, erhalten konstruktive Kritik und Lob. Die Leitungsebene des Hauses schafft insbesondere die strukturellen Voraussetzungen für ein angemessenes Arbeitsklima und für eine bestmögliche Arbeitszufriedenheit. Dieses zeigt sich z.B. bei der Mitbestimmung der Dienstplangestaltung (Wunschdienstplan), Arbeitszeitmodelle (welche den Mitarbeitern und den Bewohnern gerecht werden), qualitativ hochwertige Hilfsmittel, Verteilung der Verantwortlichkeiten nach persönlichen Interessen und umfassender Einarbeitung. Wir diskutieren und erarbeiten unsere Ziele und die dazugehörigen Maßnahmen, sowie unsere Arbeitsabläufe. Auch der Fortbildungsplan gehört dazu. Die Leitungsebene fördert die Initiative und Entscheidungsfreudigkeit der Mitarbeiter. Unsere Einrichtung gewährt dem Mitarbeiter im Rahmen der Zielsetzungen persönlichen Entfaltungsspielraum, indem auch die eigenen Motive, Fähigkeiten und Gestaltungskräfte Ausdruck finden. Jeder Mitarbeiter ist wichtig, egal welche Ausbildung oder Stellung im Haus er hat, daher verstehen wir uns als multiprofessionelles Team in dem Mitarbeiter und Vorgesetzte konstruktiv zusammen arbeiten. Gegenseitige Wertschätzung und konstruktive

|                            |                   |
|----------------------------|-------------------|
| Erstellt durch: S. Beckers | Datum: 22.11.2019 |
| Geprüft durch:             | Datum:            |
| Freigegeben durch:         | Datum:            |

|   |  |                   |
|---|--|-------------------|
|  | <b>QM</b>  | Revision          |
|   | Q:\QMS\QMH\Führungsprozesse\1.3<br>Leitbild und Qualitätsziele | Stand: 22.11.2019 |
|   | Leitbild und Qualitätsziele Konzept                            | Seite 5 von 5     |

Kritik begleiten uns durch die Arbeit. Jährlich finden Mitarbeitergespräche statt, welche der Wertschätzung der Arbeit dienen sollen. Es werden Zielvereinbarungen getroffen, um die gemeinsame Zukunft zu planen. Es ist wichtig, dass die Leitungsebene Einblicke in die gesellschaftlichen, politischen und wirtschaftlichen Bedingungen gibt, damit Mitarbeiter Entscheidungen besser nachvollziehen können und/oder Ihre Gedanken dazu einfließen lassen können und somit die Eigenverantwortlichkeit zu steigern. Jährlich findet eine Mitarbeiter-Weihnachtsfeier statt. Wir sind bemüht, über das Jahr verteilt, immer wieder kleine Zusammentreffen zu organisieren, z.B. durch jährlich stattfindende **Team Buildings**.

- **Wir arbeiten transparent und bedarfsorientiert und wirtschaftlich.**

Wir verpflichten uns, ständig Einblick in unsere Arbeit und Organisationsstruktur zu geben, insofern die Bestimmungen des Datenschutzes nicht berührt werden. Wir legen die Konzepte unserer Arbeit offen, indem wir diese zum Teil auf der Homepage veröffentlichen und auf Nachfrage im Wohnhaus zum Lesen zur Verfügung stellen. Durch Information und Kommunikation schaffen wir Transparenz, dies wiederum führt zu Vertrauen. Die uns zur Verfügung stehenden Mittel werden bedarfsorientiert und wirtschaftlich eingesetzt. Um unsere Leistungsfähigkeit, sowie die materiellen und personellen Ressourcen zu erhalten und zu entwickeln, ist es wichtig, gut zu wirtschaften. Daher übernimmt die Geschäftsführung den wirtschaftlichen Teil und stellt der Wohnhausleitung Budgets zur Verfügung. Den Bewohner wird einmal jährlich die finanzielle Situation des Wohnhauses vorgestellt.

|                            |                   |
|----------------------------|-------------------|
| Erstellt durch: S. Beckers | Datum: 22.11.2019 |
| Geprüft durch:             | Datum:            |
| Freigegeben durch:         | Datum:            |