



# **Unternehmensleitbild**

## **Qualitätsrichtlinien**

**Pflegeteam Odenwald GmbH**

Lotzenweg 38  
69483 Wald-Michelbach

# Leitbild und Ziele des Unternehmens

## I. grundsätzliche Überlegungen

Die **Pflegeteam Odenwald** GmbH ist als Träger der Pflegeeinrichtung "Gästehaus Waldfrieden" ein soziales Dienstleistungsunternehmen. Inhalt der Einrichtung ist der Betrieb einer vollstationären spezialisierten Fachpflegeeinrichtung für Schädel-Hirnverletzte.

In der Einrichtung leben Menschen, die aufgrund ihrer Erkrankungen oder Behinderungen auf eine umfangreiche ganzheitliche Pflege und soziale Betreuung ständig angewiesen sind.

Die Bewohner, deren Angehörige und Betreuer, aber auch die jeweiligen Kostenträger sind externe Kunden, die ein ständiges Recht darauf haben, eine im vorgegebenen finanziellen Rahmen stets optimale Dienstleistung von höchster Qualität zu erhalten.

In der Einrichtung arbeiten Menschen, die neben der Sicherung ihrer privaten Existenz auch eine Sinnfindung in ihrer Arbeit anstreben.

Die Mitarbeiter sind interne Kunden, die ein Recht auf eine dem Arbeitsbereich und der Leistung angemessene Bezahlung und auf eine optimale Arbeitsorganisation haben. Gleichwohl haben sie die ständige Pflicht, die gültigen Organisationsstrukturen und Regeln zu akzeptieren, stets zu beachten und als verbindliche Handlungsrichtlinien für ihre Tätigkeit in der Einrichtung zu benutzen.

Die Hauptintention der Mitarbeiter ist die Sicherung der eigenen Existenz durch Erwerbstätigkeit. Es ist die Pflicht einer jeden Firma, die Abläufe, den Umfang der Arbeit und die Sicherung hoher Qualität durch geeignete organisatorische Maßnahmen zu definieren und in für alle verbindliche Regeln zu beschreiben und festzuhalten.

Eine weitere wichtige Intention der Mitarbeiter ist der Wunsch nach einer Tätigkeit, in der sie einen Sinn finden und der ihnen Freude bereitet. Dies kann dann erreicht werden, wenn durch optimale Organisation und Struktur ein gutes Arbeitsergebnis erzielt werden kann. Ständige Qualität entsteht nur, wenn Richtlinien erstellt und ständig weiterentwickelt werden, um den "Organismus" Pflegeheim ständig weiter sich entwickeln zu lassen.

Die Leitungsmitarbeiter der Firma werden daher intensiv weiter an der Fortentwicklung des in wesentlichen Teilen bereits bestehenden Qualitätssicherungssystems arbeiten, dessen Grundlage dieses Leitbild ist.

Diesen Entwicklungsprozess kann jeder mitgestalten. Jeder Mitarbeiter ist daher aufgefordert, an der ständigen Weiterentwicklung konstruktiv und sachlich mitzuarbeiten. Jeder Mitarbeiter hat die Pflicht, die an seinem Arbeitsplatz geltenden Richtlinien einzuhalten. Nur so kann dauerhaft und nachprüfbar ein gutes Arbeitsergebnis erzielt werden.

## **II. Menschenbild**

Wir orientieren uns an einem ganzheitlichen Menschenbild:

- der Mensch ist eine Einheit aus Körper, Geist und Seele
- die Würde des Menschen ist unantastbar
- niemand darf aufgrund einer Behinderung benachteiligt werden
- jeder Mensch, auch der mit schwersten Behinderungen, ist ein soziales Wesen mit dem Anspruch und Recht auf Teilhabe an der Gemeinschaft
- insbesondere bei unseren Bewohnern, die ihren Willen meist nicht selbst äußern können, ist eine ständige Achtsamkeit und Sensibilität sehr notwendig.
- Wachkoma-Patienten sind Menschen, die leben, fühlen und spüren. Es sind kranke Menschen, die nicht der Versorgung mit Spenderorganen dienen, sondern ein Recht auf Leben, Rehabilitation und gute Versorgung in allen Stadien ihrer Krankheit haben.
- Es liegt nicht in unserem Ermessen über die Qualität des Lebens eines anderen Menschen zu urteilen, geschweige denn daraus folgende Beschlüsse zu fassen, die zur Vernichtung von Leben führen.
- Leben ist immer zu schützen
- Der Mensch bestimmt das Handeln an ihm selbst.

## **III. die Ziele der *Pflegeteam Odenwald GmbH***

- Sicherstellung einer ganzheitlichen, zustandserhaltenden und rehabilitativen individuellen Pflege, Betreuung und Therapie nach den anerkannten Standards der Pflegewissenschaft und im Rahmen der vereinbarten finanziellen Möglichkeiten. Diese Pflege soll neben der Pflege des Körpers auch Geist und Seele mit einbeziehen.
- Gestaltung eines an den Bedürfnissen der Bewohner orientierten Wohn- und Lebensumfeldes. Dieses orientiert sich an den individuellen, biographisch zu ermittelnden Vorlieben, Gewohnheiten und Bedürfnissen, etc. der uns anvertrauten Menschen.
- Sicherstellung der Wirtschaftlichkeit der Einrichtung. Daraus ergibt sich die Sicherheit jedes Arbeitsplatzes und damit die Sicherheit der privaten Existenz jedes Mitarbeiters.
- Ständige Optimierung der Wirtschaftlichkeit, mit dem Ziel, die beteiligten Mitarbeiter am erarbeiteten Gewinn mitzubeteiligen, z. B. durch leistungsbezogene Vergütung und Prämien.
- Ständige Sicherung und Verbesserung der Qualität in allen Bereichen der Einrichtung durch Einhaltung und Weiterentwicklung der geltenden Qualitätsgrundsätze.
- Ständige Fortentwicklung und Verbesserung der Arbeitsbedingungen, insbesondere durch Erlernen des Umganges mit Konflikten und Stress und der positiven und zielorientierten Lösung von Konflikten untereinander.

## **IV. Qualität als oberstes Unternehmensziel**

Um die genannten Ziele zu erreichen, ist es erforderlich, dass sich die Institution "Fachpflegeeinrichtung Gästehaus Waldfrieden" als ständig lernende und sich ständig weiterentwickelnde Organisation begreift. Alle Mitarbeiter sind ein Teil dieser Organisation und tragen ihren Teil zur Weiterentwicklung der Organisation bei. Nur wenn jeder Einzelne sich weiterentwickelt, kann sich auch die gesamte Organisation weiterentwickeln. Stillstand ist Rückschritt.

Um dem Ziel einer hohen Qualität in allen Bereichen näher zu kommen, ist es notwendig, Qualitätsgrundsätze zu erstellen, die allen Mitarbeitern ständig im Bewusstsein sind und die ständig beachtet werden.

Diese Qualitätsrichtlinien sind im Folgenden dargestellt.

# Qualitätsrichtlinien

## Leitsätze zur Qualität

- Wir wollen, dass unsere Bewohner mit unseren Dienstleistungen zufrieden sind. Insofern Angehörige und öffentliche Institutionen unsere Auftraggeber sind, gehören diese ebenfalls zu unseren Kunden, die zufriedenstellende Dienstleistungen erwarten dürfen. Deshalb ist die hohe Qualität jeglicher Arbeit, die in unserem Namen geleistet wird, eines der obersten Ziele.
- Im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen dürfen unsere Kunden beste Qualität erwarten. Das Urteil der Kunden über unsere Dienstleistungen ist vorrangiger Maßstab für unsere Qualität.
- Als Qualitätsziel gilt immer das einwandfreie Arbeitsergebnis, welches in Standards, Ablaufplänen, Checklisten, etc. definiert ist.
- Jeder Mitarbeiter trägt an seinem Platz zur Verwirklichung der Qualitätsziele bei. Es ist deshalb Aufgabe und Pflicht eines jeden Mitarbeiters, einwandfreie Arbeit zu leisten. Wer ein Qualitätsrisiko oder einen Mangel erkennt und diese im Rahmen seiner Befugnisse nicht abstellen kann, ist verpflichtet, seinen Vorgesetzten unverzüglich zu unterrichten.
- Jede Arbeit soll von Anfang an richtig ausgeführt werden. Das verbessert nicht nur die Qualität, sondern senkt auch die Kosten. Qualität erhöht die Wirtschaftlichkeit.
- Nicht nur die Fehler, sondern auch die Ursachen von Fehlern müssen beseitigt werden. Fehlervermeidung hat Vorrang vor Fehlerbeseitigung.
- Trotz größter Sorgfalt können gelegentlich Fehler auftreten. Deshalb werden Verfahren eingeführt, um Fehler rechtzeitig entdecken zu können. Diese Methoden müssen konsequent angewandt werden.
- Das Erreichen der Qualitätsziele ist eine wichtige Führungsaufgabe. Bei der Leistungsbeurteilung der Mitarbeiter erhält die Qualität der Arbeit besonderes Gewicht.
- Unsere Qualitätsrichtlinien sind bindend. Zusätzliche Forderungen unserer Kunden müssen beachtet werden und sollen nach Möglichkeit Aufnahme in unseren Leistungskatalog finden.

Neben diesen Leitsätzen zur Qualität gelten die nachfolgenden

## übergeordneten Qualitätsziele

- **Respektierung der persönlichen Souveränität**

durch die schwere Behinderung ist die Selbständigkeit unserer Bewohner meist massiv eingeschränkt. Deshalb ist es neben der geforderten Achtung jedes Bewohners unabhängig vom Ansehen der Person ein vordringliches Anliegen, deren persönliche Souveränität stets zu respektieren.

- **Befriedigung elementarer Bedürfnisse unserer Bewohner**

Die Befriedigung elementarer Bedürfnisse unserer Bewohner nach Sicherheit und Schutz vor Beeinträchtigungen, Geborgenheit im Wohnraum, nach hygienisch und fachlich einwandfreier Pflege und nach Wertschätzung durch alle Mitarbeiter soll zu jedem Zeitpunkt gewährleistet sein.

- **Qualifikation und persönliche Kompetenz der Mitarbeiter**

Für die persönliche und berufliche Entfaltung der Mitarbeiter soll kontinuierlich durch geeignete Maßnahmen und Fortbildungsangebote gesorgt sein.

- **Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter**

Die Organisation soll so strukturiert sein, dass sie dem Mitarbeiter persönlichen Entfaltungsspielraum gewährleistet. Jeder Mitarbeiter soll eine klar gestellte Aufgabe bekommen, die seine persönlichen und professionellen Voraussetzungen berücksichtigt.

In der Arbeit mit behinderten und kranken Menschen sollen die eigenen Motive, Fähigkeiten und Gestaltungskräfte persönlichen Ausdruck finden.

Das Arbeiten im Team, die räumlichen Bedingungen, die technischen Hilfsmittel und Arbeitsmittel sollen die bestmögliche Qualität aufweisen.

- **Optimierung der Qualitätsstandards**

Die finanziellen Möglichkeiten der Einrichtung, aber auch der Solidargemeinschaft, weisen eine Obergrenze auf, die nicht überschritten werden darf. Umso wichtiger ist es, sämtliche Arbeitsabläufe und Verfahren zu optimieren, um in einem angemessenen Preis- / Leistungsverhältnis den größtmöglichen Nutzen für unsere Bewohner zu erzielen.

- **Flexibilität und Effizienz der Organisation**

Die Bereitschaft zur sachlichen, fachlichen und qualitativen Weiterentwicklung aller Bereiche soll permanent gewährleistet sein. Dies soll unterstützt werden durch vertrauensvolle Kooperation und wirksame Kommunikation aller Mitarbeiter in allen Ebenen und Bereichen.

- **Beteiligung und Information der Angehörigen und Betreuer**

Die Angehörigen sind Träger grundlegender und bedeutender sozialer Beziehungen zu unseren Bewohnern. Sie haben deshalb bei vorausgesetztem Einverständnis des Bewohners, Anspruch auf mithelfende Beteiligung am Pflege- und Betreuungsprozess. Darüber hinaus sollen sie umfassend und differenziert über unsere Leistungen informiert werden.

- **Förderung der Teilnahme am gesellschaftlichen Leben**

Auch schwerste Behinderung ist kein Hinderungsgrund, einem Bewohner die Teilnahme am gesellschaftlichen Leben zu verwehren. Es ist daher ein Ziel, eine lebendige soziale Kultur in der Einrichtung zu pflegen. Die Teilnahme am Gemeinwesen soll auch durch die Integration ehrenamtlicher Helfer gefördert werden.

- **Wirksame Kommunikation und Kooperation mit der Öffentlichkeit**

Durch Konfrontation mit der Situation unserer Bewohner soll die Öffentlichkeit die eigenen Werte und Normen des Lebens als Gesellschaft und als Einzelner neu überdenken lernen.

Die gesellschaftspolitische Aufgabe für unsere Bewohner soll verstärkt ins Bewusstsein gerufen werden.

Die Öffentlichkeit soll aufmerksam werden auf das Engagement unserer Pflegeeinrichtung und unserer Pflegekräfte, die Wertschätzung des Berufstandes "Pflege" soll dadurch in entsprechender Weise vertieft werden.