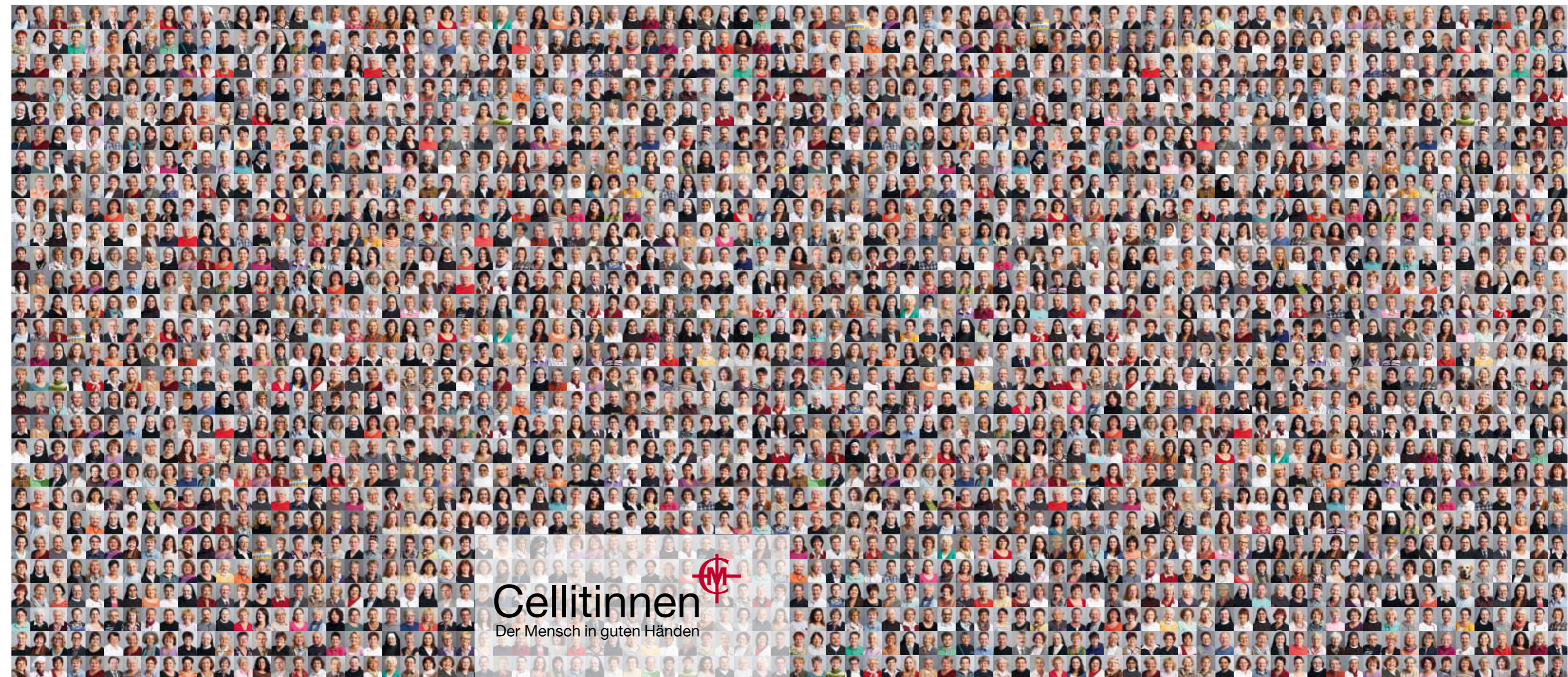




LEITLINIEN

für die Arbeit in den Seniorenhäusern der Stiftung der Cellitinnen zur hl. Maria




Cellitinnen
Der Mensch in guten Händen

Inhalt

	Seite
Vorbemerkung	3
Einleitung	4
Christliche Wertehaltung	6
Wertschätzung und Respekt	8
Zufriedenheit der Bewohner	10
Kollegialität und Teamarbeit	12
Werteorientierte Führung	14
Persönliche Arbeitsorganisation	16
Innovation und Weiterentwicklung	18

„Der Mensch in guten Händen“ – Dieser Leitsatz ist Verpflichtung und Ansporn für unsere tägliche Arbeit. Damit er für die Seniorenhaus GmbH der Cellitinnen zur hl. Maria mit ihren über 1.400 Mitarbeitern ein Gesicht erhält, haben wir Porträtfotos in allen 16 Häusern sowie in der ambulanten Pflege erstellt. In bunter Reihenfolge finden Sie Mitarbeiter aller Regionen und Funktionen sowie Ordensschwwestern aus verschiedenen Konventen und einige Bewohner nebeneinander. Alle gemeinsam kennzeichnen sie die Vielfalt unseres Unternehmens und die Stärke unserer Leistungen für die Arbeit in unseren Seniorenhäusern und der ambulanten Pflege.

Leitlinien für die Arbeit in den Seniorenhäusern Vorbemerkung

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

wir freuen uns, Ihnen nun die überarbeitete Fassung unserer „Leitlinien für die Arbeit in den Seniorenhäusern“ vorzustellen. Sie geben uns konkrete Hilfestellung und Orientierung im Seniorenhausalltag und können darüber hinaus zur Diskussion anregen. Dabei verstehen sie sich als Teil unseres trägerübergreifenden Prozesses der wertorientierten Führung und der zehn Online-Magazine unter dem Titel „Leitwerk“.

Mit den neuen Leitlinien wollen wir den dynamischen Entwicklungen der vergangenen Jahre Rechnung tragen und uns gleichwohl auf unsere Wurzeln besinnen. Wie vor 16 Jahren wurden die Leitlinien auch diesmal von Mitarbeitern aus unseren Häusern entwickelt. Waren es in der alten Version neun Grundsätze, sind es in der neuen Fassung sieben Leitlinien, die uns einen roten Faden geben. Grafisch wurde das Layout an die heutige Zeit angepasst. Farbfotos ersetzen die früheren Zeichnungen. Schrift und Gestaltung entsprechen dem aktuellen Corporate Design.

Wer einen Blick in die überarbeiteten „Leitlinien für die Arbeit in den Seniorenhäusern“ wirft, wird vielleicht erstaunt sein, wie viel er von dem wiederfinden wird, was er bereits aus der Vergangenheit kennt. Auch wenn sich die Anforderungen in vielen Bereichen verändert haben mögen, bilden christliche Grundwerte weiterhin die Basis für unser tägliches Handeln und die künftigen Zielsetzungen. Wertschätzung, Zuwendung und Kollegialität sind auch künftig unser Anspruch und kennzeichnen unsere Identität.

Unser besonderer Dank gilt Herrn Reinhard Dobat, der uns intensiv in dem Prozess begleitet hat, sowie den Mitwirkenden aus den Seniorenhäusern, die an der Entwicklung und der Abstimmung der aktuellen Leitlinien in den vergangenen Monaten mitgewirkt und somit ein tragendes Fundament für unsere Arbeit geschaffen haben.

Wir wünschen uns sehr, dass Sie die Leitlinien für die Arbeit in den Seniorenhäusern immer wieder als hilfreiche Unterstützung zur Hand nehmen.

Herzliche Grüße

Ihre



Thomas Gäde



Stephanie Kirsch

Geschäftsführung
der Seniorenhaus GmbH der Cellitinnen zur hl. Maria, Köln

Hinweis: Im Sinne einer leichteren Lesbarkeit verzichten wir auf die Unterscheidung in weibliche und männliche Schreibweise. So sind mit ‚Bewohner‘ und ‚Mitarbeiter‘ immer sowohl alle Bewohnerinnen und Bewohner als auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gemeint.

Einleitung

I. Warum eine Neufassung der Leitlinien

Im Herbst 1996 wurden die „Leitlinien für die Arbeit in den Seniorenhäusern der Cellitinnen“ verbindlich eingesetzt. Seitdem haben sie sich in hervorragender Weise als grundsätzliche Richtschnur für das Verhalten der Mitarbeiter in den Seniorenhäusern bewährt. Mit Recht kann man sie als Erfolgsgeschichte bezeichnen. Im Frühjahr 2012 hat sich eine Gruppe von 23 Mitarbeitern aus allen Häusern, Berufsgruppen und Hierarchiestufen auf den Weg gemacht, um eine Neufassung zu erstellen. Dafür gab es im Wesentlichen drei Gründe:

1. In den letzten 15 Jahren hat es im Altenhilfebereich eine rasante Entwicklung gegeben, die im Jahre 1996 so nicht vorhersehbar war. Es sind Herausforderungen entstanden, die damals noch nicht in den Blick genommen werden konnten. Als Beispiele sind hier die Bedeutung gerontopsychiatrisch veränderter Bewohner oder die externen Prüfungen durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK) zu nennen.
2. Im Jahre 1996 ging es in den Leitlinien darum, verbindliche organisatorische Regelungen für alle Seniorenhäuser festzulegen. Viele der in den Leitlinien genannten „praktischen Regelungen“ sind nun inzwischen in das Qualitätsmanagement überführt worden. Dort sind sie konkretisiert, spezifiziert, schriftlich festgelegt und umgesetzt worden. Die ausgeprägte Regelungsorientierung ist also in den Leitlinien nicht mehr notwendig.
3. Stattdessen spielt heute eine Besinnung auf die Grundlagen und Werte eine besondere Rolle. Die Ordensgemeinschaften, die die Seniorenhäuser aufgebaut und entscheidend geprägt haben, ziehen sich weitgehend aus den operativen Aufgaben in den Häusern zurück. Weitere Ordensgemeinschaften unterstützen die Arbeit vor Ort. Es stellen sich Fragen: Was bedeutet es, die Häuser im Sinne von Ordensgemeinschaften zu führen und weiterzuentwickeln? Welche Werte und Überzeugungen sollen bewahrt werden? Wie können die externen Anforderungen und finanziellen Herausforderungen gemeistert werden – ohne dabei das Entscheidende im Umgang mit den Bewohnern aus dem Auge zu verlieren?

Mit der Neufassung der Leitlinien wird eine Besinnung auf die Werte und Grundüberzeugungen gefördert und angestrebt.

II. Bedeutung der Leitlinien

Neben der strategischen Ausrichtung durch die „WIR Ziele 2015“ und dem Qualitätshandbuch mit seinen organisatorischen Festlegungen bilden die Leitlinien eine weitere wichtige Säule für die Arbeit in den Seniorenhäusern. Den Leitlinien kommt dabei die Aufgabe zu, wie ein innerer Kompass zu wirken, an dem sich die Mitarbeiter ausrichten können. Die Leitlinien enthalten jetzt Sinnbilder, die zu einer inneren Auseinandersetzung anregen und zu einer Klärung der Einstellungen und Überzeugungen führen.

III. Aufbau der Leitlinien

Es wurden folgende sieben Leitlinien erarbeitet:

1. **Christliche Wertehaltung**
2. **Wertschätzung und Respekt**
3. **Zufriedenheit der Bewohner**
4. **Kollegialität und Teamarbeit**
5. **Werteorientierte Führung**
6. **Persönliche Arbeitsorganisation**
7. **Innovation und Weiterentwicklung**

Jede Leitlinie hat den **gleichen Aufbau**:

- Bilder mit kurzer Erläuterung
- Grundsatz
- Aussagen zur praktischen Umsetzung mit der Gliederung in drei Bereiche
 - Bewohner, Angehörige und Gäste
 - Mitarbeiter und Zusammenarbeit
 - Gesamtorganisation



IV. Entstehungsprozess

Im Impressum der Leitlinien sind die Mitarbeiter benannt, die an der Entwicklung der neuen Leitlinien – in einem Zeitraum von sechs Monaten – mitgewirkt haben. Die Mitglieder der Arbeitsgruppe präsentierten die Leitlinien in den Einrichtungen und Hausbereichen, um allen Mitarbeitern

die Möglichkeit zu geben, Änderungen und Ergänzungen einzubringen. Durch diesen Entwicklungsprozess wurde sichergestellt, dass über die Inhalte und ihre Umsetzung in den Alltag ein breiter Konsens besteht.



Unsere Ordensschwestern bieten sichere Orientierung in bewegten Zeiten. Sie haben sich bewusst für ein Leben in der Nachfolge Christi entschieden und sind uns ein Vorbild in der täglichen Umsetzung der Leitlinien.



Für das Verhalten in den Seniorenhäusern ergibt sich daraus eine entscheidende Priorität: Den Bewohnern mit persönlicher Zuwendung und liebevollem Umgang zu begegnen.

Christliche Wertehaltung

In allen Einrichtungen der Stiftung der Cellitinnen zur hl. Maria gelten acht Grundwerte. Sie bilden auch in den Seniorenhäusern den Maßstab für das christliche Handeln. „Eine klar definierte Wertebasis bildet jetzt und künftig das unverrückbare Fundament für unsere Arbeit. Wir haben sie die „Glorreichen Acht“ genannt: Bescheidenheit, Gelassenheit, Verantwortungsbewusstsein, Wahrhaftigkeit, Dankbarkeit, Herzlichkeit, persönliche Zuwendung und Gemeinschaft. Die „Glorreichen Acht“ sind für für alle Mitarbeiter von Bedeutung, unabhängig davon, ob sie oder er als Führungskraft tätig ist.“ (aus: Werteorientierte Führung, Grundwerte und Führungsaufgaben)

Uns ist wichtig, dass die christlichen Grundwerte unser Denken und Handeln im täglichen Miteinander prägen und lenken.

Das ist erreicht, wenn im Alltag sichtbar wird:

BEWOHNER, ANGEHÖRIGE und GÄSTE

1. Die persönliche Zuwendung und der herzliche Umgang mit den Bewohnern hat im Alltag des Seniorenhauses oberste Priorität.
2. Jeder Bewohner wird in seiner religiösen Überzeugung und seiner Religionsausübung geachtet und unterstützt.
3. Das Kirchenjahr wird bewusst gelebt und gestaltet, z. B. durch entsprechende Gottesdienste, Gestaltung der gemeinsam genutzten Räume, Pflege besonderer christlicher Bräuche. Bewohnern, die an dem religiösen Angebot teilnehmen möchten, wird dies ermöglicht.

4. Alle Mitarbeiter begleiten die Bewohner in ihren Lebens- und Glaubensfragen. Darüber hinaus gibt es seelsorgliche Unterstützung durch Geistliche, Ordensschwestern und ausgebildete Begleiter in der Seelsorge.
5. Die Bewohner werden in Krisensituationen und im Sterben nicht allein gelassen. Dazu gehört eine individuelle Sterbebegleitung.

MITARBEITER und ZUSAMMENARBEIT

1. Jeder Mitarbeiter kennt die acht Grundwerte für die Arbeit in den Einrichtungen der Cellitinnen und handelt danach.
2. Jeder Mitarbeiter hat ein Grundwissen über den christlichen Glauben, die kirchlichen Feiertage und christlichen Gebräuche und begegnet diesen mit Achtung und Respekt.
3. Es gibt religiöse Angebote für Mitarbeiter, z. B. Mitarbeitergottesdienste, seelsorgliche Gespräche, Exerzitien und Fortbildungsmöglichkeiten.

GESAMTORGANISATION

1. Die Ausbildung von Begleitern in der Seelsorge für jedes Seniorenhaus wird ermöglicht.
2. Durch gezielte Maßnahmen wie z. B. ‚KUK Online‘ wird dafür gesorgt, dass alle Mitarbeiter ein Grundwissen über die Grundzüge des katholischen Glaubens haben.
3. Ethische Konsile sind in jedem Seniorenhaus etabliert. Ethische Grenzfragen sowie die damit verbundenen Regelungen für den praktischen Umgang werden vom übergreifenden Ethikkomitee erarbeitet und festgelegt.
4. In allen Seniorenhäusern treten Ordensschwestern sichtbar in Erscheinung. Ihnen wird mit besonderem Respekt begegnet und es wird dafür Sorge getragen, dass sie ihren Ordensalltag in der Gemeinschaft leben können.



Ein guter Nutzgarten wächst und gedeiht, wenn jeder Teil des Gartens ganz individuell gehegt und gepflegt wird.



Wenn einzelne Blumensorten vernachlässigt werden, nicht die entsprechende Beachtung finden, verliert der Garten seine Schönheit ... Nutzgarten und Blumengarten sind Bilder dafür, wie wir Wertschätzung verstehen.

Wertschätzung und Respekt

In einem traditionellen Nutzgarten gibt es ganz unterschiedliche Bereiche: Kartoffelreihen, die ganz im Verborgenen wachsen; Tomaten, die schön rot aussehen, aber Regen gar nicht vertragen können; Erdbeeren, die besonders schmackhaft sind, zu denen man sich aber tief herabbeugen muss; Salat, der schon mal gerne (übers Ziel hinaus-)schießt; Wirsing, auf den man lange warten muss, der erst im Winter schmeckt, ...

Uns ist wichtig, dass jeder Mensch in seiner Persönlichkeit geachtet und wertgeschätzt wird. Wir begegnen jedem im täglichen Miteinander mit Achtung und Respekt. Wir nehmen jeden Menschen, dem wir im Seniorenhaus begegnen, so an, wie er ist und freuen uns darüber, dass er da ist.

Das ist erreicht, wenn im Alltag sichtbar wird:

BEWOHNER, ANGEHÖRIGE und GÄSTE

1. Jeder, der ein Seniorenhaus betritt, wird freundlich begrüßt und spürt, dass er willkommen ist.
2. Alle Bewohner werden in ihren Mühen, mit ihren Krankheiten und Einschränkungen geachtet und respektiert.
3. Bei jedem Bewohner werden Fähigkeiten wahrgenommen, anerkannt und er wird seinen Möglichkeiten entsprechend gefördert.

Ein lebendiger, bunter Blumengarten lebt von der Vielfalt der Blumen, die dort wachsen, unterschiedlich in Farbe, Größe, Duft, Blütezeit. Jede Blume hat ihren eigenen Reiz und braucht ganz individuelle Beachtung. Der Reiz eines schönen Gartens liegt darin, dass sich die einzelnen Blumen gegenseitig ergänzen und ein lebendiges Farben- und Formenspiel entsteht, das sich je nach Jahreszeit wandelt.

MITARBEITER und ZUSAMMENARBEIT

1. Im Umgang der Mitarbeiter untereinander werden Respekt und Achtung spürbar, unabhängig von Arbeitsbereich, Berufsgruppe oder Stellung.
2. Mitarbeiter und Führungskräfte geben sich gegenseitig ehrliche und respektvolle Rückmeldungen und verstehen sie als eine Form der Wertschätzung.
3. Die Führungskräfte führen Zielvereinbarungen und Mitarbeitergespräche konsequent durch. Diese werden als Anstoß für positive Entwicklungen verstanden.
4. Mitarbeiter trauen sich etwas zu, weil ihnen Vertrauen entgegengebracht wird und ihnen etwas zugetraut wird.

GESAMTORGANISATION

1. Jeder Mitarbeiter erhält die Möglichkeit sich in übergreifenden Projekten einzubringen.
2. Jeder Mitarbeiter erfährt die Möglichkeit der persönlichen Stärkung (Coaching, Beratung, Weiterentwicklung).
3. Kollegiale Hilfestellung und ehrenamtliches Engagement werden gefördert.
4. Mitarbeiter können aus einem umfassenden Fort- und Weiterbildungsangebot auswählen.
5. Besondere Anlässe im persönlichen und familiären Umfeld der Mitarbeiter werden gesehen und individuell berücksichtigt.



Die Bewohner können ein selbstbestimmtes Leben führen und fühlen sich geborgen und umsorgt.



Ein Lächeln, ein zufriedenes Gesicht und ein herzlicher, freundlicher Umgang miteinander, das sind Bilder dafür, wie wir Zufriedenheit der Bewohner verstehen.

Zufriedenheit der Bewohner

Die Mitarbeiter tragen durch ihre Freundlichkeit und Herzlichkeit zur Zufriedenheit der Bewohner bei.

Uns ist wichtig, dass die Bewohner in unseren Häusern Herzlichkeit, Freundlichkeit und Zuwendung erleben. Sie sollen in unseren Seniorenhäusern heimisch werden und sich wohlfühlen.

Das ist erreicht, wenn im Alltag sichtbar wird:

BEWOHNER, ANGEHÖRIGE und GÄSTE

1. Die Mitarbeiter gehen mit Achtsamkeit und Einfühlungsvermögen auf die Wünsche und Bedürfnisse der Bewohner ein.
2. Die Bewohner erleben, dass ihre Selbstständigkeit, Selbstbestimmung und Entscheidungsfreiheit geachtet werden; individuelle Wünsche in der Lebensführung wie in der Tagesgestaltung werden gerne berücksichtigt.
3. Die Bewohner nehmen je nach persönlichen Vorlieben am Gemeinschaftsleben im Seniorenhaus teil und erleben dies als eine Bereicherung.
4. Die Bewohner fühlen sich in ihren spirituellen Bedürfnissen beachtet, ernst genommen und unterstützt.
5. Feste, Veranstaltungen und eine bunte Mischung von Angeboten ermöglichen den Bewohnern Geselligkeit und Lebensfreude.

MITARBEITER und ZUSAMMENARBEIT

1. Die Privatsphäre des Bewohners wird geachtet. Dazu gehört, dass jeder Bewohner sein Zimmer individuell gestalten kann.
2. Die Mitarbeiter gehen auf jeden Bewohner vor dem Hintergrund seiner Lebensgeschichte (Biografie) und der gegenwärtigen Situation individuell ein.
3. Die Mitarbeiter begegnen den Bewohnern mit Freundlichkeit und Herzlichkeit und finden das richtige Maß an Nähe und Distanz.
4. Die Mitarbeiter vermitteln Sicherheit und Beständigkeit, indem Verabredungen und Zusagen verbindlich eingehalten werden.
5. Benötigt der Bewohner besondere Zuwendung eines Mitarbeiters, wird dies innerhalb des Teams ermöglicht.
6. Ehrenamtliche Mitarbeiter nehmen eine wichtige Rolle in der Betreuung und Begleitung der Bewohner ein. Damit die Basis für eine vertrauensvolle Beziehung geschaffen werden kann, stellen die Mitarbeiter einen ersten Kontakt zwischen Bewohnern und Ehrenamtlichen her.

GESAMTORGANISATION

1. Ein einheitliches Qualitätsmanagementsystem gewährleistet ein hohes Maß an professionellem Handeln zum Wohle der Bewohner.
2. Bauliche Gestaltung, Ausstattung und Design jedes Seniorenhauses vermitteln ein gehobenes Ambiente, das ein Wohlfühlen der Bewohner ermöglicht.
3. Regelmäßige Befragungen von Bewohnern und Angehörigen tragen dazu bei, die Bewohnerzufriedenheit zu ermitteln. Das Wohlbefinden von demenzerkrankten Bewohnern wird mit hierfür geeigneten Instrumenten erfasst. Aus den Erhebungsergebnissen werden Maßnahmen zur Verbesserung des Wohlbefindens der Bewohner abgeleitet.



Ein einzelner Mensch hat ein klares und herausforderndes Ziel vor Augen. Wenn er einen sicheren Stand hat und seine Kräfte konzentriert, kann er seine Aufgabe gut meistern.



Vernetzung und Verbundenheit unterschiedlich geprägter Menschen sind Bilder dafür, wie wir Kollegialität und Teamarbeit verstehen.

Kollegialität und Teamarbeit

Ein Team bietet Sicherheit, Motivation, Rückhalt und Ansporn. Die Vielfalt der Kompetenzen wird zielgerichtet eingebracht, sodass auch komplexe Probleme erfolgreich gelöst werden.

Uns ist wichtig, dass sich jeder Mitarbeiter als Teil eines multiprofessionellen Teams sieht. Jeder setzt sich für die gemeinsamen Ziele ein und kann dabei mit kollegialer Unterstützung rechnen. Im Team schätzen wir in besonderer Weise das Engagement der Ehrenamtlichen.

Das ist erreicht, wenn im Alltag sichtbar wird:

BEWOHNER, ANGEHÖRIGE und GÄSTE

1. Bewohner, Angehörige und Gäste spüren, dass sich die Mitarbeiter untereinander wertschätzen und eine positive Teamatmosphäre herrscht.
2. Durch ruhiges und strukturiertes Arbeiten im Team erleben Bewohner, Angehörige und Gäste eine angenehme Atmosphäre, die ihnen Sicherheit vermittelt und das Gefühl gibt, gut aufgehoben zu sein.
3. Die Teamarbeit wird so organisiert, dass Bewohner, Angehörige und Gäste einen kompetenten Ansprechpartner haben. Dabei erleben sie eine einheitliche Sprachregelung und abgestimmte Informationen.
4. Angehörige fühlen sich als wesentlicher Teil des sozialen Umfelds des Bewohners akzeptiert und werden in Pflege und Betreuung integriert. Ihre Anregungen, Wünsche und Kritik werden positiv aufgenommen und in der Teamarbeit berücksichtigt.

MITARBEITER und ZUSAMMENARBEIT

1. Die Mitarbeiter arbeiten mit einer positiven Grundhaltung und haben Freude an der gemeinsamen Arbeit.
2. Die Mitarbeiter unterstützen sich innerhalb des Teams und bereichsübergreifend.
3. Die Informationsweitergabe erfolgt gezielt und strukturiert im Rahmen der festgelegten Besprechungsmatrix.
4. Ehrenamtliche Mitarbeiter werden geschätzt und in das Team integriert. Die Mitarbeiter stehen in regelmäßigem Austausch mit den Ehrenamtlichen über die aktuelle Situation der Bewohner, organisatorische Belange und Veränderungen im Seniorenhaus.

GESAMTORGANISATION

1. Ideen, Konzepte und Projekte, die sich in einem Seniorenhaus bewährt haben, werden trägerintern weitergegeben.
2. Ressourcen werden hausübergreifend zur Verfügung gestellt und genutzt.
3. Fachlicher, kollegialer Austausch erfolgt in Arbeits- und Projektgruppen.
4. Regional bezogen werden gezielt Projekte durchgeführt, um das ehrenamtliche Engagement in einem Seniorenhaus attraktiv zu machen.



Bei einer Führungskraft spielt die eigene Werthaltung und deren Umsetzung im Alltag eine entscheidende Rolle. Sie wendet sich den einzelnen Mitarbeitern zu, sie klärt, ermutigt, fördert, kritisiert und lobt.



Werteorientierte Führung bedeutet auch partizipierende Leitung. Mitarbeiter und Führung bringen gemeinsam neue Ideen ein und entwickeln diese weiter.

Werteorientierte Führung

Dabei ist erkennbar, dass die Führungskraft einen roten Faden verfolgt und die Mitarbeiter für Werte und Ziele gewinnen kann.

Uns ist wichtig, dass eine Führungskraft die Werte und Ziele der Seniorenhaus GmbH glaubhaft verkörpert und die Mitarbeiter dafür gewinnen kann.

Das ist erreicht, wenn im Alltag sichtbar wird:

BEWOHNER, ANGEHÖRIGE und GÄSTE

1. Für Bewohner, Angehörige und Gäste sind Führungskräfte verlässliche Ansprechpartner, die kompetent, verständlich und verbindlich Auskunft geben.
2. Die Führungskräfte sind präsent und vermitteln die Sicherheit, dass für die Anliegen von Bewohnern, Angehörigen und Gästen gesorgt wird.
3. Die Führungskräfte suchen aktiv das Gespräch mit den Bewohnern und deren Angehörigen, informieren sie so umfassend wie möglich und beteiligen sie in angemessenem Rahmen an den Entwicklungen.

MITARBEITER und ZUSAMMENARBEIT

1. Führungskräfte haben im Tagesgeschäft den größeren Zusammenhang im Blick. Mitarbeiter werden über anstehende Entwicklungen rechtzeitig informiert und – wann immer möglich – in Entscheidungsprozesse miteinbezogen.
2. Führungskräfte fordern und fördern ihre Mitarbeiter durch angemessene Anerkennung und konstruktive Kritik. Sie schaffen es, Vertrauen zu den Mitarbeitern aufzubauen und haben für persönliche Gespräche ein offenes Ohr.
3. Es ist eine entscheidende Führungsaufgabe, die Ressourcen zu beachten und optimal zu nutzen.
4. Eine Führungskraft ist gefordert, die notwendigen Entscheidungen zu treffen, Probleme rechtzeitig zu erkennen und Lösungen herbeizuführen. Sie geben die grundsätzlichen Rahmenbedingungen der Arbeit vor.

GESAMTORGANISATION

1. Es gibt von Seiten des Trägers für die Führungskräfte klare Vorgaben über Ziele, die zur Verfügung stehenden Ressourcen und das Budget. Führungskräfte erhalten die notwendigen Kennzahlen, um ihren Bereich steuern zu können. Der Erfolg der Führungskraft wird in regelmäßigen Mitarbeitergesprächen daran gemessen.
2. Die Führungskräfte werden durch gezielte Trainingsmaßnahmen, Supervision und Coaching in ihrer Führungskompetenz gefördert.
3. Die Führungskräfte werden über Entscheidungen und Neuerungen rechtzeitig informiert und – wann immer möglich – in die Entwicklungen miteinbezogen.
4. Die Führungskräfte identifizieren sich mit dem Träger und ihrem eigenen Seniorenhaus. Dies wird durch gemeinsame Veranstaltungen und persönliche Begegnungen gefördert.



Die Arbeit in einem Seniorenhaus gleicht einem fein justierten Uhrwerk. Die Rädchen greifen ineinander und ermöglichen einen optimalen Ablauf.



Eine Uhr hat eine Stellschraube, an der die Funktion immer wieder justiert werden kann und muss. So hat jeder Mitarbeiter die Möglichkeit, im Rahmen seines Verantwortungsbereichs seine Arbeit optimal zu organisieren.

Persönliche Arbeitsorganisation

In gleicher Weise tragen die Mitarbeiter durch ihr persönliches Verhalten und ihre persönliche Arbeitsorganisation entscheidend zur erfolgreichen Arbeit im Seniorenhaus bei.

Uns ist wichtig, dass jeder Mitarbeiter im Rahmen seines Verantwortungsbereichs seine Arbeit klar strukturiert und organisiert.

Das ist erreicht, wenn im Alltag sichtbar wird:

BEWOHNER, ANGEHÖRIGE und GÄSTE

1. Die Bewohner erleben die Mitarbeiter als gut organisiert, verbindlich und verlässlich. Das vermittelt ihnen Sicherheit und gibt Orientierung.
2. Eine durchdachte Arbeitsorganisation erlaubt es den Mitarbeitern, dem Bewohner mit Ruhe und Gelassenheit zu begegnen und auf die individuellen Bedürfnisse einzugehen.
3. Angehörige sind als fester Bestandteil des Pflege- und Betreuungsprozesses willkommen und werden auf Wunsch in die individuelle Tagesgestaltung eingebunden.
4. Anregungen und Beschwerden von Bewohnern, Angehörigen und Gästen werden als Chance zur Verbesserung der Arbeitsabläufe angenommen.

MITARBEITER und ZUSAMMENARBEIT

1. Jeder Mitarbeiter hat einen wichtigen Platz im Gesamtgefüge eines Seniorenhauses. Es kommt darauf an, dass er seine Arbeit gut organisiert, um die gemeinsamen Ziele erreichen zu können.
2. Jeder Mitarbeiter kennt seinen Aufgabenbereich, seine Entscheidungsbefugnisse und die Ziele für seinen Arbeitsbereich. Er kennt und beachtet die getroffenen Vereinbarungen und festgelegten Regelungen.
3. Jeder Mitarbeiter hat die Verantwortung, die eigene Arbeit – in Absprache mit den Vorgesetzten und den Kollegen – zu optimieren. Zur persönlichen Arbeitsorganisation gehört es im Wesentlichen, die eigenen Arbeitsabläufe im Rahmen der vorgegebenen Struktur zu durchdenken und somit Möglichkeiten der besseren Selbstorganisation zu finden.
4. Das Leben und Arbeiten in einem Seniorenhaus ist lebendig, d. h. es sind täglich Anpassungen der geplanten Abläufe erforderlich. Da diese in der Regel vorhersehbar sind, können im Vorfeld alternative Möglichkeiten eingeplant werden.
5. Die Auswertung der persönlichen Arbeitsorganisation ist wichtiger Bestandteil der Mitarbeitergespräche und persönlichen Zielvereinbarungen.

GESAMTORGANISATION

1. Durch Schulungen und persönliche Begleitung durch die Führungskräfte wird die Kompetenz zur Selbstorganisation gefördert.
2. Im Rahmen des Qualitätsmanagements werden die Arbeitsabläufe regelmäßig analysiert und optimiert. Dabei wird jeweils eindeutig geklärt, welche Vorgaben es gibt und wo die Eigeninitiative und die Handlungsfreiheit des Mitarbeiters gefordert sind.



Damit ein junger Trieb sich zum starken Baum entwickeln kann, benötigt er einen guten Nährboden. Wenn er den nötigen Platz und Freiraum hat, kann er wachsen, Blätter und Früchte tragen.



Sprösslinge und Bäume sind Bilder dafür, wie wir Wachstum, Innovation und Weiterentwicklung verstehen.

Innovation und Weiterentwicklung

Der Baum ist das Bild für solides und stabiles Wachstum. Er braucht eine starke Wurzel. So kann er sich zu einem soliden Stamm mit starken Ästen entwickeln, unter denen man Schatten und Schutz findet. Damit wird er selber zum Lebensspender, sorgt für Ableger und abseits wachsende Sprösslinge.

Uns ist wichtig, dass wir ein vorausschauendes und innovatives Unternehmen sind. Wir möchten Rahmenbedingungen schaffen, die eine Entwicklung und Entfaltung des Einzelnen und der Seniorenhäuser insgesamt ermöglichen.

Das ist erreicht, wenn im Alltag sichtbar wird:

BEWOHNER, ANGEHÖRIGE und GÄSTE

1. Die Pflege und Betreuung erfolgen entsprechend dem aktuellen Stand der pflegewissenschaftlichen Erkenntnisse und den Ergebnissen der systematischen Bewohner- und Angehörigenbefragung.
2. Das Serviceangebot orientiert sich an den Maßstäben der modernen Gastronomie. Zugleich suchen wir nach innovativen Wohn- und Betreuungsformen, die den individuellen Bedürfnissen und Ressourcen der Bewohner gerecht werden.
3. Gebäude und Ausstattung entsprechen einem gehobenen Ambiente und strahlen Wärme und Wohnlichkeit aus.

MITARBEITER und ZUSAMMENARBEIT

1. Es gibt klare Strukturen im Aufbau und in den Abläufen/Prozessen, die durch ein optimales Qualitätsmanagement abgesichert und ständig weiterentwickelt werden.
2. Mitarbeiter erhalten die Möglichkeit zur Fort- und Weiterbildung. Der kontinuierliche Erwerb von Wissen, Fertigkeiten und Kompetenzen in allen Bereichen eines Seniorenhauses wird erwartet und gefördert.
3. Die Mitarbeiter werden aktiv eingeladen, ihre Ideen und Vorschläge in Projektgruppen, Qualitätszirkeln und geplanten Besprechungen einzubringen.
4. Mitarbeiter nutzen ihre Handlungsspielräume, um kreative Ideen umzusetzen und ihren Bereich zu gestalten.

GESAMTORGANISATION

1. Jedes Seniorenhaus und die Seniorenhäuser insgesamt arbeiten wirtschaftlich und erzielen ein positives Betriebsergebnis.
2. Die bauliche Entwicklung und die Angebotsvielfalt orientieren sich an den realen Bedürfnissen der Bewohner und an den Entwicklungen im Umfeld der Seniorenhäuser. In der strategischen Entwicklung gilt der Grundsatz ‚agieren statt reagieren‘.
3. Es wird eine offene und transparente Informationspolitik gelebt.
4. Es wird eine gezielte Personalentwicklung praktiziert; Mitarbeiter werden systematisch gefördert und gefordert. Es werden neue, innovative Wege der Personalgewinnung beschritten.
5. Durch eine seniorenhausübergreifende Zusammenarbeit (z. B. in Form von Projekten) werden die Qualität und die Innovationskraft der einzelnen Häuser gestärkt.

Impressum:

Seniorenhaus GmbH der Cellitinnen zur hl. Maria
Graseggerstraße 105 · 50737 Köln · Tel 0221 974514-35
www.cellitinnen.de

Die an der Entstehung der Leitlinien beteiligten Mitarbeiter in
alphabetischer Reihenfolge:

Maria Baiz, Claudia Drescher, Ulrike Düngen, Petra Ehren,
Dagmar Esser, Jeannette Grondei, Doris Henke-Happ,
Hildegard Hugé-Ruhmland, Stephanie Kirsch, Helmut Klein,
Brunhilde Kluth, Nicole Krohm, Dirk Lauterbach, Brigitte Littfinski,
Thomas Nauroth, Stephan Reitz, Lydia Schmidt, Heike Viethen,
Franzisca Vogt, Alice Weber, Sabine Westerfeld,
Barbara Wisniewski, Matthias Wolter

Ausgabe: November 2012, 1. Auflage