

## Leitbild

### UNSER AUFTRAG

Wir verstehen uns als ein Dienstleister, dessen Kernkompetenz in der fachlichen, pädagogischen Unterstützung und Begleitung von Menschen mit einer Körper- und/oder Mehrfachbehinderung im Rahmen des Ambulant Betreuten Wohnens besteht.

Ziel unserer Arbeit ist es, Hilfestellungen anzubieten, mittels derer die von uns betreuten Menschen ihr Recht auf selbstbestimmte Lebensführung wahrnehmen und aktiv am gesellschaftlichen Leben teilhaben können.

Unsere Angebote zielen auf die Verbesserung der Lebensqualität im Rahmen der selbstbestimmten Lebensführung eines Menschen mit Behinderung.

Unser Ziel darüber hinaus ist es, die Inklusion im örtlichen Sozialraum zu fördern, Vorurteile abbauen zu helfen und Akzeptanz zu schaffen.

Unser Angebot richtet sich an die Bürger der Kreise Kleve und Wesel mit entsprechendem Hilfebedarf.

*... EINE IDEE IST EINE STETIGE HERAUSFORDERUNG.*

### UNSER MENSCHENBILD

Im Mittelpunkt unseres Hilfeansatzes steht der Mensch mit Beeinträchtigung in seiner häuslichen und sozialen Umwelt und in seiner individuellen Ganzheitlichkeit.

Klientenorientierung und professionelle Fachlichkeit bedeuten für uns, die Person in ihrer Lebensgeschichte, in ihrer Lebenswelt und -situation sowie mit ihren ganzheitlichen Bedürfnissen und Ressourcen wahrzunehmen und sie nicht über ihre Behinderung, Defizite oder etwaige (psychosoziale) Notlagen zu definieren. Vielmehr wird Behinderung von uns als die Einschränkung eines Menschen zur Teilhabe verstanden, die sich aus dessen körperlicher, geistiger oder psychischer Beeinträchtigung und deren Wechselwirkung mit seiner Umwelt und seinem persönlichen Lebenshintergrund ergeben.

Achtung und Akzeptanz des Gegenübers gelten dabei als allererstes Selbstverständnis unserer Arbeit.

*... SUCHE IN JEDEM GESICHT ZUERST DEN MENSCHEN.*

### UNSER AUFGABENVERSTÄNDNIS

In Zusammenarbeit mit unseren Mitarbeitern bestimmt der Klient den Auftrag und die Hilfen selbst, die er benötigt, um trotz seiner Beeinträchtigung in den unterschiedlichen Lebensbereichen aktiv sein und/oder in diese einbezogen sein zu können.

Dabei fördern wir die Selbständigkeit und Eigenverantwortlichkeit des Klienten. Unterstützung und Hilfestellung werden von uns stets als Hilfe zur Selbsthilfe verstanden und dienen dem Klienten der Befähigung zur selbstbestimmten und möglichst autonomen Lebensgestaltung und der aktiven Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.

Auf Grundlage der individuellen Ressourcen des Klienten begleiten und fördern wir die Eigenständigkeit der Betreuten und erarbeiten mit ihnen auf Grundlage fest formulierter Ziele, tragfähige Bewältigungsstrategien, um dauerhafte Erfolge und größtmögliche Unabhängigkeit von fachlichen Hilfeleistungen zu generieren und den Hilfebedarf des Einzelnen langfristig so weit wie möglich zu reduzieren (Empowerment).

Bei uns steht hierbei die ressourcenorientierte Arbeit im Vordergrund. Durch konkrete Hilfe erhält der Klient so viel Unterstützung wie nötig, zugleich soll er in seinem Selbstmanagement gestärkt werden. Seine individuellen Bedürfnisse finden zentrale Beachtung.

Unsere Unterstützung und fachlichen Leistungen verstehen wir als einen partizipierenden Hilfeprozess, auf den der Klient aktiv einwirkt und welcher stetig reflektiert und dem individuellen Bedarf des Klienten angepasst wird.

Hierbei setzen wir auf das eigene Interesse eines jeden Betreuten, weitest gehende Eigenständigkeit zu erlangen, selbstbestimmt zu leben und (Eigen-)Verantwortung übernehmen zu wollen.

In allem fachlichen Handeln steht die Beziehungsarbeit im Mittelpunkt. Als Teil der Betreuung ist sie ein wesentlicher Faktor für die Zielerreichung und den Erfolg der Unterstützung. Wir legen bei der Betreuungsarbeit und dem hiermit verbundenen Einsatz der Mitarbeiter sehr viel Wert auf eine tragfähige Beziehungsbasis zwischen Betreuer und Klient.

*... WIR GEHEN HEUTE AN, WAS DEN ERFOLG VON MORGEN SICHERT.*

## UNSERE MITARBEITER

Ein weiteres grundsätzliches Prinzip unserer Arbeit bezieht sich auf die Haltungen der Helfenden zu sich selbst. Wir gehen davon aus, dass eine gute Hilfe nur dann angeboten werden kann, wenn die Helfenden selbst in einer guten Balance stehen und in ihrer Persönlichkeit gefestigt sind. Die Betreuung der Zielgruppe erfordert beim Helfenden ein entsprechendes Bewusstsein der eigenen (Lebens-)Situation, eigener Stärken und Schwächen sowie seiner eigenen Grenzen. Ausschließlich aus diesem Bewusstsein heraus kann eine professionelle Hilfe stattfinden, die dem Helfenden einen entsprechenden Schutz gibt, sich selbst nicht aufzuzehren.

Wir fördern die Entwicklung jedes Mitarbeiters und erwarten von jedem Mitarbeiter die Bereitschaft zur Fortbildung.

Wir sind uns der Schlüsselrolle, die den Mitarbeitern in der Betreuung zukommt, bewusst und sehen in den Mitarbeitern, deren Professionalität und ihrer individuellen und sozialen Eignung den Garanten für eine hohe Betreuungsqualität und unsere Zielerreichung.

Zufriedene, kompetente und eigenverantwortlich handelnde Mitarbeiter werden von uns als Schlüssel für einen dauerhaften Unternehmenserfolg gesehen.

*... NIEMAND VON UNS KANN SO VIEL BEWIRKEN, WIE WIR ALLE MITEINANDER,  
PRODUKTIVITÄT IST DIE ZUSAMMENARBEIT EINZELNER FÄHIGKEITEN*

## UNSER UMGANG MITEINANDER

Unser interner Umgang miteinander bestimmt auch den Umgang mit den uns Anvertrauten. Verlässlichkeit und Respekt schaffen Vertrauen und zeigen sich in der Qualität unserer Leistungen.

Im Mittelpunkt des fachlichen Handelns stehen der kollegiale fachliche Austausch und die fallbezogene Reflexion im Team. Wir arbeiten in einem partnerschaftlichen, multiprofessionellen Team. Die Mitarbeiter arbeiten gleichberechtigt und vertrauensvoll zusammen, sie pflegen untereinander einen wertschätzenden und von gegenseitigem Respekt geprägten Umgang und begegnen sich auf Augenhöhe. Gegenseitige Achtung, Rücksichtnahme, Vertrauen, Hilfsbereitschaft und Ehrlichkeit bilden die Grundlage für unsere Teamarbeit.

Die Präsenz unserer Mitarbeiter in der Öffentlichkeit wird auf allen Ebenen durch freundliches und korrektes Auftreten bestimmt. Das Verhalten jedes einzelnen Mitarbeiters reflektiert auf die Gemeinschaft und ist auf diese ausgerichtet.

*... WIR BEHANDELN ANDERE SO, WIE WIR SELBST BEHANDELT WERDEN MÖCHTEN.*

## UNSERE FÜHRUNGSPHILOSOPHIE

Ein kooperativer und partizipierender Führungsstil, eine offene Kommunikation und Transparenz in den Entscheidungen schaffen die Basis einer vertrauensvollen Zusammenarbeit und der Identifikation mit unseren Unternehmenszielen.

Wir leiten durch Delegation von Verantwortung und Vereinbarung von Zielen.

Wir fördern die Entwicklung und Umsetzung neuer Ideen unserer Mitarbeiter. Verbesserungsvorschläge werden offen kommuniziert und nehmen Einfluss auf Unternehmensentscheidungen.

Das Verantwortungsbewusstsein aller Mitarbeiter für den persönlichen Tätigkeitsbereich und unser Unternehmen als Ganzes wird seitens der Leitung aktiv gefördert.

*... MITARBEITERFÜHRUNG BEDEUTET, MITARBEITERN DIE ORIENTIERUNG AUF DIE ARBEITSZIELE ZU GEBEN SOWIE SIE AUF DEM WEG DORTHIN ZU ERMUTIGEN UND ZU UNTERSTÜTZEN.*

## UNSERE QUALITÄT

Wir sehen in der Betreuung von Menschen mit Behinderung eine höchst verantwortungsvolle Tätigkeit am Menschen und sind bemüht, im Hinblick auf die eigene Verantwortung dem betreuten Klientel sowie auch dem Kostenträger gegenüber, die Qualität - unter Einbeziehung (Partizipation) aller am Hilfeprozess beteiligter Akteure - in der Hilfe- und Leistungserbringung im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses stetig zu optimieren.

Wir stellen durch entsprechende Aufbau- und Ablaufstrukturen sowie durch die Organisation unseres Unternehmens und des Betreuungsdienstes eine dem aktuellen fachlichen Standard entsprechende Qualität der Betreuung sicher. Unsere Qualitätspolitik sowie deren Ziele sind allen Mitarbeitern bekannt und stellen unter Betrachtung der Individualität eines jeden betreuten Einzelfalls, den maßgeblichen Handlungsrahmen dar.

Im Rahmen der Qualitätsentwicklung wird unsererseits die direkte Betreuungs- und Unterstützungstätigkeit der Mitarbeiter bei unseren Klienten als geschäftlicher Kernprozess ver-

standen und unterliegt hierdurch regelmäßigen und stetigen Kontrollen. Der Betreuungsprozess sowie die unsererseits für diesen Prozess vorgegebenen Prozess- und Ablaufbeschreibungen werden im Hinblick auf die pädagogische Zielsetzung und Umsetzung kontinuierlich überprüft und evaluiert.

Interne und externe Kritik und Anregungen werden Ernst genommen und als Chance verstanden, sowohl im Hinblick auf die zwischenmenschliche, als auch auf der fachlich-professionellen Ebene, die Qualität der Betreuungsarbeit sowie innerhalb unserer Organisation zu verbessern.

Der konstruktive Umgang mit Kritik wird unsererseits als selbstverständlicher Baustein zur systematischen Qualitätsentwicklung gesehen.

In unserem Selbstverständnis liegt neben den hohen qualitativen Ansprüchen an die fachlich-inhaltliche Arbeit auch der verantwortungsvolle Umgang mit Ressourcen.

*... WER AUFHÖRT, BESSER ZUR WERDEN, HAT AUFGEHÖRT, GUT ZU SEIN.*

### WIR ALS PARTNER

Basierend auf den individuellen Hilfebedarfen der zu betreuenden Personen ist eine vertrauensvolle und transparente Zusammenarbeit mit weiteren Anbietern des Hilfesystems, mit den Kostenträgern und den u. U. rechtlichen Betreuern der Klienten selbstverständlich. Wir arbeiten eng mit den Kontakt- und Beratungsstellen, Fachärzten, Therapeuten, Psychotherapeuten, Pflegediensten und den Werkstätten für behinderte Menschen zusammen. Wir stehen einem offenen Austausch, fachlichen Diskussionen und einer intensiven Vernetzung mit den unterschiedlichen zielgruppenrelevanten Professionen, Einrichtungen und (Fach-) Diensten im Einzugsgebiet aufgeschlossen gegenüber.

Wir verstehen uns in unserem Fachbereich zudem als Mitbewerber in einem sich an Marktgesetzen orientierenden Wettbewerb. Unser Ziel ist es, uns über Qualität und Verlässlichkeit gegenüber den Mitbewerbern hervorzuheben.

Neben der Vernetzung professioneller Hilfen ist es uns ein besonderes Anliegen, die Bedeutung privater Unterstützung und ehrenamtlicher / nachbarschaftlicher Hilfen zu stärken, um für den Menschen mit Behinderung notwendige Hilfen zur Teilhabe zunächst aus dem direkten und/oder gewachsenen Lebensumfeld des Klienten abzuleiten, anzuregen bzw. einzurichten. Zusätzlich soll hierdurch die Integration in den unmittelbaren Sozialraum begünstigt werden.

*... ZUVERLÄSSIGKEIT SCHAFFT VERTRAUEN.*

### UNSERE VISION

Wir sind bemüht, uns als Organisation einschließlich unserer Ideen weiterzuentwickeln und vorhandene Konzeptionen und Arbeitsweisen /-methoden kontinuierlich zu reflektieren und uns den stetigen veränderten Bedingungen der Umwelt sowie den Ansprüchen unserer Klienten und Partner, anzupassen.

Darüber hinausgehend sind wir darauf bedacht, mit Betroffenen und deren Angehörigen, mit Interessensgemeinschaften, Selbsthilfegruppen und Elterninitiativen Ideen zu entwickeln, neue inkludierende Wohnformen schaffen und umsetzen zu können. Hierzu gehört auch die Entwicklung von Zukunftsvisionen und neuen Ideen in Bezug auf die aktive Gestaltung moderner Hilfsangebote und deren Weiterentwicklung im Sozialraum.

Unser Ziel ist es, weitere Leistungsangebote zu schaffen und/oder weiterzuentwickeln, um Synergien freizusetzen und hierdurch unseren Klienten wie auch dem/den Kostenträger(n) attraktive Versorgungs- und Betreuungsangebote unterbreiten zu können. Hierdurch wollen wir eine bestmögliche und umfassende Versorgung unserer Klienten gewährleisten und deren Bedarfe möglichst aus einer Hand decken. Durch eine Ausweitung und Verzahnung einzelner Leistungskomponenten beabsichtigen wir, ein umfassendes internes Versorgungsnetzwerk zu generieren und gleichzeitig die eigene Wettbewerbsfähigkeit dauerhaft zu stärken.

*... WIR WACHSEN MIT UNSEREN AUFGABEN.*

## UNSERE VERANTWORTUNG

Wir sind uns unserer Verantwortung gegenüber anspruchsruppenspezifischer sowie gesellschaftlicher Erwartungen deutlich bewusst und stets darauf bedacht, Hilfeleistungen als zielgerichtete „Hilfen zur Selbsthilfe“ ausschließlich entsprechend der individuellen Bedarfe und der jeweiligen Notwendigkeit anzubieten.

Wir sehen uns als Organisation in der Verantwortung, an einer inklusiven Gesellschaft ohne Ausgrenzung mitzuwirken und deren Gestaltung aktiv zu fördern.

*... MAN MUSS DEN MUT HABEN, VERANTWORTUNG ZU TRAGEN.*