

Leitbild und Pflegekonzept

für alle Sozialstationen der AWO Hamburg Seniorenwohnen & Pflege gGmbH

► Das **Leitbild** beschreibt die Werte und Einstellungen, mit denen wir unseren Patient*innen, Kund*innen und Bewohner*innen gegenüberstehen. Grundlegend sind wir dem Leitbild der Arbeiterwohlfahrt mit seinen Werten **Solidarität, Toleranz, Freiheit, Gleichheit** und **Gerechtigkeit** verpflichtet. Unser professionelles und ehrenamtliches Handeln ist darüber hinaus von den folgenden Aspekten bestimmt:

Selbstbestimmung

Unser betreuungs- und pflegerelevantes Handeln ist bestimmt von der Wahrnehmung der unterstützungsbedürftigen Menschen als eigenständige und selbstbestimmte Persönlichkeiten. Daher ist es uns ein besonderes Anliegen, die Menschen solange wie möglich in ihrem eigenen Zuhause und ihrer gewohnten Umgebung zu versorgen.

Individualität

Wir richten unser Handeln an den individuellen Bedürfnissen und Bedarfen der von uns versorgten Menschen aus. Bei der Planung von Hilfeleistungen berücksichtigen wir selbstverständlich auch die Interessen und Erwartungen der persönlichen Bezugspersonen.

Ressourcenorientierung

Die individuellen Unterstützungsleistungen sind so gestaltet, dass die vorhandenen Fähigkeiten und Fertigkeiten unserer Klient*innen möglichst erhalten bleiben, gefördert und wiedererlangt werden können.

Soziale Kontakte

Wir ermöglichen den von uns unterstützten Menschen die Teilhabe am sozialen Leben und fördern, soweit wie möglich, aktiv ihre sozialen Kontakte.

Zufriedenheit

Ziel all unserer Bemühungen ist eine hohe Kundenzufriedenheit. Wir nehmen Anregungen und Beschwerden stets zum Anlass, unsere Dienstleistungen zu verbessern. Zur Erreichung einer hohen Kundenzufriedenheit arbeiten wir vertrauensvoll und konstruktiv mit anderen professionellen Dienstleistern und Lieferanten zusammen.

Kollegiales Miteinander

Wir arbeiten über alle Hierarchiestufen hinweg kollegial und wertschätzend im Team zusammen. Wann immer möglich, wird die Vereinbarkeit von Privatleben und Beruf gefördert. Individuelle Wünsche hinsichtlich der Arbeitsorganisation finden unter Berücksichtigung betrieblicher Belange Beachtung.

► Das **Pflegekonzept** basiert auf dem Pflegemodell von Monika Krohwinkel.

Selbstbestimmt und unabhängig: So möchten wir alle gern leben. Das gilt auch für Menschen mit einem gewissen Pflegebedarf. Deshalb richten wir uns in unserem Handeln nach der sogenannten fördernden Prozesspflege von Monika Krohwinkel. Der Mensch wird ganzheitlich betrachtet: mit seinen speziellen Fähigkeiten, aber auch Einschränkungen, mit seinen Entwicklungsmöglichkeiten, seiner Umgebung und natürlich auch mit seinen Angehörigen. Die Mitarbeitenden des AWO Pflegeteams Hamburg sind außerdem dem Pflegeleitbild der AWO Hamburg verpflichtet, wie oben ausführlich nachzulesen ist.

Mit den Kund*innen wird immer ein Pflegevertrag geschlossen. Die pflegerischen und hauswirtschaftlichen Leistungen, die wir erbrin-

gen, werden von uns – soweit möglich – mit den Kranken- und Pflegekassen sowie den Sozialämtern abgerechnet. Jeder Kundin und jedem Kunden ist eine Bezugspflegekraft und deren feste Vertretung zugeordnet. So können wir eine individuelle, verlässliche Pflege garantieren. Und jede wertvolle Information kommt auch sicher dort an, wo sie gebraucht wird.

Die Pflege übernehmen examinierte und teilexaminierte Pflegefachkräfte sowie Pflegehelfer*innen. Hauswirtschaftliche Tätigkeiten werden von Mitarbeiter*innen der Haushaltshilfe ausgeführt. Um jederzeit den Wünschen und Anforderungen unserer Kund*innen nachkommen zu können, kooperieren wir mit weiteren Service-Partnern, darunter Ärztinnen und Ärzten, Apotheken, Sanitäts- und Krankenhäuser, verschiedenen Therapieeinrichtungen sowie dem rund um die Uhr erreichbaren ASB-Hausnotruf.