



# **Leitbild**

## **der Hauspflagedienste der Bezirksgemeinschaft Salten-Schlern**



Bezirksgemeinschaft Salten - Schlern  
Comunità Comprensoriale di Salto - Sciliar  
Cumunità Raion Salten - Sciliar

*Herausgeber:*

Direktion der Sozialdienste  
der Bezirksgemeinschaft Salten-Schlern  
Kampill Center, Innsbrucker Straße 29 - 39100 Bozen  
Tel: 0471/319400 Fax 0471/319401  
E-mail: [sozialdienste@bzgsaltenschlern.it](mailto:sozialdienste@bzgsaltenschlern.it)  
Internet: [www.bzgsaltenschlern.it](http://www.bzgsaltenschlern.it)

*Koordination und Redaktion:*

Direktion der Sozialdienste, Sprengel- und EinsatzleiterInnen der Sozialsprengel Eggental-Schlern, Gröden und Salten-Sarntal-Ritten

*Grafische Gestaltung und Druck:*

Direktion der Sozialdienste

Aktualisierte Ausgabe  
**September 2011**

# Inhalt

	Seite
Leitbild - eine Entwicklungsgeschichte.....	4
Warum ein Leitbild für die Hauspflege? Und warum gerade jetzt?.....	4
Wer war am Leitbild beteiligt?.....	4
LEIT-BILDER.....	5
Unsere Vision.....	5
Unser Auftrag und Ziel.....	5
Unser Angebot.....	6
Unsere Werte und Grundsätze.....	7
Unsere KlientInnen.....	7
Die freiwilligen HelferInnen.....	8
Die Zusammenarbeit mit anderen Diensten.....	9
Private Hilfs- und Pflegekräfte.....	10
Wir MitarbeiterInnen.....	10
Wir EinsatzleiterInnen.....	11
Führungsgrundsätze.....	12
Unser Dienst als lernende Organisation.....	13

# Leitbild - eine Entwicklungsgeschichte

## *Warum ein Leitbild für die Hauspflege? Und warum gerade jetzt?*

Der Wunsch, ein Leitbild für unsere Hauspflegedienste zu entwickeln, ist in den Teams entstanden, weil die Sozialdienste – und insbesondere die ambulanten Pflegedienste – in den letzten Jahren einer **Flut von Veränderungen und neuen Anforderungen** ausgesetzt waren und sind:

- x Veränderungen gesellschaftlicher Natur (demografischer Wandel, Zunahme von Kleinfamilien, Berufstätigkeit der Frauen)
- x ökonomische Veränderungen (Wirtschaftskrise, Reduzierung der öffentlichen Haushalte, neue Finanzierungsformen der Bezirksgemeinschaften),
- x Änderung der gesetzlichen Vorgaben (Pflegesicherungsgesetz, Akkreditierungspflicht aller Dienstleister und Einführung von „Wesentlichen Leistungsstandards“ für die delegierten Sozialdienste),
- x Paradigmenwechsel in der Sozialpolitik: „mehr Geldleistungen, weniger Sachleistungen“, „Markt statt öffentliches Monopol“, „Public-Private-Mix“.

Diese sich verändernden Rahmenbedingungen stellen uns vor neue Herausforderungen und verlangen nach einer neuen Standortbestimmung des öffentlich geführten Hauspflegedienstes. So war es für uns unerlässlich, uns offen und unvoreingenommen einige wesentliche Fragen bezüglich unserer heutigen und zukünftigen Daseinsberechtigung zu stellen:

- Wer sind wir? Was ist unser Auftrag? Was sind unsere strategischen Ziele? Wer sind unsere Zielgruppen und welches sind ihre Anforderungen an uns? Und wie kann und soll unsere Antwort darauf aussehen?

## *Wer war an der Entwicklung des Leitbildes beteiligt?*

An der Entwicklung dieses Leitbildes waren alle MitarbeiterInnen der drei Hauspflegeteams der Bezirksgemeinschaft Salten-Schlern, die Einsatz- und SprengelleiterInnen sowie die Direktion der Sozialdienste beteiligt (insgesamt rund 50 Personen). Die Projektierung und Prozesssteuerung erfolgte im Führungsteam, bestehend aus Direktor, Direktor-Stellvertreterin, Sprengel- und Einsatzleiterinnen, unter der fachlichen externen Begleitung der Firma „impuls consult“ aus Tirol. Insgesamt dauerte der Prozess der Leitbildentwicklung vom September 2010 bis September 2011.

# LEIT-BILDER

## Unsere Vision

### ***„Hilfe aus einer Hand“***

Die Bürgerinnen und Bürger sehen im Hauspflagedienst der Bezirksgemeinschaft Salten-Schlern einen kompetenten und für sie wichtigen Ansprechpartner in Fragen der sozialen Betreuung und Pflege zu Hause und wenden sich vertrauensvoll an uns.

## Unser Auftrag und unser Ziel

### ***Zum Wohle unserer pflegebedürftigen Bürger und Bürgerinnen***

Als Hauspflagedienst der Bezirksgemeinschaft Salten-Schlern erfüllen wir einen gesetzlich geregelten, öffentlichen Auftrag des Landes Südtirol und der Gemeinden unseres Einzugsgebietes im Bereich der ambulanten und häuslichen Pflege und Betreuung.

Diesem öffentlichen Auftrag kommen wir nach, indem wir bedarfsgerecht und kosten-effizient arbeiten.

Wir sind Teil einer komplexeren sozialen Dienstleistungsorganisation und handeln entsprechend.

Unser primäres Ziel ist der Verbleib von pflegebedürftigen Personen jeder Altersgruppe in ihrem gewohnten Lebensumfeld und der Erhalt eines selbstbestimmten Lebens.

Dies erreichen wir durch den Erhalt und die Steigerung des Wohlbefindens, der Zufriedenheit und der Lebensqualität unserer KlientInnen.

## Unser Angebot

***Wir informieren und beraten,  
pflegen und betreuen,  
helfen und “helfen helfen”***

Pflege- und betreuungsbedürftigen Personen und deren Familien bieten wir unterstützende und ergänzende Betreuung und Pflege an ihrem Wohnort und in unseren Tagesstätten.

Darüber hinaus beraten, begleiten und unterstützen wir auch pflegende Angehörige und private Hilfs- und Pflegekräfte.

Im Verbund mit anderen Dienstleistern vermitteln und aktivieren wir auch dienst-externe Hilfsangebote und Entlastungsmöglichkeiten und bieten so umfassend „Hilfe aus einer Hand“.

### ***Der Mensch steht im Mittelpunkt***

Wir arbeiten zum Wohle der pflege- und betreuungsbedürftigen Menschen.

Wir arbeiten professionell und fachlich kompetent.

Wir betreten das Haus unserer KlientInnen als Gast, bringen Freundlichkeit und Humor mit und zeigen neue Perspektiven auf.

Auf die Wünsche und Bedürfnisse unserer KlientInnen und der pflegenden Angehörigen gehen wir offen, kreativ und flexibel ein.

Wir pflegen einen wertschätzenden und respektvollen Umgang.

Wir respektieren die Gewohnheiten und Lebensweise unserer KlientInnen sowie ihre Intim- und Privatsphäre und gehen vertraulich mit allen Informationen um.

Wir arbeiten einfühlsam und haben ein offenes Ohr.

### ***Wir schaffen Vertrauen***

Unsere Betreuung orientieren wir an einem ganzheitlichen Menschenbild und nehmen die körperlichen, seelischen und geistigen Bedürfnisse unserer KlientInnen wahr.

Wir erkennen und unterstützen vorhandene Ressourcen und erhalten die Selbständigkeit unserer KlientInnen durch aktivierende und fördernde Pflege- und Betreuungsformen.

Für die pflegenden Angehörigen sind wir eine verlässliche Stütze.

Wir schätzen ihre Arbeit und unterstützen sie bei der Organisation und Bewältigung des Pflegealltages.

Dazu bieten wir, auch über unsere „Beratungsstelle für die Pflege zu Hause“, eine umfassende kompetente, vertrauliche und persönliche Beratung.

### ***Wir beziehen mit ein***

Unseren Pflege- und Betreuungsbeitrag planen wir gemeinsam mit den KlientInnen und den pflegenden Angehörigen und nehmen dabei Rücksicht auf individuelle Wünsche.

Wir helfen ihnen, ihre eigenen Bedürfnisse und auch Grenzen zu erkennen und bieten oder vermitteln geeignete Pflege- und Entlastungsmöglichkeiten.

Die KlientInnen und deren familiäres Umfeld machen wir auf nützliche Angebote anderer Dienste aufmerksam und beziehen diese auf Wunsch aktiv mit ein.

## **Unsere Werte und Grundsätze**

## **Unsere Freiwilligen HelferInnen**

Wir fördern die freiwillige Tätigkeit und das bürgerschaftliche Engagement und werben aktiv dafür.

Mit den bestehenden Freiwilligen-Organisationen, Selbsthilfegruppen für pflegende Angehörige und sozialen Verbänden vor Ort suchen wir die Zusammenarbeit.

Wir unterstützen und begleiten aktiv das Entstehen neuer Gruppen und stellen ihnen bei Bedarf auch Räumlichkeiten zur Verfügung.

Unsere freiwilligen HelferInnen schätzen wir als Bereicherung und wertvolle Kraftquelle für unsere KlientInnen und unseren Dienst.

Unsere Wertschätzung und unseren Dank drücken wir ihnen in persönlichen Rückmeldungen und regelmäßigen gemeinsamen Treffen und Veranstaltungen aus.

Wir legen Wert auf ihre Meinung und ihre Vorschläge.

Für ihren Einsatz schaffen wir klare Rahmenbedingungen und sichern sie in angemessener Form ab.

Wir führen sie in ihre Tätigkeit ein und lassen sie Teil unserer Dienste werden.

## Unsere Werte und Grundsätze

## Unsere Zusammenarbeit mit den anderen Diensten

### ***Wir sehen uns als Teil des sozialen Netzes***

Als größter Dienstleistungsbereich der Sozial- und Gesundheitssprengel suchen wir die Zusammenarbeit mit den anderen Anbietern des Bereiches.

Insbesondere mit den KrankenpflegerInnen, den HausärztInnen und den Seniorenwohnheimen streben wir eine partnerschaftliche Beziehung an.

Wir respektieren ihren Kompetenzbereich, pflegen mit ihnen einen professionellen und gegenseitig wertschätzenden Umgang und leben diese Wertschätzung auch vor den KlientInnen.

Wir fördern eine offene Kommunikation und den regelmäßigen und effizienten Informationsaustausch, um Leerläufe und Doppelgleisigkeiten in der Pflege zu vermeiden.

In der gemeinsamen Pflegeplanung und Pflegedokumentation sehen wir ein wirksames Instrument für die Umsetzung einer ganzheitlichen, am Menschen orientierten Pflege.

Das Mitwirken der Basisärzte als wichtige Vertrauenspersonen für unsere KlientInnen ist uns ein Anliegen.

Mit den Seniorenwohnheimen pflegen wir einen regelmäßigen Informationsaustausch und eine gute Zusammenarbeit, insbesondere bei der Dienstleistung „Essen auf Rädern“, bei der Aktivierung von Entlastungsangeboten für pflegende Angehörige (Tagespflege, Kurzzeitpflege) und bei Heimaufnahmen.

***Gemeinsam zum Wohle der KlientInnen***

Die Arbeit der privaten Hilfs- und Pflegekräfte am Wohnort der KlientInnen erkennen wir an und pflegen mit ihnen eine gute Zusammenarbeit, mit dem Ziel, gemeinsame Arbeitsweisen und Umgangsformen zu entwickeln.

Auf Wunsch und in Absprache mit den KlientInnen und den pflegenden Angehörigen vermitteln wir auch private Hilfs- und Pflegekräfte, leiten sie im Pflegealltag an, unterstützen und beraten sie.

Bei Bedarf bemühen wir uns auch, ihnen die Kultur und die Biografie der KlientInnen verständlich zu machen.

***Wir arbeiten im Team***

Wir pflegen einen respektvollen, wertschätzenden und fairen Umgang miteinander.

Wir unterstützen, vertrauen und helfen einander, sind verlässlich und motivieren uns gegenseitig.

Eine ehrliche, offene und authentische Haltung ist uns wichtig.

Wir bringen unsere Fähigkeiten ein und wertschätzen auch die unserer KollegInnen.

Wir haben eine positive Lebenseinstellung und bringen Humor und Freundlichkeit ins Team.

Für unser Handeln übernehmen wir Verantwortung und arbeiten innerhalb unserer Kompetenzen.

Kritik äußern wir sachlich und konstruktiv. Wir nehmen Kritik an und nutzen sie als Chance um uns weiter zu entwickeln.

Wir treten geschlossen als Dienst auf.

### ***Wir achten auf Qualität und Kompetenz***

Wir bilden uns regelmäßig weiter und nehmen bei Bedarf auch Supervision in Anspruch.

Wir arbeiten professionell, reflektierend, prozess- und zielorientiert.

Wir arbeiten verantwortungsbewusst, engagiert und mit der notwendigen Sorgfalts- und Schweigepflicht.

Die konsequente Anwendung und periodische Überprüfung schriftlich definierter Betreuungsstandards hilft uns, die Qualität unserer Dienstleistungen auf Dauer zu sichern und zu verbessern.

Gemeinsam arbeiten wir an der Festigung einer einheitlich ausgerichteten und dynamisch gelebten Betriebskultur.

### ***Wir sind flexibel und offen für Neues***

Veränderungen erleben wir als Chance und als Herausforderung.

Wir sind unseren Vorgesetzten gegenüber loyal und erwarten uns Loyalität von unseren Vorgesetzten.

Wir Einsatzleiterinnen sind Ansprechpartner für KlientInnen, Angehörige, MitarbeiterInnen, Vorgesetzte und externe Dienste.

Wir tragen die Verantwortung für eine effiziente tägliche Planung und Koordination des Dienstes und nehmen diese Aufgabe sehr ernst.

Wir verteilen Aufgaben, Verantwortung und Kompetenzen innerhalb des Dienstes.

***In der Führung auf allen Ebenen ist uns wichtig:***

Wir treffen klare Entscheidungen und bemühen uns um einen angemessenen Informationsfluss.

Eine effiziente Miteinbeziehung der MitarbeiterInnen in die Entscheidungsabläufe des Dienstes ist uns ein großes Anliegen.

Die gegenseitige Loyalität ist uns auf allen Ebenen und in allen Richtungen hin wichtig.

## ***Wir fördern Eigenverantwortung und selbständiges Handeln unserer MitarbeiterInnen.***

Unseren MitarbeiterInnen bringen wir Wertschätzung entgegen, auch anhand regelmäßiger Rückmeldungen.

Anerkennung und Lob, aber auch Kritik, werden von uns umgehend und in angemessener und sachlich korrekter Form vorgebracht. Dabei pflegen wir eine Chancen-Fehler-Kultur.

Wir unterstützen die aktive Beteiligung der MitarbeiterInnen und die Kommunikation untereinander und haben ein offenes Ohr.

Für konstruktive Vorschläge und kritische Meinungsäußerungen sind wir dankbar.

Wir fördern die Selbstinitiative und suchen gemeinsam nach kreativen Lösungen.

## ***Wir qualifizieren unsere MitarbeiterInnen***

Wir fördern den fachlichen Austausch im Team und das gemeinsame Praxis-orientierte Wachsen.

Wir achten auf unsere MitarbeiterInnen und auf eine gesunde Balance zwischen Arbeitsanforderung und Abgrenzung.

Wir fördern die fachliche Weiterentwicklung durch Beratung, Anleitung, Supervision, sowie durch gezielte Aus- und Weiterbildung.

Im Rahmen der verfügbaren Mittel stellen wir unseren MitarbeiterInnen geeignetes Arbeitsmaterial zur Verfügung, wie z.B. Dienstautos, Dienstkleidung, Pflegematerial.

### ***Gemeinsam wachsen***

Wir sind bemüht die Qualität, die Effizienz und die Wirksamkeit unserer Arbeit immer wieder zu überprüfen und zu verbessern.

Auf soziale und gesellschaftliche Veränderungen sowie neue gesetzliche Vorgaben stellen wir uns rechtzeitig ein und setzen die erforderlichen Maßnahmen wirksam um.

Auftretende Schwierigkeiten und Probleme sehen wir als Chance, daran zu wachsen.

Eigene Fehler erkennen und beheben wir rechtzeitig und lernen daraus, unsere Organisation und Arbeitsweise zu verbessern. .

Die Zufriedenheit der KlientInnen mit unseren Dienstleistungen ist für uns ein wichtiger Gradmesser. Rückmeldungen dazu, auch kritischer Natur, nehmen wir ernst und verwerten sie in unserer täglichen Arbeit.