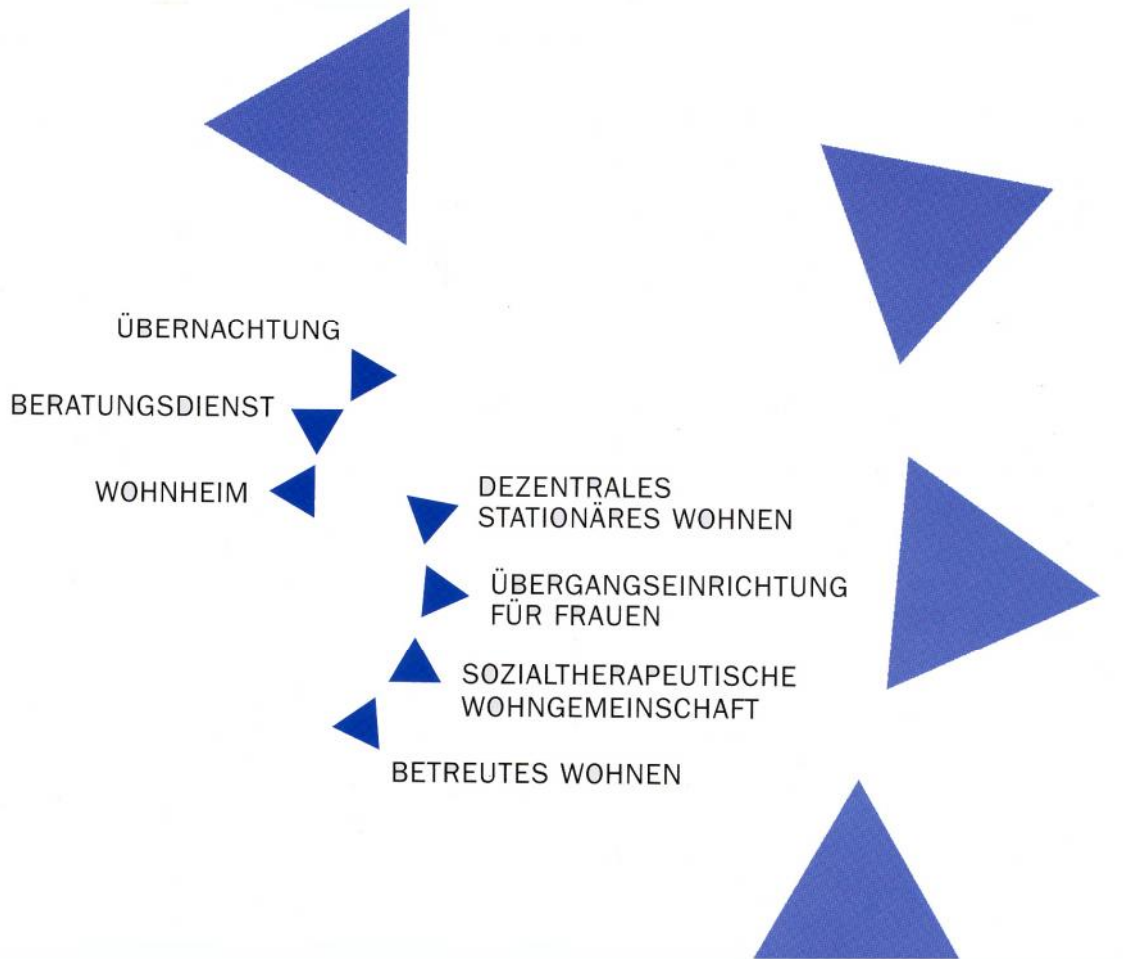


| | |
|------------|-------------|
| QM | A: Leitbild |
| Konzeption | |



Leitbild

| | |
|-------------------|---|
| QM | A: Leitbild |
| Konzeption | A1: Leitbild des Sozialwerks der Heilsarmee |



Leitbild

des Sozialwerks der Heilsarmee in Deutschland

Wir orientieren uns an der Bibel und handeln auf der Grundlage des christlichen Glaubens

- Wir folgen dem Beispiel Jesu und begegnen Not, Leid und Schwäche als Teil des Lebens
- Wir sehen den Menschen als eine Einheit aus Geist, Seele und Leib
- In Jesu Leben, Tod und Auferstehung zeigen sich die unbegrenzten Möglichkeiten Gottes, welcher will, dass allen Menschen geholfen werde
- In Worten, Taten und Haltung geben wir der bedingungslosen Liebe Gottes zu allen Menschen Ausdruck

Wir achten die Würde jedes Menschen

- Jeder Mensch hat als Gottes Geschöpf gleiche Würde und gleichen Wert
- Wir orientieren uns in unserer Arbeit an den Grundwerten Nächstenliebe, Ehrlichkeit, Toleranz, Vertrauen und Vergebung
- Wir hören zu und begegnen einander mit Wertschätzung
- Durch unsere Haltung tragen wir dazu bei, dass Menschen in Notlagen ihre Selbstachtung nicht verlieren

Wir handeln als eigenständiger und zuverlässiger Partner

- Wir kooperieren mit anderen Kirchen, Verbänden, Organisationen und Institutionen in Politik, Verwaltung, Wirtschaft und Gesellschaft
- Wir nehmen unsere Verantwortung in der Gesellschaft wahr und gestalten sie aktiv mit

| | |
|-------------------|---|
| QM | A: Leitbild |
| Konzeption | A1: Leitbild des Sozialwerks der Heilsarmee |



Wir handeln in gemeinsamer Verantwortung

- Ziele werden gemeinsam entwickelt, vereinbart und überprüft
- Wir schätzen, respektieren und unterstützen die Arbeit unserer Kollegen
- Hauptamtliche und Ehrenamtliche arbeiten in gegenseitiger Achtung zusammen
- Wir entwickeln die Heilsarmee in ihren vielfältigen Arbeitsfeldern weiter

Wir sind aus einer lebendigen Tradition innovativ

- Professionelles Handeln und Qualifikation zeichnen uns aus
- Wir entwickeln die Qualität unserer Arbeit weiter
- Wir fördern und fordern unsere fachlichen und sozialen Kompetenzen
- Wir handeln sozial, ökologisch und wirtschaftlich verantwortungsvoll

Wir sind dort, wo uns Menschen brauchen

- Wir haben offene Augen für die inneren und äußeren Nöte unserer Mitmenschen und nehmen uns ihrer vorbehaltlos an
- Wir begegnen Ausgrenzung und verschaffen Gehör
- Wir machen uns stark für gerechtere Lebensbedingungen
-

Quelle:

Die Heilsarmee in Deutschland, NHQ Sozialabteilung, Salierring 23-27, 50677 Köln • www.heilsarmee-sozialwerk.de

im Oktober 2003

| | |
|-------------------|---|
| QM | A: Leitbild |
| Konzeption | A2: So verwirklichen wir unser Leitbild |



So verwirklichen wir unser Leitbild im Sozial-Center Kassel

Wir handeln auf der Grundlage des christlichen Glaubens

- Wir wollen den Hilfesuchenden ganz bewusst ein Angebot machen, das über die Befriedigung der materiellen und sozialen Bedürfnisse hinausgeht.
- Wir haben jede Woche drei Andachten für Bewohner und Mitarbeiter.
- Ein Pastor der Heilsarmee steht zur Verfügung für seelsorgerliche Gespräche, für Hilfen in Glaubens- und Lebensfragen und für Begleitung in Krisensituationen.
- Verstirbt ein Bewohner unserer Einrichtungen stellen wir sicher, dass er ein würdiges Begräbnis erhält.
- Wir feiern das Weihnachtsfest mit unseren Bewohnern am Heiligen Abend.
- Wir gewähren Hilfe unabhängig von der Annahme unseres christlichen Angebots.
- Für uns gilt das Prinzip der Gleichbehandlung. Menschen, die eine persönliche Beziehung zu Gott begonnen haben, werden bei der institutionellen, materiellen Hilfe nicht bevorzugt gegenüber denen, die der christlichen Botschaft gleichgültig oder gar ablehnend gegenüber stehen.

Wir achten die Würde jedes Menschen

- Wir behandeln jeden Bewohner mit Respekt. Das zeigen wir dadurch, dass wir alle Gäste freundlich empfangen, höflich und entgegenkommend sind, sowie auf den anderen zugehen. Selbst wenn eine Kündigung notwendig sein sollte, handeln wir respektvoll.
- Wir als Mitarbeitende wissen, dass wir mit unserem Verhalten und Handeln sowohl den ersten Eindruck bestimmen als auch die Atmosphäre in unseren Einrichtungen. Wir sind bereit zuzuhören und nehmen uns für den Einzelnen Zeit; wir bieten unsere Unterstützung an, beraten und vermitteln weitere Hilfen; wir tolerieren Eigenarten, die die Gemeinschaft nicht stören.
- Wir legen Wert auf einladende und freundliche räumliche Bedingungen.
- Wir halten die formalen Hürden so niedrig wie möglich. Dazu gehört auch, unnötige Wartezeiten zu vermeiden. Im Zweifelsfall handeln wir unbürokratisch im Interesse der Betroffenen. Wir behandeln unsere Klienten nicht als Bittsteller sondern als Kunden.
- Wir schaffen Strukturen, die für alle klar, verlässlich, durchschaubar und nachvollziehbar sind.

| | |
|-------------------|---|
| QM | A: Leitbild |
| Konzeption | A2: So verwirklichen wir unser Leitbild |



Wir handeln als eigenständiger und zuverlässiger Partner

- Wir kooperieren mit anderen Einrichtungen und sehen diese als Ergänzung unseres Angebots. Dabei bemühen wir uns um die Schaffung kurzer unbürokratischer Wege; wir handeln zuverlässig und treffen klare Verabredungen.
- Wir setzen uns in Gremien für die Rechte und Interessen unserer Klienten ein. In allen relevanten Arbeitskreisen sind wir mit festen Ansprechpartnern vertreten.
- Wir bewahren uns unsere Eigenständigkeit und unser eigenes Profil.

Wir handeln in gemeinsamer Verantwortung

- Alle Abteilungen sind für den Erfolg der Einrichtung gleich wichtig. Wir schätzen, respektieren und unterstützen die Arbeit unserer Kollegen und Kolleginnen aller Abteilungen.
- Wir wollen, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihr Wissen, ihre Fähigkeiten, Erfahrungen und Interessen einbringen.
- Unser Ziel ist, dass wir in unseren jeweiligen Arbeitsgebieten uns informieren und informiert werden, dass wir uns an Veränderungen beteiligen und beteiligt werden, dass wir Mitsprache haben und unsere Mitsprache gefragt wird, dass wir Verantwortung übernehmen und Verantwortung übertragen bekommen.

Wir sind aus einer lebendigen Tradition innovativ

- Wir sind offen für neue Entwicklungen und haben den Anspruch schnell zu reagieren.
- Wir legen Wert auf regelmäßige Fortbildung für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
- Wir arbeiten im Team und stellen fachliche Anforderungen an unsere Kollegen und Kolleginnen.

Wir sind dort, wo uns Menschen brauchen

- Wir versuchen, die Lage anderer Menschen und deren Sichtweise zu verstehen.
- Wir warten nicht ab, sondern gehen dorthin, wo wir gebraucht werden.
- Mit dem "Suppentopf" sind wir jede Woche an einem sozialen Brennpunkt vertreten.

| | |
|-------------------|------------------------|
| QM | A: Leitbild |
| Konzeption | A3: Qualitätskriterien |



Qualitätskriterien

Kundenorientierung / Nutzerorientierung

Wir handeln kundenorientiert gegenüber den Nutzern unserer Einrichtungen.

Unsere Kriterien sind:

- Zuverlässigkeit: Erfüllung der vereinbarten Dienstleistung
- Entgegenkommen: Flexibles und bedürfnisgerechtes Handeln
- Souveränität: Fachwissen, zuvorkommendes Verhalten und die Fähigkeit Vertrauen zu schaffen
- Einfühlung: Aufmerksamkeit für jeden und Anerkennung der Individualität

Kundenorientierung / Auftraggeberorientierung

Wir handeln kundenorientiert gegenüber unseren Auftraggebern.

Unsere Kriterien sind:

- Transparenz
- Zuverlässigkeit
- Partnerschaftliches Handeln

Kundenorientierung / Interne Kundenorientierung

Bei der Verwirklichung unserer Ziele handeln wir partnerschaftlich und unterstützen die Arbeit unserer Kolleginnen und Kollegen.

Professionelles Handeln

Wir handeln professionell und fachlich qualifiziert. Die Qualität unserer Arbeit entwickeln wir weiter.

Vernetzung

Wir kooperieren mit den für unsere Arbeit relevanten Einrichtungen und Institutionen

Ausstattung und materielle Bedingungen

Wir bieten eine im Rahmen der Möglichkeiten gute Ausstattung und eine einladende Gestaltung unserer Einrichtungen

Wirtschaftlichkeit

Wir handeln wirtschaftlich. Entstehende Kosten stehen in einem ausgewogenen Verhältnis zu den erreichbaren Ergebnissen.