



Johannes-Diakonie Mosbach

MIT EINANDER LEBEN – VONEINANDER LERNEN

# DIE QUALITÄTS- GRUNDSÄTZE

der

Johannes-Diakonie  
Mosbach

- Körperschaft des öffentlichen Rechts -

Miteinander leben - voneinander lernen

# Präambel

Ausgehend vom Leitbild und der Satzung der Johannes-Anstalten Mosbach (seit 1. Februar 2010: Johannes-Diakonie Mosbach) wurden im Auftrag der Geschäftsführung bereichsübergreifende Qualitätsgrundsätze für die Erbringung unserer Leistungen in der Betreuung und Pflege, Beratung, Begleitung und Assistenz, Diagnostik und Behandlung, Erziehung sowie Aus- und Weiterbildung erarbeitet und ausformuliert.

Diese zentralen Qualitätsgrundsätze bilden in unserem Unternehmen den für alle Mitarbeitenden verbindlichen Rahmen für die Qualitätspolitik, d. h für die bereichsübergreifenden Kernaufgaben, nämlich die Erbringung direkter und indirekter personenbezogener Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen und vergleichbarem Unterstützungsbedarf.

Als Ziel- und Handlungsorientierung beziehen sich die Qualitätsgrundsätze auf die **Konzept-, Ergebnis-, Prozess- und Strukturqualität**. In allen Dienstleistungsbereichen gehen wir bei der Erbringung unserer Dienstleistungen grundsätzlich davon aus, dass jeder Mensch über Erfahrungen und Wissen verfügt, welche Hilfe er in welchem Umfang von uns braucht und in Anspruch nehmen möchte. Dieses Selbstbestimmungsrecht respektieren und beachten wir weitmöglichst.

Die Qualitätsgrundsätze entfalten ihre gestaltende Kraft und handlungsleitende Orientierung, in dem sie in der alltäglichen Praxis von den Mitarbeitenden im Kontext eines lebendigen Diskussions- und Reflektionsprozesses respektiert, übernommen und verinnerlicht werden.

Die Qualitätsgrundsätze beziehen sich auf die Arbeit mit Menschen, die aufgrund von Behinderung oder Krankheit oder sonstigem Hilfebedarf bzw. in Schulen oder Aus- und Weiterbildung die Angebote der Johannes-Diakonie Mosbach in Anspruch nehmen.

Die erarbeiteten Qualitätsgrundsätze im Sinne der **Ergebnis-, Kunden- und Konzeptqualität** greifen gestaltend in die nachfolgend beschriebenen Dimensionen unserer Arbeit:

- Wahrung der Persönlichkeitsrechte
- Entfaltung und Selbstverwirklichung
- Lebenssinn und religiöse Orientierung
- Integration
- Individualität und Privatheit
- Unabhängigkeit und Eigenverantwortung
- Betätigung und Tagesstruktur

# Wahrung der Persönlichkeitsrechte

Jeder Mensch hat einen grundgesetzlich legitimierten Anspruch auf Schutz und Wahrung seiner Persönlichkeitsrechte und seiner Würde. Dabei stehen jedem Menschen, unabhängig von seiner körperlichen, seelischen oder geistigen Gesundheit bzw. seiner Leistungsfähigkeit, die uneingeschränkten und grundgesetzlich normierten Persönlichkeitsrechte zu. Gerade in der Arbeit mit Menschen, die hilfebedürftig sind und die sich sowohl im Hilfeprozesses selbst als auch in ihrer Interaktion mit der Gesellschaft um sie herum nicht selbst angemessen und in erforderlichem Maße für die Wahrung ihrer Rechte und ihrer Würde einsetzen können, ist es uns ein besonderes Anliegen, die Persönlichkeitsrechte im Rahmen unserer Möglichkeiten zu gewährleisten und deren Wahrung zu unterstützen. Damit wir Mitarbeitenden Verletzungen und Einschränkungen der Gewährleistung von Persönlichkeitsrechten sensibel wahrnehmen, ist eine von Respekt und Achtung vor dem Nächsten geprägte Grundhaltung unerlässlich. Um eine an Respekt und Wertschätzung ausgerichtete Grundhaltung gegenüber unseren Bewohnern, Patienten, Auszubildenden, Beschäftigten und Schülern bemühen wir Mitarbeitenden uns stetig und aufrichtig.

# Entfaltung und Selbstverwirklichung

Jeder Mensch hat einen Anspruch auf Entfaltung seiner Persönlichkeit und auf bestmögliche Verwirklichung seiner Pläne und Lebensziele. Mithilfe einer grundsätzlich ressourcenorientierten Sichtweise und der sicheren Gewissheit, dass jeder Mensch über Begabungen und Stärken verfügt, unterstützen wir Menschen, die unsere Hilfen in Anspruch nehmen, dabei, ihre besonderen Fähigkeiten, Stärken und Begabungen in den vielfältigen Bereichen des Lebens zu entdecken, weiterzuentwickeln bzw. wieder zu aktivieren. Dazu gestalten wir in unseren Hilfeangeboten möglichst förderliche Lebensumwelten. Parallel dazu ist die Persönlichkeitsentwicklung und -förderung ein zentrales Ziel unseres professionellen Handelns. Dabei ist es uns ein wichtiges Ziel und wirken wir darauf hin, dass die Persönlichkeitsentwicklung des Einzelnen die Rechte und den Lebensraum des Nächsten nicht beeinträchtigen.

Im gesellschaftlichen und politischen Kontext setzen wir uns dafür ein, dass Menschen mit Behinderung und vergleichbarem Unterstützungsbedarf die gleichen Lebens- und Entfaltungschancen zustehen wie allen anderen Mitgliedern der Gesellschaft.

# Lebenssinn und religiöse Orientierung

Jeder Mensch hat das Bedürfnis, nach dem Sinn des eigenen Lebens zu suchen und auf die Fragen nach dem »Woher« und »Wohin« Antworten zu finden. Eng damit verknüpft ist das Bedürfnis nach Religiosität und der Suche nach Gott. Als diakonische Einrichtung und als Mitarbeitende mit einer christlich geprägten Werthaltung ist es uns ein Anliegen, Menschen, denen wir vor dem Hintergrund ihrer Behinderungen oder sonstigen Einschränkungen Hilfen erbringen, auch die erlösende Botschaft des christlichen Glaubens nahe zu bringen. Dazu halten wir strukturierte Angebote wie Gottesdienste, Andachten, Seelsorge, Unterricht und Fortbildungen vor. Wir unterstützen auch die Teilnahme an Angeboten anderer Glaubensgemeinschaften, wenn diese nicht als persönlichkeitsgefährdend einzustufen sind.



# Integration

Ein grundlegendes menschliches Bedürfnis ist der Wunsch nach Zugehörigkeit und Gemeinschaft mit anderen Menschen. Dies gilt unvermindert für Menschen mit Behinderung bzw. vergleichbarem Unterstützungsbedarf. Für Menschen, die ihren Lebensmittelpunkt in einer unserer Einrichtungen haben, fördern wir durch Betreuung in den Wohngruppen sowie durch vielerlei Gruppenangebote und Gruppenaktivitäten im Kontext von Arbeit und Freizeit die Gemeinschaft der Menschen untereinander. Als einen ebenso wichtigen Arbeitsschwerpunkt, auch für Menschen, die wir in ambulanten Hilfen begleiten, sehen wir in der Förderung der größtmöglichen Teilhabe am Leben in der Gesellschaft und im Gemeinwesen. Wir initiieren und unterstützen nach Kräften die Integration der Menschen in das Gemeinwesen und in die Gesellschaft, die vorübergehend oder auch dauerhaft ihren Lebensmittelpunkt in der Johannes-Diakonie Mosbach haben bzw. denen wir im ambulanten Kontext Hilfe leisten.

# Individualität und Privatheit

Jeder Mensch hat eine unverwechselbare Identität und eine ganz individuell ausgeprägte Persönlichkeit mit einer einmaligen Kombination von Eigenschaften, Fähigkeiten und Begrenzungen. Mit dem vielfarbigen Spektrum seiner Persönlichkeit tritt jeder Mensch in der ihm gemäßen Art in Kontakt mit seiner sozialen Umwelt, um sich selbst zu erfahren, um andere zu erfahren und um seinen Lebensraum zu gestalten. Ebenso wie den Austausch mit der Umwelt benötigt jeder Mensch auch einen geschützten Raum, in den er sich zurückziehen kann, in dem er sich mit sich selbst beschäftigen kann. Mit dem Wissen um das zentrale menschliche Bedürfnis nach sozialem Austausch, aber auch nach Privatheit, Intimität und Zurückgezogenheit entwickeln und gestalten wir in unseren Hilfeangeboten räumliche und soziale Strukturen, die sowohl das Miteinander und die Begegnung fördern als auch Privatheit und Intimität ermöglichen.



# Unabhängigkeit und Eigenverantwortung

Menschen jeden Alters und Geschlecht nehmen unsere Hilfen kurzzeitig, für eine bestimmte Phase ihres Lebens oder auch dauerhaft in Anspruch. Der Grad der individuellen Selbstbestimmung und Eigenverantwortung variiert dabei je nach Alter und Fähigkeit, die Umstände des eigenen Lebens selbst zu definieren und zu bestimmen. Bei Minderjährigkeit oder bei Einschränkung der Persönlichkeitsrechte durch eine juristische Instanz werden das Selbstbestimmungsrecht und die Eigenverantwortung durch die Entscheidung eines Vormundes oder Betreuers ersetzt. Auch bei fehlender bzw. eingeschränkter Selbstbestimmung ist es uns ein Anliegen, nach Möglichkeit mit jedem Menschen, der unsere Hilfe in Anspruch nimmt, eine das Gelingen und die Effektivität unterstützende »Grundübereinkunft« über Inhalt und Ziel des Hilfeprozesses zu treffen. Wo dies nicht gelingt bzw. wenn Menschen sich der Hilfeerbringung dauerhaft und konsequent entziehen, helfen wir bei der Entwicklung alternativer Hilfeangebote und Lebensperspektiven. Wir gehen grundsätzlich davon aus, dass jeder Menschen in Bezug auf die Bedingungen und Umstände seines Lebens Wahlmöglichkeiten haben soll.

# Betätigung und Tagesstruktur

Mit dem menschlichen Leben in seiner vielfältigen Ausprägung ist auch immer ein Schaffens- und Gestaltungswille und das Streben nach einem sinnvollen Tun verbunden. Dies gilt auch für Menschen, denen durch Behinderung oder vergleichbare Einschränkungen engere Grenzen in ihrem Tun gesetzt sind. Mit dem Wissen um dieses menschliche Grundbedürfnis, sich in der Auseinandersetzung mit der Welt zu erfahren und dem Leben durch Gestaltung und konstruktiver, zielgerichteter Aktivität Sinn zu verleihen, bieten wir allen Menschen mit einem entsprechenden Hilfebedarf ein differenziertes Hilfespektrum an. Wo möglich, unterstützen wir Menschen auf ihrem Weg in den ersten Arbeitsmarkt bzw. bieten wir sehr unterschiedliche Beschäftigungen in beschützten Arbeitsverhältnissen an. Daneben halten wir unterschiedliche tagesstrukturierende Angebote vor, die auch Menschen mit ausgeprägten Behinderungen bzw. Beeinträchtigungen ein auf ihre Möglichkeiten abgestimmtes und sinnstiftendes Betätigungsfeld bieten.

Die Qualitätsgrundsätze für die Förder- und Betreuungsplanungen sowie die Angebotskonzepte sind bewusst sehr allgemein formuliert, um das breite Spektrum der von der Johannes-Diakonie vertretenen Arbeitsfelder und Hilfeformen zu berücksichtigen.

Es ist deshalb **Aufgabe der einzelnen Geschäftsbereiche**, diese Qualitätsgrundsätze gegebenenfalls so zu ergänzen bzw. zu konkretisieren, dass sie im jeweiligen Geschäftsbereich fachlich qualifiziert eingesetzt und überprüft werden können.

Wir orientieren uns bei der Konzeptionierung der Leistungsangebote (**Konzeptqualität**) an den gesellschaftlichen, rechtlichen, fachlichen und ökonomischen Standards, Entwicklungen und Rahmenbedingungen. Es ist unser Anspruch, bestehende Angebote kontinuierlich weiterzuentwickeln und neue Dienstleistungen – auch außerhalb unserer traditionellen Geschäftsfelder – anzubieten.

Im Rahmen der Qualitätspolitik stehen auch Maßnahmen zur Verbesserung der **Strukturqualität**, insbesondere der Wohnqualität an, um vergleichbare Wohnstandards an allen Standorten zu erreichen. Daneben werden räumliche Strukturkonzepte zur Verbesserung der Beschäftigungsqualität in den Werkstätten, den Förder- und Betreuungsbereichen und den sonstigen Tagesstrukturen (z. B. Seniorenbetreuung) sowie zur Verbesserung der Versorgungs- bzw. Infrastrukturqualität (Energie, Wasserwirtschaft, Hauswirtschaft, Sicherheit u. a.) ständig weiterentwickelt.

Die **prozessorientierten Qualitätsgrundsätze** finden in den Qualitätsmanagementhandbüchern (zentrales QM-Handbuch sowie bereichsweise QM-Handbücher) in den Geschäfts-, Fach- und sonstigen Bereichen ihren Niederschlag. Hier werden die Betreuungs- und Bearbeitungsprozesse beschrieben. Neben den personenbezogenen Förder- und Betreuungsplanungen (Ergebnisqualität) stellen diese Prozesse wesentliche Säulen unserer Betreuungsarbeit dar. Wir sind in nahezu sämtlichen Bereichen nach DIN EN ISO 9001:2000 zertifiziert, regelmäßig auditiert und auch rezertifiziert.



## **Johannes-Diakonie Mosbach**

Neckarburkener Straße 2-4

74821 Mosbach

Tel.: 06261/88-0

Fax: 06261/88-660

E-Mail: [info@johannes-diakonie.de](mailto:info@johannes-diakonie.de)

Internet: [www.johannes-diakonie.de](http://www.johannes-diakonie.de)