

in den Einrichtungen der Vinzentinerinnen

Qualität – gehört zu unserem Selbstverständnis

Unsere Genossenschaft der Töchter der christlichen Liebe vom heiligen Vinzenz von Paul, Dienerinnen der Armen, Provinz Köln – in Deutschland Vinzentinerinnen genannt – hat in ihrem Leitbild die Qualität der Arbeit als besondere Qualifikation unseres Dienstes beschrieben.

Der über 350-jährigen vinzentinischen Tradition folgend, gilt unser Dienst den Menschen, die sich selbst als Arme empfinden, die nicht die Kraft und nicht die Chance haben, die Fülle der von Gott eröffneten Möglichkeiten für sich und ihr gemeinsames Leben mit anderen Menschen wahrzunehmen. Unser Dienst gilt den vielen und sehr unterschiedlichen Menschen, die zu uns kommen: hilfs- oder pflegebedürftigen Personen, Personen mit einer geistigen oder körperlichen Behinderung, mit einer Lernbehinderung und auch Personen, die bei uns leben und wohnen wollen.

Die Qualität unserer Arbeit bestimmt sich durch unsere Verpflichtung, diesen Menschen im Geist des Evangeliums zu dienen. Von ihnen wird die Güte unseres Dienstes beurteilt. Deshalb fragen wir sie mit den Worten Jesu: "Was wollt ihr, daß ich euch tun soll?", nehmen ihre Antwort mit allen Sinnen wahr und beachten das Wahrgenommene als Wahres.

In diesem Sinne bemühen sich die Vinzentinerinnen und alle unsere MitarbeiterInnen in unseren Einrichtungen und Diensten um eine vinzentinisch-spirituelle und fachliche Professionalität.

Qualitätsmanagement – zentrales Instrument unserer Einrichtungen

Zu unseren Einrichtungen gehören das Alten- und Pflegeheim Haus Margarete in Aachen-Forst, die Senioreneinrichtung St. Vinzenzhaus in Bonn-Bad Godesberg, das Alten- und Pflegeheim St. Vinzenzhaus in Köln-Brück, die Senioren- und Pflegeeinrichtung Herz-Jesu-Stift in Köln-Dünnwald, das Tagungshaus Luise von Marillac in Mechernich-Kommern, das St. Josefshaus in Mönchengladbach-Hardt, in dem Menschen mit Behinderungen leben und wohnen sowie das St. Vinzenzhaus in Speicher, eine Einrichtung der Kinder- und Jugendhilfe.

Qualitätsmanagement nutzen wir als zentrales Instrument, mit dem unser Selbstverständnis in den täglichen Dienst aller Einrichtungen und Arbeitsbereiche umgesetzt wird – zum Wohl der BewohnerInnen und MitarbeiterInnen, zum Wohl der BesucherInnen und Dienstleister und entsprechend unserer Verpflichtung gegenüber dem Gemeinwohl.

Qualitätshandbuch – Darstellung unserer Qualitätsarbeit

Die in der Dokumentation unseres Qualitätsmanagementsystems, dem Qualitätshandbuch, festgelegten Vorgaben und Regelungen zu Aufbau, Dokumentation, Verwirklichung, Aufrechterhaltung und zur ständigen Verbesserung des Qualitätsmanagements stimmen mit unserem, im Leitbild der Vinzentinerinnen ausgesagten Selbstverständnis überein.

Sie entsprechen selbstverständlich den gesetzlichen Qualitätsanforderungen. Besonders bedeutsam ist für uns jedoch, dass sich alle Vorgaben weitergehend an den Bedürfnissen und Wünschen der Menschen orientieren, denen unser Dienst gilt.

in den Einrichtungen der Vinzentinerinnen

Die Inhalte des Qualitätshandbuches sind für alle unsere MitarbeiterInnen und auch für die in unseren Einrichtungen tätigen Schwestern verpflichtend.

Die Struktur des Qualitätsmanagementsystems basiert auf vier wesentlichen, in dem System miteinander verbundenen Vorgaben:

1. dem Konzept bzw. Leitbild der jeweiligen Einrichtung
2. den gesetzlichen Vorgaben zu Qualität und Qualitätssicherung
3. den Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem nach der DIN EN ISO 9001
4. den Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem nach "Heime zum Leben" (vgl. Harris, R., Klie, T., Ramin, E., Heime zum Leben, Hannover 1995).

Die dort aufgestellten sechs Grundwerte Wahlfreiheit, Rechtssicherheit, Selbstverwirklichung, Unabhängigkeit, Privatheit und Würde erfordern eine inhaltliche Reflexion des Systems wie auch der Arbeit jeder Einrichtung.

Qualitätsmanagementsystem – Qualität bewahren und verbessern

Die Verbindung der vier Vorgaben führt im Ergebnis zu Aufbau, Dokumentation, Verwirklichung, Aufrechterhaltung und ständiger Verbesserung eines Managementsystems, welches entsprechend unserer christlich-vinzentinischen Ausrichtung allen Menschen dient, die mit unseren Einrichtungen in Beziehung treten: den BewohnerInnen, den MitarbeiterInnen, den BesucherInnen und den Dienstleistern, mit denen wir zusammenarbeiten. Von ihnen wird die Güte unseres Dienstes beurteilt (vgl. Leitbild der Vinzentinerinnen, Köln 2008, S. 17).

Das System ist so aufgebaut, dass durch übergreifende und bereichsbezogene Standards, Vorgaben und Kennzahlen die Qualität in den Einrichtungen gesichert und weiterentwickelt wird.

Die Strukturstandards, übergreifend oder bereichsbezogen, umfassen die Rahmenbedingungen des Leistungsprozesses wie die personellen, räumlichen und sachlichen Ressourcen.

Die Prozessstandards beziehen sich auf den ganzheitlichen Pflege- und Versorgungsablauf sowie die Unterkunft. Sie berücksichtigen Kommunikation und Information, Leitungsverantwortung, Einarbeitung, Zeitplanung, kundenbezogene Prozesse, das Beschwerdemanagement und andere relevante Faktoren.

Im Bereich der Ergebnisqualität werden Zielvorgaben, die Formen ihrer Überprüfung und Wege der Verbesserung festgelegt, wobei der Relation zwischen vorgegebenen und tatsächlich erreichten Zielen ausschlaggebende Bedeutung zukommt.

Qualität – dient den Menschen

Damit, ausgehend von der Struktur des Systems über seine inhaltlichen Vorgaben bis hin zur alltäglichen Arbeit, der Gefahr widerstanden wird, "dass sich ein sinnvolles Regelwerk in starre und statische Strukturen verkehrt" (vgl. Leitbild der Vinzentinerinnen, Köln 2008, S. 12) werden besonders wichtige Vorgaben durch die Grundwerte Wahlfreiheit, Rechtssicherheit, Selbstverwirklichung, Unabhängigkeit, Privatheit und Würde reflektiert, um somit zu verhindern, "dass wir die Normen vor den Menschen stellen." (vgl. Leitbild der Vinzentinerinnen, Köln 2008, S. 12).