



Leitlinien unseres Unternehmens

Das Ziel aller Mitarbeiter der Senioren Residenz Uelzen GmbH „An der Rosenmauer“ ist es, sich gemeinsam um selbstständige sowie pflege- und betreuungsbedürftige Senioren zu kümmern und ihnen ein aktives Wohn- und Lebensumfeld mit Hotelcharakter und Service zu bieten, in dem sie gefördert und gefordert werden. Das tun wir unabhängig von Herkunft, Ansehen, Biografie und Religionszugehörigkeit.

Jeder einzelne Mitarbeiter der Senioren Residenz Uelzen trägt die Verantwortung für das aktive Umsetzen unserer Leitlinien und ist verpflichtet, diese im Arbeitsalltag anzuwenden. Der Arbeitgeber seinerseits verpflichtet sich, das Umsetzen der Leitlinien zu überprüfen und konsequent einzufordern. Wir sind uns dessen bewusst, dass ausschließlich das Mit- und Füreinander unseren gemeinsamen Erfolg begründet.

1. Die Würde des Menschen ist unantastbar

Das Grundgesetz, die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte sowie die aktuell gültigen Erkenntnisse der Pflegewissenschaften und unser Pflegekonzept nach Frau Krohwinkel sind Grundlage unseres Handelns. Der Mensch als eine Einheit von Körper, Geist und Seele mit seinen Gefühlen, Bedürfnissen, seiner Lebensgeschichte und individuellen Lebenswelt, und dies rund um die Uhr, steht im Mittelpunkt. Wir definieren unsere Bewohner nicht über ihre Krankheiten und versuchen nicht, sie zu „erziehen“. Aus diesem Grund fördern wir mit unseren Dienstleistungen und Produkten ihre Stärken ganzheitlich, fachlich kompetent und situationsgerecht. Wir lassen ihre Schwächen zu und sorgen für ihre möglichst umfassende Integration. Wir passen uns ihren Möglichkeiten an und nicht umgekehrt!

2. Wir legen Wert auf Qualität

Mit unserer Fach- und Sozialkompetenz erhalten, sichern, fördern und verbessern wir die Lebensqualität der bei uns lebenden und von uns versorgten und betreuten Menschen. Wir sind stolz auf das, was wir gemeinsam für sie erreichen. Insbesondere bei Fragen und Beschwerden achten wir darauf, dass der für das jeweilige Thema zuständige bzw. spezialisierte Mitarbeiter hinzugezogen wird. Dieser verfolgt konsequent



und verantwortlich die Erledigung der gestellten Aufgabe bis zum Ende. Unser Pflegekonzept nach Monika Krohwinkel ist nicht nur „gelesen und zur Kenntnis genommen“, sondern wird von jedem Mitarbeiter in den Arbeitsalltag einbezogen.

3. Wir kommunizieren offen miteinander

In der Kommunikation, Beratung und psychosozialen Betreuung der Bewohner und ihrer Angehörigen sehen wir eine zentrale Aufgabe. Wir betrachten Kritik nicht als Störung, sondern erkennen auch in evtl. ungerechtfertigter Kritik Sorge und nehmen dies als Anregung, die tägliche Routine neu zu überdenken. Auch die Kommunikation mit extern für uns tätigen Berufsgruppen, die an der Versorgung unserer Bewohner beteiligt sind, führen wir offen und auf gleicher Augenhöhe.

4. Wir halten uns an die aktuellen Erkenntnisse und qualifizieren uns weiter

Unsere Bewohner können darauf vertrauen, dass die Dienstleistungen und Produkte, die wir anbieten, qualitativ hochwertig sind und den aktuellen wissenschaftlichen Standards entsprechen. Wir erhöhen unsere Kompetenzen durch regelmäßige Fort- und

Weiterbildungen. Die so gewonnen Erkenntnisse geben wir im Rahmen interner Veranstaltungen an unsere Kollegen weiter.

5. Wir respektieren und achten uns gegenseitig

Alle Mitarbeiter tragen Verantwortung füreinander und sorgen dafür, dass sie mit ihrer Arbeit zufrieden sind. Zufriedene Mitarbeiter sind motiviert und in der Lage, die Versorgung und Betreuung der Bewohner und deren Angehörigen so gut wie nur möglich durchzuführen. Wir arbeiten neue Mitarbeiter und Auszubildende gründlich und kompetent gemäß des gültigen Einarbeitungskonzeptes ein und beachten ihre Stärken und Schwächen, um so jedem die notwendige Sicherheit in der Umsetzung unserer Leitlinien zu geben. Wir sind an der Meinung unserer Mitarbeiter interessiert und diskutieren diese aktiv und auf gleicher Augenhöhe. Bei Sorgen und Nöten sind wir für unsere Mitarbeiter da und unterstützen sie im Rahmen unserer Möglichkeiten.

6. Wir schätzen die Vielfalt

Unterschiedliche kulturelle und gesellschaftliche Hintergründe sehen wir als eindeutige Bereicherung für uns und somit auch für die Bewohner und deren Angehörige. Bewohner, Angehörige sowie Mitarbeiter aus dem



Ausland sind bei uns herzlich willkommen. Wir sorgen für alle Beteiligten (z.B. mit Sprachkursen für Mitarbeiter) für eine bestmögliche Kommunikation.

7. Wir gehen respektvoll miteinander um

Wertschätzung und Respekt bestimmen unser Miteinander. Wir suchen das direkte und offene Gespräch. Wir achten und fordern eine gute Zusammenarbeit mit Ärzten, Beratungsstellen, sozialen Diensten, Krankenhäusern, therapeutischen Berufsgruppen, Leistungsträgern und allen an der Versorgung und Betreuung Beteiligten. Uns vereint die Sorge um die optimale Betreuung der Bewohner und die Unterstützung der Angehörigen.

8. Wir gehen konstruktiv mit Fehlern um

Wir sind uns darüber im Klaren, dass niemand frei ist von Fehlern, und dass Fehler und Missgeschicke im Alltag nicht immer zu vermeiden sind. Wir gehen diese Probleme aktiv an und erarbeiten Strategien, um einen einmal gemachten Fehler nicht zu wiederholen.

9. Wir sind fair

Die Leitlinien unseres Handelns für die interne und externe Zusammenarbeit sind die Prinzipien Anstand, Ehrlichkeit, Verlässlichkeit und Verantwortlichkeit. Wir verpflichten uns zu Fairness gegenüber unseren Mitbewerbern. Der marktwirtschaftliche Wettbewerb erfolgt einzig und allein über die Qualität der Leistung, die wir erbringen.

10. Wir engagieren uns politisch und sozial

Wir begreifen uns als Interessenvertreter unserer Bewohner. Wo erforderlich und uns möglich, helfen wir auch ehrenamtlich bzw. suchen Unterstützer für Menschen in Notlagen.

Um die Lesbarkeit der Informationen zu erleichtern, wird bei Personenbezeichnungen i.d.R. die männliche Form verwandt. Es sind jedoch jeweils männliche und weibliche Personen gemeint.