



## Leitbild

Dieses Leitbild wurde in gemeinsamer Arbeit durch alle Mitarbeitenden, den Heimrat, die Betriebskommission und eine Gruppe von engagierten Angehörigen geschaffen. Es enthält – neben vielen bewährten Dingen – eine Reihe von Aussagen und Zielen, die wir in den nächsten Jahren verwirklichen möchten und legt unseren Qualitätsstandard fest. Dazu ist uns dieses Leitbild Weg und Ansporn.

**Unser Menschenbild.** *Das Menschenbild, das wir von unseren Bewohnern und Bewohnerinnen haben, prägt unser Verhalten in der täglichen Arbeit entscheidend. Unsere Pensionäre haben alle ein reiches Lebenswerk hinter sich, das gezeichnet war durch Aufgaben, Pflichten und harte Arbeit, aber auch Anerkennung, Freude, Erfolge und erlebte Gemeinschaften. Viele versuchen auch im hohen Alter, diesen früheren Herausforderungen und Werten zu entsprechen. Andere suchen Ruhe, Geborgenheit und Sicherheit. Allen ist aber gemeinsam, dass sie eine Persönlichkeit sind, jede auf ihre Weise, auch bei abnehmender Selbständigkeit. Es ist an uns, diese Ausdrucksweisen zu verstehen, zu respektieren und uns danach zu verhalten.*

## 1. Auftrag an das Heim

Wir bieten betagten Menschen der Region Rorschach ein neues Zuhause. Hier können sie in Ruhe ihren Lebensabend verbringen. Die angebotenen Dienstleistungen sind weitgehend auf individuelle Bedürfnisse des Einzelnen abgestimmt. Je nach Grad ihrer physischen und psychischen Verfassung können die Bewohner und Bewohnerinnen wenig oder umfassende Unterstützung durch unser geschultes Fach- und Hilfspersonal beanspruchen. Ihre Erwartungen erfüllen wir mit Einfühlungsvermögen und einer Professionalität, die dank des selbst erarbeiteten Qualitätsmanagements einen hohen Standard sicherstellt. Die Kultur unseres Hauses bietet Geborgenheit und Wärme. Durch gemeinsame Veranstaltungen fördern wir den Sinn für die Gemeinschaft. Mitarbeitende und Heimleitung pflegen einen guten Kontakt zu Angehörigen und Institutionen, die zum Wohle unserer Bewohnerinnen und Bewohner beitragen.

## 2. Bewohner

Nach dem Eintritt fördern wir die Integration der neuen Bewohnerinnen und Bewohner in den Heimalltag durch eine individuell angepasste Einführung. Das Respektieren der Privatsphäre in den Zimmern und ein grosses Mass an persönlichem Freiraum in den täglichen Verrichtungen tragen entscheidend zu ihrem Wohlbefinden bei. Wir begegnen ihnen mit freundlichem, einfühlsamem und geduldigem Verhalten, bringen ihnen – auch nach Verlust ihrer Urteilsfähigkeit – Wertschätzung entgegen und achten sie in ihrer Menschenwürde. In begründeten Ausnahmefällen können freiheitsbeschränkende Massnahmen nach national anerkannten Richtlinien für eine kurze Zeit angeordnet werden. Eine umfassende, verständliche Information (auch über ihre

persönliche Situation) und ein durch den Heimrat garantiertes Mitspracherecht fördern die Akzeptanz und die aktive Gestaltung der aktuellen Lebenssituation. Am Lebensende ermöglichen wir durch palliative Pflege und den rechtzeitigen Einbezug der Angehörigen ein möglichst schmerzfreies und würdevolles Sterben. Themen wie Liebe und Sexualität besprechen wir als echte Anliegen.

## 3. Dienstleistungen

Qualität und Ausmass unserer Angebote werden durch die Bewohnerinnen und Bewohner bestimmt. Überangebot und Überbetreuung sind zu vermeiden. Das Essen ist ausgewogen, vielseitig und auf die spezifischen Bedürfnisse der Betagten abgestimmt und wird in angenehmer Atmosphäre serviert. Die Lingerie sorgt für Sauberkeit der Wäsche und der Hausdienst reinigt die öffentlichen Räume und die Zimmer der Pensionäre und Pensionärinnen nach festem Plan oder nach Bedarf. Die Mitarbeitenden des Pflegedienstes betreuen kranke und unterstützen gesunde Pensionärinnen und Pensionäre in ihren täglichen Verrichtungen nach zeitgemässen Erkenntnissen und nach dem intern erarbeiteten Pflegeleitbild. Der beschränkten Mobilität begegnen wir durch die interne Vermittlung externer Dienste sowie Freiwillige Helfer und Helferinnen (wie Bibliothek, Brillen- und Hörgeräteunterhalt, Einkaufsmöglichkeiten im Heim, Spaziergänge ausserhalb des Heims usw.) Wir bieten Beratungen bei finanziellen und versicherungstechnischen Fragen an. Durch ein abwechslungsreiches und herausforderndes Aktivierungs- und Unterhaltungsangebot fördern wir die geistigen, seelischen und körperlichen Fähigkeiten.



#### **4. Mitarbeitende**

Es ist das oberste Ziel aller Mitarbeitenden, dass die Bewohner und Bewohnerinnen mit unserer Arbeit zufrieden sind und uns ihr Vertrauen schenken. Dies gelingt uns am besten, wenn wir unsere persönlichen und beruflichen Stärken einbringen und unsere eigenen Ideen umsetzen können. Freiräume und Selbstständigkeit im Rahmen unserer Kompetenzen schöpfen wir kreativ aus. Wir werden von einem Team in gegenseitiger Akzeptanz getragen; wir sind uns der engen Vernetzung mit den andern Abteilungen bewusst und fördern diese Zusammenarbeit aktiv. Wir begrüßen die tägliche Herausforderung bei unserer Arbeit, bringen auch einen Schuss Humor ein und motivieren uns immer wieder neu. Sorgfältige Planung hilft uns, negativen Stress und unnötige Hektik zu vermeiden. Psychische und körperliche Gewalt vermeiden wir nach Massgabe unserer intern erarbeiteten Richtlinien. Fehler bei der Arbeit führen nicht zu Verurteilung, sondern werden als Chancen für nachhaltige Verbesserungen betrachtet. Konflikte tragen wir offen aus, ohne nachtragend zu sein. Wir bilden uns regelmässig weiter und informieren uns gegenseitig in mündlicher oder schriftlicher Form.

#### **5. Führung und Organisation**

Das oberste Organ unseres Heims ist die Betriebskommission, deren Mitglieder durch den Stadtrat gewählt werden. Aufgaben, Zuständigkeiten und Kompetenzen aller Mitarbeitenden sind in den Stellenbildern festgehalten. Darin aufgeführt sind auch die Leistungsstandards, nach denen eine faire Beurteilung der Ergebnisse vorgenommen wird. Die Erreichung der gemeinsam vereinbarten Ziele, die auf dem Leitbild und der Strategie basieren, wird regelmässig besprochen und beurteilt. Die Vorgesetzten unterstützen ihre Mitarbeitenden tatkräftig und

haben ein offenes Ohr für ihre Sorgen, Anliegen und Forderungen. Unsere Organisationsstruktur ist einfach und übersichtlich; sie ist im Organigramm festgehalten. Obwohl jede Abteilung ein klar abgegrenztes Aufgabefeld hat, ist die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit gewährleistet. Aufgrund der starken Aufgabenteilung ist eine umfassende und regelmässige Information der Vorgesetzten und Mitarbeitenden in beiden Richtungen unabdingbar. Wir arbeiten nach dem gemeinsam erarbeiteten Qualitäts-handbuch, nach nationalen Sicherheitsrichtlinien, nach anerkannten Pflegestandards sowie nach abteilungsspezifischen Leitbildern. Die Arbeits- und Anstellungsbedingungen sind fair und attraktiv und entsprechen grundsätzlich dem Dienst- und Besoldungsreglement der Stadt Rorschach.

#### **6. Wirtschaftlichkeit**

Im Rahmen der Gemeindeverwaltung der Stadt Rorschach ist unser Heim finanziell eigenständig. Wir führen eine eigene Buchhaltung (inkl. der vom KVG vorgeschriebenen Kostenrechnung und Anlagebuchhaltung), die mit der Rechnungslegung der Stadtverwaltung koordiniert ist. Im jährlichen Budget werden die Taxen und sonstigen Einnahmen dem Ausgabenniveau angepasst. Dabei gelten die Prinzipien der Kostenwahrheit und Transparenz. Die Kosten werden – wenn immer möglich – nach dem Verursacherprinzip verrechnet. Generell wollen wir mit dem Geld unserer Pensionäre haushälterisch umgehen; bei Investitionen muss sichergestellt werden, dass die eingesetzten Beträge einen längerfristigen Nutzen und Substanzerhalt der Infrastruktur garantieren oder der Verbesserung der Wohn- und Lebensqualität unserer Bewohner und Bewohnerinnen dienen. Ein gutes Preis-/Leistungsverhältnis garantiert eine hohe Wettbewerbsfähigkeit.



## 7. Lebensraum/Wohnqualität

Die Wohnlichkeit unseres Heims wird geprägt durch gepflegte öffentliche Räume, die durch Bilder, Blumen, Pflanzen und Ausstellungsgegenstände bereichert werden. Die Lichtverhältnisse sind dem teilweise eingeschränkten Sehvermögen unserer Pensionäre und Pensionärinnen angepasst. Den steigenden Ansprüchen an eine bewohnerfreundliche Infrastruktur (Garten, Therapieräume, gemütlich eingerichtete Gemeinschaftsstube, freundliche Eingangshalle, Nasszellen usw.) sind durch entsprechende bauliche Massnahmen Rechnung zu tragen. Die raucherfreie Cafeteria ist durch die freundliche Bedienung und das preisgünstige Sortiment ein Begegnungsort für alle Generationen. Umgebung (Zufahrt, Garten), öffentliche Räume und Bewohnerzimmer sind rollstuhlgängig und schwellenlos. Die Bewohner und Bewohnerinnen richten ihre Zimmer mit grösstmöglicher Freiheit selbst ein.

## 8. Umwelt

Mit einer aktiven und regelmässigen Öffentlichkeitsarbeit (durch Medieninformationen, öffentliche Veranstaltungen usw.), regelmässigem Gedankenaustausch zu Alters- und Pflegeheimen der Umgebung, guten Kontakten zu den öffentlichen Ämtern und der aktiven Teilnahme an Verbandstätigkeiten betonen wir die Eingebundenheit unseres Heimes in die Region und in die gesamtschweizerische Heimlandschaft. Interessierte Angehörige und zukünftige Bewohner und Bewohnerinnen beraten wir umfassend über unser Heim und seine Dienstleistungen.

Wir betrachten unsere Lieferanten als Partner und legen grossen Wert auf gute Qualität, hohe Servicebereitschaft und faire Preispolitik.

Wir setzen unsere Energieträger und Rohstoffe (Strom, Erdöl, Wasser usw.), aber auch die Reinigungs- und Pflegemittel bewusst und sparsam ein. Die in der Küche verwendeten Lebensmittel werden der Gästezahl entsprechend und saisongerecht in der Region eingekauft, dosiert und schonend zubereitet. Küchenabfälle entsorgen wir umweltgerecht. Auch alle andern Abfälle (wie Papier, Karton, Glas, Altöl, Metall, Textilien usw.) werden getrennt gesammelt und den entsprechenden Abfuhrern übergeben. Wir tragen unseren Maschinen und Einrichtungen Sorge, um eine möglichst lange Lebensdauer zu erzielen.