



Die Qualitätsversprechen des Hamburger Lebenshilfe-Werks

- (1) Wir unterstützen Menschen mit Behinderungen darin, möglichst selbstbestimmt und eigenverantwortlich zu leben. Wir treten ein für ihr Recht, ihr Leben nach ihren Wünschen selbst zu gestalten.**
 - Wir begleiten und unterstützen Menschen mit Behinderungen in einer Weise, die eigenes Handeln und Entscheiden erleichtert, fördert und so wenig wie möglich ersetzt.
 - Wir achten und schützen ihre Privatsphäre.
 - Wir legen unsere Arbeit so an, dass Menschen mit Behinderungen selbst planen, entscheiden und auswählen können. Sie sollen möglichst große Bereiche ihres Lebens selbst bestimmen und kontrollieren können.
 - Wir unterstützen bei der Vermeidung von Gefahren, lassen aber Raum für eigene Erfahrungen und für Versuch und Irrtum.
 - Wir respektieren, dass Menschen mit Behinderungen eigene Vorstellungen davon haben, wie sie ihr Leben gestalten wollen - auch wenn dies von unseren persönlichen Vorstellungen und Werten abweicht.
 - Wir nehmen Wünsche und Ziele der Menschen mit Behinderungen ernst und beteiligen uns daran, sie weiter zu entwickeln und Möglichkeiten der Verwirklichung zu suchen.

- (2) Wir nehmen Menschen mit Behinderungen achtsam wahr. Wir achten darauf, welche Wünsche und Ziele sie haben, was sie interessiert, welche Kompetenzen sie haben und welche sie noch erwerben wollen und können.**
 - Wir stellen uns sorgfältig und geduldig auf die einzelnen Menschen mit ihren unterschiedlichen Ausdrucksformen und -möglichkeiten ein. Wir nehmen uns Zeit zum Zuhören und Beobachten.
 - Wir bemühen uns, auch ungewöhnliches Verhalten in seiner Funktion, seinen auslösenden Faktoren und seinen Verläufen zu verstehen.

- Wir ermutigen zur Äußerung des eigenen Willens. Wir bemühen uns, Interessen, Ziele und Wünsche, wie auch immer sie zum Ausdruck gebracht werden, zu erkennen und aufzugreifen.
- Wir beschreiben Menschen vorrangig über das, was sie können und wollen (und nicht über ihre Handicaps).
- Wir wissen, dass alle Menschen sich entwickeln und ihre Möglichkeiten erweitern können. Wir ermutigen sie, geben Anregung und schaffen förderliche Rahmenbedingungen.
- Wir nehmen einen alters- oder krankheitsbedingten Abbau von Fähigkeiten wahr. Durch gute Begleitung und Unterstützung tragen wir dazu bei, auch in diesen Situationen Lebensqualität zu erhalten.

(3) Wir tragen dazu bei, dass Menschen mit Behinderung an möglichst vielen Bereichen des gesellschaftlichen Lebens teilnehmen können, dass sie Unterstützung aus der Gesellschaft erhalten und eigene Beiträge zum gesellschaftlichen Leben leisten.

- Wir vertreten den Grundgedanken der **Inklusion**: Es ist die Aufgabe aller gesellschaftlichen Bereiche, auch Menschen mit Behinderung die Teilhabe zu ermöglichen und sie nicht auf Sondereinrichtungen zu beschränken.
- Wir unterstützen die Menschen, die wir begleiten, dabei, nach Ihren Interessen an vielfältigen Aktivitäten teilzunehmen.
- Wir unterstützen die Entwicklung von Alltagskontakten, Bekanntschaften und Freundschaften.
- Wir tragen dazu bei, dass Menschen im Rahmen eines freiwilligen bürgerschaftlichen Engagements Kontakte und Aktivitäten mit den von uns begleiteten Menschen entwickeln.
- Wir unterstützen Menschen dabei, sich selbst mit eigenen Beiträgen für die Gemeinschaft zu engagieren.
- Wir arbeiten an der Entwicklung örtlicher Netzwerke mit, die Möglichkeiten der Teilhabe eröffnen.

(4) Wir schätzen die Zuwendung und Unterstützung, die Menschen mit Behinderungen von ihren Angehörigen erhalten haben und weiterhin erhalten. Wir beziehen Angehörige in unsere Arbeit ein.

- Wir anerkennen und respektieren die Leistungen, die Angehörige - oft über lange Zeit hinweg - für Menschen mit Behinderungen erbracht haben. Wir nutzen die Unterstützung, die uns Angehörige geben können, um Menschen mit Behinderungen zu verstehen und Zugänge zu ihren Lebensgeschichten, ihren Gefühlen und ihren Verhaltensweisen zu finden.
- Wir führen mit den Menschen mit Behinderungen und ihren Angehörigen einen Austausch auf Augenhöhe. Dabei können die Angehörigen ihre Erwartungen an unsere Arbeit einbringen und auch Kritik äußern. Wir gehen dazu ins Gespräch. Dabei beachten wir die Ziele und die Grundsätze unserer Arbeit, wie sie in diesen Qualitätsversprechen zum Ausdruck kommen.
- Wir unterstützen die Menschen mit Behinderungen dabei, einen ihren Wünschen entsprechenden Kontakt mit ihren Angehörigen zu pflegen.

(5) Wir tauschen uns über unsere Wahrnehmungen und unsere Arbeit offen und aktiv fachlich aus. Wir reflektieren unsere Arbeit und bilden uns fort, um ein hohes Maß an Professionalität zu gewährleisten.

- Wir tauschen uns darüber aus, wie wir einzelne Menschen in ihren Wünschen, Möglichkeiten und Schwierigkeiten wahrnehmen, und wie wir sie wirksam unterstützen können. Wir stimmen unser Vorgehen in wichtigen Fragen unter allen Beteiligten ab. Wir geben dem fachlichen Austausch einen festen Platz in unserem Arbeitsalltag.
- Wir sind offen für andere Sichtweisen. Konstruktive Kritik sehen wir als Chance für die Weiterentwicklung unserer Arbeit.
- Wir halten uns auf dem aktuellen Stand der Fachdiskussion. Wir erarbeiten uns aktiv neue Themen und bilden uns fort. Wir achten darauf, Fortbildungsergebnisse für unsere Praxis wirksam werden zu lassen.
- Wir werten aus, ob wir unsere Qualitätsziele erreichen.

(6) Wir überprüfen unsere Angebote und Dienstleistungen immer wieder daraufhin, ob sie den Rechten und Bedürfnissen der Menschen mit Behinderungen entsprechen. Wir entwickeln unsere Arbeitsweisen, Regeln und Strukturen kontinuierlich weiter.

- Wir handeln nach dem Grundsatz der **Personenzentrierung**: Unsere Angebote und Dienstleistungen sind daran zu messen, ob sie die konkreten individuellen Unterstützungsbedarfe der Menschen mit Behinderungen gut erfüllen.
- Wir wissen, dass manche Regeln, Strukturen und Routinen von Einrichtungen und Diensten nicht nur hilfreich sein können, sondern für die Menschen, die sie nutzen, auch einschränkend wirken können.

Es ist unsere Aufgabe, uns laufend zu überprüfen und zu verändern, um uns an neue Erkenntnisse, Anforderungen und Rahmenbedingungen anzupassen. Wir sind eine lernende Organisation – und das sichert die Qualität unserer Arbeit.



Die **Qualitätsversprechen** und der Text „**Das Hamburger Lebenshilfe-Werk und seine Mitarbeiter/innen**“ wurden von Sommer 2015 bis Sommer 2016 im Hamburger Lebenshilfe-Werk diskutiert. Auf einer Fachkonferenz im Juni 2016 wurden die Diskussionsergebnisse zusammengefasst. Im Oktober 2016 hat der Aufsichtsrat des Unternehmens die beiden Texte verabschiedet.

Das Hamburger Lebenshilfe-Werk und seine Mitarbeiter/innen

Unsere Mitarbeiter/innen sind uns wichtig

Für die Qualität unserer Assistenzleistungen sind die Haltungen, die Fähigkeiten und das Engagement unserer Mitarbeiter/innen von großer Bedeutung.

Als Arbeitgeber trägt das Lebenshilfe-Werk Verantwortung dafür, dass die Mitarbeiter/innen in ihrer Arbeit zufrieden sein können und dass ihre sozialen Belange Berücksichtigung finden, soweit die dienstlichen Aufgaben dies zulassen.

Fordern, Fördern und Feed-Back geben

Deshalb wählen unsere Führungskräfte Mitarbeiter/innen sorgfältig aus. Sie leiten sie an und fördern ihre persönliche und fachliche Weiterentwicklung, Sie ermöglichen Fortbildung und sind mit ihnen regelmäßig im Gespräch über ihre fachlichen Aufgaben und Leistungen. Wir erwarten gute und engagierte Leistungen von jeder und jedem Einzelnen. Es ist Aufgabe des Unternehmens und der Führungskräfte, hierfür Orientierungen zu geben, Strukturen zu setzen und ein anregendes Klima zu schaffen.

Mitarbeiter/innen haben Anspruch darauf, dass ihre Arbeit wahrgenommen wird und dass sie Rückmeldungen erhalten. Wertschätzung und Anerkennung sind unverzichtbare Bestandteile unseres Arbeitsalltags – ebenso wie sachbezogene und förderliche Kritik, wo dies nötig ist.

Gestaltungsmöglichkeiten und Verantwortung

Mitarbeiter/innen sollen im Rahmen ihrer Erfahrungen und Fähigkeiten die Möglichkeit haben, ihr Arbeitsfeld eigenständig zu gestalten und eigenverantwortlich Entscheidungen zu treffen.

Um dazu zu ermutigen und unsere Arbeit weiter zu verbessern, wollen wir mit Fehlern offen, fair und unterstützend umgehen.

Unverzichtbarer Teil einer selbständigen Arbeitsweise ist die enge Abstimmung im Team.

Fairer Umgang und Interessenausgleich

Innerhalb der Teams und im Verhältnis zwischen Mitarbeiter/innen und Führungskräften besteht ein Anspruch darauf, dass man sich gegenseitig fair und unterstützend behandelt. Bei der Klärung von Meinungsverschiedenheiten muss stets die gemeinsame Aufgabe im Vordergrund stehen.

Gesetzliche, tarifliche und betriebliche Regelungen zu Gunsten der Mitarbeiter/innen werden beachtet. Wichtige persönliche und familiäre Belange von Mitarbeiter/innen werden bei betrieblichen Planungen berücksichtigt, soweit dies möglich ist. Ziel ist ein fairer Interessenausgleich, der beiden Seiten dient.

Transparenz, Partizipation und Identifikation

Das Lebenshilfe-Werk wünscht sich Mitarbeiter/innen, die über ihr unmittelbares Aufgabenfeld hinaus die Entwicklung ihrer Einrichtung / ihres Dienstes und des Gesamtunternehmens aktiv mitgestalten. Wir wünschen uns Mitarbeiter/innen, die zu Ihrem Arbeitsbereich und zu Ihrem Unternehmen stehen.

Leitungskräfte haben die Aufgabe, die Ziele, Projekte und Strukturen unseres Unternehmens transparent zu machen und über die für unsere Arbeit geltenden Rahmenbedingungen so zu informieren, dass sich die Mitarbeiter/innen fachkundig beteiligen können. Wir wünschen uns ein hohes Maß an Partizipation der Mitarbeiter/innen in wichtigen Entscheidungsprozessen.