

Leitbild für Mitarbeiter mit Tätigkeit in Pflege und Betreuung beeinträchtigter/körperbehinderter Menschen

Als Mitarbeiter betreuen und pflegen Sie Menschen, die auf Grund ihrer Erkrankung, z.B. Spastik, motorische Störungen, Wortfindungsstörungen, Lernschwierigkeiten mehr Aufmerksamkeit und Zeit benötigen sich mitzuteilen. Dieser erhöhte Zeitaufwand ist vielen unserer Betreuten sehr bewusst. Sie reagieren sehr sensibel und neigen dazu sich unterzuordnen oder Abstand zu nehmen sobald sie merken, dass ihnen der Angesprochene nicht die nötige Aufmerksamkeit und Zeit widmet ihnen zuzuhören, wenn sie ein Anliegen/Bitte vorbringen möchten oder Überlastung, Desinteresse, Lustlosigkeit signalisieren.

Deshalb bitten wir unsere Mitarbeiter grundsätzlich zu beachten:

- Reagieren Sie freundlich und höflich, wenn Sie von unseren Kunden angesprochen werden, denn sie trauen sich dann eher ihre Wünsche und Bedürfnisse mitzuteilen
- Unsere Kunden sind erwachsene Menschen. Ihre vielfältigen Einschränkungen berechtigen nicht dazu sie wie Kinder zu behandeln
- Nehmen Sie unsere Kunden ernst. Hören Sie ihnen aufmerksam zu und nehmen Sie sich Zeit zu verstehen, was sie Ihnen sagen möchten
- Seien Sie verlässlich und versprechen Sie nichts, was Sie nicht einhalten können
- Lassen Sie unseren Kunden Zeit zu antworten, wenn Sie ihnen eine Frage gestellt haben
- Wenn Ihnen unmittelbar eine Anfrage oder Dienstleistung zu erbringen nicht möglich und zwingend erforderlich ist, machen Sie klare Zeitangaben, wann Ihnen dies möglich ist und halten Sie diese auch ein
- Unsere Kunden wissen sehr wohl, was für sie gut ist. Lassen Sie sie sich deshalb selbst entscheiden und bevormunden Sie sie nicht
- Selbstverständlich können unsere Kunden neue Dinge ausprobieren. Ermutigen Sie sie hierin, auch wenn Sie selbst unsicher sind, ob es das Richtige ist. Man lernt durch ausprobieren und aus Fehlern. Nehmen Sie unseren Kunden Verantwortung nicht weg

Unsere Kunden müssen es nicht uns recht machen, wir müssen es unseren Kunden recht machen. Pflege und Betreuung ist Vertrauenssache. Unsere Kunden vertrauen uns. Enttäuschen Sie sie nicht.