



Miteinander – Füreinander:

Leitlinien unserer Arbeit

Präambel

Die Summe der Leitlinien ist unser Verständnis von christlichem Handeln, respektvoll, wertschätzend, auf Augenhöhe, befähigend. Das diesen Leitlinien zugrundeliegende Verständnis ist die Nächstenliebe in ihrer Ganzheitlichkeit: „Liebe deinen Nächsten, wie dich selbst“. Diese ist die Orientierung und Handlungsleitung im täglichen Miteinander.“



Liebe Mitarbeitende,

ein gutes Miteinander ist wichtig, damit sich die Menschen bei uns wohlfühlen und die vielen, die bei uns arbeiten, Freude und Erfüllung finden. Als diakonische Einrichtung gibt es bei uns im Hospital seit jeher auf christlichen Werten basierende Leitlinien für das Leben und den täglichen Umgang miteinander. Diese wurden von Mitarbeitenden für Mitarbeitende entwickelt.

Ebenfalls haben die Führungskräfte im Hospital Leitlinien für ihr Handeln definiert. Die Ergebnisse finden Sie in dieser Broschüre. Darüber hinaus wurde für unsere Leitlinien auch ein optisches Symbol entwickelt: zwei „Gute Geister“, die sich gegenseitig stützen und als stets hilfsbereite Menschen das Herz des Hospitals bilden. Gleichzeitig steht das Symbol auch für viele positive Werte und Normen, die unsere Mitarbeitenden verkörpern – von Wir-Gefühl über Herzlichkeit bis hin zu Teamgeist.

Nehmen Sie sich ein wenig Zeit, um die Leitlinien in Ruhe zu lesen. Und nehmen Sie sich die Zeit, die Sie brauchen, um sie mit Leben zu füllen oder andere dabei zu unterstützen.

Es grüßen Sie



Frank Schubert
Vorsitzender des Vorstandes



Michael Kröger
Vorstand



Katy Berg
Pflegedirektorin



Wir vertrauen und respektieren einander.

- Alle Menschen sind wichtige Bestandteile des Ganzen. Wir verstehen uns als Gemeinschaft von Mitarbeitenden, in der alle an ihrem Platz einen Beitrag leisten zum Wohle der uns anvertrauten Menschen.
- Alle Arbeitsbereiche sind aufeinander angewiesen und vertrauen darauf, dass dienstliche Anliegen unterstützend bearbeitet werden.
- Wir vertrauen einander, wissen aber, dass Vertrauen oft nicht von selbst kommt, sondern wachsen muss.

- Wir gehen jederzeit respektvoll, wertschätzend und höflich miteinander um. Das gilt auch, wenn der Umgang miteinander schwierig ist.
- Wir legen Wert auf Verlässlichkeit und Verbindlichkeit.
- Wir trauen uns, Konflikte offen anzusprechen und versuchen, gemeinsame Lösungen zu finden.
- Auf Toleranz und Akzeptanz gegenüber anderen legen wir großen Wert.
- Alle Menschen werden in ihrer Individualität wertgeschätzt und geachtet.
- Wir unterstützen die uns anvertrauten Menschen darin, ein möglichst selbstbestimmtes und selbstständiges Leben führen zu können.
- Alle Menschen können sich in ihrem persönlichen Bereich frei und ungezwungen verhalten.
- Die uns anvertrauten Menschen nehmen im Rahmen ihrer Möglichkeiten aktiv am Leben im Hospital teil.

„Die Leitlinien sind eine Art Richtschnur für ein achtsames Miteinander – unter Kolleg:innen, aber genauso im Kontakt mit Bewohner:innen und Angehörigen.“ Nicole Labeschautzky, Kurzzeitpflege

Wir halten zusammen.

- Wir identifizieren uns mit dem Hospital zum Heiligen Geist.
- Wir arbeiten miteinander und tragen gemeinsam Verantwortung für ein gutes Gelingen der uns gestellten Aufgaben.
- Wir treten nach außen geschlossen auf.
- Wir arbeiten Hand in Hand.
- Wir unterstützen uns gegenseitig.
- Wir gehen offen und ehrlich miteinander um.



GEMEINSCHAFT



- Wir reden miteinander und nicht übereinander.
- Wir hören einander zu.
- Wir halten uns an Absprachen.
- Wir zeigen untereinander Bereitschaft zur Lösungsfindung.
- Wir lassen niemanden mit seinen Anliegen alleine.
- Wir sind füreinander da.



Wir halten zusammen.



Wir gehen den Weg gemeinsam.

- Wir grenzen uns nicht gegenseitig ab, sondern arbeiten berufsgruppenübergreifend und kollegial zusammen.
- Wir tragen gemeinsam Verantwortung.
- Wir verfolgen gemeinsame Ziele.
- In schwierigen Situationen erfahren wir voneinander Hilfe und Unterstützung und sind dadurch motiviert.
- Wir schaffen und erwarten Transparenz und können so zusammen an Entscheidungen mitwirken und das Ergebnis gemeinsam tragen.



Wir gehen den Weg gemeinsam.

Wir kennen (unsere) Grenzen.

- Wir tun unser Möglichstes, damit sich die Kund:innen und Mitarbeitenden im Hospital – im Rahmen der uns zur Verfügung stehenden Möglichkeiten und Mittel – wohlfühlen.
- Wir kennen zeitliche, fachliche, vertragliche, finanzielle, individuelle und räumliche Grenzen und können darüber informieren.
- Wir gehen in jeder Situation neu mit (unseren) Grenzen um und können diese erläutern.
- Wir holen uns Hilfe und Unterstützung von innen und von außen.
- Wir kennen die Grenzen unserer persönlichen Belastbarkeit.
- Wir achten auf unsere Gesundheit.
- Wir haben zum Ziel, nicht immer an unsere körperlichen und zeitlichen Grenzen zu gehen.
- Wir wissen was wir können.
- Wir achten und schätzen unsere Ressourcen und gehen damit sorgsam um.
- Wir gehen achtsam und reflektiert mit Grenzsituationen um.



*„Die Leitlinien schärfen den Blick für den Anderen
und für die eigenen Wünsche, Bedürfnisse und Möglichkeiten.“*

Sylvia Benke, Leitung Kundenzentrum



Wir sind Diakonie.

*„Das Wort ‚Diakonie‘
bezeichnet den Dienst
am Menschen auf der
Basis der christlichen
Nächstenliebe.“*

Im Verbund der
Diakonie 

- Diakonie ist die soziale Arbeit der evangelischen Kirche.
- Wir begegnen einander mit Nächstenliebe, Achtung und Würde und bieten Hilfestellung und Beistand auch in schwierigen Lebensphasen durch Zuwendung und Freundlichkeit.
- Wir sind bereit, einander zu verzeihen und zu vergeben.
- Wir leben Vielfalt. Wir achten und respektieren unsere Mitmenschen in ihrer Individualität.
- Wir sind die älteste, christlich geprägte Stiftung Hamburgs und gehören als Gemeinde zur Hauptkirche St. Nikolai am Klosterstern.
- In unserer Stiftung gibt es gemeinsames Leben mit Gottesdiensten, Andachten und Seelsorge, an dem alle bei uns lebenden Menschen und Mitarbeitenden teilhaben können.
- Die fünf Hamburger Hauptkirchen (St. Jacobi, St. Petri, St. Katharinen, St. Nikolai, St. Michaelis) tragen über das Kollegium der Oberalten Verantwortung für unsere Stiftung.
- Wir sind Mitglied im Diakonischen Werk Hamburg.
- Das Kronenkreuz ist das Zeichen der Diakonie. In seiner Deutung soll es den Mitarbeitenden eine Ermutigung sein und ihnen Kraft für ihren manchmal belastenden Dienst am notleidenden Menschen geben. In unserer Stiftung wird das Goldene Kronenkreuz als Dankeszeichen für treue Dienste in der Diakonie nach den Vergaberichtlinien der Diakonie an ausgewählte, ehrenamtlich und hauptamtlich tätige Mitarbeitende vergeben.

Wir entwickeln uns weiter.



- Wir bilden uns fort und geben unser Wissen weiter.
- Wir ermitteln Fort- und Weiterbildungsbedarfe.
- Wir bringen uns aktiv ein und nutzen unsere Handlungs- und Freiräume.
- Wir lassen andere Meinungen zu und lernen voneinander.
- Wir geben uns gegenseitig Rückmeldungen.
- Wir hinterfragen unser Handeln.
- Wir nehmen Beschwerden ernst, suchen im Dialog nach konstruktiven Lösungen und nutzen sie als Chance für Verbesserungen.
- Wir lassen andere Meinungen in unseren Entscheidungsprozess einfließen.
- Wir schätzen die Ideen und Vorschläge aller zur Verbesserung unserer Leistungsqualität.

- Wir haben das Ziel, unsere Arbeit professionell, kompetent und qualifiziert anzubieten und sie an die sich verändernden Bedarfe anzupassen.
- Wir tragen Veränderungen der Stiftung mit.
- Wir nehmen an Angeboten teil, die unsere Gesundheit und Resilienz fördern und berücksichtigen diesen Ansatz in unserer Arbeit.
- Wir handeln nachhaltig und verhalten uns im Rahmen unserer Möglichkeiten ressourcenschonend.



„Die Leitlinien werden von unseren Mitarbeitenden gelebt und gemeinsam weiterentwickelt.“

Sven Hoffmann, Personalgewinnung und -betreuung

Wir sind Dienstleistende.

- Wir richten unsere Dienstleistungen an den individuellen Bedarfen unserer Kund:innen aus.
- Wir informieren und beraten unsere Kund:innen fachlich und individuell.
- Wir erbringen unsere Dienstleistungen anhand festgelegter Qualitätsstandards.
- Wir erbringen unsere Dienstleistungen in Abstimmung mit unseren Kund:innen.
- Wir holen uns Rückmeldungen von den Kund:innen zu unseren Dienstleistungen ein, um sie stetig weiter zu entwickeln.





KUND:INNEN-ORIENTIERUNG



Wir sind Dienstleistende.



Unsere Führungsleitlinien

„Als Führungskraft kann ich mein eigenes Handeln anhand der Leitlinien überprüfen. Wo kann ich vielleicht noch besser werden? Gleichzeitig haben meine Mitarbeitenden die Möglichkeit, Verhaltensweisen einzufordern. So bewirken wir gemeinsam positive Veränderungen.“

Gudrun Franke, Leitung Haus Arnika

- Ich sehe und fördere die Stiftung als Ganzes. Gemeinschaftliches Handeln und gegenseitige Unterstützung sind ein Gewinn für uns alle.

- Ich handle unternehmerisch. Ich erkenne Möglichkeiten, ergreife die Initiative, gestalte die Zukunft, bin entscheidungsfreudig und übernehme Verantwortung.

- Ich Sorge dafür, dass Ziele gemeinsam erarbeitet und realisiert werden und deren Erreichung überprüft wird.

- Ich organisiere Abläufe und Zuständigkeiten effizient, berücksichtige die rechtlichen Rahmenbedingungen und Sorge für Transparenz.

- Ich informiere rechtzeitig und beteilige. Ich definiere Handlungs- und Freiräume.

- Ich bin glaubwürdig in meinem Handeln, übernehme Verantwortung für mich selbst. Ich lerne aus Fehlern und hole mir bei Bedarf Unterstützung.

- Ich kann mich einbringen. Ich stehe zu getroffenen Entscheidungen und trage diese loyal mit.

- Ich identifiziere mich mit meiner Aufgabe und führe engagiert, mit Respekt und Wertschätzung auf Augenhöhe.

- Ich begreife mich als lernend und fördernd, ermögliche persönliches Wachstum und bringe mich dabei ein, eine resiliente Organisation mitzugestalten.

- Ich habe Vertrauen in mein Gegenüber.



Die Leitlinien nützen wenig, wenn sie nur auf dem Papier existieren. Deswegen ist es wichtig, sie jeden Tag mit Leben zu füllen, sie im Team zu diskutieren und weiterzuentwickeln. Dazu sind alle Mitarbeitenden des Hospitals zum Heiligen Geist herzlich eingeladen!

Leitlinien im Web

Die aktuellen Leitlinien unserer Arbeit sowie die Führungsleitlinien sind auf unserer Website unter dem Menüpunkt „Über uns“ nachzulesen. Hier finden Sie auch kurze Filme, in denen „Gute Geister“ des Hospitals die Leitlinien in Spielszenen auf einer Vollversammlung vorstellten.



Viel Spaß beim Anschauen!
[hzhg.de/leitlinien](https://www.hzhg.de/leitlinien)

**HOSPITAL ZUM
HEILIGEN GEIST**
Lebensvielfalt für Senioren



Hospital zum Heiligen Geist
Hinsbleek 11 · 22391 Hamburg
Telefon: (0 40) 60 60 11 11
Fax: (0 40) 60 60 11 29
E-Mail: info@hzhg.de
www.hzhg.de