



F 1. 1. 1	Unternehmenspolitik und - Zielsetzungen	 
Führungsprozess	Unternehmenspolitik und Zielsetzungen	
Geltungsbereich: Alle Funktionsbereiche		

Unternehmenspolitik:

Die Unternehmen Seniorenbetreuung und -pflege „bei St. Otto“ GmbH und das Dienstleistungszentrum für soziale Einrichtungen GmbH gelten als Unternehmungsgesellschaften. Beide Unternehmen sind private Dienstleistungsgesellschaften, die kooperativ und unterstützend als Gesamtheit funktionieren und betrachtet werden.

Als Dienstleistungen des Dienstleistungszentrums für soziale Einrichtungen GmbH verstehen sich unterstützende Prozesse in den Bereichen Verwaltung, Verpflegung, Hauswirtschaft und Haustechnik, diese der vollstationären Pflegeeinrichtung, der Seniorenbetreuung und -pflege „bei St. Otto“, dienen.

Die Seniorenbetreuung und -pflege „bei St. Otto“ GmbH steht ebenfalls als Dienstleistungsunternehmen mit den Kernprozessen Pflege und Betreuung der Öffentlichkeit und dem Gemeinwesen zur Seite und macht es pflegebedürftigen Menschen, die aufgrund von körperlichen, seelischen, psychischen und/ oder sozialen Einschränkungen nicht mehr im häuslichen Umfeld gepflegt werden können, möglich, einen an ihre individuellen Bedürfnisse und Wünsche angepassten, geborgenen Lebensraum zu schaffen, unabhängig von Religion, Herkunft und Kultur.

Entsprechend unseres Leitsatzes: **„Gemeinsam Lebensmomente Pflegen“**

führen wir uns folgende Kernaussagen bei unserer täglichen Arbeit und Leistung vor und möchten das für unsere Bewohner/innen erreichen:

- Wertschätzung und Würde vermitteln
- Selbstbestimmtheit bestreben und respektieren
- Gemeinsam Lebensqualität schaffen
- Geborgene Pflege

Wir nutzen einen fähigkeitsorientierten und personenzentrierten Ansatz, um eine auf den persönlichen Bedarf ausgerichtete, gesundheitsfördernde, sicherheitsgebende und wertschätzende Pflege, Betreuung und Behandlung sicherzustellen.

Wir achten im Sinne der Ganzheitlichkeit und Individualität eine Selbstbestimmtheit der Menschen in allen Pflegesituationen als auch das Handeln in den einzelnen Funktionsbereichen der Unternehmen mit professioneller Beratung, Begleitung sowie Unterstützung in allen Lebenslagen.

Eine hohe Lebensqualität entsteht durch Förderung von Fähigkeiten im personenzentrierten Ansatz und der Schaffung/ Herstellung von Geborgenheit in Lebensräumen und Lebensmomenten.

Durch eine geförderte Kommunikation zwischen den Bewohner/innen selbst, eine familiäre Atmosphäre zu Pflege- und Betreuungspersonen und die kontinuierliche Schaffung von gemeinsamen Lebensmomenten wird einer Isolation in unserer Institution gemäß unserem Leitsatz vorgebeugt.

Die ganzheitliche und individuelle Bezugspflege, Bereichspflege sowie die Betreuung aller anderen Funktionsbereichen werden für jeden unserer Bewohner/innen gemeinsam mit ihnen selbst individuell geplant, wirtschaftlich effizient und effektiv gestaltet und durch unsere EDV-Dokumentation unterstützt.



Wir betreuen Bewohner/innen, interessierte Parteien, Kunden aus externen Dienstleistungsunternehmen, Lieferanten und Kooperationspartner fair, kompetent, zuvorkommend und ergebnisorientiert.

Alle Mitarbeiter/innen der beiden Unternehmen sehen sich als eine Gesamtheit. Es verbindet sie Kompetenz, Bindung, wertschätzende Kommunikation, Transparenz und Integrität.

Ehrlichkeit, Offenheit, Gradlinigkeit und Qualität sind Werte, die wir als gesamtes Team beider Unternehmen täglich leben. Wir pflegen in beiden Unternehmen eine offene Fehlerkultur.

Die Integration von Menschen mit Migrationshintergrund ist für uns nicht nur ein Lippenbekenntnis, sondern wird tagtäglich gelebt.

Datum/ Erstellt von	Gültigkeit/ Version	Prüfung	Freigabe	Seite
07.02.2020 Fr. Loy/ QMB	Stand: Februar 2020 Version: 0	07.02.2020 Frau Lütke/ GL	07.02.2020 Frau Lütke/ GL	Seite 1 von 7

F 1. 1. 1	Unternehmenspolitik und - Zielsetzungen	 
Führungsprozess	Unternehmenspolitik und Zielsetzungen	
Geltungsbereich: Alle Funktionsbereiche		

Unser Menschenbild wird in einer transformationellen und kooperativen Führung, klaren Kommunikationsabläufen und Teameffizienz transparent.

Kontinuierliche Weiterentwicklung, Nutzung von Chancen sowie innovative Konzepte zur Verbesserung der Qualität und Wirtschaftlichkeit begleiten unser tägliches Handeln in unserem Tätigkeitsbereich.

Wir nutzen ebenfalls die Chance, die Fach-, Sozial-, Methoden- sowie die persönlichen Kompetenzen aller Mitarbeiter/innen stetig und fortlaufend zu fördern und zu erweitern, indem diese regelmäßig und kontinuierlich an Fort- und Bildungsmaßnahmen sowie an Ausbildungsangeboten teilnehmen.

Die Qualität unserer Arbeit wird durch ein innovatives Qualitätsmanagementsystem mit schriftlich niedergelegten Regelungen zwischen den einzelnen Mitarbeiter/innen aus den verschiedenen Funktionsbereichen, externen Kooperationspartnern und den Führungskräften gesichert und gleichzeitig verbessert. Darüber hinaus sind alle Funktionsbereiche über aktuelle Geschehnisse rund um unsere Bewohner/innen umfangreich informiert.

Im Qualitätsmanagementsystem der Unternehmen ist nachvollziehbar niedergelegt, dass der strukturelle Aufbau auf Grundlage der DIN EN ISO 9001:2015 aufgebaut ist/ wurde, ebenso der Umsetzung in der Praxis in Zusammenhang mit anderen gesetzlichen Forderungen (AVPfleWoqG, §113 SGB XI, etc.) entspricht.



In unseren kontinuierlichen Verbesserungsprozess bauen wir regelmäßige Kunden- und Mitarbeiterbefragungen ein, um hier einen Verbesserungsbedarf ermitteln zu können.

Die Unternehmenspolitik für unsere Mitarbeiter/innen wird in den Führungsgrundsätzen dargestellt.

Zielsetzungen:

- Die Unternehmenspolitik und das Pflegeleitbild geben den Rahmen der Pflege, Betreuung und Behandlung sowie weiteren Unterstützungsprozessen der Bewohner/innen vor.
- Die Mitarbeiter/innen identifizieren sich mit der Unternehmenspolitik und dem Leitsatz mit entsprechenden Kernaussagen
- Unsere Kernaussagen begleiten das tägliche Leben und unsere tägliche Arbeit
- Die Individualität der Bewohner/innen wird berücksichtigt und im Rahmen der Möglichkeiten einer vollstationären Pflegeeinrichtung gefördert. Insbesondere wird den dementiell erkrankten Bewohner/innen eine Atmosphäre angeboten, in der sie sich „Zuhause“ fühlen können. Alle Bewohner/innen werden mit Würde und Respekt behandelt und als gleichwertige, selbstbestimmte Menschen mit ihren lebenslangen Gewohnheiten und Eigenarten anerkannt.
- Die Bewohner/innen sind stets durch fachliche Kompetenz auf dem aktuellen Stand der Pflegewissenschaften betreut. Es findet eine schnelle Anpassung an die fachlichen Entwicklungen (z. B. Umsetzung der Expertenstandards) statt.
- Die speziellen Leistungsangebote sind klar und verständlich formuliert. Es wird für ein umfassendes Angebot gesorgt. Die Leistungen sind der Öffentlichkeit und unseren Vertragspartnern bekannt.
- Unsere Einrichtung ist positiv im gesellschaftlichen Umfeld und den Medien präsent. Durch regelmäßige Veranstaltungen sind wir transparent für die Öffentlichkeit.
- Interne und externe Kontakte werden gepflegt. Partnerschaftliche Beziehungen werden zu anderen Organisationen und Gruppen im Arbeitsfeld geknüpft und gepflegt.

Datum/ Erstellt von	Gültigkeit/ Version	Prüfung	Freigabe	Seite
07.02.2020 Fr. Loy/ QMB	Stand: Februar 2020 Version: 0	07.02.2020 Frau Lütke/ GL	07.02.2020 Frau Lütke/ GL	Seite 2 von 7

F 1. 1. 1	Unternehmenspolitik und - Zielsetzungen	 
Führungsprozess	Unternehmenspolitik und Zielsetzungen	
Geltungsbereich: Alle Funktionsbereiche		



- Durch Kundenbefragungen, ein Beschwerdemanagementsystem sowie weiteren Methoden werden die Wünsche, Vorstellungen und Bedürfnisse sowie Zufriedenheit erfragt. Durch regelmäßige Betrachtung der demographischen, gesellschaftlichen sowie medizinischen Entwicklung können wir uns diesen prospektiv anpassen.
- Erkannte Defizite werden regelmäßig im Rahmen von Visiten, Audits und bei der Auswertung der unterschiedlichen Erfassungssysteme gesammelt und in Qualitätszirkel und Arbeitskreisen analysiert, Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet und Kontrollmaßnahmen durchgeführt.
- Das System wird regelmäßig bewertet und systematisch weiterentwickelt. Durch eine regelmäßige Erhebung von Unternehmens- und Kennzahlen werden Qualitätsziele und –Qualitätsprozesse evaluiert.
- Die Mitarbeiter/innen werden aktiv im Rahmen von Qualitätszirkeln und Arbeitskreisen an der Weiterentwicklung der Qualität beteiligt.
- Die Mitarbeiter/innen erfüllen die fachlichen, methodischen und sozialen Kompetenzanforderungen
- Die permanente Weiterentwicklung des Personals hinsichtlich ihrer Kompetenzen durch auf die speziellen Anforderungen ausgewählten internen und externen Schulungen und Weiterbildungen sichert den fachlichen Vorsprung als Spezialist.
- Die zur Verfügung stehenden zeitlichen und materiellen Ressourcen werden effizient genutzt.
- Wir vergleichen uns mit den Besten in dem Marktsegment der Alten- und Pflegeheime in unserer Region.

Verantwortung der Leitung:

Die Mitarbeiter/innen der Seniorenbetreuung und -pflege „bei St. Otto“ GmbH und des Dienstleistungszentrum für soziale Einrichtungen GmbH können sich mit den Zielen der Leitung identifizieren.

Die Leitung des oberen Managements der Unternehmen versteht sich als „Produktmanager“, dieser als Vermittler und Moderator zwischen den internen und externen interessierten Parteien fungiert. Als Förderer und Ideengeber ist die Leitung des obersten Managements verantwortlich für die zu erbringende Dienstleistungsqualität.

Datum/ Erstellt von	Gültigkeit/ Version	Prüfung	Freigabe	Seite
07.02.2020 Fr. Loy/ QMB	Stand: Februar 2020 Version: 0	07.02.2020 Frau Lütke/ GL	07.02.2020 Frau Lütke/ GL	Seite 3 von 7

F 1. 1. 1	Unternehmenspolitik und - Zielsetzungen	 
Führungsprozess	Unternehmenspolitik und Zielsetzungen	
Geltungsbereich: Alle Funktionsbereiche		



Folgende Tätigkeiten sind maßgebend:

- Die Leitung gestaltet aktiv die markt- und kundenorientierte Dienstleistungs-, Preis-, Distributions- und Kommunikationspolitik
- Personal-, Fach- und Ergebnisverantwortung
- Die Leitung arbeitet an Schnittpunkten der Einrichtungen
- Sie sorgt dafür, dass sich intern in den verschiedenen Funktionsbereichen Teams entwickeln und gemeinsam miteinander arbeiten
- Die Leitung ist Problemlöser und Vermittler in Krisensituationen
- Kulturproduzent im Sinne von Verantwortlichkeiten für die Rahmen- und Arbeitsbedingungen
- Personalverantwortlicher im Sinne der Gesetzgebung
- Die Leitung hinterfragt permanent, optimiert und verändert innovativ die Dienstleistung der Pflege und Betreuung
- Die Leitung beobachtet und transferiert gesellschaftliche Entwicklungen und Veränderungen in der Einrichtung
- Nimmt Trend- und Werteveränderungen wahr, formuliert neue Marketingziele
- Die Leitung analysiert kontinuierlich das Portfolio der Institution
- Die Leitung ist verantwortlich für das Qualitäts- und Innovationsmanagement
- Sie positioniert neue Dienstleistungen auf dem Markt
- Die Leitung handelt klar strukturiert und strategisch ausgerichtet und gibt die operativen Ziele an das mittlere Management weiter
- Die Leitung wird bewertet durch das Ergebnis der kooperativen Institutionskultur und der gesamtbetrieblichen mentalen Fitness

Durch die Geschäftsleitung und dem Qualitätsmanagementbeauftragten werden die Grundsätze der Qualitätspolitik, sowie die Qualitätsziele festgelegt. Zudem stellt die Geschäftsleitung und der Qualitätsmanagementbeauftragte sicher, dass alle notwendigen und benötigten Ressourcen im Sinne der DIN EN ISO 9001:2015 sowie der gesetzlichen Regelungen zur Verfügung gestellt werden. Das Bekanntmachen, die Umsetzung sowie das Aufrechterhalten der Qualitätsvereinbarungen werden durch die Geschäftsleitung, Qualitätsmanagementbeauftragten und Pflegedienstleitung sichergestellt.

Das Qualitätsmanagementhandbuch ist der organisatorische Leitfaden der Seniorenbetreuung und -pflege „bei St. Otto“ GmbH und dem Dienstleistungszentrum für soziale Einrichtungen GmbH. Zusammen mit den gesetzlichen und behördlichen Anforderungen ist das Qualitätsmanagementhandbuch mit den erarbeiteten Richtlinien und Rahmenbedingungen für alle Mitarbeiter/innen der Unternehmen verbindlich.

Datum/ Erstellt von	Gültigkeit/ Version	Prüfung	Freigabe	Seite
07.02.2020 Fr. Loy/ QMB	Stand: Februar 2020 Version: 0	07.02.2020 Frau Lütke/ GL	07.02.2020 Frau Lütke/ GL	Seite 4 von 7

F 1. 1. 1	Unternehmenspolitik und - Zielsetzungen	 
Führungsprozess	Unternehmenspolitik und Zielsetzungen	
Geltungsbereich: Alle Funktionsbereiche		

Ressourcen und Prozesse:

Die interne und externe Kommunikation zwischen den Verantwortlichen erfolgt schriftlich (z.B. per E-Mail, MediFox), durch persönliche Gespräche und/ oder anlassbezogene (oder geplante) Besprechungen.

Die Anforderungen der Arbeitssicherheit werden durch eine externe Fachkraft für Arbeitssicherheit sowie von internen Arbeitssicherheitsbeauftragten in den verschiedenen Funktionsbereichen wahrgenommen.

Für den Datenschutz ist ein externer Datenschutzbeauftragter involviert, dieser eng mit dem Qualitätsmanagement der Einrichtung kooperiert.

Für die Einhaltung und Vermittlung der gesetzlichen/ behördlichen Anforderungen ist die Geschäftsleitung/ der Qualitätsmanagementbeauftragte und die Pflegedienstleitung verantwortlich.

Unsere Mitarbeiter der verschiedenen Funktionsbereiche werden regelmäßig und fortlaufend fort- und weitergebildet.

Wir stellen sicher, dass mit Kundeneigentum jeglicher Art verantwortlich umgegangen wird. Bei Bedarf wird dies vertraglich geregelt.

Der Aufbau der Unternehmen ist jedem/r Mitarbeiter/in einsehbar und bekannt durch die kontinuierliche Aktualisierung der vorhandenen Organigramme.

Darin sind die gewünschten Teamebenen (formell und informell) und die Kompetenzen erkennbar.

In den Organigrammen der beiden Unternehmen finden sich die Funktionen der Mitarbeiter/innen eingeordnet. Der Aufbau ist eine „Linienorganisation mit überlappenden Teams und Gruppen“. Dies verbessert die Kommunikation und Kooperation verschiedener Leitungsebenen und innerhalb einer Ebene.

Die Bereiche Verwaltung, Verpflegung, Reinigung, Wäscherei und Haustechnik wird durch das Dienstleistungszentrum für soziale Einrichtungen GmbH unterstützt.

Die Arbeitsabläufe innerhalb unserer Häuser regeln die Stellen- und Aufgabenbeschreibungen, Checklisten und hauseigenen Informationsformulare. Wir verpflichten uns damit zur Überwachung und Einhaltung der darin festgelegten Prozesse im Rahmen des Pflegequalitätssicherungsgesetzes.



Die Ablauforganisation verläuft nach den Bereichslinien und der darin abgesteckten Kompetenzen.

Die Instrumente der Qualitätssicherung werden im jeweiligen Team immer wieder ergänzt bzw. aktualisiert. In den jeweiligen Qualitätszirkeln werden Leitlinien, Prozesse und Verfahrensanweisungen erarbeitet und festgelegt:

- Qualitätszirkel Pflege
- Qualitätszirkel Soziale Betreuung
- Qualitätszirkel Hygiene
- Qualitätszirkel Verwaltung
- Qualitätszirkel Verpflegung
- Qualitätszirkel Hauswirtschaft
- Qualitätszirkel Mentoren

Ebenso fungieren verschiedene Besprechungssysteme der Qualitätssicherung bei. Unter anderem das Schnittstellenmanagement.

Datum/ Erstellt von	Gültigkeit/ Version	Prüfung	Freigabe	Seite
07.02.2020 Fr. Loy/ QMB	Stand: Februar 2020 Version: 0	07.02.2020 Frau Lütke/ GL	07.02.2020 Frau Lütke/ GL	Seite 5 von 7

F 1. 1. 1	Unternehmenspolitik und - Zielsetzungen	 
Führungsprozess	Unternehmenspolitik und Zielsetzungen	
Geltungsbereich: Alle Funktionsbereiche		

Unsere Prozesse gliedern sich in drei Prozessebenen auf:

Führungsprozesse:

Mit den Führungsprozessen wird eine klar definierte Struktur unserer Unternehmen dargestellt. Dazu werden Ziele festgelegt und deren Erreichung systematisch in der Managementbewertung überwacht und Maßnahmen zu Erreichung der Ziele abgeleitet.

Kernprozesse:

Unsere Kernprozesse richten sich an die Anforderungen unserer Kunden (Bewohner/innen und interessierte Parteien). Daraus ergibt sich eine kontinuierliche Anpassung an die Forderungen und Wünsche unserer Kunden.

Unterstützungsprozesse:

Für einen reibungslosen Ablauf der Kernprozesse werden Unterstützungsprozesse zur Verfügung gestellt. Damit wird die Umsetzung der Kundenanforderungen sichergestellt.

Messung, Analyse und Verbesserung:

Die Wirksamkeit des Systems wird unter anderem mit der Auswertung der Kundenzufriedenheit und den Ergebnissen der internen Audits überwacht.

Das Managementsystem unterliegt geplanten und ungeplanten Audits. Mit diesen Audits werden anhand objektiver Nachweise die Einhaltung der geltenden Anweisungen, sowie die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen festgestellt. Erforderliche Korrekturmaßnahmen werden eingeleitet und deren Umsetzung überwacht.

Mit der jährlichen Managementbewertung wird das Qualitätsmanagementsystem bewertet und weiterentwickelt.

Durch die Messung und Überwachung der Prozesse wird die Erfüllung der Kundenanforderungen sichergestellt.

In den laufenden Prozessen werden systematisch Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen eingeleitet und deren Umsetzung überwacht.



Anwendungsbereiche:

Im Qualitätshandbuch und den mitgeltenden Dokumenten sind die Forderungen der ISO 9001:2015 umgesetzt. Das Handbuch gilt für alle Funktionsbereiche der Seniorenbetreuung und -pflege „bei St. Otto“ GmbH und dem Dienstleistungszentrum für soziale Einrichtungen GmbH.

Funktionsbereiche:

- Pflege
- Soziale Betreuung
- Verwaltung
- Verpflegung
- Wäscherei
- Reinigung
- Haustechnik

Datum/ Erstellt von	Gültigkeit/ Version	Prüfung	Freigabe	Seite
07.02.2020 Fr. Loy/ QMB	Stand: Februar 2020 Version: 0	07.02.2020 Frau Lütke/ GL	07.02.2020 Frau Lütke/ GL	Seite 6 von 7

F 1. 1. 1	Unternehmenspolitik und - Zielsetzungen	 
Führungsprozess	Unternehmenspolitik und Zielsetzungen	
Geltungsbereich: Alle Funktionsbereiche		

Interessierte Parteien und deren Anforderungen:

Als interessierte Parteien haben wir Kunden (Bewohner/in, Angehörige, Betreuer), Mitarbeiter, Lieferanten, Behörden, Banken, die Berufsgenossenschaft, den Gesetzgeber, Kooperationspartner, den Medizinischen Dienst der Krankenkassen und die Heimaufsicht ermittelt. Deren Anforderungen werden regelmäßig überprüft und ermittelt und über Kundenzufriedenheit, Risikoanalyse, Mitarbeiterrückmeldungen, internen Audits, Arbeitssicherheit, Normen und Gesetze, überwacht.

Ist in der Dokumentation die DIN EN ISO 9001 genannt, ist immer die aktuell gültige Fassung gemeint.

Corporate Identity:

Die Seniorenbetreuung und -pflege „bei St. Otto“ GmbH und das Dienstleistungszentrum für soziale Einrichtungen GmbH achten auf Corporate-Identity Maßnahmen (einheitliche Dienstkleidung, Namenschilder, Briefköpfe, Dokumente etc.). Die Erkennungsmerkmale der einzelnen Unternehmen besteht aus jeweils einem Logo, dass überall zu finden ist. Die Firmenfarben für das Logo für die Seniorenbetreuung und -pflege „bei St. Otto“ GmbH ist Gelb, Blau, Schwarz und für das Dienstleistungszentrum für soziale Einrichtungen GmbH ist Rot, Grün, Schwarz.

Allgemeine Informationen zum Träger:

Seniorenbetreuung und -pflege „bei St. Otto“ GmbH
 Julienstraße 6
 91207 Lauf an der Pegnitz
 Geschäftsleitung: Frau Kristine Lütke

Dienstleistungszentrum für soziale Einrichtungen GmbH
 Julienstraße 6
 91207 Lauf an der Pegnitz
 Geschäftsleitung: Frau Kristine Lütke

Datum/ Erstellt von	Gültigkeit/ Version	Prüfung	Freigabe	Seite
07.02.2020 Fr. Loy/ QMB	Stand: Februar 2020 Version: 0	07.02.2020 Frau Lütke/ GL	07.02.2020 Frau Lütke/ GL	Seite 7 von 7