

Als Grundlage unserer Qualitätspolitik dient das Leitbild der Vereinigung Pestalozzi.

*Sowohl das Leitbild als auch die Formulierung der Qualitätspolitik wurde unter Beteiligung der Mitarbeiter*innen der Vereinigung Pestalozzi im Rahmen von mehreren Jour Fixe erarbeitet. Die Mitwirkung von Mitarbeiter*innen an grundlegenden Festlegungen innerhalb der Vereinigung Pestalozzi entspricht unserer Organisationskultur und soll in dieser Form weitergeführt und weiterentwickelt werden.*

Wir orientieren uns an den Bedürfnissen und dem Willen der von uns betreuten Menschen und Familien

Dabei sind uns folgende Punkte besonders wichtig:

- **Respekt**
- **Ressourcenorientierung und-aktivierung**
- **der Einbezug des Familien- und Unterstützungsumfelds**
- **Stärkung des Gefühls der Selbstwirksamkeit**
- **Hilfe-zur-Selbsthilfe**
- **und eine Sozialraumorientierung im Sinne der Klient*innen**

Wir bieten Hilfen aus einer Hand. Die von uns betreuten Personen können sich mit allen ihren Problemen an uns wenden und wir unterstützen sie bei der Bearbeitung ihrer Anliegen und ggf. bei der Weiterleitung in eine passendere andere Hilfeform. Wir intervenieren in Krisensituationen und bieten geschützte Räume, wenn dies notwendig ist. Die Wahrung der individuellen Grenzen der Person und die seelische und körperliche Unversehrtheit stehen dabei für uns im Vordergrund. Dabei achten wir darauf, dass die zu betreuende Person ihre eigene Verantwortung nicht abgibt. Menschen sollen in dem Gefühl ihrer Selbstwirksamkeit gestärkt werden.

Hilfen bieten wir für:

- **Kinder und Jugendliche**
- **Familien**
- **und Menschen mit seelischen Belastungen**

Unsere Begegnungsstätten sind offen für alle Menschen im Sozialraum

Für die Vereinigung Pestalozzi ist eine tragfähige, vertrauensvolle, beständige Beziehung zu der betreuten Person eine entscheidende Voraussetzung für eine gute Unterstützung. Wir akzeptieren die Menschen mit ihren Beeinträchtigungen so wie sie sind und versuchen ihre Probleme so gut es geht

zu verstehen und nachzuvollziehen. Wir achten dabei auf ihre Gefühle (Schuld, Scham, Angst) und gehen damit sensibel um. Verschwiegenheit ist für uns dabei selbstverständlich.

Unser Blick richtet sich zu allererst auf die Ressourcen, die jede Person hat. Die Wertschätzung der Person und die Anerkennung ihrer Ressourcen sind für uns die Voraussetzung für eine gute Unterstützung. Wir bieten den betreuten Personen Hilfe zur Selbsthilfe. Dies setzt für uns Selbstbestimmung und Mitsprache an einer bedarfsgerechten und passgenauen Hilfeplanung voraus. Wir erstellen zusammen mit der zu betreuenden Person oder Familie eine zeitliche Planung der Schritte für ihre anvisierten Ziele. Dabei respektieren wir, dass die Person auch mal in Ruhe gelassen werden will und achten darauf, dass sie nicht überfordert werden. Ziele werden fortlaufend gemeinsam überprüft und ggf. angepasst.

Unsere Mitarbeiter*innen sind kompetente Expert*innen. Sie bieten ein positives Rollenvorbild und sind der Motor für das Empowerment der zu betreuenden Personen und Familien. Sie bieten mit klaren Werten eine Orientierung. Sie informieren über die Rechte und Möglichkeiten und bieten Entlastung durch Hilfe im Umgang mit Behörden. Ziel unserer Hilfe ist es eine Verbesserung der Lebensqualität für die zu betreuende Person bzw. die Familie zu schaffen.

Kompetenzen der Mitarbeiter*innen

Wer halten will braucht selber einen festen Stand. Deshalb pflegen wir intern gute Beziehungen, stehen für klare Haltungen und setzen auf gute Rahmenbedingungen und Personalführung. Die für die Personalführung verantwortlichen Personen haben ein Ohr für die Mitarbeiter*innen, damit wir diese bedarfs- und ressourcenorientiert fördern können. Eine gute Psychohygiene durch Gespräche und Supervision und ein wertschätzender Umgang miteinander halten wir für selbstverständlich.

Unter dem Motto, *„Wenn Du ein Schiff bauen willst, dann trommle nicht Frauen und Männer zusammen um Holz zu beschaffen, Aufgaben zu vergeben und Arbeit einzuteilen, sondern lehre den Frauen und Männern die Sehnsucht nach dem weiten, endlosen Meer“* (angelehnt an Antoine de Saint-Exupery), gestalten wir unsere Personalpolitik. Mitarbeiter*innen in ihrer Motivation stärken und die interne Transparenz und Kommunikation fördern ist uns ein wichtiges Anliegen. Authentizität ist für uns eine wichtige Eigenschaft im kollegialen Miteinander und dem Umgang mit den zu betreuenden Personen und Familien.

Für die hohe Fachlichkeit der Mitarbeiter*innen ist eine regelmäßige Fort- und Weiterbildung entscheidend. Die Vereinigung Pestalozzi ist grundsätzlich sehr daran interessiert, dass sich Mitarbeiter*innen entsprechend ihres Einsatzprofils weiter- und fortbilden. Das Wissen über vielfältige Methoden und deren lösungsorientierte Anwendung in der alltäglichen Arbeit fördern wir. Unsere Fortbildungsplanung orientiert sich an den Qualitätszielen der Vereinigung Pestalozzi und den Wünschen der Mitarbeiter*innen.

Wir bieten regelmäßig für alle Mitarbeiter*innen:

- Fort- und Weiterbildungen
- Kollegiale Beratung
- Supervision
- Regelmäßige Mitarbeiter*innengespräche

Nicht jede*r kann alles, aber alle zusammen haben wir in unseren Teams das, was unsere Klient*innen für eine gute Unterstützung brauchen. Im Umgang mit den Mitarbeiter*innen pflegen wir intern eine Fehlerfreundlichkeit, Mut zur Lücke, Offenheit und Transparenz. Das vertrauensvolle Sprechen über Fehler ist eine Voraussetzung, damit Fehler zukünftig verhindert werden können. Neues auszuprobieren (Mut zur Lücke) gibt uns die Möglichkeit, unser Qualitätsmanagement anzupassen und zu verbessern.

Bei der Vereinigung Pestalozzi arbeiten Menschen mit vielen unterschiedlichen kulturellen Wurzeln und multiprofessionellen Hintergründen. Diese bringen eine vielfältige Kompetenz mit, die für die Arbeit mit den zu betreuenden Personen und Familien sehr hilfreich ist. Die sprachlichen Kompetenzen ermöglichen uns einen besseren Zugang zu betreuenden Personen und Familien mit Migrationshintergrund.

Die Zusammenarbeit mit unseren Auftraggebern

Wir arbeiten konstruktiv mit den auftragsgebenden Behörden (Jugendamt, Fachamt für Eingliederungshilfe u. a.) an der Umsetzung der, gemeinsam mit den betreuenden Person oder Familie vereinbarten Ziele, zusammen. Um eine gegenseitige fachliche Weiterentwicklung zu fördern, setzen wir uns für konstruktive Rückmeldungsstrukturen ein. Unsere Arbeitshaltung gegenüber den Mitarbeiter*innen der Behörden ist vertrauensvoll und lösungsorientiert. Dabei setzen wir auf Konfliktfähigkeit, Ehrlichkeit und Transparenz im Umgang und benennen klare Grenzen.

Ein vertrauensvolles Arbeiten miteinander und ein persönliches kennen, erleichtert allen Seiten die Arbeit. Wir setzen unsere Kreativität und Flexibilität ein, um gemeinsam zu guten Lösungen zu kommen.

Der effiziente Einsatz finanzieller Ressourcen ist für uns selbstverständlich.

Gesellschaftliches sozialpolitisches Engagement

Wir wollen mit unserer Arbeit auch gewährleisten, dass die von uns betreuten Menschen ihre Grundrechte und Menschenrechte wahrnehmen und gleichberechtigt am gesellschaftlichen, politischen und kulturellen Leben teilhaben können.

Um gesellschaftspolitische Veränderungen im Sinne der von uns betreuten Personen und Familien voran zu bringen, engagieren wir uns aktiv im Dachverband des Paritätischen und in Stadtteilgremien in unserem jeweiligen Arbeitsumfeld. In Zusammenarbeit mit anderen sozialen Trägern engagieren wir uns an der Weiterentwicklung von Angeboten in den Sozialräumen unserer Klient*innen in sozialräumlichen Gremien sowie fachspezifischen Institutionen.

In unsere Arbeit berücksichtigen wir soziale und ökologische Standards. Bei der Beschaffung legen wir Wert auf Nachhaltigkeit, z. B. beziehen wir Strom aus erneuerbaren Energien.

Qualitätsmanagement bei der Vereinigung Pestalozzi

Unser Qualitätsmanagementsystem dient der Umsetzung der oben beschriebenen Qualitätspolitik und stellt eine hohe fachliche Qualität in der Umsetzung sicher. Das Qualitätsmanagementsystem ist prozessorientiert und dient der Aufrechterhaltung und der Weiterentwicklung der Qualität unserer Arbeit. Anhand von regelmäßigen Befragungen von Klient*innen, der Mitarbeiter*innen und Internen Audits wird das Qualitätsmanagement regelmäßig überprüft. Das in der Vereinigung Pestalozzi implementierte Beschwerdemanagement gibt uns nützliche Hinweise auf Verbesserungen. Verbesserungsvorschläge werden aufgegriffen und in den Qualitätszirkeln, Fachgruppen und anderen internen Gremien bearbeitet.

Die Vereinigung Pestalozzi beteiligt sich aktiv an der Weiterentwicklung gemeinsamer Qualitätsstandards der Mitglieder des Paritätischen Hamburg im Rahmen der Qualitätsgemeinschaft Kinder- und Jugendhilfe und der Qualitätsgemeinschaft Eingliederungshilfen.