

Qualitätsleitlinien

Grundsätze und Ziele unseres Dienstes

Herausgeber: Caritas-Betriebsführungs- und
Trägergesellschaft mbH (CBT)
Geschäftsführung

Leonhard-Tietz-Straße 8
50676 Köln

Die Wiedergabe, auch auszugsweise, ist nur mit ausdrücklicher Genehmigung
des Herausgebers und mit entsprechender Quellenangabe gestattet.

Im Text werden Begriffe wie „Bewohner“ und „Mitarbeiter“ als Synonyme für Da-
men und Herren verwendet.

überarbeitete Auflage 2000

Gestaltung · Diseño · Agentur für Marketing und Werbung, Overath

Fotos: Feldhoff/Martin, Köln · Rainer Ritzerfeld, Köln · CBT, Köln · Diseño, Overath
Bavaria, Düsseldorf



Vorwort 5



Unser Auftrag 6

Unsere Ausrichtung 7

Unsere Kultur 8

Unser Weg 9



Unsere Dienstleistungen 10

Unser Menschenbild 11

Unsere Sprache 11

Unsere fachliche Arbeit 14

Unsere Begleitung alter Menschen 20

Unsere Begleitung geistig behinderter Menschen 24

Unsere Begleitung kurbedürftiger Mütter mit Kindern 28



Unser Dienst 32

Unsere Dienstgemeinschaft 33

Unsere Arbeitsbedingungen 34

Unsere Öffentlichkeitsarbeit 35

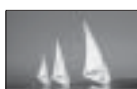
Unsere Zusammenarbeit 36



Unser Organisationsprofil 40

Unsere Aufbau- und Ablauforganisation 41

Unsere rechtlichen Organe 42



Unser Weg in die Zukunft 44

„Lebensquell“

*Sprudelnde Kostbarkeit
im Kreislauf von Werden
und Vergehen.*

Lebensquell.

*Jeder Fluß strömt
lebensspendend
seinem Ziel entgegen.*

*Öffne mir Augen und
Ohren, alle Sinne,
damit ich begreife.*

*Ankommen bedeutet
nicht alles:
Der Weg ist schon
ein Teil des Ziels.*

(Peter Friebe)



Vorwort

Seit ihrer Gründung im Jahr 1979 verpflichtet sich die CBT dem Leitbild eines solidarischen Miteinanders mit Menschen, die wegen Krankheit, Pflegebedürftigkeit oder Behinderung unserer partnerschaftlichen Begleitung bedürfen.

Unser Ziel ist es, an der Schaffung eines Lebens- und Arbeitsraumes mitzuarbeiten, in dem Bewohner, Gäste und Mitarbeiter sich als Geschöpfe Gottes angenommen wissen. Jeder soll seine ganze Person mit Stärken und Schwächen einbringen können. Jeder soll den Respekt vor seiner Würde und Einzigartigkeit im Umgang miteinander erfahren.

Dieses Leitbild einer von Vertrauen, Achtung, Solidarität und dem Glauben an die schöpferischen Kräfte jedes Menschen geprägten Unternehmenskultur, werden wir auch in dieser Zeit dramatischer gesellschaftlicher Veränderungen und finanzieller Schwierigkeiten verfolgen. Auch wenn neue Gesetze und die Forderung nach mehr Markt unser Sozialsystem scheinbar grundlegend verändern, so werden wir diesen Tendenzen nicht unseren Auftrag und unsere Werte opfern.

Die allseits geforderte Qualität bleibt für uns „lebenswertorientiert“ und muß die fachliche Sicht sowie die ethische Verantwortung auf christlicher Basis berücksichtigen. Wir reduzieren die Menschen nicht zu Kunden und werden auch vehement dafür kämpfen, daß Qualitätsstandards nicht zu einer Normierung von Menschen führen.

Wir sind stärker denn je überzeugt von der Kraft der Liebe und der aus ihr wachsenden Energie als Erfolgsfaktor einer neuen Unternehmenskultur: Mehr Engagement durch mehr Vertrauen, mehr Motivation durch mehr Beteiligung und mehr Qualität durch mehr Menschlichkeit.

Die Qualitätsleitlinien sind von Mitarbeitern verschiedener Häuser ganz im Sinne der Strategie „Mobilisierung aller Kräfte“ erarbeitet worden. Sie sind uns allen Orientierung und Richtschnur in der alltäglichen Arbeit.

*„Ankommen bedeutet nicht alles: Der Weg ist schon ein Teil des Ziels“.
Wollen wir diesen Weg gemeinsam gehen?*



Franz J. Stoffer

Geschäftsführung, Köln, im August 2000

Unser Auftrag

Menschen begleiten
mit Kompetenz und
Nächstenliebe



Unser Auftrag

Die Gründung 1979

Die Caritas-Betriebsführungs- und Trägergesellschaft mbH -CBT-, Köln, ist eine freigemeinnützige, katholische Trägerorganisation von Häusern und Diensten für alte Menschen, Menschen mit einer geistigen Behinderung sowie kurbedürftige Frauen mit ihren Kindern. Die CBT ist als erstes katholisches Unternehmen in Deutschland mit diesem Aufgaben- und Organisationsprofil zum 1. Januar 1979 vom Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V. gegründet worden. Seit 1982 ist das Erzbistum Köln Mitgesellschafter.

Unsere **Ausrichtung**

Im Zeichen des Kreuzes begleiten

Wir orientieren uns als katholisches Unternehmen an den Maßstäben des Evangeliums. Dies gilt für alle Dienstleistungen unserer Unternehmensbereiche, für den Umgang mit Bewohnern und Gästen als unseren „Kunden“ sowie für den Umgang mit den Mitarbeitern.



Unser Weg ist der Mensch. Dies drücken wir auch in unserem Unternehmenslogo aus: Dem Zeichen für einen Menschen und ein Kreuz. In diesem Bewußtsein möchten wir unsere tägliche Arbeit gestalten, den Menschen

im Zeichen des Kreuzes christlich zu begleiten und soweit es in unseren Kräften steht, auch zu tragen.

Der Mensch im Mittelpunkt

Bewohner und Gäste stehen im Mittelpunkt unseres Denkens und Handelns. Sie sind unsere Partner, wie auch Angehörige, Geschäftsfreunde und die Öffentlichkeit. Unser Anspruch ist es, durch Qualität und Leistungsfähigkeit unserer Dienste zu überzeugen.

Unser Auftrag

Unsere Mitarbeiter stellen unser kostbarstes Vermögen dar. Dabei ist uns auch eine gute Zusammenarbeit von hauptberuflichen und ehrenamtlichen Mitarbeitern wichtig. Wir bauen auf die Fach- und Sozialkompetenz unserer Mitarbeiter, ihre Menschlichkeit, ihre Motivation, ihren Einsatz und auf ihre Bejahung des kirchlichen Dienstes. Unsere Führungskräfte sind die ersten 'Dienstleister' im Unternehmen.

Die Mitarbeiter

Unsere Kultur

Gemeinsam schaffen wir eine Umgebung, in der Vertrauen gedeihen kann. Offenheit und Respekt füreinander prägen unseren Umgang miteinander.

*Unser Anspruch
an uns selbst*

Wir kennen unsere Ziele, Aufgaben und Kompetenzen, nutzen Informationssysteme und Controlling-Instrumente. Wir achten auf Übereinstimmung von Wort und Tat.

Mit Teamarbeit überwinden wir hierarchische und bürokratische Hindernisse und gewinnen mehr Energie für die kundenorientierte Arbeit.

Neuen Ideen und Veränderungen stehen wir offen und aufgeschlossen gegenüber. Wir verstehen die Weiterentwicklung des Unternehmens als Chance und ständige Herausforderung. Wir schaffen Freiräume für die berufliche und persönliche Entfaltung unserer Mitarbeiter, fördern zielgerichtete Fort- und Weiterbildung. Selbstverantwortlich handelnde Mitarbeiter können nicht immer alles richtig machen. Wir sehen in Fehlern auch eine Chance zur Weiterentwicklung und Innovation.

Innovativ



Unser Auftrag

Angebote für seelsorgliche Begleitung und spirituelles Leben helfen, uns auf die Basis caritativen Handelns zu besinnen sowie tiefe Erfahrungen zu machen und Kraft für das Tun und die Dienstgemeinschaft zu finden.

Unser Weg

Miteinander Wir schaffen mit einer lebendigen Diskussion des Leitbildes eine stärkere Identifikation mit dem Unternehmen und Motivation für seine Weiterentwicklung.



Wir konzentrieren uns auf die Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität unserer Dienstleistungen. Jeder fühlt sich für die Qualität seiner Arbeitsergebnisse verantwortlich.

Auf dem Weg sein Wir wissen sehr wohl, daß wir auch Schwächen haben, und dies entmutigt uns nicht. Wir prüfen kontinuierlich die Erfüllung der Anforderungen und führen notwendige Korrekturen durch.

Auch unter sich wandelnden gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Bedingungen versuchen wir, unserem Unternehmensauftrag qualitätsorientiert und kostenbewußt treu zu bleiben.

Wir bauen Hierarchien weiter ab, beseitigen Hindernisse und beteiligen unsere Mitarbeiter an den Entscheidungsprozessen.

Soziale Verantwortung Uns ist unsere Mitverantwortung zur Bewahrung der Schöpfung bewußt. Wir achten auf den Einsatz umweltverträglicher Materialien, energie- und rohstoffsparender Techniken und Möglichkeiten der Wiederverwertung.

Unsere Dienstleistungen

Im Mittelpunkt
der Mensch



Unsere Dienstleistungen

Unser Menschenbild

Die Würde des Menschen

Jeder Mensch ist einmalig als Person und besitzt eine ihm von Gott gegebene unverfügbare Würde.

Daher achten wir in allen unseren Diensten und Tätigkeiten die Würde des Menschen und treten für seine Rechte ein: Der alte, behinderte und kurbedürftige Mensch darf so sein, wie er ist: Er bleibt vollkommen Mensch. Seine Würde ist unantastbar.

Respektvoll

Wir respektieren und akzeptieren jeden Menschen mit seinen biographischen, sozialen, gesellschaftlichen, kulturellen und religiösen Hintergründen.

Unsere Begleitung, Unterstützung, Pflege und unsere leistbaren Dienste sind an den individuellen Wünschen und Bedürfnissen des einzelnen Menschen orientiert.

Ganzheitlich

Sorge für den ganzen Menschen umfaßt auch die Sorge

für den Menschen als Glaubenden. Dazu gehört, seinen religiösen Glauben wie auch seine Zweifel zu achten, als Begleiter des Menschen dazusein, auf seinen Wunsch hin Verbindung zu seinen Seelsorgern zu knüpfen, diakonisches Handeln zuzulassen und zu unterstützen, aber auch seine individuelle Entscheidungsfreiheit zu respektieren.



Leben ist unteilbar. Auch in ihrem Sterben begleiten wir Menschen.

Leben ist unteilbar. Auch in ihrem Sterben begleiten wir Menschen.

In der Arbeitshilfe "In Geborgenheit leben und sterben - Sterbebegleitung in der CBT -" haben wir dies ausführlich formuliert.

Unsere Dienstleistungen

Unsere Sprache

Unsere Sprache ist der Spiegel unseres Denkens, und das Denken wird von unseren Sprachgewohnheiten geformt.

*Die Achtung auch
im Wort ausdrücken*

Wir bemühen uns deshalb, die Grundsätze unserer fachlichen Arbeit auch in unseren Sprachgewohnheiten umzusetzen. So verdeutlichen wir, daß unsere Häuser Wohnhäuser sind, in denen Menschen leben - auf Zeit oder mit festem Wohnsitz.



Der Sprachgebrauch aus dem Krankenhausalltag ist hier nicht angebracht. Auch im "Verwaltungsdeutsch" gibt es Ausdrücke, die den Zielen unserer Arbeit nicht gerecht werden. Auf diskriminierende Formulierungen der Alltagssprache machen wir uns gegenseitig aufmerksam und bemühen uns, sie angemessen zu ersetzen.

Die angeführten Beispiele sind eine Auswahl aus dem Bereich der Altenhilfe und Behindertenhilfe. Diese Auswahl ist nicht starr. Sie muß lebendig gehalten, aktualisiert und angepaßt werden.

Unsere Dienstleistungen

Vielfach üblicher Sprachgebrauch:	Unser Sprachgebrauch:
Insasse, Patient, Pflegefall, Dringlichkeitsfall, Zuschlagsfall, Inkontinenzfall, Sterbefall, Import, Export usw.	Damen und Herren, Bewohner
Anrede mit "Du", Anrede mit Vornamen	Anrede mit "Sie"
geronto-psychiatrischer Fall, Verwirrte, Gerontos, Irre	psychisch veränderte Bewohner
Visite	Hausbesuch
Abgang	Tod, verstorbener Bewohner
Verweildauer	Wohndauer (für die Statistik), Aufenthaltsdauer
Lätzchen anziehen	Serviette umlegen
füttern	Essen anreichen
Versorgung	Begleitung, Unterstützung, Hilfestellung
Windeln	Jeweilige Produktbezeichnung
Anstalt, Einrichtung, Heim	Wohnhaus, Haus, Altenheim, Kurhaus
Heimaufnahme, Unterbringung	Einzug
Verlegung, Umlegung	Umzug
Entlassung	Auszug
Pforte, Anmeldung	Rezeption
Speisesaal	Restaurant, Hausrestaurant
Helfer	ehrenamtliche Mitarbeiter
Schwesternzimmer	Dienstzimmer
Schwester XY, Pfleger XY	Frau XY, Herr XY
Pflegedienst	Begleitetes Wohnen
Pflegedienstleitung	Hausbereichsleitung Begleitetes Wohnen
Stationsleitung	Gruppenleitung
Station, Pflegebereich, Pflegeabteilung	Etage, Gruppe, Ebene
Bauteil	Wohngruppe / Kurgruppe, Etage
Pflegezimmer, Pflegeeinheit, Platz	Wohnung, Appartement, Zimmer, Wohnraum
Stationsbad, Pflegebad, Naßzelle	Bad, Badezimmer
Taschengeld	Barbetrag

Unsere Dienstleistungen

Unsere fachliche Arbeit

Die Gestaltung des Wohn- und Lebensraumes in unseren Häusern wird von den Wünschen und Bedürfnissen der Bewohner und Gäste sowie den Möglichkeiten des Trägers und der Mitarbeiter geprägt. Wir bemühen uns um die Einbindung in das soziale Umfeld und fördern dies durch Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit, die Öffnung des Hauses, die Zusammenarbeit mit Angehörigen, ehrenamtlichen Diensten, dem Beirat und anderen Gremien.

Offene Häuser

Bauliche Voraussetzungen

Unsere Häuser unterscheiden sich voneinander in der inhaltlichen Ausrichtung, Architektur, Entstehungszeit, Größe, örtlicher und landschaftlicher Umgebung. Doch trotz aller Unterschiede sind die Ziele und Leitlinien unseres Unternehmens für alle verbindlich. Die baulichen Voraussetzungen zur Umsetzung rüsten wir gegebenenfalls nach. Durch eine angemessene Ausstattung schaffen wir die Voraussetzung für den hohen Wohnwert in unseren Häusern, die jeweils individuell eingerichtet und doch durch ihre besondere Gestaltung als CBT-Häuser erkennbar sind. Wir wählen Materialien aus, die ansprechend in Form, Farbe und Oberfläche sind, eine Atmosphäre von Freundlichkeit und Geborgenheit vermitteln und umweltverträglich sind.

Gemeinsame Konzeption



Alle Häuser bieten die räumlichen Voraussetzungen, die einmal bezogene Wohnung, das Appartement oder das Zimmer zu behalten, unabhängig von einer sich verändern-

Integration

Unsere Dienstleistungen

den Hilfs- und Pflegebedürftigkeit. Wir führen keine geschlossenen Bereiche für psychisch veränderte Bewohner.

Wir geben den Menschen den Raum, damit sie so lange wie möglich ein Leben in Selbständigkeit unter Wahrung des individuellen Lebensstils und Lebensrhythmus führen können. Der Alltag wird von den Bewohnern selbst gestaltet.

In jedem Haus sind alle notwendigen pflegerischen und behindertengerechten Einrichtungen vorhanden. Auf diese Weise haben wir die sonst noch häufig vorzufindende baulich-räumliche Trennung von Wohn- und Pflegebereich aufgehoben. Die Bewohner erfahren die notwendigen Hilfen dort, wo sie wohnen. Ein Umzug ist in der Regel nicht erforderlich, es sei denn, ein Bewohner äußert diesen Wunsch ausdrücklich.

Das Wohnen begleiten

Die Wohnkonzeption umschließt auch die Architektur und Innenausstattung. Wohldurchdachte Gestaltungskonzepte tragen zur selbständigen Orientierung neuer Bewohner, psychisch veränderter Bewohner, der Gäste im Vorübergehenden Wohnen, der Kurgäste oder der Besucher bei.

Privater **Wohnraum**

Raum für Privatsphäre

Zur Wahrung der Privatheit und Individualität der Bewohner und Gäste versuchen wir - und das gilt für alle Unternehmensbereiche - vorrangig Einzelappartements anzubieten.

Der Anspruch auf Privatheit behält auch seine Gültigkeit, wenn zwei fremde Personen sich ein Einraum-Appartement teilen müssen. So achten wir bei der Gestaltung dieser Räume darauf, daß jeder einen eindeutig ihm zustehenden und seiner Verfügung unterliegenden Wohnbereich

Unsere Dienstleistungen

erhält. Probleme und Lösungsansätze werden aus verschiedenen Blickpunkten in der Arbeitshilfe "Zusammenleben mit einem fremden Menschen - Wohnen im 1-Raum-Appartement" diskutiert.

Um unseren Bewohnern eine weitgehende Kontinuität des bisherigen Lebensstils zu ermöglichen, soll jeder seinen persönlichen Wohnraum mit eigenen Möbeln und persönlichen Dingen gestalten.

Zusätzlich zu ihrem privaten Wohnraum stehen den Bewohnern und Gästen zahlreiche Räume zur Begegnung und zur Teilnahme an den Angeboten des Hauses zur Verfügung. Hierdurch besteht genügend Raum für eine selbstverantwortete Balance zwischen Gemeinschaft und Privatheit.

*Raum für
Gemeinschaft*

Der Einzug

Auf die Beratung von Interessenten, die Einzugsvorbereitung, den Empfang und die Begleitung in der ersten Zeit legen wir besonderen Wert. Die Arbeitshilfen "Einzug in ein CBT-Wohnhaus" und "Kunden gewinnen mit System" enthalten hierzu Qualitätskriterien. Der innovative besonders kundenfreundliche Heimvertrag der CBT bietet jedem Interessenten hohe Transparenz über Leistungen und Kosten und damit eine wertvolle Entscheidungshilfe.

Von Anfang an

In der Mutter-Kind-Kurhilfe achten wir auf eine zum Angebot des Hauses passende Auswahl der Kurgäste, deren Beratung und Information vor Kurbeginn, ihren Empfang und die Begleitung während der ersten Tage.



Unsere Dienstleistungen

Der Tagesablauf

Flexibel und individuell



Durch flexible Dienstzeiten und Arbeitsabläufe sowie durch flexible Essenszeiten schaffen wir die Voraussetzungen dafür, daß Bewohner und Gäste ihren individuellen Lebensrhythmus so weit wie möglich beibehalten können. Wünsche, Bedürfnisse und Gewohnheiten der Bewohner und Gäste bestimmen weitgehend den Tagesablauf. Daher schränken wir den Freiraum des Einzelnen sowie seine Individualität so wenig wie möglich ein.

Aktivieren und einbeziehen

Mit einem flexiblen Leistungs- und Hilfsangebot erfahren Bewohner und Gäste stets den Grad an Begleitung und Hilfe, den sie tatsächlich benötigen und annehmen wollen. Vor jeder Hilfe steht als erstes die Eigenaktivität, die entsprechend gefördert wird, damit der Einzelne über alle Aspekte seines täglichen Lebens mitentscheiden kann.

Partnerschaftliche Absprachen

Durch die Berufstätigkeit der Bewohner in unseren Häusern für Erwachsene mit einer geistigen Behinderung, der Villa Gauhe, und die Besonderheiten des Kurbetriebes im Haus am Meer - St. Helena - hat der Tagesablauf in diesen Häusern eine eigene Prägung.

Aber auch hier orientiert sich die Gestaltung an den Bedürfnissen und Wünschen der Bewohner bzw. Gäste. Partnerschaftliche Absprachen regeln hausintern das Zusammenleben.

Ziel ist es, einen fachlich und konzeptionell notwendigen Rahmen zu gestalten, dabei den größtmöglichen Freiraum der persönlichen Tagesgestaltung offen zu lassen und gleichzeitig die Freiheit des Anderen zu respektieren.

Unsere Dienstleistungen

Kooperationen

Gute Beziehungen zu Angehörigen und Freunden tragen zum psychischen und physischen Wohlbefinden der Bewohner bei. Daher unterstützen wir entsprechende Kontakte. Die Bewohner können jederzeit Angehörige und Freunde besuchen sowie Besuch empfangen. Darüber hinaus beziehen wir Freunde und Angehörige bei Festen und Veranstaltungen ein. Begegnungen zwischen Mitarbeitern und Angehörigen, z.B. in Form von Gesprächsabenden, unterstützen die Kooperationsbereitschaft auf beiden Seiten.

Im Gespräch sein

In allen Häusern gilt, daß der Bewohner bzw. der Gast darüber entscheidet, zu wem er wann und wie lange Kontakt unterhält. Hausinterne Regelungen wägen im Einzelfall den Schutz von Interessen anderer Bewohner oder Gäste ab und können insbesondere im Mutter-Kind-Kurhaus Einschränkungen für Besucher festlegen.

Um die Häuser in die jeweilige katholische und evangelische Pfarrgemeinde einzubinden, haben wir für jedes Haus einen Beirat gegründet. Zu den wesentlichen Aufgaben des Beirates gehört es, die sozialen Kontakte der Bewohner anzuregen, persönliche Dienste zu leisten, die seelsorgliche Begleitung der Bewohner und Mitarbeiter zu stärken sowie die ehrenamtlichen Dienste zu fördern und zu begleiten.

Einbindung ins Umfeld

Wir unterstützen und fördern in jedem Haus, in dem alte oder behinderte Menschen leben, die Wahl eines Heimbeirates, der die Interessen der Bewohner im partnerschaftlichen Zusammenwirken mit dem Träger CBT und der Leitung vertritt. Er wird bei Anregungen und Anliegen der Bewohner tätig, fördert die Integration neuer Bewohner in die Hausgemeinschaft, wird über Angelegenheiten des Hauses informiert und wirkt bei den im Heimgesetz veranker-

Heimbeirat

Unsere Dienstleistungen

ten Entscheidungen des Trägers mit. Die Heimbeiratsmitglieder erhalten unsere Unterstützung für ihre Arbeit. Die Geschäftsführung lädt alle Heimbeiratsvorsitzenden regelmäßig zu einem Meinungs- und Informationsaustausch ein.

Ein offenes Haus

Unsere Häuser sind offen für die Zusammenarbeit mit Einzelpersonen, Gruppen oder Institutionen aus dem sozialen Umfeld. Eine Beteiligung an der Alltagsgestaltung, etwa durch Besuchsdienste oder andere ehrenamtliche Tätigkeiten, fördern wir bewußt. Auf diese Weise werden sowohl Bewohner und Gäste als auch Mitarbeiter durch zusätzliche Angebote und neue Kontakte bereichert.

Ehrenamtliche Mitarbeiter

Unsere ehrenamtlichen Mitarbeiter haben ein Recht auf Anleitung, angemessene, zeitnahe Information, Austausch, Beratung und Fortbildung. Wir stehen ihnen als feste Ansprechpartner zur Verfügung. Die Art ihres Einsatzes, der



Zeitumfang, die Vernetzung und andere Rahmenbedingungen ihrer ehrenamtlichen Arbeit werden abgesprochen und transparent gemacht. Entsprechende CBT-interne Fortbildungsangebote und Angebote der seelsorgerischen Begleitung stehen ihnen offen. Die Erstattung ihrer Auslagen und der versicherungsrechtliche Schutz sind selbstverständlich. In der Konzeption "Ehrenamt - Ehrensache" sind die entsprechenden Leitlinien formuliert.

Unsere Dienstleistungen

Unsere Begleitung **alter Menschen**



Die Bedeutung **der Wohnung**

Jeder Mensch, der seine frühere Wohnung aufgelöst hat und in ein CBT-Haus einzieht, nimmt neue Wohnung und zwar unabhängig davon, ob es sich nach den gesetzlichen Bestimmungen um eine Altenwohnung, ein Altenwohnheim, Wohnen mit Service, ein Altenheim oder ein Altenpflegeheim handelt. Jeder Mensch braucht eine Wohnung, ob alt oder jung, gesund oder krank, ob behindert, psychisch verändert oder schwer pflegebedürftig.

Daher sind unsere Häuser wohnlich gestaltet. 'Wohnen und Pflegen' verstehen wir als Einheit. Alle erforderlichen pflegerischen, hauswirtschaftlichen, kommunikativen, beratenden, kulturellen, geistigen, religiösen Angebote und Maßnahmen dienen der Beibehaltung und Förderung von Selbständigkeit, Unabhängigkeit und individueller Lebensgestaltung.

Jeder, ob als Mieter oder Bewohner, behält nach Möglichkeit seinen persönlich gestalteten Lebens- und Wohnraum. Im „Wohnen mit Service“ bieten wir eigene Dienstleistungen

*Persönlich
gestalteter Raum*

Unsere Dienstleistungen

gen an, vermitteln zusätzliche Dienste und beraten Mieter, die für die eigene Haushalts- und Lebensführung Unterstützung suchen. Ein Umzug in ein Wohnhaus, in dem stationär eine umfassende Versorgung angeboten wird, ist nur nötig, wenn ein solcher Wechsel ausdrücklich im Interesse des Mieters liegt.

CBT-Begleitungskonzept

Diese Form der Unterstützung beschreiben wir in unserem „Begleitungskonzept“. Es verdeutlicht, daß wir als Partner der Bewohner durch unsere Hilfe, Unterstützung und Pflege das Wohnen dort begleiten, wo es erforderlich ist. Gerade unsere Begleitung psychisch veränderter Menschen zeichnet sich aus durch menschliche Begegnung und Zuwendung, Förderung und Ermutigung zur Selbsthilfe.

So richten wir unsere Pflegehandlungen situativ und personal an den jeweils aktuellen Fähigkeiten des Bewohners



aus. Denn wir wissen, daß jeder Mensch seinen eigenen Weg des Alterns und Sterbens geht und dabei das Maß und die Art der Begleitung erhalten möchte, die seiner Biographie und seiner Lebenskultur entsprechen.

Wir fördern soziale Beziehungen, die das Erleben von Vertrautheit und Nähe ermöglichen. Wir schaffen für die Bewohner Wohnlichkeit und respektieren ihre Wohnstätte.

Planung als Hilfsmittel

Pflegeplanung ist für uns ein Hilfsmittel zum Erhalt und zur Förderung von Ressourcen. Sie bezieht alle 15 Lebensaktivitäten gleichwertig ein. Pflege ist ein prozeßhaftes Geschehen. Pflegeplanung beginnt so am Tag des Einzugs.

Unsere Dienstleistungen

Dennoch bleibt diese Pflege offen für Abweichungen. Sie ist lediglich eine Orientierungsgröße, kein Ablaufplan. Für das, was wir tatsächlich tun, ist nicht der Plan, sondern die Interaktion und die Kommunikation mit dem Bewohner entscheidend. Wir führen die Pflegehandlungen nicht schematisch und routinemäßig aus, sondern stimmen Umfang, Dauer und Art auf die jeweilige Individualität und aktuelle Befindlichkeit des alten Menschen ab.

Wir empfinden eigene Aktivitäten des Bewohners, auch wenn sie die Pflegehandlungen erschweren, nicht als Störungen, die den geplanten Ablauf durcheinanderbringen. Wir stehen zu dieser Form des Arbeitens und haben kein schlechtes Gewissen, wenn unsere pflegerische Arbeit nicht so zielgerichtet und geplant abläuft, wie dies vielleicht von außen erwartet wird.



Den Menschen annehmen



Wir setzen an die Stelle von Formalisierung, Standardisierung und Technokratie das Instrument der Qualifizierung zu selbständigem Handeln, weil es um Menschen geht. Unser Arbeitshandeln enthält so anspruchsvolle Anforderungen an die persönliche Arbeitsautonomie, das Wahrnehmungsvermögen, die sozialen Fähigkeiten und die Selbstorganisation der Mitarbeiter.

Sich zuwenden

Unsere Hilfe wird dann zu einer wahrhaft christlichen Begleitung, wenn wir bereit sind, uns dem alten Menschen zuzuwenden, ihn

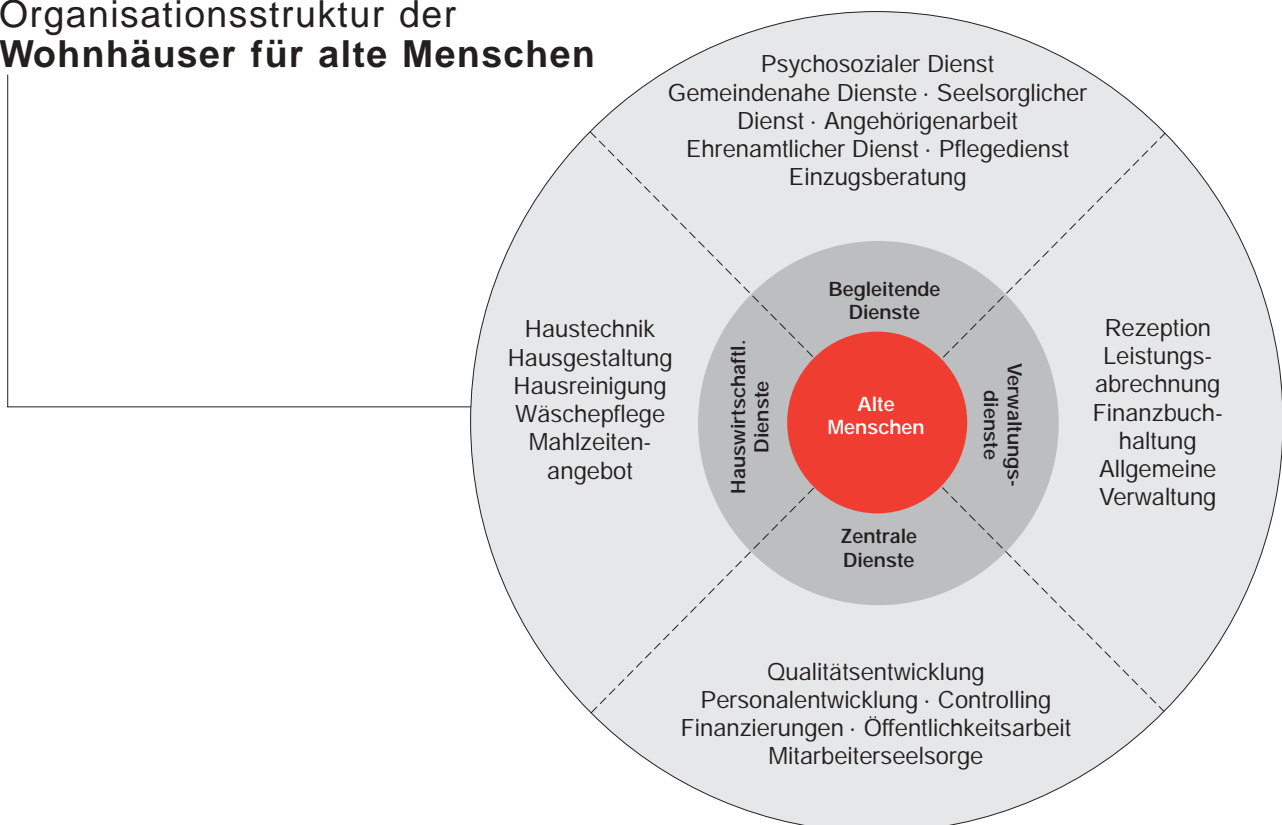


Unsere Dienstleistungen

auch anzunehmen mit seinen Gefühlen der Hilflosigkeit oder Angst, mit seinem Leiden und ihn zu begleiten bis hin zu einem menschenwürdigen Sterben.

Im Gleichnis vom Barmherzigen Samariter (Lk 10, 25 - 37) sind die wichtigsten Elemente dieser Begleitung zu erkennen: Begegnung, Hinwendung, Mittragen und Loslassen. Dies erfordert von uns als Partner und Begleiter des alten Menschen Einfühlungsvermögen, liebevolles, sensibles und fachkompetentes Handeln und Interesse an der Person und Lebensgeschichte des Bewohners.

Organisationsstruktur der Wohnhäuser für alte Menschen



Unsere Dienstleistungen

Unsere Begleitung erwachsener Menschen mit geistiger Behinderung



Ein Recht auf **persönliche Rechte**

Erwachsene mit einer geistigen Behinderung haben gleiche Lebensbedürfnisse wie alle Menschen, daher sind für sie normale Lebensbedingungen zu schaffen.

Hierzu gehört das Recht auf einen möglichst normalen Alltag in einer Wohnung, die nicht Heim sondern Heimat ist. Überschaubare Gruppengrößen und bauliche Rahmenbedingungen lassen Raum für das Bedürfnis nach Rückzug in die unbeobachtete Privatsphäre sowie das Bedürfnis nach Kontakt und Begegnung.

Mit und für die Bewohner wird ein Zuhause gestaltet, das Schutzraum ist und Geborgenheit bietet, aber auch Brücken nach außen bildet.

Unter Normalisierung verstehen wir die Bemühungen, die Lebensbedingungen für Menschen mit Behinderungen zu verbessern, so daß sie so weit wie möglich den Lebensbedingungen nichtbehinderter Menschen gleichen.

Unser Ziel ist es dabei auch, an einer Aufwertung der sozialen Rolle von behinderten Menschen in der Gesellschaft mitzuarbeiten.

*Normalisierung und
Integration*

Unsere Dienstleistungen

Wir konkretisieren unser Konzept durch folgende Kriterien:

- normaler Tagesablauf
- Trennung von Arbeit - Freizeit - Wohnen
- normaler Jahresablauf
- normaler Lebensablauf
- Respektierung von Bedürfnissen
- angemessener Kontakt zwischen den Geschlechtern
- normaler wirtschaftlicher Standard.

Für jeden Menschen ist die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben und das Erleben, integriert zu sein, von elementarer Bedeutung. Integration ist dann vollzogen, wenn Menschen mit Behinderungen dieselben Wahlmöglichkeiten in allen Lebensbereichen, entsprechend ihren Wünschen und Möglichkeiten, erhalten wie Menschen ohne Behinderung.

Normalisierung und Integration bedürfen der gesellschaftlichen Akzeptanz und des Angenommenseins in allen Facetten, die Menschen mit Behinderungen zeigen können. Durch die Öffnung unserer Wohnhäuser und die Darstellung unserer Arbeit leisten wir hierzu einen Beitrag.

Selbständigkeit fördern

Wohnen in den CBT-Wohnhäusern der Villa Gauhe bedeutet Hinführung zur Selbständigkeit. Jeder Bewohner erhält die Unterstützung und Begleitung, die entsprechend der individuellen Behinderung notwendig ist. Je größer das Zutrauen der Mitarbeiter in die Fähigkeit des einzelnen Bewohners ist, desto stärker wird das Selbstbewusstsein. Die assistierende Begleitung durch die Mitarbeiter eröffnet den Entfaltungsraum für die Bedürfnisse und Interessen der Bewohner.

Selbstbestimmung

Menschen mit Behinderungen suchen Begleiter, die Entscheidungsprozesse soweit wie möglich bei ihnen lassen, sie unterstützen, Alternativen aufzeigen und Handlungskonsequenzen sichtbar machen und so das Selbstwertgefühl der Bewohner stärken.

Unsere Dienstleistungen

Unsere Wohnhäuser sind ein Zuhause für die hier lebenden Menschen. Wir beziehen sie in alle sie berührenden Fragen der Gestaltung des Gruppenalltags, des persönlichen Lebensraumes, der Organisation des Haushaltes, der Freizeit usw. ein. Diese Grundhaltung ist uns selbstverständlich, da wir die hier lebenden Menschen als autonome und individuelle Personen begreifen.

Mitgestaltung

Wir ermöglichen die Teilnahme am gesellschaftlichen und religiösen Leben. Dabei sehen wir die Fähigkeiten und Interessen der Bewohner, gehen auf sie ein, und jeder erhält - so wie er ist - seinen Platz im alltäglichen Leben und Arbeiten mit Rechten und Pflichten. Wir geben Anregungen zu einer sinnvollen Freizeitgestaltung und unterstützen ausdrücklich die Teilnahme an vielfältigen Angeboten zu Wochenendfahrten, Kursen, Urlaubsangeboten oder anderen Aktivitäten.

Beteiligung am öffentlichen Leben

Das Angebot des Vorübergehenden Wohnens ist fester Bestandteil unserer Arbeit zur Entlastung der Familien. Wir verstehen es auch als eine Möglichkeit, Kontakt zu den Hausgruppen aufzunehmen, Wohnen in der Villa Gauhe zu erleben und über diesen Weg auch gemeindenahes Wohnen zu fördern.

Vorübergehendes Wohnen



Gemeindenahes Wohnen ist Teil unseres Konzeptes. Die Kooperation und der Austausch zu den kommunalen und kirchlichen Gemeinden ist uns daher ein wichtiges Anliegen.

Gemeindenahes Wohnen

Wir fördern die Integration in das Wohn- und Arbeitsumfeld der Bewohner durch die Besorgungen und Bewältigung des Alltags, Teilnahme an Festen, Aktionen der Öffentlichkeitsarbeit, den Beirat, die Arbeit der ehrenamtli-

Unsere Dienstleistungen

chen Dienste und durch eine intensive und strukturierte Angehörigenarbeit.

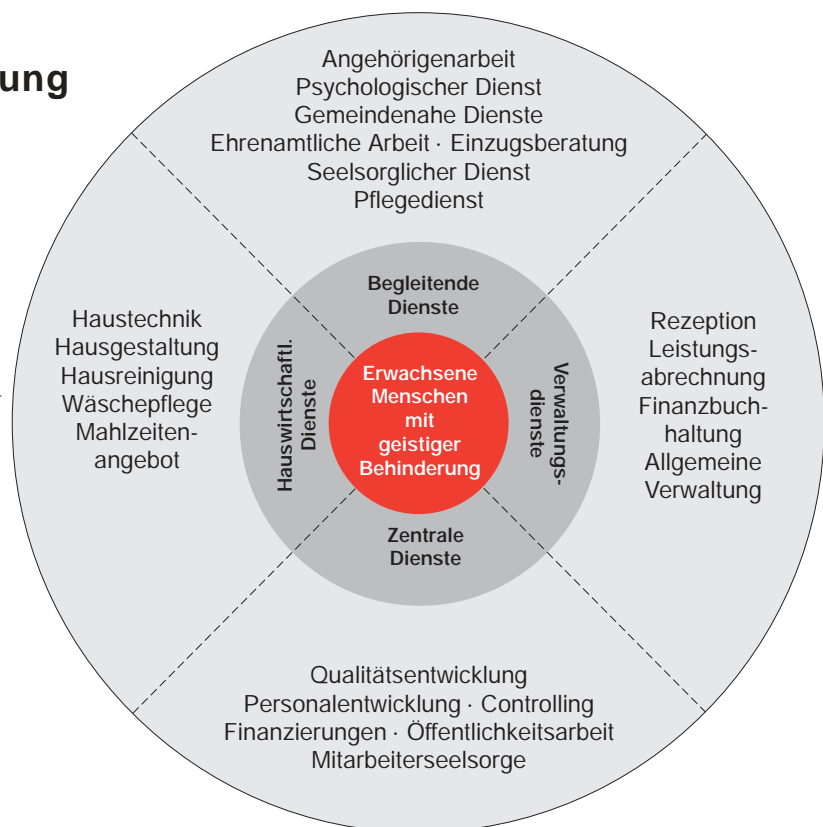
Gemeinsam mit Bezugspersonen und Arbeitgebern

Eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit Familienangehörigen oder Betreuern, aber auch den Werkstätten, in denen die Bewohner arbeiten, ist selbstverständlich. Sie erleichtert einen weiteren Schritt in die mögliche Selbständigkeit.

Offen für neue Herausforderungen

Wir sind offen für eine Differenzierung oder Erweiterung des bisherigen Wohnangebotes, um noch individueller auf die Bedürfnisse von Menschen mit geistiger Behinderung nach Selbständigkeit und Selbstbestimmung einzugehen und ihre Entwicklung zu fördern. Für unsere alt und älter werdenden Bewohner wollen wir mit einem Erweiterungsbau eine sinnvolle Lebensform und einen bleibenden Ort zum Leben schaffen.

Organisationsstruktur der Wohnhäuser für Menschen mit Behinderung



Unsere Dienstleistungen

Unsere Begleitung kurbedürftiger Mütter mit ihren Kindern



Im Verbund des **Müttergenesungswerkes**

Wir haben uns in diesem Unternehmensbereich der Katholischen Arbeitsgemeinschaft für Müttergenesung e.V. (KAG) und damit dem Deutschen Müttergenesungswerk (MGW) angeschlossen.

Wir verpflichten uns dem frauenspezifischen Ansatz und der Einhaltung der therapeutischen Kette von Kurvorbereitung, Kur und Kurnachbereitung. Dies geschieht in Zusammenarbeit mit den katholischen Beratungs- und Vermittlungsstellen, bei denen die Kurgäste ihren Kurantrag gestellt haben.

Die kurenden Frauen sind in ihrer Lebenswirklichkeit zu Hause hohen psychischen und sozialen Belastungen ausgesetzt, die gleichermaßen die Lebensbedingungen der Kinder erschweren.

Daher fühlen wir uns der Definition der Weltgesundheitsorganisation (WHO) verpflichtet: Gesundheit wird ganzheitlich als „körperliches, seelisches und soziales Wohlbefinden“ verstanden.

Die Kuraufenthalte im CBT-Haus am Meer - St. Helena - helfen, diesen Sinnzusammenhang deutlicher zu erken-

*Gesundheit
ganzheitlich fördern*

Unsere Dienstleistungen

nen und die in der Kur gewonnenen Erfahrungen in den Alltag zu integrieren. Eine gute Koordination und partnerschaftliche Zusammenarbeit aller Arbeitsbereiche des Hauses unterstützt dieses Ziel, und fördert den Heilungs- und Gesundungsprozeß der Kurgäste.

Rahmentherapieplan

Mütter und Kinder sind gleichermaßen Kurgäste im Haus und werden individuell begleitet und gefördert.

Allgemein verpflichtende Elemente und individuell verbindliche Vereinbarungen aus den Bereichen Medizinische Begleitung, physiotherapeutische Anwendung, pädagogische Dienste und psycho-soziale Beratung bilden den therapeutischen Rahmen.

Er wird ergänzt durch eine ausgewogene Ernährung, individuelle Ernährungsberatung, sportliche Betätigung und die



Auseinandersetzung mit Gesundheitsthemen.

Vielfältige offene Angebote aus dem kreativen, musischen oder geselligen Bereich tragen zum Erreichen des individuellen Kurzzieles bei, indem sie die Kurgäste darin unterstützen, neue Fähigkeiten zu entdecken, das Selbstwertgefühl zu stärken und die Freude am Leben in den Vordergrund treten zu lassen.

Auch der Erfahrungsaustausch unter den Gästen vermittelt neue Ansätze zur Veränderung der Lebenssituation.

Unsere Dienstleistungen

Wir nehmen die Kurgäste in ihrer Eigenverantwortung und in ihrer Verantwortung für die Gemeinschaft ernst und beteiligen sie angemessen. Die Frauen werden in ihre Kurplanung und die ihrer Kinder aktiv und partnerschaftlich einbezogen.

Die Teilnahme von Kindern oder Frauen mit einer körperlichen oder geistigen Behinderung an einer Kurmaßnahme wird begrüßt.



Eigenverantwortung bleibt



Eine wichtige Rahmenbedingung für das Gelingen der Kur ist das Wohlfühlen in einer wohnlichen, entspannenden Atmosphäre, die die Ablösung vom Alltag unterstützt. Anregungen zur Freizeitgestaltung und Möglichkeiten der Begegnung sind durch die baulichen Voraussetzungen ebenso gegeben wie die Möglichkeiten des Rückzugs und der Privatsphäre für Mutter und Kind im eigenen Appartement mit jeweils eigenen Zimmern.

Ein Rahmen zur Erholung

Auch die getrennten Mahlzeiten unterstützen die Erholung, da gerade die Essenssituation sowohl für viele Mütter als auch für die Kinder häufig ein erheblicher Streßfaktor ist.

Wir bieten Angebote zur Lebensorientierung, Sinnfindung und der Auseinandersetzung mit religiösen Fragen an. Die Frauen erleben Kirche in einem anderen Kontext als in den

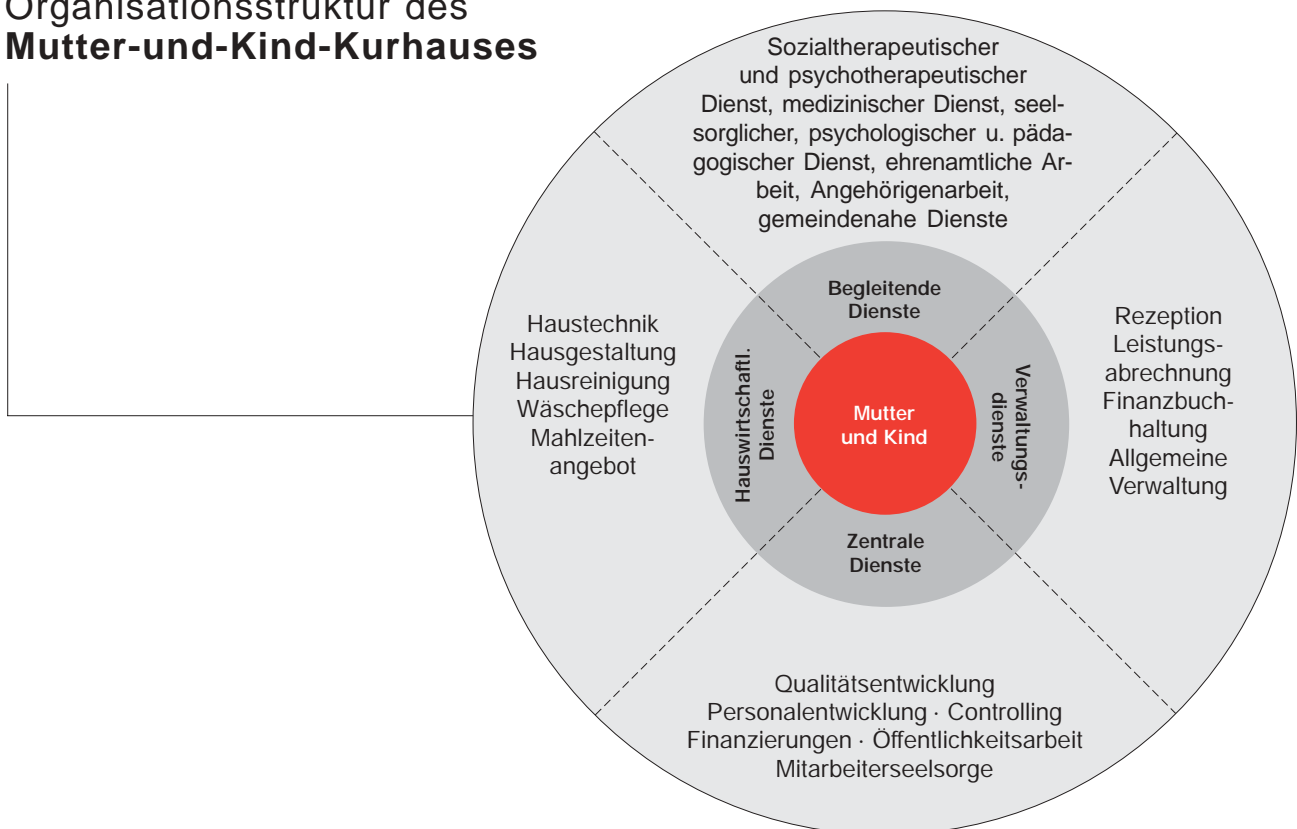
Angebote zur Lebensorientierung



Unsere Dienstleistungen

Gemeinden zu Hause und finden so neue Zugänge. Die Grenzen, die Frauen für sich oder ihre Kinder dabei ziehen, beachten wir hier genauso verantwortlich wie bei Angeboten der psychologischen Beratung und der sozialtherapeutischen Arbeit.

Organisationsstruktur des Mutter-und-Kind-Kurhauses



Unser **Dienst**

Miteinander

füreinander



Unser Dienst

Unsere Dienstgemeinschaft

Teil der Caritas Wir begreifen unsere Tätigkeit als Teil kirchlicher Sozialarbeit, als Teil der Caritas.

Im Mittelpunkt steht der Mensch, denn er ist das Ziel aller Wege Gottes. So ist auch der Weg der CBT der Mensch, als Bewohner, Gast, Mitarbeiter oder Geschäftspartner.

Für das Gelingen der Begleitung von Menschen sind Träger und Mitarbeiter in kirchlicher Dienstgemeinschaft gemeinsam verantwortlich.

Den Geist spürbar machen Welcher Geist in unserem Unternehmen und in den einzelnen Häusern herrscht, kann unmittelbar wahrgenommen werden. Denn der Geist des Evangeliums manifestiert sich nicht in Worten, sondern im alltäglichen Verhalten: Wir bemühen uns um Nächstenliebe, Wohlwollen, Aufmerksamkeit, Geduld, Bereitschaft zur Versöhnung, Freiheit und Selbstbestimmung, Ermutigung, Aufrichtigkeit und Bereitschaft zum Frieden, aber auch um Konsequenz und Glaubwürdigkeit.

Atmosphäre schaffen Befähigt zum Dienst in der CBT ist jeder Mitarbeiter, der bereit ist, sich in seinem Umgang mit Bewohnern, Gästen, Angehörigen, Besuchern, Geschäftspartnern, Kollegen und Vorgesetzten diesem Geist zu öffnen, diese Atmosphäre zu schaffen und mitzutragen.



Führungsverantwortung in unserem Unternehmen übernehmen kann nur, wer die Befähigung eines jeden Mitarbeiters auf diesem Hintergrund achtet. Er muß es verstehen, Bedingungen zu schaffen, unter denen

Unser Dienst

auch unterschiedliche Begabungen und Fähigkeiten zur Erfüllung der Ziele und Aufgaben zusammenwirken.

Jeder Mitarbeiter soll sich angenommen wissen - als Person und durch Anerkennung seiner Arbeit. Wir heißen jeden willkommen, so wie er ist.

In unserer Dienstgemeinschaft gehen wir gemeinsam den Weg, unsere Arbeit im christlichen Geist zu erfüllen. Unsere ausländischen Mitarbeiter bereichern mit ihrer Kultur und Religion unsere Arbeit. Es ist selbstverständlich,

daß jeder die Religion unserer Bewohner und Gäste respektiert und achtet.



*Einander
respektieren*

Wir geben den Mitarbeitern die fachliche und organisatorische Unterstützung und auch die notwendige kollegiale, supervisorische oder seelsorgerliche Begleitung, damit jeder den Anforderungen des Dienstes gerecht werden kann.

Wir sind überzeugt, daß jeder Mitarbeiter, der sich auf diese Weise getragen weiß und aus christlichem Engagement seinen Dienst tut, seinen Arbeitsplatz als Ort erlebt, an dem Kirche erfahrbar wird und lebendig ist.

*Mitarbeiter
begleiten*

*So wird Kirche
erfahrbar*

Unsere **Arbeitsbedingungen**

Wir bieten in mehreren Berufsfeldern qualifizierte Ausbildungsplätze und nehmen die verantwortliche und intensive Ausbildung dieser jungen Menschen ernst.

Die CBT bildet aus

Wir geben jedem Mitarbeiter, der bei uns tätig werden will, bereits im Vorfeld ausführliche Informationen über die an ihn gestellten Anforderungen, die Zielvorstellungen und

Transparenz

Unser Dienst

Organisationsvorgaben, unter anderem mit der Broschüre "Neu in der CBT". Sorgfältig wählen wir neue Mitarbeiter aus und arbeiten sie ein.

Gute Arbeitsbedingungen sichern

Gleichzeitig tragen wir für ausreichende Arbeitsmaterialien und Arbeitsräume Sorge, um optimale Voraussetzungen zu schaffen. Jeder Mitarbeiter hat die Pflicht und das Recht, sich fort- und weiterzubilden und ist aufgefordert, an der Weiterentwicklung des Unternehmens mitzuarbeiten. Engagierte und motivierte Mitarbeiter können besser die an sie gestellten Aufgaben im Interesse der Bewohner und Gäste erfüllen.



Neben einer guten Ausbildung, motivierten Mitarbeitern, einer angemessenen gesellschaftlichen Anerkennung des Berufsbildes, modernem Sozialmanagement sowie guten äußeren Arbeitsbedingungen ist für eine optimale Arbeit eine angemessene Stellenbesetzung unerlässlich. Hierfür werden wir uns auch zukünftig nachdrücklich einsetzen.

Unsere **Öffentlichkeitsarbeit**

Glaubwürdigkeit vermitteln und Vertrauen schaffen

Wir schaffen durch intensive und glaubwürdige Öffentlichkeitsarbeit Vertrauen und Akzeptanz für das Unternehmen. Durch die Weiterentwicklung unserer Arbeit und ihrer Darstellung leisten wir einen Beitrag, immer noch bestehende Vorurteile abzubauen und ein realistisches Bild zeitgemäßer kirchlicher Sozialarbeit zu zeichnen.

Kontakte pflegen

Wir pflegen Kontakt zu Angehörigen von Bewohnern, zu Nachbarn im Gemeinwesen, den Beiratsmitgliedern, ehrenamtlichen Mitarbeitern im Haus, Gremien und Institu-

Unser Dienst

tionen der Gemeinden, Vereinen und Verbänden, zu Geschäftspartnern und Kostenträgern. Sie alle verstehen wir als mögliche Multiplikatoren für unsere Arbeit.

Diese weit gefaßte Form der Öffentlichkeitsarbeit dient ebenso wie die klassische Öffentlichkeitsarbeit der Integration unserer Häuser in das Gemeinwesen. Instrumente sind unter anderem eine kontinuierliche Pressearbeit vor Ort, ein „Tag der Offenen Tür“ oder die Zeitschriften „CBT-Journal“ und „CBT-intern“. Das „CBT-Journal“ wird von Bewohnern und Mitarbeitern, „CBT-Intern“ von Mitarbeitern gestaltet. Die Zeitschriften erreichen auch Freunde und Förderer des Unternehmens und eine interessierte breitere Öffentlichkeit. Wir sind offen für neue Wege und die Nutzung moderner, zeitgemäßer Medien und Techniken der Kommunikation.



*Alle Instrumente
nutzen*

Öffentlichkeitsarbeit wird aber nicht nur in ihrer Richtung nach außen gesehen. Die Mitarbeiter des Unternehmens sind seine einflußreichsten Informations- und Werbeträger. Mitarbeiterführung und Mitarbeiterpflege sind daher eng mit den Aufgaben der Öffentlichkeitsarbeit verbunden.

*Öffentlichkeitsarbeit
nach innen*

Unsere **Zusammenarbeit**

Die CBT ist ein Dienstleistungsunternehmen und gleichwohl eine Gemeinschaft von Menschen.

Daher brauchen wir bei unserer Arbeit die ganze Persönlichkeit des Einzelnen. Wir fördern die Fähigkeiten des Mitarbeiters, das was er einzubringen vermag.

Unser Dienst

Mitarbeiter beteiligen

Wir beteiligen unsere Mitarbeiter an den Ziel- und Entscheidungsfindungen, die ihr jeweiliges Arbeitsfeld betreffen. Mit klaren Aufgabenbeschreibungen und durch Delegation von Kompetenzen und Verantwortung ermöglichen und stärken wir eigenverantwortliches Handeln.

Mitarbeiter fördern

Wir fördern unsere Mitarbeiter durch Fort- und Weiterbildung und bieten ihnen Aufstiegschancen innerhalb des Unternehmens an. Frauen und Männern sichern wir die gleichen Möglichkeiten beruflicher Entwicklung zu.

Arbeitszeitmodelle nutzen

Wir nutzen die Möglichkeiten der Teilzeitbeschäftigung und der Flexibilisierung der Arbeitszeit, soweit diese den Zielen des Unternehmens nicht entgegenstehen, damit Mitarbeiter Beruf und Familienaufgaben in Einklang bringen können.

MAV unterstützen



Die Bildung von Mitarbeitervertretungen ist uns wichtig. Ihre Tätigkeit unterstützen und fördern wir.

Gegenseitige Wertschätzung

Zur Erfüllung unserer Aufgaben pflegen wir eine von gegenseitiger Wertschätzung getragene Kommunikationskultur und nutzen die vorhandenen Kommunikationsmöglichkeiten verantwortungsbewußt.

Auch bei Konflikten

Eine Trennung soll die letzte Möglichkeit sein. Wenn sie sich nicht vermeiden läßt, wollen wir auch hier faire und gerechte Regelungen treffen.

Unser Dienst

Unser Ziel ist eine lebendige Unternehmenskultur, die wir mit einigen Leitlinien für das Miteinander schätzen und pflegen wollen: Jeder verpflichtet sich,

Eine lebendige Unternehmensstruktur

- offen und ehrlich zu sein;
- den anderen zu achten und ihm mit Freundlichkeit, Verständnis und Toleranz zu begegnen;
- die eigene Meinung zu vertreten und offen für Kritik zu sein;
- selbst initiativ und verantwortungsbewußt zu sein;
- teamorientiert zu arbeiten und eigene Ideen einzubringen; für eine vertrauensvolle Atmosphäre zu sorgen;
- durch Haltung, Kompetenz und Qualität dafür zu sorgen, daß die CBT im Ansehen wächst.

Für unsere Führungskräfte ist es darüber hinaus selbstverständlich,

Führungsverantwortung

- den Raum für eigenverantwortliches Handeln zu schaffen;
- Leistungen anzuerkennen;
- gezielt und rechtzeitig zu informieren;
- durch eigenes Verhalten Zeichen zu setzen;
- durch Taten und nicht nur durch Worte zu überzeugen.

Denn Führung ist eine Dienstleistung, die der Führende dem Mitarbeiter schuldet; der Kunde der Führungskraft ist der Mitarbeiter.

Unser Dienst

Leitlinien der Zusammenarbeit

In der Zusammenarbeit des CBT-Hauses in Köln und den Häusern vor Ort orientieren wir uns an folgenden Leitlinien:

- Als unternehmensinterner Dienstleistungsbereich unterstützen wir die Häuser bei der Erfüllung unserer Aufgaben.
- Durch diese Unterstützung helfen wir mit, die Dienstleistungsqualität zu verbessern, die Flexibilität in den Abläufen zu erhöhen, die Kosten zu vermindern, die Effizienz aller Bereiche zu steigern und eine vertrauensbildende Öffentlichkeitsarbeit zu fördern.
- Wir arbeiten partnerschaftlich zusammen.
- Wir setzen die Ressourcen wirtschaftlich ein und sorgen für Transparenz.
- Wir pflegen ein professionelles Dienstleistungsverhalten, nehmen unsere Häuser als Kunden ernst, reagieren zeitnah, machen keine falschen Versprechungen und suchen keine Ausreden.
- Wir arbeiten auf der Basis von flexiblen und zukunftssicheren Konzepten.



Auch mit unseren Geschäftspartnern gehen wir loyal und fair um. Unseriöse Geschäftspraktiken dulden wir nicht. Wir halten unser Wort und gestalten Vertragsvereinbarungen gerecht für die Beteiligten.

Unser **Organisationsprofil**

Im Dienst
der Mitarbeiter



Unser Organisationsprofil

Unsere Aufbau- und **Ablauforganisation**

Wir halten Organisationsstrukturen für notwendig, nicht nur, um effektiv arbeiten zu können, sondern vor allem, damit die Mitarbeiter ihren begleitenden Dienst optimal und geschützt erfüllen können. Der begleitende Dienst ist belastend. Gute Organisation und Führung bringen Entlastung. Unsere Organisationsstruktur hat daher dienenden Charakter. Sie soll ermöglichen, die Ziele des Unternehmens zu erreichen.

Flexibel und vernetzt

Wir bedienen uns einer flexiblen Organisationsstruktur, die qualifizierte und fachliche Arbeit ermöglichen soll, wirtschaftliches Handeln begünstigt und Führen in vernetzten Zusammenhängen fördert.

Flache Hierarchie

Hierbei ist eine flache Hierarchiestruktur für unser Unternehmen schon immer charakteristisch gewesen. Führung wird als Unterstützung der Mitarbeiter bei der Erfüllung ihrer täglichen Aufgaben und als Dienstleistung verstanden. Die gewählte Darstellung des Organisationsaufbaus weist

auch darauf hin, daß alle in der CBT Tätigen den Bewohnern und Gästen gegenüber dienende Funktion haben und daher - hierarchisch gesehen - 'unten' stehen.



Die Organisationsstrukturen sind auf Weiterentwicklung angelegt. Sie werden unter Beteiligung der betroffenen Personengruppen jeweils den veränderten Anforderungen angepaßt.

In einem Qualitätshandbuch sind neben den Qualitätskriterien einige wenige erforderliche Organisationsleitlinien beschrieben.

Unser Organisationsprofil

Unsere rechtlichen Organe

Unser Unternehmen wird in der Rechtsform einer freige-
meinnützigen Gesellschaft mit beschränkter Haftung ge-
führt (GmbH). Die Organe sind gemäß Gesellschaftsver-
trag die Gesellschafterversammlung, der Verwaltungsrat
und die Geschäftsführung.

Freigemeinnützig

Die Gesellschafterversammlung setzt sich aus Vertretern
des Gesellschafters Diözesan-Caritasverband für das Erz-
bistum Köln e.V. und des Gesellschafters Erzbistum Köln
zusammen. In die Zuständigkeit der Gesellschafterver-
sammlung gehören insbesondere die Gründung oder Auf-
lösung der CBT, die Grundsätze und Richtlinien für die
Tätigkeit, die Feststellung des Jahresabschlusses, die Ge-
nehmigung von Betriebsübernahmeverträgen sowie die
Bestellung der Geschäftsführung.

*Gesellschafter-
versammlung*

Der Verwaltungsrat besteht aus Mitgliedern, die von den
Gesellschaftern benannt werden. In die Zuständigkeit des
Verwaltungsrates gehören
vor allem die Beratung der
Geschäftsführung sowie die
Zustimmung zu bestimmten
Rechtshandlungen.

Verwaltungsrat

Die Geschäftsführung ist die
gesetzliche Vertretung der
CBT. Sie vertritt die Gesell-
schaft gerichtlich und außer-
gerichtlich, auch gegenüber
den Gesellschaftern.

Die Geschäftsführung führt das Unternehmen zielorientiert
auf der Basis der Richtlinien der Gesellschafter und des
Verwaltungsrates zur Umsetzung der Unternehmenspoli-
tik. Die Geschäftsführung ist Dienstvorgesetzter aller Mit-
arbeiter.

Geschäftsführung



Unser Organisationsprofil

Diese Organe tragen als Rechtsträger die rechtliche, wirtschaftliche, fachliche, personelle, bauliche und organisatorische Gesamtverantwortung für das Unternehmen CBT.

Unser Weg in die Zukunft

Ein Baustein im Sozialgefüge

Die Sozialunternehmen werden auch in Zukunft bedeutsam für die Gesellschaft sein. Häuser, in denen fachlich qualifizierte und vor allem an den Bedürfnissen der Menschen orientierte Arbeit geleistet wird, sind wichtig im Gesamtgefüge der Alten-, Behinderten- und Mutter-Kind-Kurhilfe.

Herausforderungen und Ziele

Für die langfristige Sicherung unserer Wettbewerbsfähigkeit haben wir auf dieser Basis folgende Herausforderungen und Ziele formuliert:



Wir können die Windrichtung nicht bestimmen, aber wir können die Segel setzen

- **Menschen begleiten**
„Die Zufriedenheit der Bewohner und Gäste als ‘Kunden’ ist das wichtigste Unternehmensziel.“
- **Mitarbeitern Raum geben**
„Nur zufriedene und begeisterte Mitarbeiter können gute Gastgeber sein.“
- **Effizient arbeiten**
„Unternehmerisches Denken und Handeln als Aufgabe jedes einzelnen Mitarbeiters vermeidet Verschwendung und fördert Eigeninitiative.“
- **Christliche Werte leben**
„Ohne Wirtschaftlichkeit ist ein christliches Haus nicht zu halten, doch ohne Menschlichkeit und Nächstenliebe ist es in ihm nicht auszuhalten.“

Unser Weg in die Zukunft

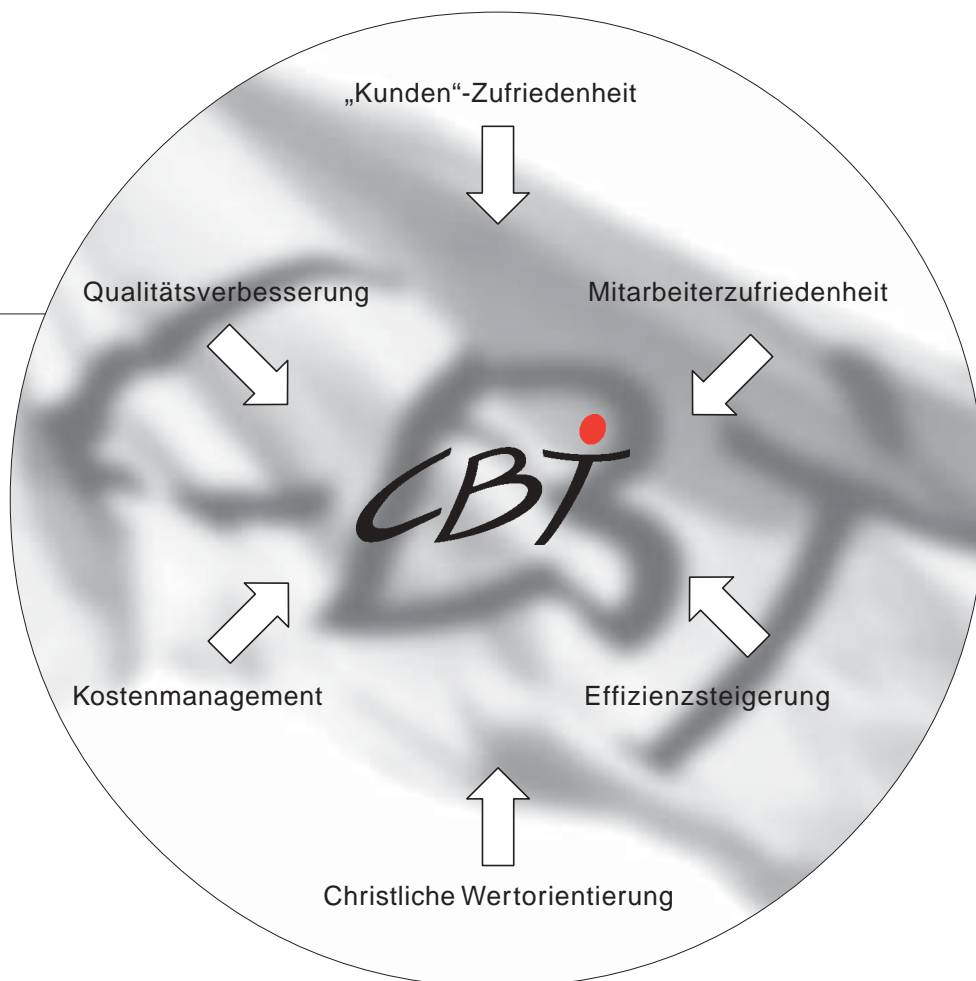
- **Kosten Optimieren**

„Um Gestaltungsspielräume zu erhalten dürfen nicht die Leistungen reduziert, sie müssen kostengünstiger erbracht werden.“

- **Qualität verbessern**

„Qualität ist ein Prozess, der nie zu Ende ist und daher Aufgabe und Auftrag eines jeden Mitarbeiters und jeder Führungskraft.“

Schaubild unseres
Qualitätsleitbildes





CBT

 **Caritas- Betriebsführungs- und Trägergesellschaft mbH**

Leonhard-Tietz-Straße 8 · 50676 Köln · Tel 02 21 / 9 24 44-0 · Fax 02 21 / 9 24 44-1 00

