







# Leitbild

St. Franziskus-Stiftung Münster



*Franziskus suchte unermüdlich  
das Heil der Menschen,  
umfing alle mit der Liebe Gottes  
und scheute weder Arbeit noch Mühe,  
um ihnen zu helfen.  
Er hielt sich nur dann für einen  
Freund Christi,  
wenn er die liebte,  
die auch Christus liebte.*

# Liebe Mitarbeiterinnen und liebe Mitarbeiter,

in Ihren Händen halten Sie das überarbeitete Leitbild der St. Franziskus-Stiftung Münster. Es ist hervorgegangen aus dem ersten Leitbild, das seit 1997 das Leben und Wirken in den Hospitalgesellschaften der Mauritzer Franziskanerinnen prägt, und seit 2004 auch das der St. Franziskus-Stiftung Münster. In den letzten Jahren wurde die Stiftung durch mehrere hinzugekommene Einrichtungen des Krankendienstes, der Behinderten- und der Altenhilfe bereichert. Auch deren Philosophie und Selbstverständnis wurden mit berücksichtigt und sind hier eingeflossen.

Das Leitbild hat die Funktion, einen Wertevorrat zu bilden, mit dem wir in unserem Dienst Energie und Kraft mobilisieren können, um besonders in schwierigen Situationen über einen Kompass zu verfügen, der uns Orientierung gibt.

Alle sind aufgerufen, unser gemeinsames Leitbild mit Leben zu füllen. Das wird nur gelingen, wenn sich alle kritisch-konstruktiv an dem Umsetzungsprozess in hausinternen

und stiftungsweiten Gruppen beteiligen. Wichtig ist, dass wir uns ernsthaft auf den Weg machen, ausgerüstet mit Geduld und Ausdauer, aber auch mit gegenseitiger Rücksichtnahme und Wertschätzung. Es ist mein Wunsch, dass Sie, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den unterschiedlichen Einrichtungen, mit Hilfe dieses Leitbildes zu einer „Wir-Erfahrung“ und zu einem gemeinsamen Selbstverständnis finden, aus dem Sie Kraft schöpfen für die Bewältigung Ihres Alltags.



Mit dem hl. Franziskus wünsche ich Ihnen allen Pace e bene, Friede und alles Gute!

*Sr. Birgitte Herrmann*

Schwester M. Birgitte Herrmann

Kuratoriumsvorsitzende und Provinzoberin



# Inhalt

Grundlagen	10
1. Der uns anvertraute Mensch	16
1.1 Unsere Haltung	18
1.2 Die Krankenhäuser	23
1.3 Die Behinderteneinrichtungen	26
1.4 Die Senioreneinrichtungen	29
2. Die Dienstgemeinschaft	34
2.1 Die Einstellung	36
2.2 Die Leitung	38
2.3 Die Kommunikation	41

3.	Das Unternehmen	44
	3.1 Die Organisation	46
	3.2 Das Leistungsprofil	49
	3.3 Die Qualität	51
	3.4 Die Arbeitsbedingungen	54
	3.5 Das Wissen	57
4.	Das Umfeld	62
	4.1 Die Öffentlichkeitsarbeit	64
	4.2 Der gesellschaftliche Auftrag	66
5.	Ausblick	70





# GRUNDLAGEN

Unsere Herkunft

Franziskanischer Geist

Menschenbild

Stiftungszweck

Einbindung in Kirche und Gesellschaft

## **Unsere Herkunft**

[1] Die Wurzeln der St. Franziskus-Stiftung Münster liegen in der Ordensgemeinschaft der Mauritzer Franziskanerinnen, die ihre Werke im Jahr 2004 in die von ihnen gegründete St. Franziskus-Stiftung Münster überführt haben. In den vergangenen Jahren kamen weitere Einrichtungen hinzu, die der kirchlichen Tradition entstammen, zum Beispiel Pfarrgemeinden und Vereinen.

## **Franziskanischer Geist**

[2] Geprägt durch den hl. Franziskus und durch das Wirken der Ordensschwwestern begegnen wir den Menschen mit Liebe und Achtung, mit Geduld und Freundlichkeit.

[3] Der hl. Franziskus gibt uns mit auf den Weg, die Würde des Menschen zu respektieren, Frieden und Gerechtigkeit zu leben und der Schöpfung Ehrfurcht entgegenzubringen. Ihm ist das umfassende Heil des Menschen ein wichtiges Anliegen.

## **Menschenbild**

[4] Wir betrachten alle Menschen als Geschöpfe Gottes. Die Würde jedes Menschen ist unverfügbar vom Anfang bis zum Ende des Lebens. Kein Mensch muss sich seine Würde verdienen, niemals kann er sie verlieren. Das gilt insbesondere während einer Krankheit, bei einer Behinderung oder im Alter.

## **Stiftungszweck**

[5] Der Zweck der Franziskus Stiftung besteht in der Umsetzung der Werke christlicher Nächstenliebe. Dies geschieht durch die Förderung der Gesundheitspflege, der Behinderten- und der Altenhilfe, der Bildung und Erziehung und der Unterstützung von Wissenschaft und Forschung auf den genannten Gebieten.

## **Einbindung in Kirche und Gesellschaft**

[6] Die Einrichtungen der Franziskus Stiftung sind Teil der katholischen Kirche. In ihnen verwirklichen sich die vier Grunddimensionen kirchlichen Handelns: Dienst am Menschen, Gottesdienst, Verkündigung und Gemeinschaft.

[7] Die Franziskus Stiftung orientiert sich an politischen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen und handelt gemeinnützig.







# DER UNS ANVERTRAUTE MENSCH

Unsere Haltung

Die Krankenhäuser

Die Behinderteneinrichtungen

Die Senioreneinrichtungen

## Kapitel 1

[8] Wir betrachten den Menschen als eine Einheit von Körper, Seele und Geist. Wir achten ihn, unabhängig von Herkunft, Nationalität, Glauben und sozialer Stellung, da jeder Mensch ein Geschöpf Gottes ist.

## 1.1 Unsere Haltung

**[9] Wir stehen hilfsbedürftigen Menschen zur Seite, ob sie krank, behindert oder alt sind oder sonst in einer besonderen Lebenssituation. Das geschieht in unseren Krankenhäusern und Fachkliniken, in Einrichtungen der Behinderten- und Altenhilfe sowie in ambulanten und stationären Rehabilitationseinrichtungen.**

### **Verhalten**

[10] Wir verhalten uns den anvertrauten Menschen gegenüber verbindlich. Wir nehmen sie wahr und ernst und sorgen dafür, dass sie sich gut aufgehoben fühlen. Dies geschieht durch Anerkennung ihrer Person und Beachtung nicht nur der körperlichen, sondern auch der seelischen, geistigen und sozialen Aspekte ihres Befindens und ihrer Lebenssituation.

### **Achtung**

[11] Wir achten die Persönlichkeit der Menschen und sprechen verständlich. Wir berücksichtigen Wünsche und Gewohnheiten und nehmen Ängste ernst. Ein individueller und verbindli-

cher Pflege-, Behandlungs- bzw. Hilfeplan ist die Basis unseres Handelns.

### **Umgang**

[12] Wir achten die sozialen und kulturellen Wurzeln und religiösen Anschauungen der uns anvertrauten Menschen. Wir handeln stets kompetent und für sie transparent. Wir orientieren uns dabei an ihren Bedürfnissen, Möglichkeiten und Grenzen.

### **Privatsphäre**

[13] Wir achten die Intim- und Privatsphäre jedes Menschen. Wir sorgen für eine geschützte, störungsfreie und vertrauliche Umgebung und Atmosphäre.

### **Einheitliches Handeln**

[14] Wir beobachten die uns anvertrauten Menschen aufmerksam und geben unsere Informationen an die zuständigen Kollegen weiter. Wir treffen eindeutige Entscheidungen und verhalten uns als Team den anvertrauten Menschen gegenüber einheitlich und transparent.

## **Annahme**

[15] Wir begegnen jedem Gast – ob Patient, Bewohner, Angehöriger oder Besucher – freundlich und professionell. Wir vermitteln ihn an den zuständigen Ansprechpartner.

## **Seelsorge**

[16] Die Seelsorge hat in unseren Einrichtungen einen hohen Stellenwert. Gemeinsam mit hauptamtlichen Seelsorgern verstehen sich alle Mitarbeiter für die Seelsorge in den Einrichtungen verantwortlich.

## **Ethik**

[17] Als Ausdruck unserer christlichen Werteorientierung nehmen wir in der täglichen Arbeit ethische Frage- und Aufgabenstellungen wahr, suchen individuell verantwortbare Lösungen und setzen diese in unserem konkreten Handeln um.

## **Angehörige**

[18] Wo immer dies möglich ist, beziehen wir im Einverständnis mit dem Patienten und Bewohner die Familie oder Freunde in den Behandlungs-, Pflege- oder Betreuungsprozess ein. Mit Hilfe geeigneter Angebote können sie die Behandlung und Genesung aktiv unterstützen. In Krisensituationen stehen wir auch diesen Menschen zur Seite.

## **Rehabilitation**

[19] Häufig ist nach der akuten Krankheitsphase eine Nachsorge notwendig. Bei denjenigen Menschen, die sich uns zur Rehabilitation anvertrauen, beseitigen oder mindern wir die Krankheitsfolgen bestmöglich. Wir fördern das Wiedererlangen größtmöglicher Selbstbestimmung und Selbstständigkeit sowie die Teilhabe am gesellschaftlichen und beruflichen Leben. Wir orientieren uns an der individuellen Lebenssituation und den persönlichen Ressourcen.



## **Palliativbetreuung**

[20] Wenn keine Heilung mehr möglich ist, betreuen wir die uns anvertrauten Menschen auf der letzten Wegstrecke ihres Lebens fürsorglich und in angemessener Umgebung. Das Ziel ist es, die bestmögliche Lebensqualität für Menschen, deren Leben zu Ende geht, und für ihre Angehörigen zu erreichen.

## **Sterben**

[21] Die letzte Lebensphase jener Menschen, die in unseren Einrichtungen sterben, gestalten wir für sie und ihre Angehörigen individuell und situationsbezogen. Ihre Wünsche werden respektiert und berücksichtigt. Wir geben dem Verabschieden und der Trauerverarbeitung den angemessenen Raum.

## 1.2 Die Krankenhäuser

**[22] Ein Krankenhausaufenthalt ist für viele Menschen eine existenzielle Grenzerfahrung. In jeder Lebensphase – von der Schwangerschaft und Geburt bis hin zum Sterben – ist es unsere Aufgabe, Menschen zu begleiten und zu unterstützen.**

### **Bewältigung der Situation**

[23] Jede Krankheit kann sich für Patienten zu einem einschneidenden Ereignis entwickeln, unabhängig von der Diagnose. Wir helfen den Menschen dabei, die veränderte Situation anzunehmen und zu bewältigen.

### **Ganzheitlichkeit**

[24] Krankheiten schränken nicht nur körperliche Möglichkeiten ein. Wir berücksichtigen in unserer Arbeit daher auch die seelischen, geistigen und sozialen Ursachen und Folgen der Krankheit.

## **Patienteninformation**

[25] Wir informieren jeden Patienten ausführlich und verständlich. Wir nehmen uns Zeit, um die Diagnose und das Therapie- und Pflegekonzept mit ihm zu besprechen. Unsere Erläuterungen sind anschaulich, das Gespräch verläuft vertraulich. Ängste und Befürchtungen des Patienten nehmen wir ernst. Zu einer umfassenden Aufklärung, wie wir sie verstehen, gehört es auch, Auswege aufzuzeigen, Trost zu spenden und Hoffnung zu geben, vor allem im Anschluss an eine kritische Mitteilung. Die Gesamtverantwortung für die Behandlung der Patienten trägt immer der zuständige Arzt.

## **Autonomie**

[26] Der Patient entscheidet über unsere Vorschläge zu Diagnostik, Therapie und Pflege. Dabei helfen wir ihm durch Information und Beratung. Wir haben Geduld, zeigen nötigenfalls aber auch Grenzen auf. Wir akzeptieren die Entscheidung des Patienten – bzw. seines Vertreters – auch dann, wenn sie sich gegen

eine vorgeschlagene Behandlung richtet. Bei einem entscheidungsunfähigen Patienten orientieren wir uns an seinem mutmaßlichen Willen.

### **Überleitung**

[27] Der Krankenhausaufenthalt ist für die meisten Patienten ein Glied in einer Behandlungskette. Wir nehmen auch die nachfolgenden Schritte in den Blick und organisieren frühzeitig die weitere Versorgung.

### **Entwicklung und Vernetzung**

[28] Unsere Krankenhäuser sind lokal verankert und übernehmen regionale wie auch überregionale Aufgaben. Innerhalb der Franziskus Stiftung unterstützen die Krankenhäuser sich gegenseitig; sie arbeiten eng zusammen. Zur kontinuierlichen Betreuung kranker Menschen vernetzen wir uns mit anderen Anbietern des Gesundheitswesens und gehen geeignete Kooperationen ein.

## 1.3 Die Behinderten- einrichtungen

**[29] Jeder Bewohner hat Fähigkeiten und Möglichkeiten – und er hat spezifische Einschränkungen. Mit diesen Handicaps soll er, soweit es möglich ist, am gesellschaftlichen Leben teilnehmen. Auf diesem Wege fördern wir seine persönliche Entwicklung und leisten Hilfe zur Selbsthilfe.**

### **Angebot**

[30] Ausgerichtet am Bedarf und an den individuellen Hilfebedürfnissen bieten wir Menschen mit Behinderungen unterschiedliche Wohnformen an. Unser Angebot trägt den Interessen dieser Menschen Rechnung. Unter Beteiligung der Bewohner bestimmen wir das individuelle Maß an Hilfen und gestalten es flexibel aus.

### **Zusammenarbeit**

[31] Die Bewohner, ihre Angehörigen, aber auch professionelle Externe beziehen wir als Partner in den Hilfeprozess ein.

Wir kooperieren dabei bewohnerbezogen mit externen Wohn-, Freizeit- und Arbeitsanbietern.

### **Wohn- und Lebensqualität**

[32] Die Bewohner sollen ihre Wohngruppe als Zuhause erleben können. Deshalb bieten wir ihnen eine hohe Wohn- und Lebensqualität in einer Umgebung, die ein aktives Miteinander ebenso gestattet wie den Rückzug und die Wahrung der Privatsphäre.

### **Mitwirkung**

[33] Innerhalb der Einrichtungen verschaffen wir allen Bewohnern Möglichkeiten zur Beteiligung und zur Ausgestaltung ihrer Angelegenheiten. In Wohngruppen, in Bewohnerbeiräten und Vollversammlungen wirken sie an Entscheidungen mit.

## **Auftreten**

[34] Wir fördern Begegnungen zwischen Menschen mit und ohne Behinderung. Die Integration in das örtliche gesellschaftliche und kirchliche Leben prägt unser Erscheinungsbild. Zur Nachbarschaft halten wir direkten und persönlichen Kontakt. Für unsere Öffentlichkeitsarbeit steht dieser Aspekt im Vordergrund.

## **Anwaltschaft**

[35] Wenn Bewohner ihre Interessen nicht selbst vertreten können, sorgen die Mitarbeiter für die nötige Unterstützung dieser Anliegen.

## 1.4 Die Senioreneinrichtungen

**[36] Jeder Bewohner unserer Senioreneinrichtungen ist ein Individuum mit einer einzigartigen Lebensgeschichte, die ihn zur Persönlichkeit formte. Bei uns darf jeder so sein, wie er geworden ist.**

### **Beteiligung**

[37] Die Bewohner gestalten ihren Alltag und ihr Umfeld mit. Wir beziehen sie und ihre Angehörigen in die Entscheidungen ein.

### **Hauskonzepte**

[38] Die Hauskonzepte sind die Grundlage unserer Arbeit. Sie fassen unser Leistungsangebot zusammen. Wir entwickeln sie ständig weiter, gestalten sie aus und reflektieren mit ihrer Hilfe unsere Arbeit.



## **Zuhause**

[39] Die meisten Bewohner werden bis zu ihrem Lebensende bei uns wohnen. Wir wollen für sie daher ein Zuhause schaffen. Sie sollen möglichst in ihrer gewohnten Umgebung auch sterben dürfen. Die Angehörigen und die Mitbewohner unterstützen wir in ihrer Trauerarbeit.

## **Selbstständigkeit**

[40] Wir fördern die Selbstständigkeit der Bewohner und berücksichtigen ihre Individualität und ihre Möglichkeiten durch eine aktivierende Pflege und durch soziale Betreuung. Hierbei arbeiten wir bereichsübergreifend zusammen.

## **Begegnung**

[41] Wir orientieren uns an den Bedürfnissen der Bewohner, ohne uns Vereinnahmungen zu lassen. Wir wahren ein ausgewogenes Verhältnis von Nähe und Distanz.

## **Öffentliches Leben**

[42] Wir sind ein Teil der politischen und kirchlichen Gemeinde und gestalten diese aktiv mit. Wir bieten den Bewohnern Teilhabe am Leben außerhalb der Einrichtungen. Wir organisieren vielfältige Veranstaltungen, an denen sich Menschen aus dem Umfeld und aus anderen Interessengruppen beteiligen.

## **Zusammenarbeit**

[43] Wir kooperieren intensiv mit professionellen und ehrenamtlichen Partnern und Vertrauenspersonen unserer Einrichtungen. Die Qualität unserer Betreuung machen wir hierbei jederzeit transparent.





# DIE DIENSTGEMEINSCHAFT

Die Einstellung

Die Leitung

Die Kommunikation

## Kapitel 2

[44] Alle Mitarbeiter verstehen sich als Dienstgemeinschaft, in der jeder die ihm eigene Rolle und Aufgabe zum Wohle aller wahrnimmt. Aufrichtigkeit, gegenseitige Wertschätzung, Verständnis und Toleranz sind die tragenden Pfeiler unserer Dienstgemeinschaft. Wir streben einen kooperativen Führungsstil und eine vertrauensvolle Zusammenarbeit auf allen Ebenen an.

## 2.1 Die Einstellung

**[45] Jeder von uns ist Teil einer Gemeinschaft, die über die Grenzen von Berufen, Abteilungen und Hierarchien hinausreicht. Wir zeigen Eigeninitiative und setzen gemeinsame Ziele um. Interesse an anderen Bereichen, Offenheit für andere Standpunkte und Verständnis für notwendige Veränderungen sind für uns unverzichtbar. Mit solchen Eigenschaften tragen wir zur konstruktiven Konfliktlösung bei.**

### **Teamgeist**

[46] Wir kennen und akzeptieren die Stellung, die Aufgaben und die Kompetenzen der anderen Teammitglieder. Miteinander gehen wir respektvoll und kollegial um – auch über die Grenzen von Hierarchien, Abteilungen, Berufen und Bereichen hinweg. Über unterschiedliche Einstellungen, Wahrnehmungen und Meinungen tauschen wir uns sachlich und offen aus. Unsere Ziele arbeiten wir klar heraus. Absprachen sind stets verbindlich. Offenheit, Verantwortung, Einsatzbereitschaft und Integrationsfähigkeit sind die Basis unserer Zusammenarbeit. Auf dieser Grundlage

können wir unsere Aufgaben selbstständig gestalten und unsere Persönlichkeit weitgehend frei entwickeln.

### **Konflikt und Dialog**

[47] Im Konfliktfall suchen wir ohne Umwege den Dialog. Hierbei achten wir uns wechselseitig, wir gestehen uns eigene Fehler ein und wir suchen den Kompromiss. Wir argumentieren sachlich, direkt und konstruktiv. Durch die Wahl des geeigneten Rahmens machen wir Unbeteiligte nicht zu Zeugen. Wenn es zu keiner Lösung kommt, suchen wir einen neutralen Vermittler.

### **Innovation**

[48] Wir schätzen und fördern Innovationsfreude auf jeder Ebene. Sie erlaubt es uns, neue Wege zu gehen und unsere Gewohnheiten und Routinen infrage zu stellen. Wo Strukturen und Abläufe entwickelt und verbessert werden müssen, ist die Bereitschaft jedes Mitarbeiters entscheidend, den Wandel positiv zu begleiten und aktiv mitzugestalten.



## 2.2 Die Leitung

**[49] Bei uns beruht Führung auf Vertrauen und auf der gegenseitigen Wertschätzung zwischen Führungskräften und Mitarbeitern. Führungskräfte tragen hierfür in unserem Unternehmen eine besondere Verantwortung. Die Entscheidungswege sind klar geregelt und durchschaubar. Dabei wird das Subsidiaritätsprinzip beachtet, nach dem sich die nächst höhere Instanz erst dann einsetzt, wenn die untere ein Problem nicht lösen kann.**

### **Vorbildfunktion**

[50] Führen ist eine Aufgabe und ein aktiver Prozess. Unsere Führungskräfte sind Vorbilder in fachlicher und menschlicher Hinsicht. Dabei kommt der Reflexion des Führungsverhaltens ein besonderer Stellenwert zu.

### **Auswahl**

[51] Wir besetzen Führungspositionen nach fachlichen sowie organisatorischen Qualitäten – und nach sozialer und kommunikativer Kompetenz. Persönliche Werte und Einstellungen sind uns dabei wichtig. Die Verankerung im

christlichen Glauben und die Übereinstimmung mit den Zielen der Franziskus Stiftung besitzen für uns einen hohen Stellenwert.

### **Mitarbeiterinformation**

[52] Die Führungskräfte informieren regelmäßig über abteilungs- und einrichtungsbezogene Ziele, Werte, Strukturen und Entwicklungen.

### **Fördern und Motivieren**

[53] Die Führungskräfte nehmen die individuellen Stärken wahr. Sie fördern die Mitarbeiter, erkennen aber auch Defizite und zeigen Entwicklungsmöglichkeiten auf. Durch ein regelmäßiges Feedback, durch das Übergeben von Verantwortung und durch verbindliche Zielab-sprachen steigern sie die Motivation und die Fortentwicklung aller Mitarbeiter.

### **Mitarbeitergespräche**

[54] In regelmäßig stattfindenden Gesprächen erhalten die Mitarbeiter eine Rückmeldung über ihre Stärken und Schwächen, über ihre Entwicklungsperspektiven und über aufge-

treten Probleme. In einem geschützten Rahmen erfolgen Anerkennung wie auch Kritik konkret, konstruktiv und motivierend. Mitarbeitergespräche sind keine Einbahnstraße: Auch Führungskräfte nehmen Kritik an und sind auf ihr Verhalten hin ansprechbar.

### **Delegieren**

[55] Unsere Führungskräfte delegieren Aufgaben und Entscheidungsbefugnisse an Mitarbeiter. Sie unterstützen damit die Verantwortungsbereitschaft, das Mitdenken und die Kooperation im Team. Die übertragenen Aufgaben werden eindeutig beschrieben und passen zu den Fähigkeiten des Einzelnen.

### **Mitsprache**

[56] Die Ideen und Ansichten der Mitarbeiter bereichern uns. Die Führungskräfte greifen die Vorschläge der Mitarbeiter auf und beziehen sie in ihre Entwicklungspläne ein.

## 2.3 Die Kommunikation

**[57] Anerkennung und Respekt vor der Kompetenz aller Berufsgruppen und Bereiche prägen die Kommunikation innerhalb unserer Dienstgemeinschaft.**

### **Kommunikationskultur**

[58] Unsere umfassende Informations- und Kommunikationskultur schließt alle ein. Sie überschreitet den Rahmen der Berufe, Bereiche, Hierarchien und Einrichtungen. So fördern wir den wechselseitigen Austausch, das gegenseitige Verständnis und die Identifikation mit der Dienstgemeinschaft.

### **Kommunikationsräume**

[59] Für Führungs-, Abteilungs- und Teambesprechungen, aber auch für vertrauliche Einzelgespräche nehmen wir uns Zeit. Wir stellen hierfür geeignete Räume bereit.

## **Sitzungsstil**

[60] Unsere Sitzungen haben folgende Merkmale: Sie zeichnen sich durch klare Ziele und Strukturen aus, sie sind ergebnisorientiert und sie ermöglichen eine kritische und vorurteilslose Analyse. Sie sind für die Teilnehmer konstruktiv und motivierend. Eine solche Gesprächskultur schafft die Voraussetzungen für die gesunde Entwicklung unserer Einrichtungen.

## **Interdisziplinäre Kommunikation**

[61] In Besprechungen untereinander und zwischen den einzelnen Berufsgruppen und Abteilungen vereinbaren wir unsere Behandlungs-, Pflege- und Betreuungsziele. Wir optimieren dadurch die Abläufe und vertiefen so das Verständnis für andere Bereiche und Einrichtungen.



# DAS UNTERNEHMEN

Die Organisation

Das Leistungsprofil

Die Qualität

Die Arbeitsbedingungen

Das Wissen

## Kapitel 3

[62] Die Franziskus Stiftung und ihre Einrichtungen bilden eine christlich orientierte Dienstgemeinschaft. Das Ziel, den uns anvertrauten Menschen ein Höchstmaß an Qualität zu bieten, prägt unsere Unternehmensorganisation auf jeder Ebene. Die Strukturen sind einfach und übersichtlich. Sie passen sich den Erfordernissen unserer Zielsetzungen an.



## 3.1 Die Organisation

**[63] In ihrem Aufgabengebiet handeln unsere Mitarbeiter selbstverantwortlich. Unsere Dienstgemeinschaft begünstigt dabei die berufs- und fachübergreifende Zusammenarbeit. Innerhalb ihres Verantwortungsbereiches entscheiden die jeweiligen Fachexperten.**

### **Transparenz**

[64] Wir stellen Aufgabenverteilungen und Kompetenzen klar heraus. Unsere Strukturen halten wir transparent.

### **Personalauswahl**

[65] Bei der Personalauswahl orientiert sich das Anforderungsprofil an den Aufgaben. Es berücksichtigt die Aspekte Ausbildung, formale Qualifikation, persönliche, soziale, kommunikative und fachliche Kompetenzen, praktische Erfahrungen und religiöse Einstellung.

Bei jeder Neueinstellung sind die Fach- und Führungsverantwortlichen vor Ort beteiligt.

## **Unternehmensentwicklung**

[66] Die Mitarbeiter beteiligen sich aktiv an der Bereichs- und Unternehmensentwicklung. Sie werden zeitgerecht über wesentliche Planungsvorhaben und Zielsetzungen in ihrem Bereich informiert und in den Prozess einbezogen.

## **Leistungsbeschreibung**

[67] Jede Abteilung beschreibt ihre fachlichen Konzepte und Leistungen. Diese Information über das Leistungsspektrum vertieft die Kooperation zwischen den Abteilungen. Patienten, Bewohner, Angehörige und Kooperationspartner können sich aufgrund dieser Leistungstransparenz gezielter für unsere Einrichtungen entscheiden.

## **Zielorientierung**

[68] Jede Abteilung bestimmt regelmäßig ihren Standort. Darauf aufbauend entwickelt sie klare, realistische und motivierende Ziele. Im Dialog mit den übergeordneten Ebenen wird diese Zielsetzung in Einklang mit der Gesamtentwicklung gebracht.

## **Budgetierung**

[69] Die Budgetverantwortung der einzelnen Abteilungen fördert die Selbstständigkeit, Ressourcenverantwortung und Wirtschaftlichkeit auf allen Ebenen. Dazu ist Transparenz bei Leistungen und Erlösen erforderlich.

## 3.2 Das Leistungsprofil

**[70] Unsere Leistungen dienen den Menschen. Hierfür entwickeln wir unsere Ziele und Angebote ständig fort. Dabei beraten wir uns mit allen relevanten Bereichen und Berufsgruppen. Aktuelle wissenschaftliche Erkenntnisse prägen unser Leistungsprofil, das von gesetzlichen Vorgaben und vom gesellschaftlichen Bedarf natürlicherweise mitbestimmt wird.**

### **Marktanalysen**

[71] Wir wollen patienten- und bewohnerorientiert und zugleich wirtschaftlich erfolgreich arbeiten. Unser Leistungsangebot muss daher marktgerecht sein. Mit Hilfe von Marktanalysen erschließen wir die wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen. Wir bestimmen mit ihrer Hilfe den regionalen und überregionalen Bedarf, den Stand der wissenschaftlichen Erkenntnis und unser Leistungs- und Qualitätsprofil im Wettbewerb. Diese Analysen bilden eine wichtige Grundlage für die Zielbestimmung und die Festlegung von Leistungsstrukturen.

## **Leistungsdokumentation**

[72] Aussagekräftige Daten bilden eine Grundlage für die weitere Planung, eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung und fundierte strategische Entscheidungen. Erst die differenzierte Dokumentation der Leistungen ermöglicht die systematische Analyse und die Interpretation der Situation. Sie trägt zur Zukunftssicherung unserer Einrichtungen bei.

## **Spezialisierung**

[73] Das besondere Leistungsprofil unserer Einrichtungen stellen wir im Wettbewerb klar heraus. Durch das Setzen fachlicher Schwerpunkte und durch sinnvolle Spezialisierung – auch in Kooperation mit anderen Leistungsanbietern – erschließen wir uns neue, zukunftssträchtige Marktsegmente.

## 3.3 Die Qualität

**[74] Um die Qualität unserer Leistungen ständig zu verbessern, betreiben wir ein aktives Qualitätsmanagement. Dies geschieht auf der Grundlage unserer Werteorientierung. Insbesondere ethische Fragestellungen nehmen wir sehr ernst. Unsere Qualitätsmaßnahmen stimmen wir stiftungsweit ab.**

### **Qualitätsmanagementsysteme**

[75] Die umfassenden Qualitätsmanagementsysteme der Einrichtungen und ihre Instrumente sind integraler Bestandteil der Managementprozesse. Wir überprüfen und verbessern die Qualität unserer Arbeit in einem fortlaufenden Prozess. Wir stellen uns externen Beurteilungen, beispielsweise Zertifizierungsverfahren. Ebenso erfassen wir systematisch Risiken und werten diese aus.

## **Qualitätssicherung**

[76] Im Bereich des Qualitätsmanagements vereinbaren wir regelmäßig Ziele. Wir unterstützen Maßnahmen der externen und internen Qualitätssicherung. Mit anerkannten Verfahren und Methoden ermitteln wir, ob die Ziele erreicht und die Abläufe und der Ressourcenverbrauch optimiert worden sind. Dabei gehen wir transparent nach innen und außen mit unseren Erkenntnissen um.

## **Standards und Leitlinien**

[77] Unsere Standards und Leitlinien richten sich nach den aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnissen. Sie werden regelmäßig überarbeitet und sind für alle betroffenen Mitarbeiter und Leitungen in einem Qualitätshandbuch hinterlegt. Unser Ziel ist es, ein hohes Niveau in der Behandlung, Betreuung und Versorgung der Menschen zu schaffen. Dabei ist deren Individualität immer im Blick zu behalten.

## **Informationsqualität**

[78] Mit einem geregelten Informationsfluss schaffen wir die Grundlage für die Qualität und für den Erfolg unserer Arbeit. Die wechselseitige Information betrachten wir als eine ‚Bring- und Holschuld‘. Wir koordinieren und dokumentieren Informationsvorgänge systematisch und nachvollziehbar. Bei kritischen Mitteilungen ergänzen wir die schriftliche Information durch das persönliche Gespräch.

## **Ethische Fragestellungen**

[79] Wir schaffen auf allen Ebenen in unseren Einrichtungen Strukturen und Verantwortlichkeiten, um ethische Fragestellungen zu klären. In jedem Einzelfall wollen wir eine ethisch verantwortbare Entscheidung treffen.



## 3.4 Die Arbeitsbedingungen

**[80] Mit guten Arbeitsbedingungen und Raum für individuelle Entwicklung und Gestaltung motivieren wir unsere Mitarbeiter. Zufriedene Mitarbeiter schaffen Zufriedenheit bei jenen Menschen, die uns anvertraut sind.**

### **Mitarbeiterorientierung**

[81] Wir setzen Mitarbeiter entsprechend ihrer Qualifikation und nach Möglichkeit unter Berücksichtigung ihrer Neigungen und Wünsche ein. Wir achten auch auf alters- und krankheitsbedingte Einschränkungen.

### **Arbeitsplätze**

[82] Wir statten unsere Arbeitsplätze nach funktionalen Erfordernissen und ergonomischen Erkenntnissen aus.

## **Arbeitszeiten**

[83] Mitarbeitergerechte und flexible Dienstzeitmodelle setzen wir im Rahmen unserer aufgabenorientierten Zielsetzung um. Unsere Planungen gestalten wir so, dass sie realistisch und durchführbar sind.

## **Familienorientierung**

[84] Bei der Gestaltung der Arbeitszeiten und Arbeitsplätze berücksichtigen wir möglichst die individuellen familiären Gegebenheiten. Wir unterstützen z. B. die Betreuung der Kinder und pflegebedürftiger Angehöriger.

## **Gesunderhaltung**

[85] Wir streben eine möglichst große Arbeitszufriedenheit an. Das fördert die persönliche und individuelle Lebensqualität und Gesundheit.

## **Neue Mitarbeiter**

[86] Wir führen neue Mitarbeiter systematisch in ihre Aufgaben ein. Unsere Anleitung gibt ihnen Sicherheit, Orientierung und Vertrauen. Wir informieren sie umfassend über die Strukturen, die Werte und die Ziele der Franziskus Stiftung und ihrer Einrichtungen.

## **Teamentwicklung**

[87] Durch gezielte Teamentwicklung reflektieren und verbessern wir die Qualität unserer Arbeit.

## 3.5 Das Wissen

**[88] Wissen ist ein wesentliches Kapital unserer Stiftung. Wir fördern unsere Mitarbeiter, Wissen und Kompetenzen aufzubauen, auszuweiten, zu aktualisieren. Wir vernetzen unser Wissen untereinander, um voneinander zu lernen.**

### **Ausbildung**

[89] Junge Menschen lassen wir an unserem Wissen und unserer beruflichen Erfahrung teilhaben, um ihnen den Weg in das berufliche Leben zu eröffnen. Das geschieht vor allem in unseren staatlich anerkannten Ausbildungsstätten und Pflegeschulen, die für Berufe im Gesundheitswesen qualifizieren.

[90] Unsere Kliniken übernehmen in allen Abteilungen Verantwortung für die praktische Ausbildung der Ärzte, besonders in den Akademischen Lehrkrankenhäusern.

## **Fort- und Weiterbildung**

[91] Regelmäßige Fort- und Weiterbildungen sind für den Erfolg unserer Franziskus Stiftung unverzichtbar. Wir sichern und erhöhen hiermit die Kompetenz und die Motivation unserer Mitarbeiter und sichern die Qualität unserer Arbeit. Neben den Fachkompetenzen fördern wir soziale, kommunikative und spirituelle Kompetenzen.

## **Qualifikation von Führungskräften**

[92] Unsere Führungskräfte reflektieren und entwickeln ihre Führungskompetenz beständig weiter. Sie nutzen dazu u. a. Seminarangebote und kollegiale Beratung.

[93] Jede Führungskraft bereitet sich auf ihre Führungsrolle vor. Dazu bieten wir eigene Qualifizierungsprogramme an und geben die Möglichkeit, sich extern zu qualifizieren.

## **Wissenstransfer**

[94] In Expertenrunden und Arbeitsgruppen, die interdisziplinär oder fachspezifisch zusammengesetzt sind, pflegen wir einen regelmäßigen Erfahrungsaustausch. Hier diskutieren wir unter anderem die neuesten wissenschaftlichen Erkenntnisse und prüfen deren Einsetzbarkeit in unseren Einrichtungen.







# DAS UMFELD

Die Öffentlichkeitsarbeit

Der gesellschaftliche Auftrag

## Kapitel 4

[95] In unseren caritativen Einrichtungen pflegen wir die franziskanische Tradition. Zugleich nehmen wir als erfolgsorientiertes Dienstleistungsunternehmen Zukunftsaufgaben wahr. Durch Öffentlichkeitsarbeit vermitteln wir das Bild unserer Einrichtungen nach innen und außen – jeder Einzelne von uns.

## 4.1 Die Öffentlichkeitsarbeit

**[96] Unsere Öffentlichkeitsarbeit schafft Vertrauen, stärkt unser Ansehen und macht unsere Leistungen und Konzepte bekannt.**

### **Mitarbeiter als Imagerträger**

[97] Wie wir uns zeigen und wie wir mit uns, mit unseren Kollegen, mit unseren Gästen und der Umwelt umgehen, das prägt das Bild unserer Dienstgemeinschaft in der Öffentlichkeit. Je selbstbewusster, zufriedener, qualifizierter, informierter und motivierter jeder von uns ist, desto besser ist auch das daraus folgende Ansehen, das Image unserer Einrichtungen.

### **Interne Öffentlichkeitsarbeit**

[98] Innerhalb unserer Einrichtungen sorgen wir durch eine aktive Informations- und Öffentlichkeitsarbeit für Klarheit und Transparenz. Damit fördern wir Identifikation und Engagement der Mitarbeiter.

## **Externe Öffentlichkeitsarbeit**

[99] Durch systematische Öffentlichkeitsarbeit knüpfen und festigen wir Beziehungen zu wichtigen Zielgruppen, Ansprechpartnern und Multiplikatoren im Gesundheitswesen, in Politik, in Kirche und Gesellschaft. Jeder Mitarbeiter ist mit seinem Verhalten daran beteiligt. Wir verfügen über ein differenziertes Instrumentarium der professionellen externen Öffentlichkeitsarbeit.

## **Erscheinungsbild**

[100] Die wesentlichen Identifikations-, Informations- und Kommunikationsmittel schaffen durch ein einheitliches Erscheinungsbild ein wiedererkennbares Profil unserer Dienstgemeinschaft in der Öffentlichkeit. Hierbei sind unsere Grundwerte sowie tragende Elemente des äußeren Erscheinungsbildes für alle Einrichtungen verbindlich. Innerhalb dieses Rahmens aber wahren wir die Identität und Individualität jeder einzelnen Einrichtung.

## 4.2 Der gesellschaftliche Auftrag

### **Gesellschaftliche Verankerung**

[101] Unsere Einrichtungen sind feste Bestandteile des gesellschaftlichen, politischen und kirchlichen Lebens in der Region. Durch die aktive Teilnahme am öffentlichen und kirchlichen Leben, durch Vertretung in wichtigen Gremien und durch andere Maßnahmen vertiefen wir die Beziehungen zu Kirchen und Gemeinden, zu sozialen und politischen Institutionen und zu den unterschiedlichen Interessenverbänden.

### **Sorgfalt**

[102] Wir wirtschaften ressourcenschonend und vermeiden Vergeudung. Wir reduzieren Abfälle und bevorzugen umweltfreundliche Produkte.

### **Bewahrung der Schöpfung**

[103] Der bewusste und achtsame Umgang mit der Umwelt und mit allem Leben ist Ausdruck unserer Verantwortung gegenüber der Schöpfung.

## **Bildung und Erziehung**

[104] Bei uns haben Bildung und Erziehung im Bereich des Gesundheitswesens eine lange Tradition. Neben den fachlichen Kompetenzen vermitteln wir den Auszubildenden Weite und Weisheit des christlichen Glaubens und bieten ihnen damit kreative Freiräume und Hilfe für ihre persönliche Lebensorientierung. Wir fördern ihre individuellen Fähigkeiten und begleiten sie konstruktiv auf ihrem Weg. Dies unterstützt ihre Auseinandersetzung mit dem beruflichen Alltag und fördert die persönliche Einbindung in das kirchliche und gesellschaftliche Leben.

## **Wissenschaft und Forschung**

[105] Wir fördern Wissenschaft und Forschung auf allen Gebieten, die wir vertreten. Wir arbeiten hierbei eng mit Universitäten und Fachhochschulen zusammen. Angehenden Akademikern geben wir die Möglichkeit, in unseren Einrichtungen spezielle mit unserem Leitbild korrespondierende Forschungsfragen und Forschungsaufträge zu bearbeiten.







# Kapitel 5

**AUSBLICK**

[106] Unser Leitbild legt jene Werte und Ziele fest, an denen wir uns orientieren wollen. Um die im Leitbild formulierten Ansprüche im Arbeitsalltag auch spürbar werden zu lassen, ist es uns ein Anliegen, die Umsetzung voranzubringen und uns immer wieder mit unseren Anfragen und Vorstellungen aktiv einzubringen. Das Leitbild ist fester Bestandteil unserer Unternehmenskultur und Unternehmensentwicklung. Dieser Umsetzungsprozess wird uns dauerhaft begleiten und auch allen neu hinzukommenden Mitarbeitern einen festen Orientierungsrahmen bieten.



*Jetzt will ich zu einem Kranken oder  
Bewohner gehen,  
und Dich bitten mitzukommen,  
mein Gott.*

*Mach mich frei und offen für den  
Anderen, der auf mich wartet.*

*Lass es eine gute Begegnung werden,  
Kraft und neues Leben  
für ihn und mich.*

In Kraft gesetzt durch das Kuratorium der  
St. Franziskus-Stiftung Münster am 26.08.2009

## **Impressum**

St. Franziskus-Stiftung Münster  
St. Mauritz-Freiheit 46  
48145 Münster  
Tel: 0251 270 79-0  
info@st-franziskus-stiftung.de  
www.st-franziskus-stiftung.de

*Gestaltung, Fotografie* GfG / Gruppe für Gestaltung, Bremen,  
Joachim Albrecht, Billerbeck  
*Druck* H. Rademann GmbH  
*Auflage* 15.000 Exemplare  
*Bildnachweis* S. 2, 72 Franziskus Statue,  
Mutterhaus der Mauritzer Franziskanerinnen

Ausschließlich aus Gründen der besseren Lesbarkeit haben wir  
in vielen Fällen auf eine Unterscheidung von weiblicher und  
männlicher Schreibweise verzichtet.





FRANZISKUS  
STIFTUNG

