

### Leitbild

## DER MENSCH IM MITTELPUNKT

### Trägerschaft

Der SOS-Dienst entstand als Freiwilligenarbeit in den Pfarreien der Stadt Luzern.

Im Jahr 2007 wurde aus der Freiwilligenarbeit der professionelle Verein SOS-Dienst gegründet. Die Trägerschaft setzt sich aus den folgenden Kirchgemeinden zusammen:

- Katholische Kirchgemeinde Littau
- Katholische Kirchgemeinde Luzern
- Katholische Kirchgemeinde Reussbühl
- Reformierte Kirchgemeinde Luzern

Durch die jährliche finanzielle Unterstützung der Trägerschaft können wir unsere Dienstleistungen zu tragbaren Preisen anbieten.

### Dienstleistungen

- Wir sind eine flexible und professionelle nicht gewinnorientierte Organisation im Bereich Familienhilfe, Hauswirtschaft und Betreuung zu Hause für die Stadt Luzern.
- Alle Menschen in der Stadt Luzern haben ungeachtet ihres Hintergrunds und ihrer Wohnsituation Zugang zu unseren Dienstleistungen.
- Wir decken nach Möglichkeit die individuellen Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden ab.
- Die Einsätze werden in der Regel durch die gleiche Mitarbeiterin ausgeführt.

### Qualität

- Wir erbringen die Unterstützung zu Hause bedürfnisgerecht, fachlich kompetent, wirksam und wirtschaftlich.
- Kundeninformationen sind vertraulich, wir gehen entsprechend sorgfältig damit um. Den Datenschutzvorschriften tragen wir Rechnung.
- Die ökologischen Werte werden in die tägliche Arbeit einbezogen.

### Kundenbeziehung

- Wir beziehen unsere Kundinnen und Kunden sowie das an der Betreuung beteiligte soziale Umfeld partnerschaftlich in alle Entscheidungen mit ein.
- Die Ressourcen unserer Kundinnen und Kunden werden in unserer Arbeit berücksichtigt.

## Teamarbeit

- Die Einsatzleitung und die Mitarbeiterinnen arbeiten mit klaren Strukturen, Zuständigkeits-, Kompetenz- und Verantwortungsregelungen.
- Die Anliegen der Mitarbeitenden sind uns wichtig und wir begegnen ihnen mit Wertschätzung. Unser Erfolg basiert auf den Fähigkeiten, der Motivation und dem Engagement aller Mitarbeitenden.

## Weiterbildung

- Wir bilden uns regelmässig fachlich und persönlich durch Fachexpertinnen und Fachexperten weiter.

## Zusammenarbeit

- Wir leben eine aktive Zusammenarbeit mit ambulanten Leistungserbringern im Pflege-, Gesundheits- und Sozialbereich.

## Entwicklung

- Wir entwickeln unsere Dienstleistungen laufend weiter.