

**Gemeinnützige Gesellschaft für Soziale Dienste
der Arbeiterwohlfahrt Stadtkreis Gießen mbH**

Seniorenpflegeheim am Philosophenwald „Albert-Osswald-Haus“

- Einrichtung der Altenhilfe -

Konzeption



35394 Gießen im Februar 2013
Tannenweg 56

überarbeitete 6. Fassung



Präambel

Das Seniorenpflegeheim am Philosophenwald ist eine Einrichtung der gemeinnützigen Gesellschaft für Soziale Dienste der Arbeiterwohlfahrt Stadtkreis Gießen mbH, deren alleiniger Gesellschafter die Arbeiterwohlfahrt Stadtkreis Gießen e. V. ist.

„Die **Arbeiterwohlfahrt** ist

- ein anerkannter Spitzenverband der freien Wohlfahrtspflege
- konfessionell neutral
- politisch unabhängig
- ein Verband, in dem ehrenamtliche Mitarbeiter/innen an der Lösung sozialer Aufgaben aus staatsbürgerlicher Verantwortung und mitbürgerlicher Gesinnung mitarbeiten
- ein demokratisch und föderativ aufgebauter Verband, dessen Willensbildung von den Mitgliedern ausgeht
- ein Verband, der eine freiheitlich-demokratische und sozialgestaltete Grundordnung des Gemeinwesen für eine unverzichtbare Voraussetzung sozialer Arbeit hält.
- ein Verband, der Rat- und Hilfesuchenden aller Bevölkerungskreise dient, ohne nach der rassischen, politischen oder konfessionellen Zugehörigkeit des Einzelnen zu fragen.“

Inhaltsverzeichnis

<u>Teil I</u>	Seite
1. Leitziele, Aufgaben und Prinzipien des Seniorenpflegeheims	4
1.1. Leitziele der Arbeit mit älteren Menschen	
1.2. Aufgaben des Seniorenpflegeheimes	
1.3. Prinzipien	
2. Angebote für Gießener Bürgerinnen und Bürger	5
2.1. Seniorenclub	
2.2. Stationärer Mittagstisch	
2.3. Café und Kiosk	
2.4. Umfassende Versorgungsleistungen für Senioren	
3. Wohnen in der Pflege – Kurzzeitpflege	6
4. Wohnen in der Pflege – Stationäre Pflege	6
<u>Teil II</u>	
1. Personalentwicklung	9
2. Pflegekonzeption	12
2.1. Pflegerische Versorgungsleistungen	
2.2. Pflege von desorientierten und dementen Bewohner/innen	
2.3. Umgang mit Schmerz	
2.4. Sterbebegleitung	
2.5. Umgang mit anderen Kulturen - Kultursensible Altenpflege	
3. Soziale Betreuung und Alltagsbegleitung	20
3.1. Anleitung und Begleitung ehrenamtlicher Mitarbeiter/innen	
3.2. Millieuarbeit	
4. Angehörigenarbeit	21
5. Versorgungsleistungen	22
5.1. Verpflegung	
5.2. Raumpflege und Hygiene	
5.3. Wäscheversorgung	
5.4. Haustechnik	
6. Qualitätsentwicklung und -sicherung	25
Anhang:	
• Organigramme	
• Konzept der Sozialen Betreuung	
• Konzept der Hauswirtschaft	

Teil I

1. Leitziele, Aufgaben und Prinzipien des Seniorenpflegeheims

1.1. Leitziele der Arbeit mit alten Menschen

Die Zusammenarbeit mit alten Menschen orientiert sich an folgenden Leitzielen:

- Erhaltung der menschlichen Würde und der individuellen Persönlichkeit der Pflegebedürftigen und der Pflegenden mit all ihren Potentialen zur Entwicklung, zum persönlichen Wachstum im Gemeinschaftsleben und zur Selbstverwirklichung
- Erhaltung und Wiedergewinnung einer möglichst selbständigen Lebensführung in einer frei gewählten oder in einer nicht immer akzeptierten Umgebung.
- Teilnahme am sozialen, gesellschaftlichen und kulturellen Leben alleine oder in der Gemeinschaft unter Berücksichtigung der dynamischen Prozesse von Gesundheit und Krankheit.
- Fachliche Pflege, die sowohl den pflegerischen Handlungsprozess als auch die rechtlichen Anforderungen erfüllt.

1.2. Aufgaben des Seniorenpflegeheimes

Den Bewohner/innen muss eine aktive Teilnahme am Geschehen in der Gemeinde und der Gemeinschaft möglich sein, d. h. der Kontakt zur Umwelt muss weiterhin erhalten und gepflegt werden. Aus diesem Grund sind Besucher/innen grundsätzlich willkommen und öffentliche Veranstaltungen im Haus die Regel. Angebote verschiedenster Art wie, z. B. Erwachsenenbildung, können den gemeinwesenorientierten Ansatz des Hauses hierbei aktiv unterstützen.

Um dies weiter zu fördern, setzen wir folgende Schwerpunkte:

- Anerkennung der Persönlichkeit, unabhängig vom körperlichen, seelischen oder geistigen Zustand.
- Schaffung einer angenehmen Wohnatmosphäre, insbesondere auch für pflegebedürftige Menschen.
- Achtung der Persönlichkeit und der Erhaltung der größtmöglichen Selbständigkeit bei den Verrichtungen des Alltags.
- Hilfe zur Selbsthilfe in allen psychischen und physischen Bereichen, insbesondere bei den Aktivitäten des täglichen Lebens.
- Offene, anstelle von geschlossenen oder sogenannten beschützenden Abteilungen (integrative und alternative Wohnformen).

1.3. Prinzipien

Vorstand, Geschäftsführung, Heimleitung und Mitarbeiter/innen achten auf folgende Prinzipien:

- **Alt und Jung**
z. B. regelmäßige und geplante Aktivitäten im Seniorenpflegeheim und in der AWO Kindertagesstätte „LotteLemke“, Spener Weg, sowie mit Kindergruppen bei Veranstaltungen
- **Mensch und Tier**
z. B. Förderung von vielfältigen Kontakten mit Tieren bei der Freizeitgestaltung
- **Mensch und Gesellschaft**
z. B. Gemeinwesenansatz Öffnung nach aussen, Biographiearbeit, Milieugestaltung, Förderung von gewohnter Mundart, Öffentlichkeitsarbeit
- **Mensch und Familie**
z. B. Zusammenarbeit mit Angehörigen und Ehrenamtlichen Mitarbeitern
- **Mensch und Versorgung**
z. B. ganzheitliche, aktivierende Pflege, alle Serviceleistungen, wie z. B.: Küche, bleiben im Haus erhalten, keine Fremdvergabe
- **Frau und Mann**
(z.B. Wahren der Intimsphäre, Berücksichtigung von Erfahrungen von Bewohner/innen)
- **Mensch und Natur**
z.B. Erhaltung des Baumbestandes, Blumen- und Gartenpflege, Duft- und Kräutergarten

2. Angebote für Gießener Bürgerinnen und Bürger

2.1. Seniorenclub

Im „Albert-Osswald-Haus“ des Seniorenpflegeheim findet einmal wöchentlich ein Seniorenclub statt, zu dem Gäste von außerhalb und Bewohner/innen willkommen sind. Jeweils donnerstags finden in der Zeit von 14.00 Uhr – 17.00 Uhr gemütliche Kaffeerunden, Bingo, Vorträge, Ausflüge und andere Aktivitäten statt. Der Seniorenclub steht in der Verantwortung des AWO Ortsverein Gießen.

2.2. Stationärer Mittagstisch

Im Speisesaal „Gut Stubb“ des „Albert-Osswald-Hauses“ können Gäste von außerhalb an 7 Tagen in der Woche gegen Voranmeldung an der Mittagsverpflegung des Hauses teilnehmen. Die Abbuchung der Kosten erfolgt einmal monatlich.

2.3. Café und Kiosk

Bewohner/innen und Angehörige können Zeitschriften, Pflegeartikel und sonstige Waren zwischen 8.00 Uhr und 10.00 Uhr einkaufen. Im selben Raum kann von 14.00 Uhr bis 17.00 Uhr das „Café am Philosophenwald“ besucht werden.

2.4. Umfassende Versorgungsleistungen für Senioren

Die AWO bietet in Gießen ein umfangliches Betreuungs- und Versorgungsangebot für Senioren an:

- ***Essen auf Rädern***
- ***Haushaltsnahe Dienstleistungen***
- ***Hausnotruf***
- ***Ambulante Pflege***
- ***Seniorentagestätte***

Im „Albert-Osswald-Haus“ können sich interessierte Bürger/innen über diese Angebote beraten lassen

3. Wohnen in der Pflege - Kurzzeitpflege

Für Urlaubspflege, Krankenhausvermeidungspflege sowie Erholung nach Krankenhausaufenthalten bietet das Seniorenpflegeheim Kurzzeitpflege von einzelnen Tagen bis zu mehreren Wochen an.

Bis zu 20 eingestreute Kurzzeitpflegeplätze in Einzel- oder Doppelzimmern stehen in den Wohnbereichen zur Verfügung. Alle Zimmer sind ausgestattet mit elektrischem Pflegebett, Kleiderschrank, Nachttisch, Stuhl, Tisch, TV mit Kabelanschluß, Telefonanschluß (auf Wunsch), Klingelanlage, sowie separatem, barrierefreiem Sanitärbereich ausgestattet mit Dusche, Waschbecken mit Spiegel und WC.

Alle Wohnbereiche haben Aufenthaltsräume mit Fernseher.

Bei entsprechenden Voraussetzungen können Kosten von den Pflegekassen übernommen werden.

4. Wohnen in der Pflege – Stationäre Pflege

Wird ein dauerhafter Wohnaufenthalt im "Albert-Osswald-Haus" gewünscht, stehen für die Pflege rund um die Uhr 171 Einzelzimmer und 17 Doppelzimmer zur Verfügung.

Nicht aufgenommen werden können Bewohner/innen mit hoch infektiösen Erkrankungen oder mit Weglauftendenzen und therapieresistenten psychiatrischen Erkrankungen.

Das Mitbringen von eigenen Möbeln und Erinnerungsstücken ist erwünscht. Telefon kann auf Wunsch angeschlossen werden. Alle Zimmer verfügen über eine Klingelanlage, Kabelanschluß, sowie einen separaten, barrierefreien Sanitärbereich ausgestattet mit Dusche, Waschbecken mit Spiegel und WC.

Entsprechende, moderne Hilfsmittel (z.B. Aufstehhilfen, Badelifter), ergänzen das Angebot.



Die Flure werden durch Bilder- ausstellungen und Sitzgruppen aufgelockert. In jedem Wohnbereich weisen Orientierungstafeln auf das Datum, die Mitarbeiter/innen- besetzung, das aktuelle Wetter, den Speiseplan, die Freizeitangebote und anderes mehr hin.

Aufenthaltsräume in allen Wohnbereichen fördern Kontakte der Heimbewohner/innen untereinander. Hier finden auch bereichsbezogene Aktivitäten regelmäßig statt.

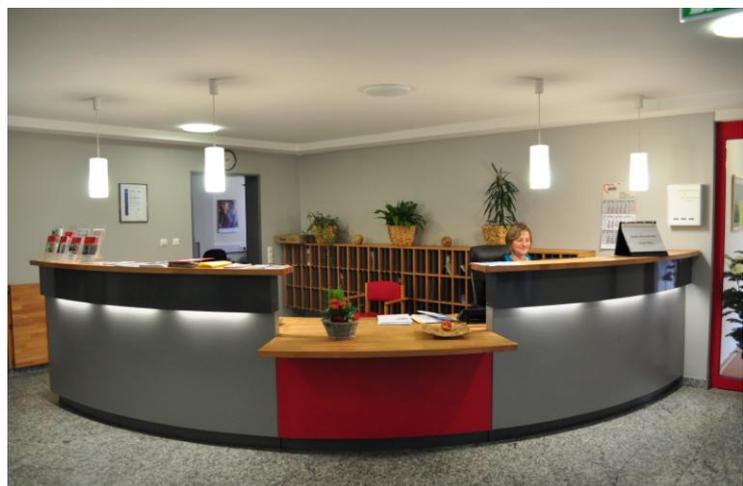
Wohnbereichsküchen in den Wohnbereichen (mit verschiedenen Kühlschränken) bieten Möglichkeiten zur individuellen Mahlzeitengestaltung.

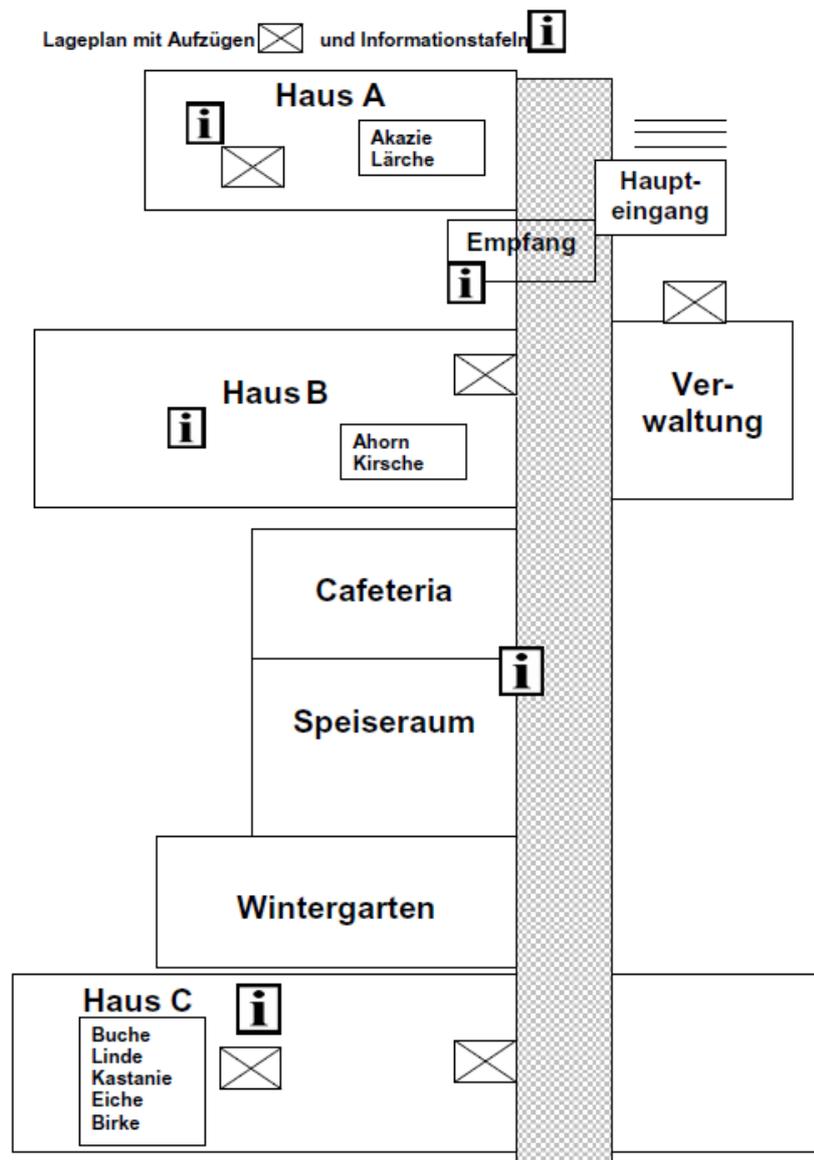
Im Erdgeschoss des **Hauses C** sind die Gartenklause, der Treffpunkt „Philosophenwaldraum“, der Besprechungsraum „Schwanenteich“, ein Friseursalon, die Kapelle und ein Abschiedsraum untergebracht. In der Verbindung von Haus C zu **Haus B** befindet sich der **Speisesaal „Gut Stubb“**, in dem auch große Veranstaltungen und Feste stattfinden. Nebenan ist das Café mit separatem Ruhe-/ Entspannungsbereich untergebracht, welches 7x die Woche zum gemütlichen Verweilen einlädt.

Im **Haus B** befindet sich eine Bibliothek mit Internet – Zugang. Außerdem stehen hier Räumlichkeiten für die täglichen Betreuungsangebote der Bewohner zur Verfügung.

Im **Haus A** stehen ebenfalls zwei große Räumlichkeiten für Veranstaltungen oder Besprechungen zur Verfügung.

In der **Verwaltung (Haus B)** finden die Heimbewohner/innen als Ansprechpartner die Heimleitung und alle Bereichsleitungen. Des weiteren erhalten sie zu vorgegebenen Sprechzeiten von den Verwaltungsmitarbeiter/innen Unterstützung bei allen Behördenangelegenheiten, Telefonabrechnung sowie die Möglichkeit Geld von der Barbetragkasse abzuholen.





Die Wahrung und Sicherung der Bewohnerrechte versuchen wir durch die unterschiedlichsten Mitgestaltungsangebote in der sozialen Betreuung nach zukommen. Teilhabe und Einbindung findet z.B. in der Speiseplanbesprechung, in den Angehörigenabenden, bei Befragungen der Bewohner/innen und Angehörigen, in einem umfassenden Beschwerdemanagement statt.

Der Heimbeirat nimmt die Belange der Bewohner/innen wahr. Einmal in der Woche, bei Bedarf öfter, hat der Heimbeiratsvorsitzende Sprechstunden in seinem Büro, welches sich im Erdgeschoß im Haus B befindet. Er kann auch durch einen Briefkasten in der Verwaltung in Anspruch genommen werden.

Unsere Bewohner/innen können jederzeit Besuch empfangen. Für Geburtstags- oder kleine Familienfeiern können Räumlichkeiten bei der Hauswirtschaftsleitung gebucht werden.

Es besteht freie Arztwahl. Jederzeit stehen wir beratend zur Verfügung.

TEIL II

1. Personalentwicklung

Bildung und Personalentwicklung sind unabdingbare Voraussetzungen für eine zukunftstaugliche Unternehmensführung und zeichnet sich durch ein gemeinsames Werteverständnis aus, das sich aus den Leitsätzen der Arbeiterwohlfahrt entwickelt hat. Dieses legt die Philosophie im Umgang mit unseren Mitarbeitern fest. Alle Bemühungen dienen der Klarheit, dass jeder einzelne Mensch für sein Handeln verantwortlich ist, er sich ergänzen muss und miteinander verbunden ist. Der Arbeitsplatz ist als ein „Lernort“ zu betrachten mit dem Ziel der stetigen Verbesserung.

Somit sind alle unsere Dienstleistungen abhängig von Wissen, Ausbildungsstand, Kommunikation und der Motivation aller an der Betreuung und Versorgung beteiligter Mitarbeiter und der ehrenamtlich Tätigen.

Im Rahmen dieser ganzheitlichen Personalentwicklung bedeutet dies für uns:

- Neue Sichtweisen verinnerlichen -
Qualität als oberstes Ziel der Altenarbeit begreifen
- Engagement der Führungskräfte -
die Rolle des Vorbilds ausfüllen
- Fachkompetenz ausbauen -
Fähigkeiten der Führungskräfte fördern
- Mitarbeiterorientierung -
Fachkompetenzen der Mitarbeiter/innen nutzen

Die Mitarbeiter/innenorientierung beginnt bei

dem Personalmarketing
der Auswahl der Mitarbeiter/innen
der Einführung neuer Mitarbeiter/innen
Stellenbeschreibungen aller Arbeitsbereiche
der Qualifizierung der Mitarbeiter/innen
regelmäßigen Fortbildungsveranstaltungen
regelmäßiger hausinterner Fortbildungen
Beratung/Team-Entwicklung
Förderung von Supervision
Durchführen von Qualitätszirkeln
Klausurtagen von Führungskräften
Führungskräftefortbildung
Nachwuchsförderung

und endet bei Umstieg und Ausstieg von Mitarbeiter/innen.

Personalmanagement ist für uns ein dynamischer Prozess, der in enger Zusammenarbeit mit dem Mitarbeiter/innen und dem Betriebsrat, zu einem abgestimmten Gesamtziel entsteht.

Eine Fortbildungskonzeption regelt die Weiterentwicklung aller Mitarbeiter/innen. Personalentwicklung bedeutet Förderung einzelner Personen in Bezug auf Bedürfnisse und Ziele der Organisation, sowie der einzelnen Person. Uns ist bewußt, dass sich durch umfangreiche und intensive Personalplanung, -beschaffung, -betreuung und -entwicklung die Organisation weiter entwickelt, flexibler neue Entwicklungen aufgreifen kann und ein gewollter Lernprozess entstehen wird.

Wir verstehen Management als verständigungsorientiertes Handeln, dies beinhaltet die Entwicklung eines prospektiven Fortbildungsplanes. Die gesetzlich geforderten Fort- und Weiterbildungen werden von der Pflegedienstleitung in Absprache mit der Qualitätsbeauftragten terminiert und dokumentiert. Auf der zweiten Handlungsebene wird der Fortbildungsbedarf mit den individuellen Wünschen fachbezogen erfaßt und konzeptionell abgestimmt. Dieses findet in den Teamgesprächen, Wohnbereichsleitungs- und den Abteilungsbesprechungen statt. Das Ergebnis sollte die notwendigen Erfordernisse, als auch die neusten wissenschaftlichen Erkenntnisse in dem jeweiligen Fachgebiet in Einklang bringen. Um die Interessen der Einrichtung als auch die Beteiligungsrechte des Betriebsrates zu wahren, wird dieser in die jeweiligen Handlungsebenen mit einbezogen.

Die Fortbildungsplanung stellt, wie erläutert, einen Ansatz und noch keinen von uns gewünschten Prozess dar. Somit sehen wir unsere Fortbildungsplanung als eine Zielpyramide die unsere Mitarbeiter/innen von der Information bis hin zur Abstraktion der Leitbildorientierung „mitnehmen“ soll. Eine gemeinsame Entwicklung ist Voraussetzung um Verständnis und Akzeptanz bei allen Mitarbeitern zu erreichen. Die Anknüpfungspunkte bedürfen der periodischen Aufarbeitung um der Zielsetzung einer Kompetenzentwicklung Rechnung zu tragen. Dies geschieht u.a. durch ein Mitarbeiterjahresgespräch, das als Überprüfungskriterien die Entwicklungsmöglichkeiten der sozialen und fachlichen Kompetenzen beinhaltet.

Der überwiegend eingesetzte, kooperative-partizipative Führungsstil hat ein fundiertes Vertrauensverhältnis zur Bedingung, dieses wiederum eine wechselseitige Kommunikation. Um diese Entwicklung zu stützen, werden folgende Gesichtspunkte stetig reflektiert:

1. Akzeptierung - Vertrauen zu dem Einzelnen in seiner Fachlichkeit
2. Unterstützung der Kommunikationswege - Reflexion des Datenflusses, seine Wahrnehmung und Einstellungen, Teamgeist als Schlüssel zum qualitätsbewußten Umgang aller Dienstleistungen
3. Zielbildung - Erkennen und Definieren von Zielbindungsprozessen
4. Kontrolle - Ergebniskontrolle als positives Führungselement im Sinne eines Soll- Ist Abgleiches

5. Unterstützung der fachlichen und kreativen Leistungspotentiale aller Mitarbeiter/innen

Die Gesamtheit der Arbeitsprozesse, die zur Aufgabenerfüllung unserer Dienstleistungen herangezogen werden, stellen ein Gefüge von Arbeits-gängen (Aufbau- und Ablauforganisation) in der Gesamtorganisation dar.

Dienstplanung als Instrument der Personaleinsatzplanung

Der Dienstplan, zur Regelung der An – und Abwesenheitszeiten, liegt in der Verantwortung der Wohnbereichsleitungen, übergeordnet den Pflegedienstleitungen. Er wird unter Einhaltung der Arbeitsschutzgesetze und der tariflichen Vorgaben in Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern erstellt. Er verfügt über eine Dienstplanlegende zur verbesserten Lesbarkeit.

Die Erstellung eines Rahmendienstplanes erfolgt 2 Monate im voraus. Er weist den Rahmen der Dienstleistungszeiten, der Ruhe- und der Übergabezeiten aus. Desweiteren werden geplante Ausfallzeiten wie Fortbildung, Arbeitsunfähigkeiten und Kuraufenthalte, berücksichtigt.

Eine Korrektur erfolgt nur in Absprache mit der Fachbereichsleitung.

Die Urlaubsplanung wird in dem vorangegangenen Jahr mit den Mitarbeitern für das Folgejahr konzipiert und mit dem Vorgesetzten und dem Betriebsrat abgestimmt.

Um im Alltag für die verschiedenen fachlichen Tätigkeiten die entsprechenden fachlichen Qualifikationen gewährleisten zu können, erfolgt täglich eine Qualifikationsabfrage durch die verantwortliche Pflegefachkraft. Daraus erfolgen entsprechende Interventionen.

Besonderheiten der Personaleinsatzplanung

Die persönlichen Dienstplanwünsche unserer Mitarbeiter/innen haben einen hohen Stellenwert, jedoch stehen die Erfordernisse und Dienstleistungsqualität in der Wohnerversorgung an oberster Stelle.

Innerbetriebliches Informationssystem:

Das Erfüllen qualifizierter Aufgaben erfordert Mitarbeiter/innen die Mitdenken, die informiert sind und über die Zusammenhänge zweckdienlicher Mitteilungen sich ein umfassendes Bild mit Entscheidungskompetenz entwickeln können.

Unsere Informationspolitik legen wir in unserem Qualitätshandbuch fest. Die Matrix informiert über den Weg der Sachmitteilungen; gleichwohl legen wir großen Wert in den Besprechungen auf die "menschlichen Begegnungen" unter dem Leitgedanken der Solidarität.

Auf diesem Hintergrund der gemeinsamen Gestaltung der komplexen Schnittstellen im Seniorenzentrum sei hier beispielhaft die Abteilungsbesprechung aufgeführt. Diese findet im Rhythmus von drei Wochen statt. Im Mittelpunkt steht die Gesamtheit der Interessen und Bedürfnisse der Bewohner und Gäste, die Zusammenarbeit der verschiedenen Berufsgruppen und die Informationen aus den anderen Betriebsteilen der AWO.

Schnittstellenmanagement

Die Ausgestaltung des Schnittstellenmanagements ist für die Versorgungssituation der Hilfebedürftigen von entscheidender Bedeutung. Die Ausgestaltung wird sowohl

in der täglichen Kommunikation gepflegt, als auch in unserer umfassenden Besprechungskultur. Die Handlungsfelder beziehen sich auf die Personaleinsatzplanung, auf Fallgespräche, Bearbeitung innerhalb des Beschwerdemanagements oder/und in Einzelbetreuungsmaßnahmen. Innerhalb unserer Angehörigenarbeit setzen wir verschiedene Kommunikationstechniken ein, die sowohl personenorientiert als auch situationsgerecht Konfliktpotentiale aufgreifen.

Ein Beispiel für interdisziplinäre-fachübergreifende Zusammenarbeit und Absprachen ist die gemeinsame Hausgestaltung und das Anlegen des Kräuterbeets. Das relevante Ziel, der „Motivation und Beschäftigung“, wird hier in Zusammenarbeit mit der Küche, der Hausreinigung, der Bereiche Pflege und sozialen Betreuung, dem Ehrenamt und in Teilbereichen mit der Haustechnik Rechnung getragen. Die übergreifende Koordination ist bei der Zentrumsleitung angesiedelt.

Unter den schriftlichen übergreifenden Informationsmitteln nimmt unsere Hauszeitung „AWO-Intern“ einen besonderen Stellenwert ein. Ihr Zweck besteht darin, breiteste Hintergrundinformationen an alle Betriebsteile und Berufsgruppen der AWO in Gießen zu vermitteln.

Zur Vertiefung der internen Kommunikation befindet sich im Verwaltungsbereich des Seniorenzenpflegeheimes ein sogenanntes „Schwarzes Brett“, das die aktuellen Informationen visualisiert.

Jährliche Klausurtagungen zur Unterstützung unserer Qualitätspolitik, der Unternehmenskultur und der themenbezogenen Aufarbeitung unterstützen den Datenfluß der Gesamteinrichtung.

Führungsverantwortung:

Im Rahmen des einrichtungsübergreifenden Prozessmanagements finden dort unternehmensrelevante Besprechungen mit der Geschäftsführung statt.

Neuentwicklungen sowie Organisationsentwicklungsprozesse bedürfen nach unserem Führungsverständnis der Teilhabe und dem Einbezug aller Betroffenen, also ein kollektiver Einbezug, um dauerhaft implementiert werden zu können. Unsere Führungsverantwortung sehen wir nicht nur in dem Übertragen der Aufgaben, sondern auch in dem Bereitstellen von personellen und sachlichen Mitteln. Zur Abgrenzung der Aufgaben und Schnittstellen bestehen Stellenbeschreibungen, die Bestandteil unseres Qualitätsmanagements sind.

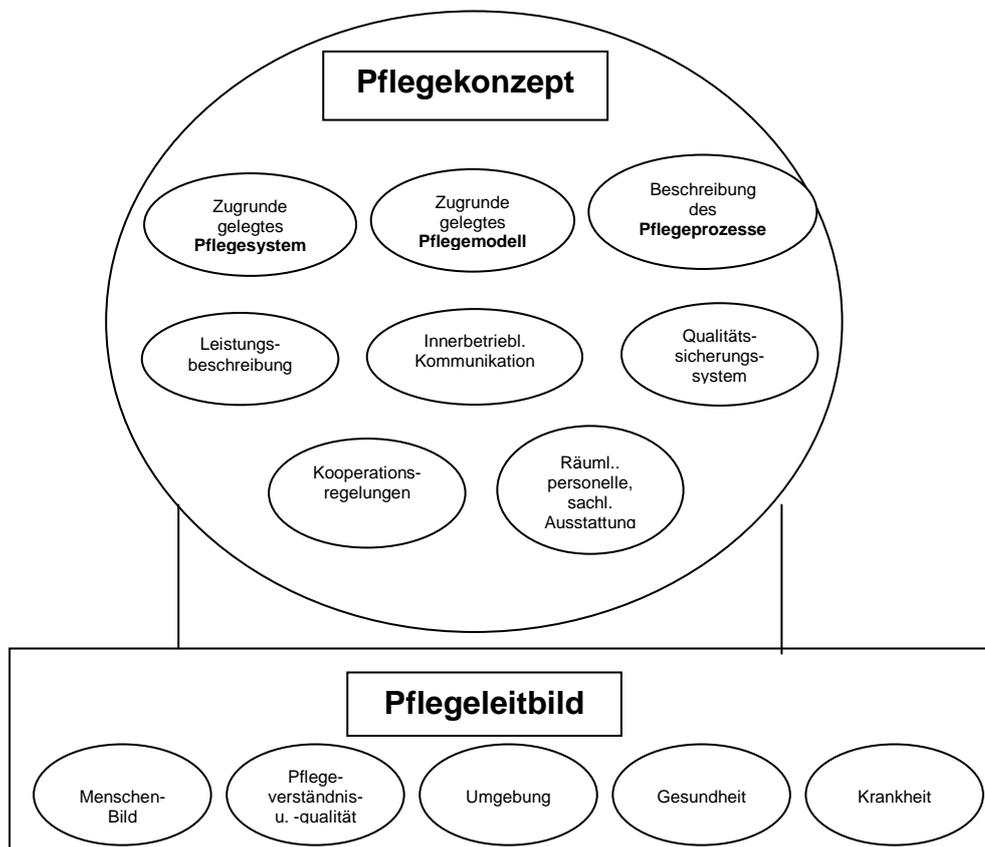
Vorgesetzte und Mitarbeiter/innen arbeiten auf partnerschaftlichen Ebenen vertrauensvoll für das Wohl unserer Bewohner und Gäste. Unser Verhalten ist gekennzeichnet von Respekt, Hilfsbereitschaft und kollegialer fachlicher Unterstützung. Jederzeit finden Mitarbeiter/innen sachliche und fachliche Unterstützung bei ihrem Vorgesetzten.

2. Pflegekonzeption

Wir betrachten uns als lernende Organisation, welche wettbewerbs-überlegene Fähigkeiten schaffen muss.

Unsere Ausrichtung verstehen wir unter dem verständigungsorientierten Ansatz der Kommunikation, Teamarbeit, Selbstorganisation und Verantwortung eines jeden Einzelnen.

Nur so können wir der Zielsetzung, eine hohe Versorgungsqualität für die Bewohner und Gäste unserer Einrichtung erreichen zu wollen, nachkommen.



Zusammenhang und Inhalte unserer Pflegekonzeption haben wir entsprechend der MDK-Anleitung zur Prüfung der Qualität ausgerichtet.

2.1. Pflegerische Versorgungsleistungen

Um eine bestmögliche Pflegequalität zu erreichen ist es unabdingbar eine Vernetzung in den sozialen und fachlichen Kompetenzen der Mitarbeiter/innen zu erzielen.

Dazu gehört von Seiten der pflegerischen Mitarbeiter/innen:

- Einfühlungsvermögen
- Akzeptanz der zu pflegenden Person
- individuelle Ansprache
- freundliche verbindliche Umgangsformen
- Toleranz gegenüber den Eigenheiten der alten Menschen
- Reflektion der eigenen Verhaltensweisen

Das Ziel der Pflege in unserem Haus ist der Erhalt und die Wiedererlangung weitestgehender Selbständigkeit und Anerkennung der Persönlichkeit.

Wir orientieren uns an dem Pflegemodell von Monika Krohwinkel, das auf der AEDL-Struktur (= Aktivitäten des täglichen Lebens und der existentiellen Erfahrungen des Lebens) aufgebaut ist.

Sie lauten:

- 1 Kommunizieren
- 2 sich bewegen
- 3 Vitale Funktionen des Lebens aufrecht erhalten
- 4 sich pflegen
- 5 Essen und trinken
- 6 Ausscheiden
- 7 sich kleiden
- 8 Ruhen und schlafen
- 9 sich beschäftigen
- 10 sich als Mann oder Frau führen oder verhalten
- 11 für eine Sichere Umgebung sorgen
- 12 soziale Bereiche des Lebens sichern
- 13 mit existentiellen Erfahrungen des Lebens umgehen

Alle Bedürfnisse und Fähigkeiten haben vier Komponenten, die unterschiedlich stark ausgebaut sind: die psychisch-funktionale, die willentlich-emotionale, die kulturelle und die soziale Komponente. Unter dem Aspekt einer ganzheitlichen Ausrichtung sind die AEDL's stets unter dem Blickwinkel dieser Komponenten, sowie dem zu fördernden – erhaltenden Ansatz, zu betrachten.

Somit ist die alltägliche Pflegeausrichtung ein gesundheitsorientierter Ansatz; unser pflegerischer Handlungsansatz beinhaltet Bedürfnisse, Probleme und Fähigkeiten und ihre Auswirkungen auf die Unabhängigkeit und das Wohlbefinden.

Dieses beinhaltet folgende Grundsätze:

- der individuelle Lebensstil ist zu fördern
- die Aufrechterhaltung der Unabhängigkeit ist zu unterstützen
 - die Beteiligung jedes einzelnen Betroffenen in den Entscheidungsprozessen ist als eine pflegerische und betreuerische Selbstverpflichtung anzusehen

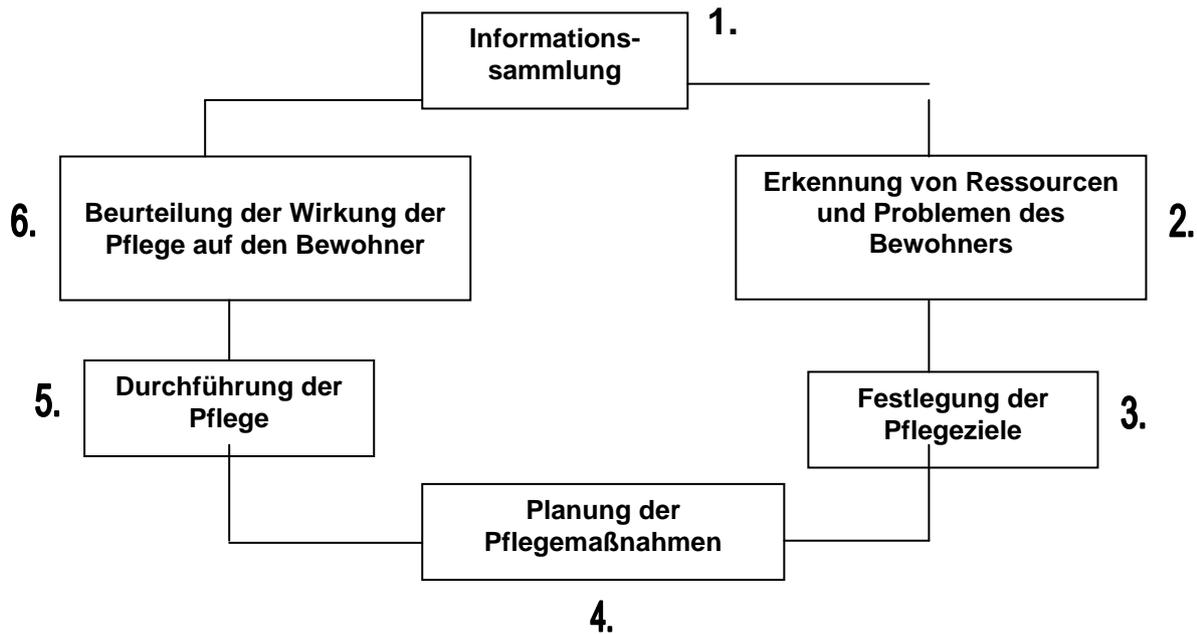
Das Pflegesystem im Seniorenpflegeheim ist bestrebt den pflege-theoretischen Hintergrund der Bezugspflege umzusetzen. Das wichtigste Merkmal ist die Abkehr von Aufgaben- und Verantwortungszuordnungen für Einzelverantwortung hin zur Übernahme von Gesamtverantwortungen. Dabei ist die primäre pflegerische Bezugspflegekraft für den Pflegeprozess bei dem ihr zugeordneten Pflegebedürftigen verantwortlich zugeordnet. Sie ist zuständig für die Organisation einer ganzheitlichen problemlösungsorientierten und beziehungsfördernden Pflege und Betreuung des Hilfebedürftigen.

Sie hält den Kontakt zu allen beteiligten Akteuren und fördert den Kommunikation bzw. den Informationsfluss.

Die Werkzeuge zur Umsetzung unseres pflegerischen Handlungsprozesses sind die Pflegeplanungsinstrumente in der EDV gestützten Pflegedokumentation IBAS-Pflege der Firma Löpertz.

Der Pflegeprozess erfolgt im Regelkreis von Biographie, Anamnese, Diagnosen, auch unter dem Blickwinkel pflegerelevanter Diagnosen, Planung, Umsetzung, Zielsetzung und Kontrolle / Bewertung.

Er verläuft in folgenden Phasen:



Die ganzheitliche aktivierende Pflege und Betreuung unserer Gäste und Bewohner besteht aus mehreren theoretischen Teilbereichen, die sich ergänzend zusammenfügen müssen:

- a) die Grundpflege = direkte Pflegeleistung
(u.a. Körperpflege, soziale Betreuungsleistungen)
- b) die Behandlungspflege = indirekte Pflegeleistung
(u.a. Medizin verabreichen, Verbände anlegen/wechseln)
- c) die Selbstständigkeitspflege
(u.a. Unterstützung / Beratung bei alltäglichen Aktivitäten)
- d) die Aktivitätspflege = motivierende Pflegeleistung
(u.a. Teilhabe am gesellschaftlichen Leben, Einbezug der Familien und der biographischen Lebensgeschichte)

Dieses Pflegemodell benennt Krohwinkel auch als Managementmodell, indem sich direkte Pflege, die Pflegeorganisation und Personalmanagement, deren Koordination als auch die Dokumentation zusammenfügen. Dieses Arbeitsfeld sehen wir als Aufgabe der nahen Zukunft an.

Folgende Grundlagen sollten bei der Pflegeplanung berücksichtigt werden:

- Die ganzheitliche Sichtweise und Wahrung der Würde und Grundrechte des Heimbewohners steht im Vordergrund jeder pflegerischen und betreuerischen Handlung
- Das Seniorenpflegeheim ist gleichzeitig die Wohnung des Gepflegten
- Die Arbeitsabläufe in den Wohnbereichen mit den unterschiedlichen Berufsgruppen wird von den pflegerischen und sozialen Zielen für die Betroffenen bestimmt. Sie haben Einfluss auf das Personal-management der Einrichtung.
- Einhaltung von rechtlichen Rahmenbedingungen und Erfordernissen, wie z.B. das Führen eines geeigneten Dokumentationssystems
- Regelmäßig stattfindende Dienstbesprechungen
- Kontinuierlicher Informationsfluss zwischen allen mittelbar und unmittelbar an der Pflege- und Betreuung Beteiligten
- Einarbeitung und kontinuierliche Schulung aller Mitarbeiter/innen in dem Regelkreis der Pflegeplanung und dem zugrundeliegenden Pflegekonzept
- Festlegen von Pflegezielen und den dazu führenden pflegerischen Vorgehensweisen und Handlungsabläufe in Kooperation mit dem Betroffenen und seinen Angehörigen.

Die Pflegeplanung wird im „Albert-Osswald-Haus“ bei allen Bewohner/innen und den Gästen angelegt.

Individuelle Pflegeplanung und die Umsetzung der Expertenstandards dienen somit als Baustein zu einer Qualitätssicherung in der Pflege und Betreuungsdienstleistung.

Die Pflegedokumentation

Das beschriebene Bedürfnismodell ist integraler Bestandteil unseres Pflegeverständnisses.

Die Software beinhaltet die Stammdaten, die Pflegeanamnese, die Biographiedaten, die Assessments, den Pflegeplanungsprozess, den Pflegeverlaufsprozess und den Verlegungsbogen.

Die Dokumentation der Behandlungspflege sowie der Medikation, der Bewegungsplan als auch die Dokumentation der Ernährung und Flüssigkeitszufuhr erfolgt auf gesonderten Formblättern in Papierform.

Die Stammdatenerfassung beinhaltet entsprechende Angaben zur Person, den Versicherungsdaten, Pflegestufeneinordnung nach SGB XI, die soziale Versorgungssituation (Bezugsperson, Vollmachten etc.), die medizinische Versorgung sowie Informationen zur Notfallsituationen.

Die Anamnese ist hinterlegt in Informationen zum Grad der Selbstständigkeit, Vitalfunktionswerte und pflegerelevanten Problemen einschließlich der Biografie. Die Erfassung der Biographie umfasst Kategorien zur allgemeine Informationen, Gewohnheiten, soziale Beziehungen, Kontakte und Bedürfnisse.

Die Risikoassessments werden entsprechend den fachlichen Vorgaben erhoben.

Die Pflegeplanung ist mit dem Ziel hinterlegt, Beeinträchtigungen und Fähigkeiten zu erkennen, zu fördern, zu erhalten oder zu verbessern.

Die Zugriffsrechte zu der EDV gestützten Heim- und Pflegedokumentation werden durch unseren hausinternen EDV-Koordinator überwacht, der je nach Berufsgruppe und Einsatzort die Zugriffsrechte mit einem individuellen Passwort vergibt. Er erhält seine notwendigen Informationen von der Einrichtungsleitung, über ein entsprechendes Formblatt. Das Anlegen des Benutzers im Mitarbeiterstamm, entsprechende Hinterlegung der Qualifikation etc. erfolgt durch die PDL. Entsprechend dieser Zuordnung haben die einzelnen Mitarbeiter/innen die für sie notwendigen Zugriffsrechte.

Zugriff auf alle Bewohnerdaten im Pflege- und Betreuungsprogramm haben die Fachkräfte im Seniorenpflegeheim.

Die Zugriffsmöglichkeiten der nicht examinieren Mitarbeiter/innen sind entsprechend den gesetzlichen Anforderungen eingegrenzt.

Die ausreichende Weitergabe der erforderlichen Informationen für den Pflegeplanungsprozess erfolgt in der Dienstübergabe bzw. in den Dienstbesprechungen (siehe auch Teil II, Kapitel 1; hier „Innerbetriebliches Informationssystem“).

Die Dienstübergabe erfolgt mittels eines Ausdrucks des IBAS Pflegedokumentationssystems, sowie den Gesprächsnotizen zu den administrativen Abläufen. Jeder an der Pflege und Betreuung Beteiligter ist für das Einholen der erforderlichen Informationen selbst verantwortlich.

Die Überprüfung der Pflegeberichte und der Pflegeplanung erfolgt des Weiteren in Fallgesprächen und in der Pflegevisite.

Besonderheit: Outsourcing der Behandlungspflege „Medikamentenstellung“ als Bestandteil der Qualitätssicherung

Medikamente richten und verwalten sind Ordnungstätigkeiten die wir mit Hilfe einer Apotheke fremd vergeben haben. Die Apotheke nutzt ihrerseits ein modernes System durch das Blisterzentrum Mittelhessen zur Medikamentenverblisterung. Der eingesparte Zeitfaktor an Fachkraftstunden fließt in die direkte Pflege ein.

Die Folgeeffekte stellen sich wie folgt dar:

- Die Pflegekraft bestätigt die Medikamentenannahme und kontrolliert mittels Stichprobenprüfung diese mit ihrem Handzeichen. Dazu steht ihr ein EDV Programm der Apotheke zur Visualisierung zur Verfügung.
- In der Pflegedokumentation wird die jeweilige Gabe der Medikamente bestätigt.
- Die Fehlerquote beim Richten der Medikamente konnte erheblich reduziert werden.
- Der fachliche Austausch zwischen Apotheke und Fachkraft hat sich qualitativ verbessert.
- Die Lagerhaltung konnte reduziert werden. Sie bezieht sich auf BTM-Präparate, Tropfen und Lösungen, sowie Akutmedikationen.
- Die gesetzlich geforderten Medikamentenschulungen finden auf einer intensiveren Gesprächsebene statt und haben somit einen qualitativ höheren Stellenwert.

Selbstverständlich dürfen die Bewohner und Gäste sich ihre Apotheke frei aussuchen. In diesen Fällen verbleibt das Medikamentenmanagement in der Verantwortung der zuständigen Pflegefachkraft. Das Medikamentenmanagement ist in unserem Qualitätshandbuch festgehalten.

2.2. Pflege von desorientierten und dementen Bewohner/innen

Die Anzahl dieser Heimbewohner/innen steigt ständig an und stellt an den fachlich Betreuenden kompetente Herausforderungen. Im „Albert-Osswald-Haus“ werden desorientierte, demente oder verhaltensauffällige Menschen in den Tagesablauf der Wohnbereiche eingegliedert. Wir gehen von dem Grundverständnis aus, dass es sich dabei um eine Behinderung mit unterschiedlichem Ausmaß an Einschränkungen im Bereich der Alltagskompetenz handelt. Dabei ist es entscheidend für das Wohlergehen dieses Personenkreises inwieweit sie ihr Leben mit personaler Würde, Einbeziehung und Teilhabe am Erleben gestalten können. Dies bedeutet für die Pflege und Betreuung den Ansatz eines erlebnisorientierten Rahmens im Alltag zu ermöglichen.

Je nach Schwere der Erkrankung sind die individuellen Planungsschritte, unter dem Gesichtspunkt der möglichst langen Aufrechterhaltung der Aktivitäten des täglichen Lebens, anzupassen.

Die Förderung einer orientierungsgebenden Lebenswelt betrachten wir als Selbstverständlichkeit. Dies bzgl. werden unsere Mitarbeiter/innen geschult und auf allen fachlichen Kommunikationsebenen hingewiesen.

Durch das respektvolle Annehmen der Betroffenen wird versucht das Vertrauen für eine entsprechende Beziehungskultur zu schaffen, welches die Grundlage unseres Bezugspflegekonzeptes ist.

2.3. Umgang mit Schmerz

Schmerzhafte Sinnesempfindungen bei unseren Bewohnern und Gästen führen zu einer Beeinträchtigung des Menschen in seiner Gesamtheit und somit zu seiner individuellen Lebensqualität. Dies kann für den Betroffenen bis zu einer Sinnfrage seines Lebens führen. Die Vermeidung von Isolierung hat oberste Priorität, der Einbezug des Umfeldes, das Erkennen einer Überforderungssituation auf der familiären/freundschaftlichen Ebene gehört zu den prophylaktischen Kriseninterventionsmaßnahmen. Chronisch kranke Menschen bzw. Schmerzpatienten erwarten Maßnahmen zur Linderung ihres Leidens. Dies bedeutet intensive Krankenbeobachtung und gezielte Rückmeldung an den behandelnden Arzt. Die Unterstützung bei den „unerledigten“ Dingen oder Versäumnissen ist Aufgabe aller Beteiligten, um einer depressiven Verstimmung vorzubeugen. Für Pflege und Betreuung ist dies jedoch nicht die einzige Maßnahme des Helfens. Vielmehr ist ein Dialog auf einer tragfähigen Beziehung der wichtigste Baustein, um den Bewohner in seiner Beeinträchtigung ernst zunehmen. Im gemeinsamen Miteinander können Maßnahmen zur Linderung wie z.B. Lagerungstechniken aber auch Beschäftigungs- und Ablenkungsmaßnahmen gefunden werden, die dem Betroffenen das Gefühl der Obhut und der Zuwendung vermitteln.

Ist der chronische Schmerz mit schwerwiegenden Reaktionen und/oder Folgeerscheinungen einer therapeutischen Maßnahme wie z.B. Appetitlosigkeit, Aggressionen – Ungeduld – Missmut etc. verbunden, muss die Bezugspflegekraft - über die Information zum Arzt und zum Betroffenen - das Wohnumfeld mit einbeziehen. Gemeinsam wird eine Strategie des Umganges und der weiteren Vorgehensweise für den Betroffenen in der Pflegeplanung für alle Betreuungskräfte festgelegt werden.

2.4. Sterbebegleitung

Die Orientierung an der Zufriedenheit und der Lebensqualität unserer Bewohner und Gäste ist der oberste Leitgedanke in unserem täglichen Handeln.

Zur Ermittlung des Bewohnerwillens oder zur Vervollständigung des möglichen Willens eines Jeden geben wir in zahlreichen Veranstaltungen Hinweise zu Patientenverfügungen, Vorsorgevollmachten und/oder Betreuungsverfügungen. Die Biographie des Betroffenen ist dabei Richtschnur seiner Bedürfnisse und Lebenseinstellung.

Funktionales Handeln ist zugunsten individueller, wohlfühlorientierter Pflege- und Betreuungsangebote, zu reduzieren, insbesondere wenn es sich um eine Begleitung in einer schweren Lebenskrise handelt.

Pflegerische und betreuerische Begleitung schließt das Verstehen auf einer individuellen Beziehungspflege ein. Diese ist ausgerichtet auf die Lebensgewohnheiten des Betroffenen, die Berücksichtigung seiner existentiellen Erfahrungen, sowie die pflegerischen und ärztlich notwendigen Maßnahmen.

Kontakt, Einfühlung und Beobachtung der persönlichen Wünsche sind hier unerlässlich, so dass der Dialog mit dem Betroffenen - unter Einbezug aller Sinnesorgane – im Vordergrund steht.

Die Bezugspflegekraft baut diese vertrauensstützende Vorgehensweise auch mit den Angehörigen auf, so dass ein Lebensraum der Fürsorge und Obhut unter Achtung der Persönlichkeit entstehen kann.

Individuelle Wünsche, wie das Hinzuziehen eines Seelsorgers, den Wunsch nach dem Abendmahl oder der Eucharistie werden selbstverständlich nachgegangen, die weltanschaulichen Vorstellungen eines jeden Einzelnen werden respektiert.

Da das Zusammensein mit seinem Angehörigen und Freunden für ein gutes Abschiednehmen oft sehr bedeutsam sein kann, halten wir Möglichkeiten zum Mitwohnen bereit. Diese Nähe vermindert meist Angst und Hilflosigkeit.

Damit wir unseren Anspruch gewährleisten können, finden wir ehrenamtliche Unterstützung und Begleitung im ambulanten Hospizdienst Gießen.

In den Team- und Fallbesprechungen wird die Angemessenheit und Individualität des Betroffenen täglich erörtert und es findet die Planung einer entsprechenden Begleitung, mit der Unterstützung der Pflegedienstleitung statt. Begleitende Maßnahmen werden bei Notwendigkeit auch unter Einbezug der sozialen Betreuung und der Einrichtungsleitung konzipiert.

Der Einbezug der Angehörigen/Freunde etc. geschieht in angemessener Höflichkeit, Distanz und Diskretion.

2.5. Umgang mit anderen Kulturen – Kultursensible Altenpflege

Es besteht derzeit nur eine geringe Nachfrage von Migrant/innen für die Angebote des Seniorenpflegeheims. Um eine gute Kommunikation zu ermöglichen, stehen viele Mitarbeiter/innen mit Fremdsprachenkenntnissen zur Verfügung, die dann gezielt eingesetzt werden.

Mitarbeiter/innen aus anderen Ländern mit traditioneller Kopfbedeckung arbeiten im Seniorenpflegeheim und werden insgesamt von den Senior/innen akzeptiert.

Bei Angeboten, Festen und Feiern werden multikulturelle Aktivitäten berücksichtigt.

Orientierungshilfen werden nach Heimeinzug durch die Mitarbeiter/innen der Soziale Betreuung gegeben.

Durch Prinzipien der Einrichtung wie z.B. die Möglichkeit des Einbringens von eigenen Möbeln können kulturspezifische Besonderheiten berücksichtigt werden.

Kirchen oder Religionsgemeinschaften, die Angebote im Heim machen wollen, stellen wir nach unseren Möglichkeiten Räumlichkeiten zur Verfügung (Heimvertrag Seite 8).

In Gießen ist durch eine hessische Erstaufnahmeeinrichtung für Flüchtlinge und Übergangwohnheime der Anteil von Spätaussiedler/innen aus osteuropäischen Ländern sehr hoch. Einige Senior/innen aus diesem Personenkreis sind Kund/innen.

Folgende Maßnahmen wurden bisher für diese Senior/innen umgesetzt:

- Vermittlung von gleichsprachigem Pflegepersonal/Personal bei Verständigungsschwierigkeiten
- Anschaffung eines Wörterbuches für Notfälle
- Genehmigung erteilt zum Anbringen einer Antenne zum Empfang von russischsprachigem Fernsehprogramm
- Vermittlung von gleichsprachigen Betreuer/innen
- Absprachen mit der Küchenleitung in Bezug auf Ernährung
- Beratung für Senior/innen durch eine Psychologin mit nicht deutscher Staatsangehörigkeit
- Zusammenarbeit mit Angehörigen im Rahmen der Angehörigenkonzeption
- Beachten von biographischen Daten bei der Pflegeanamnese, Pflegeplanung

3. Soziale Betreuung - Alltagsbegleitung

Die soziale Betreuung orientiert sich an den allgemeinen Leitzielen, Aufgaben und Prinzipien des Seniorenzentrums und erfordert eine konstruktive Zusammenarbeit mit den verschiedenen Berufsgruppen des Hauses.

Die Leistungen im Rahmen der sozialen Betreuung dienen der Orientierung zur Zeit, zum Ort, zur Person, der Gestaltung des persönlichen Alltags und einem Leben in der Gemeinschaft, der Förderung vorhandener Ressourcen, der Bewältigung von Lebenskrisen, sowie der Unterstützung bei der Erledigung persönlicher Angelegenheiten.

Hauptamtliche Mitarbeiter/innen der Soziale Betreuung und der Pflege, sowie ehrenamtliche Mitarbeiter/innen bieten Gruppen- und Einzelbetreuungen an.

Unsere Alltagsbegleiter stehen allen Bewohnerinnen und Bewohnern mit einer eingeschränkten Alltagskompetenz zur Verfügung.

➤ ***weiter hierzu die eigene Konzeption der Sozialen Betreuung***

3.1. Anleitung und Begleitung ehrenamtlicher Mitarbeiter/innen

Um die ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen in den professionellen Ablauf integrieren zu können, ist es wichtig, koordinatorische Arbeit zu leisten.

Unsere Grundhaltung und Vorstellungen zum Stellenwert und zur Bedeutung freiwilliger sozialer Arbeit, bürgerschaftliches Engagement und ehrenamtliche Arbeit haben wir in unserem QM-Handbuch verbindlich formuliert.

Regelmäßige Treffen haben zum Ziel, ehrenamtliche Mitarbeiter/innen in ihrer Arbeit zu begleiten. Gemeinsame Zielsetzungen und auftretende Probleme können hier besprochen und aufgearbeitet, organisatorische Absprachen getroffen werden.

Die Betreuung einzelner Bewohner/innen, besonders derjenigen, die keine oder wenige Besuche erhalten, steht dabei im Vordergrund. Die Abteilung Soziale Betreuung ist die Anlauf- und Kontaktstelle für die Ehrenamtlichen innerhalb der Einrichtung. Sie regt an, vermittelt und koordiniert die Aktivitäten für einzelne Bewohner/innen oder Bewohnergruppen und stellt das Bindeglied zwischen ehrenamtlichen und hauptamtlichen Mitarbeiter/innen dar. Die Erstkontakte mit den Bewohner/innen finden immer gemeinsam statt, so dass Ängste und Verunsicherungen auf beiden Seiten abgebaut werden können.

3.2. Milieuarbeit

Das Milieu in dem die Bewohner/innen leben ist ein entscheidender Faktor des Wohlbefindens und der Motivation zur Teilnahme am Hausleben. Die Mitarbeiter/innen der Abteilung Soziale Betreuung tragen wesentlich z.B. durch Dekorationen, jahreszeitliche Ausgestaltungen und Ausstellungen zur zeitlichen und räumlichen Orientierung bei. Zusätzlich erhalten die Bewohner/innen durch orientierungs- und Informationstafeln in den Wohnbereichen Unterstützung im Alltag. Die Bewohner werden entsprechend ihren Lebenserfahrungen in die Milieugestaltung einbezogen. Es werden die besonderen Anforderungen an sehbehinderte und desorientierte Bewohner/innen berücksichtigt

4. Angehörigenarbeit

Ziel der Angehörigenarbeit ist eine vertrauensvolle, konstruktive Zusammenarbeit zwischen Mitarbeiter/innen und Angehörigen.

Angehörige sind in der Regel Vertrauenspersonen für die Bewohner/innen. Vor dem Heimeinzug waren sie oftmals maßgeblich an der Betreuung, Pflege und Begleitung der alten Menschen beteiligt. Sie tragen nun im Heim zu der Fortsetzung der Lebensgewohnheiten bei und bleiben weiterhin Ansprechpartner und Vertrauensperson.

Die Angehörigen sind das Bindeglied zwischen Bewohner/innen und Mitarbeiter/innen des Hauses. Der Kontakt wird gefördert durch Beratungs- und Informationsgespräche, Aufnahme von Wünschen und Beschwerden, Einbeziehung

bei Festen und Veranstaltungen und Beratung im Zusammenhang mit notwendigen administrativen Maßnahmen.

Die Mitarbeiter/innen der Soziale Betreuung organisieren regelmäßig **Angehörigentreffen** und **Angehörigengesprächskreise**.

Zum **Angehörigentreffen** werden Angehörige neu eingezogener Bewohner/innen eingeladen. Das Treffen dient der Vorstellung der Angebote und der Arbeitsabläufe im Albert-Osswald-Haus. Der **Angehörigengesprächskreis** richtet sich an alle Angehörigen. Er ist ein Forum, in dem die Teilnehmer/innen Wünsche, Anregungen, Kritik und Lob äußern können. Auf Wunsch der Gruppe werden themenspezifische Vorträge von Fachleuten organisiert.

Es werden regelmäßig **Angehörigenbefragungen** durchgeführt.

5. Versorgungsleistungen

Um dem Wohlbefinden und der Zufriedenheit der Betreuten entgegen zu kommen, werden alle Versorgungs- und Serviceleistungen wie Verpflegung, Raumpflege, Wäscheversorgung und Haustechnik von eigenen Mitarbeiter/innen erbracht.

5.1 Verpflegung

Die Küche bietet frisch zubereitete Kost aus unterschiedlichen Nahrungsmitteln (Lebensmitteln) an.

Der Speiseplan ist abwechslungsreich und orientiert sich an den Wünschen und Bedürfnissen der Verpflegungsteilnehmer/innen. Sonderwünsche der Senior/innen werden im Rahmen der Möglichkeiten umgesetzt. Eine aktive Beteiligung der Bewohner und Gäste findet in einer regelmäßigen **Speiseplanbesprechung** statt. Individuelle Wünsche können jederzeit angemeldet werden und werden von allen Mitarbeitern an die Küchenleitung weitergemeldet.

Es werden Frühstück, Mittagessen, Kaffee und Abendessen mit Zwischenmahlzeiten bei Sonderkostformen gereicht. Die Essenzeiten im Speisesaal „Gut Stubb“ werden flexibel gehandhabt zu den Zeiten:

7.00 – 9.00 Uhr Frühstück
11.30 – 13.00 Uhr Mittagessen
17.45 – 18.45 Uhr Abendessen

Im Speisesaal wird morgens ein fahrbares Frühstücks-Büfett angeboten.

Unsere Bewohner und Gäste erhalten entsprechend ihrem Ernährungszustand Zwischenmahlzeiten, die entsprechend zeitlich dokumentiert werden. Zeitlich sind diese in der Zeit von 10.00h – 11.00h und zwischen 21.00h – 22.00h anzusetzen. Die Wahl des Nahrungsmittels richtet sich überwiegend nach den persönlichen Wünschen des Bewohners. Für Bewohner und Gäste mit einer Mangelernährung steht hochwertige kalorienreiche Zusatzkost zur Verfügung.

Die Küchenleitung achtet auf:

- qualitativ hochwertigen Einkauf (z. B. Berücksichtigung von Saison- und Frischwaren)

- optimale Zubereitung der Speisen
- sachgerechte Essensausgabe
- bei Verordnung einer speziellen Diät erhält der Bewohner nur diese

Das Speisensversorgungskonzept wird mit entsprechender Sach- und Fachkenntnis gemäß der Jahreszeit durch die Küchenleitung geplant.

Die Getränkebevorratung erfolgt individuell über eine 2 x wöchentliche Verteilung in den Bewohnerzimmern. Gleichzeitig steht die Teeküche zur Ausgabe weiterer Versorgungsmittel täglich offen.

Im Rahmen unserer regelmäßigen Besprechungen finden Aspekte der Ernährungsplanung einzelner Bewohner, der Nährstoffzufuhr oder individuelle Problematiken Berücksichtigung. Zwischen Speiserverteilung, Küchenleitung und Pflegedienstleitung findet täglich eine kurze Übergabe statt. Klärungsbedarf der darüber hinausgeht, wird mit den jeweiligen Berufsgruppen verbindlich in Protokollen festgehalten. Der Bereich Qualitätsmanagement wird in den Abteilungsbesprechungen explizit angesprochen.

5.2. Raumpflege und Hygiene

Die Bedeutung der Raumpflege unterliegt vielerorts einer Fehleinschätzung, auch im Hinblick auf die Aufgaben die von den Mitarbeitern/ innen wahrgenommen werden. Der Beitrag im Gesamtleistungskonzept unserer Einrichtung geht weit über die Sauberkeit hinaus. Gerade bei der Reinigung der Bewohnerzimmer entstehen wichtige soziale Kontakte. Die Hauswirtschaftskraft wird nicht selten zu einer wichtigen Bezugsperson, die oft auch kleinere und größere Hilfestellungen und Erledigungen übernimmt.

Ihre Hauptaufgabe besteht natürlich darin, die Bewohnerzimmer, Gemeinschaftsräume, WC's, Bäder, Flure und Treppenhäuser je nach Plan und Bedarf einer Sicht-, Unterhalts- oder Grundreinigung zu unterziehen. Hierfür wurden Standards erarbeitet, nach denen auch gearbeitet wird.

Bei allen gebotenen Dienstleistungen wird sehr viel Wert auf die Privatsphäre jedes Heimbewohners gelegt, so dass auch die persönlichen Gepflogenheiten jedes Einzelnen respektiert und berücksichtigt werden (z.B. längeres Schlafen, Frühstück im Zimmer usw.).

Auch Hygienemaßnahmen sind in unserer Pflegeeinrichtungen unerlässlich und bedürfen eines umfangreichen Hygienemanagements.

Zur fachlichen Unterstützung haben wir eine externe Hygienefachkraft beauftragt. Alle Mitarbeiter/innen unserer Einrichtung werden entsprechend den Erfordernissen geschult und sind angehalten die speziellen hygienischen Belange einzuhalten. Die Kontrolle der Einhaltung von Maßnahmen obliegt, je nach Schwerpunkt, vorrangig der Pflegedienstleitung bzw. der Hauswirtschafts- und Küchenleitung. Ihre Information erhält sie von den Wohnbereichsleitungen. Bei Infektionserkrankungen wird die Zentrumsleitung umgehend informiert, diese leitet die notwendigen Erfordernisse ein. In gemeinsamer Verantwortung werden die notwendigen Maßnahmen zur Verhinderung einer Weiterübertragung ergriffen.

Ein umfassender Hygienplan ist in der Einrichtung vorhanden.

Alle Mitarbeiter werden im Rahmen ihrer Qualifikation entsprechend der gesetzlichen Grundlagen geschult. Im Einarbeitungskonzept finden sich die entsprechenden Hinweise zur individuellen Unterweisung.

- ***weiter hierzu die eigene Konzeption der Hauswirtschaft***

5.3. Wäscheversorgung

Um die individuelle Persönlichkeit jedes Heimbewohners zu erhalten, ist es u.a. wichtig, dass er/sie so lange wie möglich die eigene Kleidung trägt.

Damit wir einen reibungslosen Ablauf der Wäscheversorgung garantieren können, muss alle private Wäsche mit dem Namen des/der Bewohners/in und der Einrichtung gekennzeichnet sein, da die Wäsche bewohnerbezogen sortiert wird.

Kleidungsstücke, die der chemischen Reinigung bedürfen, werden außer Haus gegeben. Sie sollten aber auch wie oben beschrieben gekennzeichnet sein. Diese Kleidungsstücke werden nach der jeweils gültigen Preisliste der chemischen Reinigung zusätzlich berechnet.

Für Wäscheteile, die nicht oder nur unzureichend gekennzeichnet sind, sowie für Wäsche, die schlecht maschinell waschbar ist (z. B. Unterwäsche aus Wolle, Oberbekleidung aus Schurwolle), übernehmen wir keine Garantie.

5.4. Haustechnik

Im Bereich der Haustechnik werden alle erforderlichen Serviceleistungen ebenfalls von eigenen, qualifizierten Fachkräften an 7 Tagen in der Woche erbracht.

Dies umfasst:

- Getrennte Entsorgung aller Abfallprodukte, (Wohnbereiche / Entsorgungsraum)
- Entsorgung aller Abfallprodukte
- Wartung von Heizung, Strom- und Wasserversorgung
- Ausführen von Reparaturen
- Möbeltransport bei Umzügen innerhalb des Hauses
- Renovierung von allen Räumlichkeiten
- Pflege der Garten-, Grün- und Wasserflächen
- Ausführung von baulichen Maßnahmen

Fachfirmen sind mit der Wartung der Aufzugsanlagen, Brandmeldeanlagen, größeren Maschinen und technischen Anlagen beauftragt.

6. Qualitätsentwicklung und -sicherung

Als Qualität der Angebote in stationären Pflegeeinrichtungen der AWO ist der Grad der Übereinstimmung zwischen den Betreuungs-, Versorgungs- und Pflegezielen und den tatsächlich erbrachten Leistungen zu verstehen.

Die Qualität umfasst die Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität. Die Strukturqualität stellt sich in den Rahmenbedingungen des Leistungsprozesses dar. Hierunter ist insbesondere die personelle, räumliche und sachliche Ausstattung der vollstationären Pflegeeinrichtung zu subsumieren.

Prozessqualität bezieht sich auf den ganzheitlichen Pflege- und Versorgungsablauf, sowie die Unterkunft. Es geht dabei u.a. um die Pflegeanamnese und –planung, die Koordinierung und Ausführung der Leistungen, sowie die Dokumentation des Pflegeprozesses.

Die Ergebnisqualität ist als Zielerreichungsgrad der Maßnahmen im Rahmen des ganzheitlichen Pflege- und Versorgungsablaufs zu verstehen. Zu vergleichen sind die angestrebten Ziele mit dem tatsächlichen erreichten Zustand unter Berücksichtigung des Befindens und der Zufriedenheit des Bewohners.

Für das „Seniorenpflegeheim am Philosophenwald“ bedeutet Qualitätssicherung:

- die betreuten Personen in den Mittelpunkt stellen (Anforderungen systematisch ermitteln, Zufriedenheit regelmäßig ermitteln)
- Leitziele des Seniorenpflegeheimes beachten und verbreiten
- Ziele gemeinsam kurzfristig und langfristig festlegen und durchführen
- Umsetzungsmaßnahmen in regelmäßigen Abständen überprüfen
- Präventive Maßnahmen der Qualitätssicherung – Fehler vermeiden (regelmäßige Mitarbeiter/innenschulungen, Organisations- und Arbeitsablaufüberprüfungen)
- Marktbeobachtung – von anderen Institutionen lernen (Leistungslücken aufdecken und Ursachen ermitteln)
- Qualitätscontrolling – Verbesserungsmöglichkeiten erkennen und Fortschritte messen (Durchführung von Qualitätszirkeln, Erstellung von Qualitätsprofilen)
- Interne Auditierungen zur Feststellung von Verbesserungsbedarfen

Alle Maßnahmen sind nach dem PDCA Zyklus (Plan-DO-Check-Act), im Sinne eines lernenden Unternehmens, ausgerichtet.

Das Seniorenpflegeheim ist, als Teil des Gesamtunternehmens der AWO Gießen, seit 2004 nach EN DIN ISO 9001:2008 zertifiziert und wird jährlich extern auditiert.

Die Umsetzung dieser Konzeption erfolgt kontinuierlich im Sinne unseres Leitbildes und unserer Pflegephilosophie.