

ALTER(N) IN ZUFRIEDENHEIT ERLEBEN

KONZEPTION

für die

Tagespflege

im Gesundheits- und Sozialzentrum

Bauerstraße 38 * 41836 Hückelhoven

Träger: AWO Pflege gGmbH

Siemensstraße 7

52525 Heinsberg

Einrichtungsleitung: Heinz-Wilhelm Schmitz

Pflegedienstleitung: Jürgen Plein

Eine Einrichtung im



Bearbeitung	Geprüft (QMB)	Freigabe (GF)	10.01.2011 * Version 1.2	III-B-3_V10 1/13
Astrid Frese	Leo Bürger	Andreas Wagner		

Inhaltsverzeichnis

1.	1. Einleitung.....	3
2.	2. Grundsätze (Leitbild)	3
3.	3. Die Tagespflege	4
4.	4. Ganzheitliche Pflege.....	5
5.	5. Qualitätsmanagement	5
6.	6. Aufnahmeverfahren.....	6
7.	7. Integrationsphase	6
8.	8. Fahrdienst	7
9.	9. Räumlichkeiten.....	7
10.	10. Personal	7
11.	11. Dienstplankonzept.....	7
12.	12. Kommunikation.....	7
13.	13. Tagesablauf.....	8
14.	14. Soziale Betreuung	8
15.	15. Ziele der Betreuung	9
16.	16. Demenz	9
17.	17. Medizinische und pflegerische Betreuung	11
18.	18. Pflegeüberleitungskonzept	11
19.	19. Angehörigenarbeit	11
20.	20. Biografiearbeit	12
21.	21. Ehrenamtliche Mitarbeiter.....	12
22.	22. Beschwerdemanagement.....	12
23.	23. Gemeinwesen und Öffentlichkeitsarbeit	13
24.	24. Kosten	13
25.	25. Fortschreibung	13

Bearbeitung	Geprüft (QMB)	Freigabe (GF)	III-B-3_V10
Astrid Frese	Leo Bürger	Andreas Wagner	
			10.01.2011 * Version 1.2 2/13

1. Einleitung

Der Gesetzgeber räumt der ambulanten, häuslichen Versorgung und Betreuung pflegebedürftiger Menschen Vorrang vor der vollstationären Pflege ein. Bei den Dienstleistungen, die die häusliche Versorgung unterstützen, gehört auch nach § 41 des Pflegeversicherungsgesetzes (SGB XI) die Tagespflege. Nach § 41 SGB XI erbringen Tagespflegeeinrichtungen Pflegeleistungen, soweit häusliche Pflege nicht in ausreichendem Umfang sichergestellt werden kann oder wenn dies zur Ergänzung oder Stärkung der häuslichen Pflege erforderlich ist. Tagespflegegäste sind alle Personen, die Leistungen der Tagespflege in zugelassenen Tagespflegeeinrichtungen in Anspruch nehmen. Die Tagespflege in Hückelhoven, Bauerstraße 38-40 ist eine zugelassene Einrichtung, die von der AWO Pflege gGmbH - eine 100 % Tochter des AWO Kreisverbandes Heinsberg- betrieben wird, um den pflegebedürftigen Menschen von der kompletten Eigenversorgung unter Inanspruchnahme der sogenannten Beratungspflege nach § 37 SGB XI, Abs. 3 über die pflegerische Unterstützung durch die ambulante Pflege (Sozialstation) bis hin zur vollstationären Einrichtung ein Partner in der Rundum- Versorgung zu sein.

Die Tagespflege mit ihren 12 Plätzen entlastet dabei die Pflegenden einerseits und fördert die sozialen Kontakte der zu pflegenden. Uns ist dabei wichtig, ein Angebot zu haben, das den Kunden die freie Wahl bei der Inanspruchnahme der Öffnungszeiten bietet. Der Kunde, der grundsätzlich transportfähig (sitzend oder im Rollstuhl) sein muss, kann dabei montags bis freitags von 08:00 bis 16:30 Uhr jeweils halbe oder volle Tage buchen. So kann ein Kunde z.B. in der Woche nur einen halben Tag buchen, damit sein pflegender Angehöriger einmal in aller Ruhe soziale Kontakte pflegen oder vielleicht einfach mal wieder einkaufen gehen kann.

2. Grundsätze (Leitbild)

Für die Tagespflege ist das Leitbild der Arbeiterwohlfahrt Grundlage bei der kundenorientierten Erbringung der angebotenen Dienstleistung. Es spiegelt dabei die Grundlagen unseres Tuns, die Zielvorstellung, nach der wir uns bei der Betreuung unserer Kunden richten wollen, wieder. Das von der Arbeiterwohlfahrt als Verband der freien Wohlfahrtspflege erarbeitete Leitbild gründet sich in den Leitsätzen, die ein Menschenbild beschreiben, das die Grundlage unseres täglichen Handelns ist. Wir bekennen uns in unserer Arbeit

- zur Entwicklung einer Gesellschaft, in der sich jeder Mensch in Verantwortung für sich und für das Gemeinwesen frei entfalten kann
- zur freiheitlich- demokratischen Grundordnung als unverzichtbare Voraussetzung der sozialen Arbeit
- zum Anspruch jedes Einzelnen auf Chancengleichheit
- zum Eintreten für mehr Freiheit, Gerechtigkeit, Toleranz und Solidarität
- dazu, dem Hilfesuchenden ohne Rücksicht auf seine politische, rassische, nationale und konfessionelle Zugehörigkeit beizustehen

Wir beachten folgende Grundwerte:

- Selbstbestimmung und Kompetenz der Kunden bei der weiteren Lebensplanung beachten, respektieren und unterstützen
- Akzeptanz individueller Wünsche und Bedürfnisse der Kunden
- Achtung der Menschenrechte, insbesondere der Würde des Kunden
- Prägung jedes Einzelnen durch seine Erfahrungen im Lebenslauf
- Partnerschaftliches Miteinander als Weg der Gestaltung von Gemeinschaft

Bearbeitung	Geprüft (QMB)	Freigabe (GF)	III-B-3_V10
Astrid Frese	Leo Bürger	Andreas Wagner	
			10.01.2011 * Version 1.2 3/13

Aus diesen Leitsätzen heraus hat sich der Leitspruch der Pflegeeinrichtungen im AWO HS Verbund

„Alter(n) in Zufriedenheit erleben“

entwickelt.

Als Vorgabe zur Umsetzung unseres Leitspruches in die tägliche Arbeit dient dabei die „Ganzheitliche Pflege“, die es uns ermöglicht, den Kunden in seiner Gesamtheit als körperliche und soziale Einheit zu sehen.

Damit steht der Kunde im Mittelpunkt unseres Tuns.

Seine einzigartige Individualität und Persönlichkeit, die sich in der Ausübung der vielfältigen Lebensaktivitäten jedes einzelnen Kunden widerspiegeln, bilden die Basis unseres Handelns. Die individuellen Bedürfnisse und Ressourcen werden unter Hinzufügen einer umfassenden Sozialanamnese erkannt und fließen – basierend auf das Pflegemodell der AEDL´s nach Monika Krohwinkel- in unsere Betreuungs- und Pflegearbeit ein. Die Achtung vor der Würde und Privatsphäre des Kunden sowie sein Recht auf Selbstbestimmung und Selbstverwirklichung haben dabei einen hohen Stellenwert in unserer Arbeit. Grundbedingung hierfür sind Toleranz, Einfühlungsvermögen, Feingefühl und Offenheit einer jeden MitarbeiterIn im Umgang mit den Kunden. Mit dem Einsatz kompetenter MitarbeiterInnen und ständiger Fortbildungsangebote stellen wir die Umsetzung der von uns aufgestellten Anforderungen sicher.

3. Die Tagespflege

Die Tagespflege in Hückelhoven wurde am 16.01.2009 in Betrieb genommen und ergänzt das Angebot der AWO Pflege gGmbH in den Bereichen ambulante und vollstationäre Betreuung. Der Zuspruch liegt dabei zunächst darin, die (möglicherweise) vorhandene Lücke zwischen einer nicht ausreichenden ambulanten Pflege und dem Ziel des häuslichen Verbleibens zu schließen. Ebenfalls soll die Notwendigkeit stationärer Pflege verkürzt, hinausgeschoben oder verhindert werden.

Sie richtet sich an Kunden,

- die aufgrund ihres alters- oder krankheitsbedingten körperlichen oder geistigen Abbaus intensiver Betreuung bedürfen.
- die sich einsam fühlen, isoliert sind und Angst haben, den Alltag nicht mehr allein bewältigen zu können und den Tag in Gemeinschaft mit anderen verbringen möchten.
- die bei pflegenden Angehörigen oder in der eigenen Wohnung leben, aber über den Tag eine regelmäßige Tagesstrukturierung benötigen.
- Die nach einer Krankheit oder einem Krankenhausaufenthalt tagsüber besondere Pflege und Betreuung benötigen.
- Die unter Vergesslichkeit, an Orientierungsstörungen oder an phasenhaften Verwirrheitszuständen leiden.
- Die solange wie möglich in ihrer vertrauten Umgebung wohnen bleiben möchten und eine Heimunterbringung vermeiden wollen.
- Deren Angehörigen an einigen Tagen in der Woche Entlastung suchen oder aus beruflichen Gründen tagsüber nicht zuhause sind.

Bearbeitung	Geprüft (QMB)	Freigabe (GF)	III-B-3_V10 10.01.2011 * Version 1.2 4/13
Astrid Frese	Leo Bürger	Andreas Wagner	

4. Ganzheitliche Pflege

Die Tagespflege will ihren Gästen (und auch den pflegenden Angehörigen) in allen Bereichen Unterstützung anbieten, in denen Hilfe nötig haben. Die Mitarbeiter werden individuell insbesondere bei der Unterstützung und Förderung körperlicher, geistiger, emotionaler und sozialer Kompetenz eingesetzt. Dabei geht es also in der Versorgung nicht nur um eine bloße Betreuung, sondern darum, die Aktivitäten und existentiellen Erfahrungen des Lebens zu erhalten und zu fördern. Der Kunde profitiert dabei durch das Zusammenleben mit anderen Kunden und Betreuern, weil es ihm Möglichkeiten zur Kontaktpflege, zur Tagedstrukturierung und zu Aktivitäten zur Befriedigung geistiger und sozialer Bedürfnisse anbietet. Somit wird durch das umfassende individuelle Angebot die oft in eigenem Zuhause erlebte Einsamkeit durch die gemeinsame Tagesstruktur aufgehoben und neue Reize vermittelt.

Für eine gezielte Betreuungsarbeit ist eine individuelle Pflegeplanung und –dokumentation unerlässlich. Ausgehend von der Biografie des einzelnen Kunden wird eine Informationssammlung und eine kundenorientierte Pflegeplanung (Pflegedokumentationssystem Fa. DAN Produkte) erstellt, die aus den individuellen Bedürfnissen und Fähigkeiten der Kunden resultiert. Diese wird regelmässig aktualisiert und evaluiert. Sowohl bei der Erstellung der Infosammlung als auch der Pflegeplanung werden die Kunden und Angehörigen (ggf. auch andere Bezugspersonen) beteiligt, um gemeinsam Massnahmen zu planen, die den Kunden darin unterstützen in seiner häuslichen Umgebung auftretende Probleme besser bewältigen zu können.

5. Qualitätsmanagement

Der AWO HS-Verbund ist nach DIN EN ISO 9001:2000 und AWO-Qualitätskriterien (AWO-Tandem-Prinzip) durch den TÜV Nord Cert und AWO-Auditoren des Bundesverbandes zertifiziert. Die Arbeiterwohlfahrt im Kreis Heinsberg ist ein zuverlässiger Partner, der nachweislich für qualitativ hochwertige Arbeit steht.

Die zugelassenen Pflegeeinrichtungen werden verpflichtet, sich an Massnahmen der Qualitätssicherung zu beteiligen (§80 Abs.1 SGBXI). Dazu gehört, dem medizinischen Dienst der Krankenversicherung „die Überprüfung der Qualität die Leistungen (einschließlich Prozess- und Ergebnisqualität) durch Einzelprüfung, Stichprobe oder vergleichenden Prüfungen zu ermöglichen“ (§80 Abs.2 SGBXI). Das Qualitätsmanagementhandbuch im AWO Verbund bildet mit den darin beschriebenen Prozessen, Verfahrensanweisungen und Formularen und der systembedingten zwanghaften Umsetzung davon die Grundlage unserer Qualität, die von allen MitarbeiterInnen getragen und gelebt wird.

Die Qualität setzt sich dabei aus drei Teilabschnitten zusammen:

- **Strukturqualität**
Zur Strukturqualität gehören alle Voraussetzungen technischer, baulicher und organisatorischer Art sowie die fachliche Kompetenz und Qualität der MitarbeiterInnen sowie alle Mittel und Hilfsmittel.
- **Prozessqualität**
Die Prozessqualität bildet den Qualitätsbestandteil, der durch das Ineinanderwirken der Strukturqualität mit der persönlichen Kompetenz der MitarbeiterInnen entsteht. Hier entwickelt sich bei der Qualität die Abhängigkeit zu den Fähigkeiten der MitarbeiterInnen, die sich auf die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden einlassen müssen. Die Motivation

Bearbeitung	Geprüft (QMB)	Freigabe (GF)	III-B-3_V10
Astrid Frese	Leo Bürger	Andreas Wagner	
			10.01.2011 * Version 1.2 5/13

der MitarbeiterInnen und die Organisation der Arbeit sind damit die Grundlage, die Qualität der zu erbringenden Dienstleistung zu bestimmen.

- **Ergebnisqualität**
Die Ergebnisqualität bestimmt die Veränderung, auf die die zu erbringende Leistung gerichtet war. Es wird gemessen, ob die erbrachte Leistung zu einer Veränderung und zu dem geplanten Ziel geführt hat. Der Prozess der Veränderung und sein Ergebnis werden in den vollstationären Einrichtungen anhand der Pflegedokumentation und der darin enthaltenen Pflegeplanung überprüft.

6. Aufnahmeverfahren

Die Tagespflege in Hückelhoven ist für 12 Bewohner konzipiert. Nach der ersten Anfrage durch den Kunden oder seinen Angehörigen wird ein internes Aufnahmegespräch unter Vorgaben des Qualitätsmanagementsystems des AWO-HS-Verbundes in der Einrichtung und/oder im Zuhause des potentiellen Kunden statt. Dieser wichtige Erstkontakt soll die Grundlage für die individuelle Versorgung (z. B. über das Biografieblatt) sein und erstes gegenseitiges Vertrauen schaffen. Dank der finanziellen Mittel, die die Pflegeversicherung zur Verfügung stellt, kann man eine oder mehrere Nutzungszeiten zur Probe vereinbaren, ohne dass der Kunde finanziell belastet wird.

Kommt es zu einer gegenseitigen Willenserklärung zwischen Anbieter und Kunden, wird ein Vertrag abgeschlossen, der Rechte und Pflichten sowohl der Tagespflege als auch des Kunden festschreibt. Sollte eine Beendigung des Vertrages notwendig werden (z. B. Transportfähigkeit des Kunden oder ein anderer Versorgungsbedarf des Kunden) kann der Vertrag gemäß der jeweils getroffenen Vereinbarung gekündigt werden.

Ein sogenannter Schnuppertag zum gegenseitigen Kennenlernen kann jederzeit vereinbart werden. Von der Aufnahme in der Tagespflege Hückelhoven sind:

- a) Senioren mit primärer extremer Suchtproblematik
- b) Senioren mit akuter Selbst- und Fremdgefährdung
- c) Senioren, die kontinuierlich bettlägerig sind

7. Integrationsphase

Einen besonders hohen Stellenwert besitzt die Integrationsphase in die neue Umgebung. Die verantwortliche Pflegefachkraft ist die zuständige Bezugsperson, die Hilfestellung zur Eingeöhnung gibt und die Gäste bei der Orientierung unterstützt. Maßnahmen dazu werden im Rahmen der Pflegeplanung im AEDL 13 festgelegt und überwacht. Nach sechs Wochen findet eine Pflegevisite statt, in der die Integrationsphase reflektiert wird. Inhalt des Gesprächs ist es, ob die Versorgung des Gastes seinen Bedürfnissen und Anforderungen entspricht. Dazu gehören neben der Überprüfung evtl. Orientierungshilfen, die Gestaltung des Tagesablaufs, die Gestaltung und Einrichtung des Zimmers und Umfeldes, die Speisen- und Getränkeversorgung, die pflegerische Versorgung und soziale Betreuung. Bei Bedarf werden gewünschte Veränderungen dokumentiert und Maßnahmen zur Verbesserung festgelegt.

Bearbeitung	Geprüft (QMB)	Freigabe (GF)	III-B-3_V10 10.01.2011 * Version 1.2 6/13
Astrid Frese	Leo Bürger	Andreas Wagner	

8. Fahrdienst

Es bestehen vertragliche Regelungen mit einem Taxiunternehmen, das den Anforderungen und Bedürfnissen unserer Kunden entsprechende Fahrzeuge (auch Rollstuhltransport) im Einsatz hat. Der Fahrdienst übernimmt den täglichen Transport der Kunden von Zuhause zur Tagespflege und zurück.

9. Räumlichkeiten

Die Tagespflege befindet sich in zentraler Lage im Gesundheits- und Sozialzentrum der Arbeiterwohlfahrt in Hückelhoven - Stadtmitte. Neben verschiedenen Beratungsstellen befinden sich dort noch 29 Altenwohnungen sowie die Sozialstation im Kreis Heinsberg (häusliche Pflege). Über den zentralen Eingang des Gesundheits- und Sozialzentrums betritt man ebenerdig die einladenden und behindertengerechten Räumlichkeiten der Tagespflege. Dort gelangt man über einen Flur mit Seitenflur zu den verschiedensten Funktionsräumen. Neben einem außergewöhnlich großen Aufenthaltsraum mit Küche erreicht man den Ruheraum, den Gymnastik- bzw. Multifunktionsraum, das Badezimmer, Toiletten, und das Büro. Nach hinten heraus verfügt die Tagespflege über einen großen Balkon. Die Einrichtung ist seniorengerecht ausgestattet und bietet eine wohnliche und gemütliche Atmosphäre.

10. Personal

Zur Betreuung der Tagesgäste steht fachlich kompetentes Personal zur Verfügung. Neben der pflegerischen und der hauswirtschaftlichen Versorgung findet insbesondere auch eine soziale Betreuung statt. Zeitweilig wird das festangestellte hauptamtliche Personal durch Praktikanten von Altenpflegeschulen oder auch von Zivildienstleistenden unterstützt. Auch die solidarische Hilfe anderer Mitglieder unserer Gesellschaft, die mit ihrem freiwilligen Engagement die professionellen MitarbeiterInnen der Einrichtung unterstützen, ist notwendig und gewünscht. Um die ehrenamtliche Arbeit möglich zu machen, schaffen wir Rahmenbedingungen, die eine Integration der freiwilligen Helfer in den Betriebsablauf möglich macht. Eine Mitarbeiterin in der Verwaltung stellt sicher, dass auch über die Pflege und Betreuung auftretende Fragen kompetent beantwortet werden. Dies gilt insbesondere für die Anmelde- und Aufnahmeformalitäten sowie die Fragen zur Finanzierung. Unterstützt durch die Vorgaben nach unserem Qualitätsmanagementsystem ist gewährleistet, dass das Personal nach den aktuellen pflegewissenschaftlichen Erkenntnissen pflegt und regelmäßig an Schulungen und Fortbildungsmaßnahmen teilnimmt.

11. Dienstplankonzept

Die Pflegedienstleitung erstellt im laufenden Monat, spätestens bis zum 20. des Monats für den Folgemonat, einen feststehenden und für die darauf folgenden zwei Monate einen vorläufigen Dienstplan. Der Dienstplan orientiert sich dabei an einem Quartalsplan, der jedem Mitarbeiter frühzeitig erkennen lässt, wann er eingesetzt wird. Berücksichtigt wird dabei, dass sich in jedem Dienst ein examinierter MitarbeiterIn im Dienst befindet.

12. Kommunikation

Die Aufrechterhaltung eines umfassenden und systematischen Informationsflusses innerhalb der jeweiligen Einrichtung in der Alten- und Behindertenhilfe ist eine Voraussetzung zur effizienten

Bearbeitung	Geprüft (QMB)	Freigabe (GF)	III-B-3_V10 10.01.2011 * Version 1.2 7/13
Astrid Frese	Leo Bürger	Andreas Wagner	

enten und effektiven Arbeit, zur Erreichung von Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit sowie zur Sicherung und Verbesserung der Aktualität der zu erbringenden Dienstleistung. Die Kommunikation findet dabei sowohl spontan zur Klärung kurzfristig anstehender Sachverhalte zwischen den jeweils Betroffenen als auch strukturiert über regelmässige Besprechungen mit festvereinbartem Teilnehmerkreis statt.

In der Tagespflege findet einmal wöchentlich eine Teambesprechung statt, die MitarbeiterInnen nehmen auch an Besprechungen im Gesundheits- und Sozialzentrum (u.a. Sozialstation) und der Alten- und Behindertenhilfe im AWO HS Verbund teil. Beim Eintreffen der Kunden wird mit dem Fahrer des Bringdienstes Rücksprache genommen, ob er von Besonderheiten des Kunden an diesem Tag Kenntnis hat und was von den Mitarbeitern der Tagespflege an diesem Tag gegebenenfalls besonders zu beachten ist.

13. Tagesablauf

Je nach vertraglicher Vereinbarung treffen die Kunden morgens gegen 08:00 Uhr oder mittags ab 12:30 Uhr in der Tagespflege ein. Mit einem gemeinsamen Frühstück beginnt der Tag in der Tagespflege. Dabei werden Erlebnisse der vergangenen Tage besprochen und der weitere Ablauf des Aufenthaltes an diesem Tag geplant. Ein zentraler Punkt bei der Tagesstrukturierung ist dabei die Vorbereitung und Einnahme des gemeinsamen Mittagessens, an dem auch noch später eintreffende Kunden teilnehmen können. Nach Möglichkeit werden die Kunden an der Zubereitung des Mittagessens - eventuell auch der Zwischenmahlzeit am Nachmittag – beteiligt, um deren Kompetenz und Koordinierungsfähigkeit bei der Durchführung beispielsweise dieser Alltagsverrichtung zu erhalten oder zu fördern. Die Beteiligung an der Zubereitung einer Mahlzeit unterstützt dabei die Kommunikationsfähigkeit und trainiert die Feinmotorik. Speisenzubereitung- und Einnahme sind wichtige Inhalte einer kundenorientierten Tagesstruktur. Dies gilt nicht nur für Frauen, sondern auch zunehmend für Männer, die nach ihrem Ausscheiden aus dem Berufsleben in der häuslichen Umgebung immer mehr in hauswirtschaftliche Tätigkeiten eingebunden werden bzw. wurden.

Natürlich gibt es über die Möglichkeit, sich an allem zu beteiligen, was mit Speisen zu tun hat, hinaus noch viele weitere Alternativen, die sich auch und insbesondere an der Alltagskompetenz der Kunden orientieren. Neben Spiele spielen oder Aktivitäten zum Erhalt oder zur Förderung kognitiver Fähigkeiten (z.B. Gedächtnistraining), Angeboten zur Erhaltung von Kompetenzen bei der Grob- und Feinmotorik, werden auch Spaziergänge durchgeführt oder auch viel erzählt, getanzt, gefeiert und vieles mehr, was einfach Spaß macht. Die Kunden sollen Gemeinschaft(en) bilden und sich wohl fühlen. Der kleine Kreis mit höchstens zwölf gleichzeitig anwesenden Kunden vermittelt dabei Sicherheit und Vertrautheit.

Für notwendige Ruhezeiten der Kunden steht ein Ruheraum zur Verfügung, der die Gelegenheit gibt, sich zu entspannen oder einfach auch nur Ruhe zu finden

14. Soziale Betreuung

In der Tagespflegeeinrichtung finden die verschiedensten Aktivitäten statt, um somit jedem Kunden die Möglichkeit zu geben sich an einer für ihn interessanten und sinngebenden Beschäftigung zu beteiligen. Die Kunden können ihre Wünsche zur Tagesgestaltung äußern. So kann das Personal einen Wochenplan erstellen der individuell auf die Wünsche der Kunden abgestimmt ist. Der Wochenplan dient zur Tagesstrukturierung, zur Orientierung der Kunden sowie deren Angehörigen. Er soll aber nur einen Überblick über die Angebote liefern, natürlich

Bearbeitung	Geprüft (QMB)	Freigabe (GF)	III-B-3_V10
Astrid Frese	Leo Bürger	Andreas Wagner	
			10.01.2011 * Version 1.2
			8/13

sollen die Kunden an den jeweiligen Tagen selbst entscheiden zu welchen Angeboten und Aktivitäten sie Lust haben und es kann jederzeit individuell entschieden werden wie der Tag gestaltet wird.

Nachfolgend werden einige Möglichkeiten der Beschäftigung aufgeführt:

- Gedächtnistraining
- Basteln / Handarbeiten
- Gesellschaftsspiele
- Hauswirtschaftliche Tätigkeiten
- Kochen / Backen
- Singkreis (mit musikalischer Begleitung)
- Sitzgymnastik und Sitztänze
- Ausflüge
- Spaziergänge
- Tanz- und Musiknachmittage
- Einkäufe
- Zeitungs- und Vorleserunde
- Wellness- und Pflegeangebote (z.B. ein Entspannungsbad, Maniküre oder Kosmetik)
- Gesprächsgruppen
- Einzelbetreuungen
- Spezielle Angebote für Männer (z.B. Skatrunde)
- Geburtstagsfeiern
- Filmvorführungen (z.B. alte Heimatfilme, Klassiker)
- Erinnerungsarbeit (z.B. durch Biografiearbeit, Fotos anschauen)
- Mottotage
- Entspannungstechniken (z.B. Musik- oder Maltherapie)
- „Kaffeklatsch“

Für Anregungen der Kunden (auch Angehörige) ist das Personal jederzeit aufgeschlossen. Wenn ein Kunde ein Hobby hat, (z.B. stricken) können angefangenen Werke bzw. Utensilien auch gerne mit in die Tagespflegeeinrichtung gebracht werden. Weitere Inhalte sind im Konzept zur Sozialen Betreuung in der Tagespflege beschrieben.

15. Ziele der Betreuung

Über die beispielhaft unter Punkt 14 beschriebenen Angebote sollen vorhandene Kompetenzen erhalten und gefördert werden. Diese Aktivitäten und das Zusammensein mit anderen Kunden haben dabei auch viele stimulierende Elemente. Mit der ganzheitlichen und individuellen Betreuung wird der Einzelne gestärkt. Die pflegenden Angehörigen werden entlastet und begleitet, somit wird ihnen die Betreuung erleichtert und ein Verbleib in der eigenen häuslichen Umgebung bleibt den Kunden möglichst lange erhalten. Das gilt auch für Kunden mit erheblich eingeschränkter Alltagskompetenz.

16. Demenz

Durch die Tatsache, dass in unserer Gesellschaft immer mehr hochbetagte Menschen leben, ist die Wahrscheinlichkeit an einer Demenz zu erkranken gestiegen. Diese Beeinträchtigung bzw. Erkrankung ist für die Betroffenen aber auch für die pflegenden Angehörigen eine große

Bearbeitung	Geprüft (QMB)	Freigabe (GF)	III-B-3_V10
Astrid Frese	Leo Bürger	Andreas Wagner	
			10.01.2011 * Version 1.2 9/13

Belastung. Durch den Abbau der geistigen Fähigkeiten der Erkrankten, nimmt auch die psychische Belastung der pflegenden Angehörigen immer mehr zu. Die Erkrankung ist eine entscheidende Veränderung im Leben aller Beteiligten und eine Aussicht auf Besserung gibt es nicht, im Gegenteil, es wird eher schwieriger.

Nachfolgend sind einige Beispiele für die typischen Verhaltensweisen der Erkrankten aufgeführt:

- Die Betroffenen registrieren ihre Vergesslichkeit und Angst und Unruhe sind die Folgen.
- Wichtige Dinge und Verabredungen werden vergessen.
- Hilfsmittel wie Zettel reichen nicht mehr aus.
- In ungewohnten Situationen werden die Ausfallerscheinungen plötzlich verstärkt sichtbar.
- Rückzug von schwierigen Situationen.
- Die eigenen Defizite werden verleugnet.
- Sich verlaufen.
- Inkontinenz, weil sie nicht mehr wissen wo die Toilette ist.
- Probleme beim Essen und anderen Dingen des Lebens weil sie nicht mehr wissen wozu man beispielsweise das Besteck benutzt.
- Wenn sie Dinge verlegt haben und nicht mehr wiederfinden verdächtigen sie oftmals andere Menschen des Diebstahls.
- Es werden ständig die gleichen Fragen gestellt.
- Es werden häufig die gleichen Geschichten erzählt, die Vergangenheit ist sehr wichtig.
- Neue Gesichter werden oft nicht wiedererkannt.

Den geistigen Abbau und das Nachlassen kognitiver Fähigkeiten mit anzusehen und Tag für Tag ein Stück des geliebten Menschen zu verlieren, ist für die Angehörigen meist sehr schmerzlich und kaum zu ertragen. Bei den Angehörigen kann man häufig die Folgen beobachten:

- Resignation
- Trauer
- Gefühl der Hoffnungslosigkeit
- Bitterkeit
- Hilflosigkeit
- Unmut
- Reizbarkeit
- Aggressivität
- Wut

Menschen die an einer Demenz erkrankt sind und deren Angehörigen benötigen deshalb besondere Betreuung und Unterstützung. Das Personal ist auf den Umgang mit diesem Klientel speziell geschult und kann den Angehörigen mit Gesprächen und Beratungen zur Seite stehen. Die Mitarbeiter möchten die Angehörigen auch gerne bei Ausflügen, Festen oder Geburtstagen mit einbeziehen. Außerdem sollen Angehörigenachmittage oder -abende angeboten werden, bei denen sich die Angehörigen rund um das Thema Demenz informieren oder mit anderen Betroffenen austauschen können.

Die Betroffenen selbst erleben in der Tagespflegeeinrichtung einen strukturierten Tag und können dennoch in ihrer Gewohnten Umgebung bleiben. Die speziell geschulten Mitarbeiter ken-

Bearbeitung	Geprüft (QMB)	Freigabe (GF)	III-B-3_V10
Astrid Frese	Leo Bürger	Andreas Wagner	
			10.01.2011 * Version 1.2 10/13

nen die typischen Verhaltensweisen der Erkrankten und wissen damit umzugehen bzw. ihnen den Tag so angenehm wie möglich zu gestalten. Ihnen wird hier Zuneigung; Verständnis und Einfühlungsvermögen entgegen gebracht. Die Angehörigen können in dieser Zeit lang aufgeschobene Dinge erledigen oder einfach mal entspannen. Bei im Einzelfall vorliegenden Besonderheiten, die sich aus der Erkrankung entwickeln (z. B. erhöhte Aggressivität) kann gegebenenfalls eine weitere Betreuung in der Tagespflege ausgeschlossen sein.

17. Medizinische und pflegerische Betreuung

Durch das eingesetzte Pflegefachpersonal ist sichergestellt, dass die aufgrund ärztlicher Verordnung durchgeführten medizinischen Versorgung als auch die pflegerischer Betreuung (Massnahmen aus der Pflegeplanung) gewährleistet ist. In der Tagespflege besteht auch die Möglichkeit, dass verordnete therapeutische Massnahmen (z.B. Krankengymnastik, Ergotherapie oder ähnliches) durchgeführt werden können. Eine enge Zusammenarbeit mit behandelnden Ärzten ist dabei gewünscht. Auch die medikamentöse Therapie und ggf. diätetische Versorgung wird gewährleistet.

18. Pflegeüberleitungskonzept

Natürlich ist auch die Zusammenarbeit mit anderen für die Versorgung der Kunden verantwortlichen Personen und Institutionen notwendig, um die Individuellen Bedürfnisse der Kunden zu wahren und zu gewährleisten. So legen die Mitarbeiter besonderen Wert auf eine enge Zusammenarbeit mit:

- Hausärzten
- Angehörigen
- Kurzzeitpflegeeinrichtungen
- Pflegeheimen
- Ambulanten Pflegediensten
- MDK und Krankenkassen
- sowie den Krankenhäusern

Zudem dient auch der im Kreis Heinsberg eingesetzte Pflegeüberleitungsbogen einer reibungslosen Zusammenarbeit mit den anderen an der Pflege und Betreuung beteiligten Institutionen.

19. Angehörigenarbeit

Neben der Tagespflege wird auch eine Betreuung der Angehörigen (ggf. auch Nachbarn, Freunde etc.) geleistet. Daher findet ein regelmäßiger Austausch zwischen den Mitarbeiterinnen der Tagespflege und den Angehörigen statt, in dem das Erleben des Kunden in der Tagespflege und zu Hause reflektiert wird und eventuell auftretende Problematiken individuell besprochen werden können. Auch ein Austausch von Angehörigen untereinander wird angeboten (z.B. Angehörigennachmittage). Die Angehörigen werden z.B. bei der Erstellung der Informationssammlung und der Pflegeplanung sowie der daraus resultierenden Maßnahmen in die Betreuungs- bzw. Pflegearbeit mit einbezogen. Dazu gehört auch die Abstimmung von Pflegemaßnahmen in der Einrichtung und zu Hause.

Ggf. findet durch das Pflegepersonal auch eine fachliche Beratung statt.

Bearbeitung	Geprüft (QMB)	Freigabe (GF)	III-B-3_V10
Astrid Frese	Leo Bürger	Andreas Wagner	
			10.01.2011 * Version 1.2 11/13

20. Biografiearbeit

Auf eine ausführliche und umfassende Biografiearbeit legt das Personal der Tagespflegeeinrichtung besonders großen Wert. Um eine individuelle Betreuung zu bieten ist es wichtig sich ein umfassendes Bild über die bisherige Lebenssituation des Kunden zu machen. Vor allem bei Menschen mit eingeschränkter Alltagskompetenz ist dies sehr wichtig. Die Inhalte umfassen folgende Bereiche:

- Die familiäre Situation des Kunden sowie das weitere soziale Umfeld
- Frühere Lebensräume
- Schulbildung / Ausbildung / Beruf / Freizeit
- Verhaltensweisen und Kommunikation
- Lebensweise und existentielle Erfahrungen
- Interessen und Hobbies

Die Angehörigen bekommen im Vorfeld einer geplanten Aufnahme einen Biografiebogen mit. Oftmals sind die Rückmeldungen lückenhaft. Die Mitarbeiter der Tagespflege versuchen dann über persönliche Gespräche mit den Kunden und/ oder Angehörigen weitere wichtige Daten zu erfassen. Die Ergebnisse werden dann auf dem Biografiebogen festgehalten. Die Mitarbeiter strukturieren das Gespräch, allerdings soll der Kunde die Gesprächsinhalte bestimmen. Dieses Gespräch dient als Grundlage um ein erstes Vertrauensverhältnis aufzubauen. Reagiert ein Kunde abwehrend auf ein bestimmtes Gesprächsthema, so wird dies akzeptiert. Diese Themen können dann ggf. zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal aufgegriffen werden.

21. Ehrenamtliche Mitarbeiter

Ehrenamtliche Mitarbeiter können die Mitarbeiter der Tagespflege in den Gruppenarbeiten oder auch Einzelarbeiten mit den Kunden unterstützen und am Betreuungs- und Beschäftigungsangebot teilnehmen. Sie werden durch die Mitarbeiter der Tagespflege auf diese Arbeit vorbereitet und können dann entscheiden in welchem Rahmen sie in der Tagespflegeeinrichtung tätig werden möchten. Durch regelmäßige Gespräche sollen Mitarbeiter und Ehrenamtler ihre Arbeit reflektieren, neue Anregungen und Ideen sollen ausgetauscht, sowie Probleme besprochen werden. Ziel ist, dem ehrenamtlichen Mitarbeiter in seiner individuellen Kompetenz und seinen Fähigkeiten so zu fördern und zu unterstützen, dass er seine Arbeit in der Betreuung in Freude und Zufriedenheit ausführen kann.

22. Beschwerdemanagement

Die Verträge der Tagespflege enthalten einen Paragraphen Beschwerderecht von der Einrichtung, der dem Kunden bewusst macht, dass er das Recht zur Beschwerde hat und wie mit dieser umgegangen wird. Dem Kunden wird zusätzlich schon mit Aushändigung seines Exemplars des Vertrages „die Selbstverpflichtung der Einrichtungen der freien Wohlfahrtspflege des Landes NRW“ ausgehändigt. In ihr sind unter anderem Adressen und Institutionen außerhalb der Einrichtung aufgeführt, bei denen die mögliche Beschwerde auch unabhängig von der Einrichtung vorgetragen werden kann. Neben dem Träger gehören beispielsweise die im Kreis Heinsberg zuständigen Aufsichtsbehörden wie Heimaufsicht oder der Medizinische Dienst der Krankenkassen dazu.

Bearbeitung	Geprüft (QMB)	Freigabe (GF)	III-B-3_V10
Astrid Frese	Leo Bürger	Andreas Wagner	
			10.01.2011 * Version 1.2 12/13

Die Selbstverpflichtung der Arbeitsgemeinschaft der freien Wohlfahrtspflege findet ihre konsequente Fortsetzung über die im Qualitätsmanagementhandbuch des AWO HS Verbundes beschriebenen Maßnahmen zum Beschwerdemanagement.

Von den Pflegeeinrichtungen im AWO HS Verbund wird es dabei als eine ihrer zentralen Aufgaben angesehen, dem Kunden zu vermitteln, dass seine Wünsche, Anregungen, Kritik und Beschwerden über uns und an unseren Leistungen erwünscht und gewollt sind. Gerade der Umgang mit Beschwerden erfordert dabei von dem angesprochenen Mitarbeiter eine hohe Sensibilität, um dem Beschwerdeführer in einer offenen und vertrauensvollen Atmosphäre die Chance zu geben, sich angstfrei zu artikulieren. Dies gelingt uns, weil wir eine vorgetragene Beschwerde als eine konstruktive Beteiligung unserer Kunden an der Gestaltung und Weiterentwicklung unserer Angebote ansehen. Ziel eines für alle offenen und transparenten Beschwerdemanagements ist es damit letztendlich, die Qualität unserer Leistungen weiter zu verbessern und die Kundenzufriedenheit zu steigern.

23. Gemeinwesen und Öffentlichkeitsarbeit

Die Pflegeeinrichtungen im AWO HS Verbund verstehen sich als ein Baustein des Gemeinwesens. Mit einer Vielzahl an öffentlichen Veranstaltungen innerhalb der Einrichtungen und gleichzeitiger Teilnahme an Angeboten im näheren Einzugsbereich werden ständig Kontakte zu der Bevölkerung gesucht und gestärkt. Um uns selbst mit unserem Dienstleistungsangebot bekannter zu machen, sehen wir die Öffentlichkeitsarbeit als ein wichtiges Instrument an. Dieses Instrument wird sowohl zu Informations- als auch zu Werbezwecken genutzt. Presseinformationen, Werbeanzeigen und Broschüren werden dabei in der lokalen Presse veröffentlicht bzw. an Interessenten oder Multiplikatoren wie beispielsweise Arztpraxen verteilt.

24. Kosten

Die Betreuung in der Tagespflege ist kostenpflichtig. Durch die Änderungen nach dem Pflegeversicherungs- Weiterentwicklungsgesetz besteht seit dem 01.07.2007 der Anspruch auf Bezuschussung der Betreuung durch die Pflegekasse. Bei einer nur geringen Inanspruchnahme der Einrichtung kann das sogar zu kostenfreien Aufhalten führen. Die Höhe der Bezuschussung durch die Pflegekasse ist dabei abhängig von der Pflegestufe als auch durch die Art des Bezuges des Pflegegeldes (Geld- oder Sachleistung oder Kombileistung)

25. Fortschreibung

Die Konzeption wird einmal jährlich auf ihre Aktualität hin überprüft und bei Bedarf fortgeschrieben.

Bearbeitung	Geprüft (QMB)	Freigabe (GF)	III-B-3_V10
Astrid Frese	Leo Bürger	Andreas Wagner	
			10.01.2011 * Version 1.2
			13/13