

Alter(n) in Zufriedenheit erleben

Konzeption

für den

Sozialen Dienst im Altenzentrum Heinsberg

Träger:
AWO Pflege gGmbH
Siemensstrasse 7
52525 Heinsberg
Einrichtung
Altenzentrum Heinsberg
Siemensstrasse 7
52525 Heinsberg

Bearbeitung	Geprüft (QMB)	Freigabe (GF)	III-B-3 V4
Wilhelm Schmitz	Leo Bürger	Andreas Wagner	09.03.2011 * Version 1.6 1/7

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
1 Einleitung.....	3
2 Leitbild	3
3 Ausstattung.....	3
4 Ziel.....	4
5 Kundenorientierung	4
6 Kommunikation.....	5
7 Integrationsphase	5
8 Angebote	5
9 Zusätzliche Betreuungskräfte	6
10 Beteiligung ehrenamtlicher MitarbeiterInnen	6
11 Fortschreibung.....	7

Bearbeitung	Geprüft (QMB)	Freigabe (GF)	III-B-3 V4
Wilhelm Schmitz	Leo Bürger	Andreas Wagner	09.03.2011 * Version 1.6 2/7

1 Einleitung

Die stationäre Altenpflege ist ein wesentliches Standbein bei der Versorgung pflegebedürftiger Menschen in unserer Gesellschaft.

Das AWO – Altenzentrum Heinsberg stellt sich dieser Aufgabe umfassend mit einer Vielzahl von Angeboten, zu denen in Ergänzung zur Pflege und Betreuung der Soziale Dienst gehört. Insbesondere unterstützt dabei der Soziale Dienst die Pflege bei der gesetzlichen Vorgabe des Sozialgesetzbuches XI - Pflegeversicherung- die Ressourcen der Kunden zu erkennen, zu erhalten und zu fördern, damit diese aktiv ihr Leben mitgestalten können.

Dabei wird der Kunde als eine Persönlichkeit angesehen, dessen Würde und Achtung vor seiner Person im Mittelpunkt unserer Arbeit stehen.

2 Leitbild

Für den Sozialen Dienst der stationären Einrichtungen des AWO HS Verbundes sind das Leitbild und die Leitsätze der Arbeiterwohlfahrt Grundlage bei der kundenorientierten Erbringung der angebotenen Leistungen.

Im Mittelpunkt steht dabei der Leitsatz der stationären Einrichtungen

„Alter(n) in Zufriedenheit erleben“.

Zur Verwirklichung der kundenorientierten Arbeit auf Grundlage der Leitbilder gehört dazu, dass letztere durch die MitarbeiterInnen umgesetzt und gelebt werden.

Nur das durch das Leitbild und die Leitsätze geprägte Menschenbild stellt aus Sicht der Arbeiterwohlfahrt sicher, dass tatsächlich der Kunde im Mittelpunkt unserer Arbeit steht und seine Individualität und Würde berücksichtigt wird.

3 Ausstattung

Dem Sozialen Dienst stehen zur Umsetzung seiner Aufgaben verschiedene Räumlichkeiten mit der jeweils benötigten Ausstattung zur Verfügung. Im AWO- Altenzentrum Heinsberg gehört neben einem Multifunktionsraum und einen weiteren Raum für Gruppenaktivitäten noch eine Kegelbahn dazu. Ergänzt wird dieses Raumangebot durch kleinere Sitzgruppen auf allen Etagen.

Unsere Angebote -mit Ausnahme der speziellen Wohngruppenarbeit in den Pflegebereichen- sind dabei auch für Gäste wie beispielsweise den Mietern aus den angeschlossenen Altenwohnungen, den Angehörigen und weiteren interessierten Besuchern offen.

Darüber hinaus kann der Soziale Dienst für grosse Veranstaltungen wie z.B. Karneval, Sommerfest oder auch die Weihnachtsfeier auf den zentral gelegenen Speisesaal zurückgreifen.

Im Bereich der Wohngruppen nutzt der Soziale Dienst die jeweiligen Aufenthaltsräume für seine Aktivitäten. Zu diesen Aktivitäten steht ausreichend Material zur Verfügung, das beispielsweise auch für besondere Maßnahmen wie Gedächtnistraining benötigt wird.

Unsere grosszügige Park- und Kleingartenanlage mit verschiedenen Obstbäumen bietet den Senioren die Möglichkeit – wie früher zu Hause – bei der Ernte dabei zu sein und auch aus dem Obst leckere Sachen herzustellen. Im Rosengarten am grossen Fischteich findet man Ruhe und Entspannung, wenn man dem Trubel entfliehen möchte.

Im Hause bieten wir vielfältige Informationen durch aktuelle regionale Tageszeitungen.

Bearbeitung	Geprüft (QMB)	Freigabe (GF)	III-B-3 V4
Wilhelm Schmitz	Leo Bürger	Andreas Wagner	
			09.03.2011 * Version 1.6
			3/7

Im Eingangsbereich stehen zwei Fernseher mit grossen Bildschirmen zur Verfügung. Einer dieser Fernseher wird genutzt, um den Bewohner über Speicherkarten Bilder von Veranstaltungen, Ausflügen etc. zu präsentieren. Über den anderen können Filmwünsche der Bewohner erfüllt werden.

Freitags ist Markttag zu dem unser hauseigener Kleinbus Bewohner in die Stadt fährt, um kleine Besorgungen zu machen oder ein Café zu besuchen.

Vor dem Haus haben wir eine grosse Terrasse mit angeschlossenen Grillplatz, wo zu den unterschiedlichsten Anlässen gemeinsam gefeiert wird.

Alle Maßnahmen und Angebote dienen dazu, die Mobilität zu steigern und die Kontaktfähigkeiten zu steigern und damit die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

4 Ziel

In Zusammenarbeit mit den Wohngruppen der Einrichtung wird sichergestellt, dass unter Berücksichtigung der individuellen Wünsche und Bedürfnisse sowie der erkennbaren Ressourcen des Kunden dieser sich über eine offene und vertrauensvolle Kommunikation so einbringt, dass seine Selbständigkeit und Unabhängigkeit von Fremdhilfe durch angemessene Aktivierung erhalten bleibt.

Vorrangiges Ziel ist es dabei, den mit dem Umzug in die Einrichtung verbundenen Verlust seines gewohnten sozialen Umfeldes und seiner Selbständigkeit zu kompensieren.

Unter Einbeziehung und Förderung der aktuell vorhandenen Fähigkeiten bezüglich Sozialverhalten, Umfeld, Gesundheit und Krankheit werden individuelle Maßnahmen unter Einbeziehung der zuständigen Wohngruppe entwickelt, die dann das selbst bestimmte Handeln und das Wohlbefinden des Kunden erhalten, oder positiv verändern.

Die körperlichen, psychischen und kognitiven Fähigkeiten werden am Individuum orientiert, trainiert und wiederhergestellt.

Durch die offenen Angebote der Einrichtung soll dabei die Öffentlichkeit an den Veranstaltungen teilnehmen, genauso, wie u.a. mit dem hauseigenen Kleinbus Bewohner an dem gesellschaftlichen Leben ausserhalb des Hauses beteiligt werden.

5 Kundenorientierung

Durch die abwechslungsreichen und die Neigungen der Kunden berücksichtigenden Aktivitäten sollen sowohl die Selbständigkeit gefördert als auch eigene Kompetenzen zum selbst trainierten Tagesablauf gesteigert werden.

Eine wichtige Maßnahme ist dabei die Ausdehnung des Angebotes im Sozialen Dienstes an drei Werktagen bis 22:00 Uhr.

Grundlage der Angebote ist die Orientierung an der lebensbiografischen Theorie, die feststellt, dass sich individuelle Interessen, Wünsche und Bedürfnisse jedes Menschen aus seinen Lebenserfahrungen ableitet, wie er sich Zeit seines Lebens verhalten hat.

Das typische Verhalten im Alter gibt es nicht.

So erfordert das Arbeiten auf der biografischen Ebene sowohl private als auch geschichtliche Hintergrundinformationen.

Bei der Ermittlung der privaten Lebenssituation des Kunden stehen die Fragen im Vordergrund, die den persönlichen Bereich berühren wie z.B.

- gibt es besondere Neigungen und Gewohnheiten?
- ist der Kunde verwitwet?
- sind Kinder vorhanden?
- gibt es andere soziale Bindungen?
- welche Bedeutung hat die Konfession für den Kunden?

Bearbeitung	Geprüft (QMB)	Freigabe (GF)	III-B-3 V4 4/7
Wilhelm Schmitz	Leo Bürger	Andreas Wagner	

Diese hier beispielhaft aufgeführten Fragen gehören zu dem Biografieblatt in der jeweiligen Pflegedokumentation, die auch Grundlage der Pflegeplanung ist und damit auch Anforderungen an den Sozialen Dienst stellt.

Das Ergebnis lässt dann Rückschlüsse darauf zu, welche Angebote sinnvoll für den jeweiligen Kunden sind und mit welchem Angebot Wiedererkennung und Freude ausgelöst werden können.

Nach Möglichkeit wird dabei versucht, Personen zu denen vor dem Einzug eine enge Bindung bestanden hat, an der Betreuung zu beteiligen.

Um auch das Speisenangebot und die Milieugestaltung am Kunden zu orientieren, findet einmal monatlich die Speisen- und Milieubesprechung statt. Ihr Ziel ist, die Kunden an der Speisenplanung und der Gestaltung ihres Lebens- und Wohnumfeldes (Milieugestaltung) umfassend zu /beteiligen. Die Kunden können während dieser Besprechung Ideen, Wünsche und Anregungen kommunizieren. Diese werden in einem Protokoll aufgenommen und bei der nächsten Besprechung wird überprüft, ob die Ideen und Wünsche umgesetzt wurden.

6 Kommunikation

Damit die Angebote den vorhandenen individuellen Kompetenzen der Kunden ganzheitlich gerecht werden, finden interne Besprechungen statt.

Mindestens eine Mitarbeiterin des Sozialen Dienstes nimmt an Wohngruppen-, Abteilungsleiter- und Bereichsleiterbesprechungen teil.

Mit den für den jeweiligen Kunden verantwortlichen Pflegefachkräften wird mit Hilfe von Fallbesprechungen, die alle drei Monate evaluiert werden, die Pflegeplanung für den jeweiligen Kunden ergänzend bearbeitet. Bei diesen Fallbesprechungen werden die Beschäftigungsangebote des Sozialen Dienstes und auch der zusätzlichen Betreuungskräfte nach §87b SGBXI (siehe Punkt 9), die von dem jeweiligen Kunden angenommen werden bzw. die ihm angeboten werden, festgehalten und auf dieser Grundlage in der Pflegeplanung mit einbezogen. Auch die Kommunikationsfähigkeit und das Sozialverhalten des Kunden werden dort besprochen. Die Fallbesprechungen werden protokolliert.

Eine fließende Kommunikation und ein geregelter Informationsaustausch innerhalb der Einrichtung sind somit gewährleistet.

7 Integrationsphase

Einen besonders hohen Stellenwert bei der kundenorientierten Betreuung besitzt die Integrationsphase in die neue Umgebung. Die jeweils zuständige Pflegefachkraft ist die verantwortliche Bezugsperson, die die notwendige Hilfestellung zur Eingewöhnung gibt und die die Neukunden bei der Orientierung unterstützt. Darüber hinaus geht nach Möglichkeit ein Mitarbeiter des Sozialen Dienstes mit dem Neukunden und den ihn begleitenden Angehörigen am Einzugstag gemeinsam Mittagessen (ggf. auch Kaffee) und stellt ihm im Anschluss die Einrichtung vor (Restaurant, Empfang, Räume Sozialer Dienst, Friseur und ggf. andere WGs). Der Neukunde erhält vom Sozialen Dienst zum Einzug eine Broschüre, in der die Angebote des Sozialen Dienstes beschrieben sind und der Bewohnerbeirat vorgestellt wird. In der Eingewöhnungsphase wird der Neukunde mehrfach besucht und auf Beschäftigungsangebote gezielt hingewiesen, bei Bedarf abgeholt und in die Gruppen behutsam eingeführt.

8 Angebote

Um den Kunden ganztäglich zu erreichen und ihm eine individuelle Tagesstrukturierung zu ermöglichen, ist der Soziale Dienst so organisiert, dass an Werktagen montags bis freitags

Bearbeitung	Geprüft (QMB)	Freigabe (GF)	III-B-3 V4 09.03.2011 * Version 1.6 5/7
Wilhelm Schmitz	Leo Bürger	Andreas Wagner	

tagsüber vormittags von 10:00 Uhr bis 11:15 Uhr und nachmittags von 15:30 Uhr bis 16:30 Uhr Beschäftigungsangebote für alle gemäß Wochenplan angeboten werden. Dienstags, donnerstags und freitags werden diese Angebote durch den Abendtreff von 18:30 Uhr bis 22:00 Uhr ergänzt.

Für die Angebote des Sozialen Dienstes gibt es eine Jahresplanung, die jeweils im laufenden Monat für den Zeitraum des Folgemonats bei Bedarf aktualisiert wird.

Die Kunden werden mittels Aushängen in allen Wohnbereichen, im Aufzug und im Eingangsbereich über die aktuellen Wochenangebote informiert. Großveranstaltungen im Restaurant werden ebenfalls durch Aushänge in den obengenannten Bereichen frühzeitig angekündigt.

Die Aushänge dienen dabei den MitarbeiterInnen und den Kunden als Orientierungs- und Gedächtnisstütze.

Ziel ist es, bereits im Vorfeld durch kontinuierliche Informationen das Interesse der Kunden zu wecken und zu erhalten.

Über die Gruppenangebote hinaus werden durch den Sozialen Dienst Einzelbetreuungen anhand des hausinternen Qualitätsmanagementsystem geplant und durchgeführt. Diese Einzelbetreuungen richten sich in erster Linie an Kunden, die aufgrund kognitiver Defizite oder Einschränkungen in der Mobilität nicht in der Lage sind an Gruppenangeboten teilzunehmen. Die Einzelbetreuungen werden individuell auf Grundlage der Biografie und der noch vorhandenen Fähigkeiten durchgeführt.

Äussern Kunden das Bedürfnis zu Bewegung im Freien, so wird das in Form von begleiteten Spaziergängen jederzeit gewährleistet. Diese können sowohl durch das Pflegepersonal als auch durch den SD sowie die zusätzlichen Betreuungskräfte nach § 87b SGB XI oder auch Ehrenamtler unter Beachtung der Bezugspersonen durchgeführt werden. Diese Möglichkeit wird immer unter Einbeziehung und nach Absprache mit den Angehörigen im Vorfeld angeboten.

9 Zusätzliche Betreuungskräfte

Nach Inkrafttreten des Pflegeversicherungsweiterentwicklungsgesetzes besteht die Möglichkeit, über den neuen §87b SGB XI zusätzliche Betreuungsmassnahmen denjenigen Kunden anzubieten, bei denen eine Bewilligung der zuständigen Pflegekasse vorliegt. Die hierfür eingestellten MitarbeiterInnen stehen dabei an allen Tagen in der Woche stundenweise zur Verfügung und führen geplante Einzel- oder Gruppenbeschäftigungen durch, die an den besonderen Bedürfnissen und Interessen dieser Kundengruppe orientiert sind.

10 Beteiligung ehrenamtlicher MitarbeiterInnen

Um den Kunden eine umfassende soziale (und emotionale) Betreuung zukommen zu lassen, ist neben der Einbindung von Angehörigen auch die solidarische Hilfe anderer Mitglieder unserer Gesellschaft notwendig, die mit ihrem freiwilligen Engagement die professionellen MitarbeiterInnen der vollstationären Pflegeeinrichtung unterstützen. Um die ehrenamtliche Arbeit möglich zu machen, schaffen wir Rahmenbedingungen, die eine Integration der freiwilligen Helfer in den Betriebsablauf möglich macht. Bei der Ansprache und Gewinnung Freiwilliger sind folgende Regeln zu beachten:

- Die Arbeits- und Betätigungsfelder für die Freiwilligen müssen innerhalb der vollstationären Pflegeeinrichtung definiert werden
 - Die Arbeitsfelder für Freiwilligenarbeit müssen zur Gewinnung von Kräften öffentlich gemacht werden

Bearbeitung	Geprüft (QMB)	Freigabe (GF)	III-B-3 V4 6/7
Wilhelm Schmitz	Leo Bürger	Andreas Wagner	

- Mit den Freiwilligen muss das Zeitbudget festgeschrieben werden
- Der Einstieg ist den Freiwilligen zu erleichtern und feste Ansprechpartner sind zu benennen

Beim Einstieg ist auch auf die Möglichkeit des Ausstiegs hinzuweisen

- Die Freiwilligen haben Anspruch darauf, dass man auf ihre Wünsche, Bedürfnisse und Fragen eingeht
- Gegebenenfalls sind die Freiwilligen an Fortbildungsangeboten zu beteiligen

Supervision sollte möglich sein

Im Erstgespräch mit dem möglichen Interessenten versuchen die MitarbeiterInnen des Sozialen Dienstes, den für alle Beteiligten optimalen Einsatzbereich zu finden, um möglichen Enttäuschungen vorzubeugen. Neben der Vorstellung unsere Möglichkeiten, Angebote und Kompetenzen wird dabei den Bedingungen des potentiellen Freiwilligen weiter Raum gegeben und anschließend geklärt, wie eine gedeihliche Zusammenarbeit zum Wohle unserer Kunden erreicht werden kann. Unser Ziel ist dabei, den Freiwilligen in seiner individuellen Kompetenz und seinen Fähigkeiten so zu fördern und zu unterstützen, dass er seine Arbeit mit unseren Kunden in Freude und Zufriedenheit erledigen kann. Dazu gehört auch, dass nach unserem Selbstverständnis alle MitarbeiterInnen die Leistung der Freiwilligen anerkennen und wissen, dass deren Arbeit dazu beiträgt, unsere Qualität zu steigern

11 Fortschreibung

Die Konzeption des Sozialen Dienstes wird einmal jährlich überprüft und fortgeschrieben.

Bearbeitung	Geprüft (QMB)	Freigabe (GF)	III-B-3 V4
Wilhelm Schmitz	Leo Bürger	Andreas Wagner	09.03.2011 * Version 1.6 7/7