ALTER(N) IN ZUFRIEDENHEIT ERLEBEN

K O N Z E P T I O N

für das

CAROLUS SENIORENZENTRUM

CARLSTRASSE 2-6

52531 ÜBACH - PALENBERG

Träger: Arbeiterwohlfahrt
Pflege gGmbH
Siemenstr. 7
52525 Heinsberg

Inhaltsverzeichnis

2. LEITBILD 4
3. DIE EINRICHTUNG 5
4. ZIELSETZUNG 6
5. ORGANISATIONSSTRUKTUR 6
6. VERWALTUNG 7
7. KÜCHE 7
8. HAUSWIRTSCHAFT UND MILIEU 8
9. PFLEGE 8
10. INTEGRATIONSPHASE 10
11. PFLEGEÜBERLEITUNGSKONZEPT 10
12. SOZIALER DIENST 10
13. MITARBEITERSCHAFT 11
14. QUALITÄT DER LEISTUNG 11
15. ABLAUFORGANISATION 12
16. DIENSTPLANKONZEPT 13
17. MITWIRKUNG DER KUNDEN 13
18. BESCHWERDEMANAGEMENT 13
19. ANGEHÖRIGENARBEIT 14
20. EHRENAMTLICHES ENGAGEMENT 15
21. FÖRDERVEREIN 15
23. FORTSCHREIBUNG 16

1. EINLEITUNG

Die stationäre Altenpflege ist ein wesentliches Standbein der Versorgung pflegebedürftiger Menschen in unserer Gesellschaft. Die Arbeiterwohlfahrt im Kreis Heinsberg hat über die AWO Pflege gGmbH die Trägerschaft für das AWO Altenzentrum Heinsberg und das Carolus Seniorenzentrum Übach-Palenberg. Neben den stationären Pflegeeinrichtungen stehen die AWO Sozialstation Hückelhoven, die AWO Ambulante Pflege Heinsberg sowie die AWO Tagespflege Heinsberg zur Betreuung pflegebedürftiger Menschen zur Verfügung.

Die umfassende Dienstleistung in den Bereichen nach dem Kranken- sowie Pflegeversicherungsgesetz wird in den vollstationären Einrichtungen mit den Angeboten der „eingestreuten“ Kurzzeitpflege sowie der Verhinderungspflege kundenorientiert ergänzt.

Mit der Verabschiedung des SGB XI Pflegeversicherungsgesetz und dem Inkrafttreten mit der ersten Stufe zum 1.4.1995 sowie seinen Folgegesetzen hat sich in der Versorgung pflegebedürftiger Menschen ein System entwickelt, dass im ersten Schritt die familiäre Versorgung, im zweiten Schritt die Einbeziehung eines ambulanten Pflegedienstes im dritten Schritt die Unterstützung durch teilstationäre Einrichtungen der Tages- und Nachtpflege und im vierten und letzten Schritt die stationäre Pflege vorsieht. Der Vorrang der ambulanten Versorgung bekam höchste Priorität.

Damit ist durch das Pflegeversicherungsgesetz gewollt ein Prozess in Gang gesetzt worden, der dafür sorgt, dass in der vollstationären Pflege nur noch pflege –und betreuungsbedürftige Kunden aufgenommen werden und das frühere klassische Altenheim mit der überwiegenden hauswirtschaftlichen Versorgung keine Bedeutung mehr hat.

Das am 01.06.2004 eröffnete Carolus Seniorenzentrum Übach – Palenberg ist eine vollstationäre Pflegeeinrichtung mit zwei Wohngruppen für überwiegend pflegebedürftige und behinderte Menschen sowie eine beschützende (geschlossene) Wohngruppe für dementiell Erkrankte. Insbesondere mit der Wohngruppe für dementiell erkrankte Menschen wurden von der AWO im Kreis Heinsberg neue Wege beschritten. Mit dieser erweiterten Aufgabenstellung stehen die MitarbeiterInnen auch vor neuen Anforderungen. Auffällig bei der Klientel dementiell Erkrankten ist dabei, dass das Eintrittsalter im Durchschnitt niedriger liegt als bei den Kunden der anderen Wohngruppen. Damit verbunden ist eine längere Verweildauer und damit über die gegenseitige Gewöhnung eine besondere emotionale Bindung sowohl für alle MitarbeiterInnen als auch für den Kunden. Die Entwicklung zu einem hohen Eintrittsalter mit einem Schnitt von mehr als 85 Jahren, einer relativ kurzen Verweildauer, Multimorbidität sowie umfassende Pflege- und Betreuungsbedürftigkeit finden wir hingegen eher bei den Bewohnern der Wohngruppen. In Konsequenz aus diesen Entwicklungen werden an die MitarbeiterInnen und die Einrichtung zunehmend höhere Anforderungen gestellt, um bei der Tendenz zunehmender Pflegebedürftigkeit und dem wachsenden Anteil dementiell Erkrankter eine optimierte und kundenorientierte Pflege und Betreuung gemäß unserem Leitspruch

„Alter(n) in Zufriedenheit erleben"

zu gewährleisten.

Die im Carolus Seniorenzentrum erarbeiteten Konzeptionen

- Allgemeine Konzeption
- Konzeption für die Pflege
- Konzeption Sozialer Dienst
- Konzeption zur Betreuung der Wohngruppe 3

orientieren sich dabei am Strukturmodell.

Durch die Beteiligung der stationären Pflegeeinrichtungen bei der Erstellung und Umsetzung eines Qualitätsmanagementsystems innerhalb der zu den AWO Kreisverband Heinsberg gehörenden Einrichtungen, Gesellschaften und Vereinen sind die Grundlagen einer kundenorientierten und durch Fachlichkeit gekennzeichneten hochwertigen Pflege geschaffen worden. Auf Grundlage des umfassenden Qualitätsmanagementsystems und seiner Umsetzung wurden alle Einrichtungen der Alten- und Behindertenhilfe- AWO Kreisverband Heinsberg im Rahmen einer Tandemzertifizierung durch den TÜV Nord sowie dem AWO Bundesverband zertifiziert. Damit gibt es eine vollständig überprüfbare Qualität, die den Leitspruch „Alter(n) in Zufriedenheit erleben“ Wirklichkeit werden lässt und die Basis für eine hohe Kundenzufriedenheit bildet.

Dem alten Spruch „Der Kunde ist König“ kommt in unserem Selbstverständnis als Dienstleister dabei eine besondere Bedeutung zu. Diese Konzeption beschreibt dabei in ihren weiteren Abschnitten Aktivitäten und Maßnahmen zur Umsetzung einer fachlich fundierten und an den Forderungen aktueller pflegewissenschaftlicher Erkenntnisse orientierten Pflege und Betreuung.

2. LEITBILD

Für das Carolus Seniorenzentrum ist das Leitbild der Arbeiterwohlfahrt Grundlage bei der kundenorientierten Erbringung der angebotenen Dienstleistungen.

Das Leitbild spiegelt dabei die Grundlagen unseres Tuns, nämlich 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 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 der Kunden
- Prägung jedes Einzelnen durch seine Erfahrungen im Lebenslauf
- Partnerschaftliches Miteinander als Weg der Gestaltung von Gemeinschaft

Aus diesen Leitsätzen heraus hat sich der Leitspruch

„ALTER(N) IN ZUFRIEDENHEIT ERLEBEN“

entwickelt.

Als Vorgabe zur Umsetzung des 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 immer 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 Hinzunahme einer umfassenden Sozialanamnese erkannt und fließen -basierend auf dem Strukturmodell- in unsere Pflege- und Betreuungsarbeit ein. Die Achtung vor der Würde und der Privatsphäre des Kunden sowie sein Recht auf Selbstbestimmung und Selbstverwirklichung haben dabei einen hohen Stellenwert in unserer Arbeit. Grundbedingung hierfür sind dabei Toleranz, Einfühlungsvermögen, Feingefühl und Offenheit eines jeden Mitarbeiters 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 EINRICHTUNG

Das Carolus Seniorenzentrum befindet sich in der Trägerschaft der AWO Pflege gGmbH. Die Einrichtung wurde am 01.06.2004 eröffnet und verfügt über 80 Einzelzimmer, von denen bei Bedarf einige durch den Einbau von Türen zu Doppelzimmern für Ehepaare oder Lebensgemeinschaften umgestaltet werden können. Ein „Wohnen auf Probe“ ist nach entsprechender Vereinbarung möglich. Im Rahmen des bestehenden Versorgungsvertrages bietet das Carolus Seniorenzentrum zwei eingestreute Kurzzeitpflegeplätze und damit die Möglichkeit, Pflegenden in der ambulanten Versorgung für einen zu vereinbarenden Zeitraum von der häuslichen Pflege zu entlasten. In jedem Einzelzimmer stehen Telefon und Satellitenanschluss dem Kunden zur Verfügung. Zusätzlich bieten wir individuelle Briefkästen auf der Wohngruppe an.

Der Kunde kann sein Zimmer nach Absprache mit der Einrichtungsleitung bei der Möblierung mitgestalten und eigene Möbel mitbringen. Für sein Zimmer hat jeder Kunde einen eigenen Schlüssel.

Im ganzen Haus ist eine behinderten- und pflegegerechte Ausstattung vorhanden. Das Haus gewinnt seine besondere Atmosphäre durch freundlich und einladend gestaltete Aufenthalts- und Verkehrsflächen. Insbesondere die großzügig gestalteten Aufenthaltsbereiche

und „Wohnzimmer“ mit ihren großen Fensterflächen vermitteln Gemütlichkeit und Häuslichkeit. Bei Fernbleiben der Kunden über eine Mahlzeit oder über eine Nacht hinaus wird eine entsprechende Mitteilung an den zuständigen Wohngruppenbereich erbeten, damit beispielsweise auch die kontinuierliche Versorgung mit Medikamenten gewährleistet ist.

Die Wohngruppen, der Soziale Dienst, der hauswirtschaftliche Bereich, der Küchenservice sowie die Verwaltung stellen dabei sicher, dass den Kunden die Lasten des täglichen Lebens im Rahmen der in den Verträgen getroffenen Vereinbarungen abgenommen werden. Dazu gehört auch in der stationären Pflege ein kostenpflichtiger Frisör sowie die Fußpflege, für die der Kunde über die Vergütung hinaus kein extra Entgelt zahlen muss.

Zur Freizeitgestaltung bietet das Carolus Seniorenzentrum neben den Räumlichkeiten des Sozialen Dienstes mehrere Aufenthaltsräume und Leseecken mit regionalen Tageszeitungen. Jedem Kunden steht auch die schöne und gepflegte Außenanlage mit der großzügig gestalteten Außenterrasse zur Verfügung, die insbesondere an wärmeren Tagen zum Verweilen einlädt. Darüber hinaus steht im Carolus Seniorenzentrum zudem das „Restaurant“ für vielfältige kulturelle Angebote zur Verfügung.

4. ZIELSETZUNG

Die Einrichtung hat den Anspruch, unter Berücksichtigung der individuellen Wünsche und Bedürfnisse sowie der erkennbaren Ressourcen in einer offenen und vertrauensvollen Kommunikation die Kunden durch entsprechende Maßnahmen dahin zu führen, dass weitgehende Selbständigkeit und Unabhängigkeit von Fremdhilfen durch die Aktivierung der Selbsthilferessourcen erhalten bleiben und/ oder wiederhergestellt werden. Grundlagen hierzu bildet das Strukturmodell mit seinen 6 Themenfeldern. Hiermit wird insbesondere dem Defizitmodell des Alterns mit dem vermehrten Verlust von Kraft, Leistung und Selbständigkeit entgegengewirkt. Kompetenzen und Fähigkeiten werden unterstützt und gefördert. Die Elemente „Wohnen“ und „Pflege“ im Lebensalltag der Kunden sind dabei noch enger als bisher zu verknüpfen, da der Kunde in der Einrichtung sein „Zuhause“ finden soll, in dem er gerne lebt und sich wohl fühlt. Sein „Zuhause“ ist neben seinem eigenen Bewohnerzimmer mit persönlicher Nasszelle die jeweilige Wohngruppe in den Pflegebereichen, wo mit Kleinigkeiten und Erinnerungen jedem Kunden verdeutlicht wird, dass er hier sein „Zuhause“ hat. Für die Umsetzung dieser Ziele sind alle MitarbeiterInnen verantwortlich, die sicherstellen müssen, dass eine vertrauensvolle Kommunikation mit dem Kunden entsteht und erhalten bleibt sowie eine Atmosphäre aufgebaut wird, in der gegenseitig Wünsche und Kritik ohne Angst vor Nachteilen geäußert werden können. Auf den besonderen Betreuungsaspekt bei der Versorgung dementiell Erkrankter geht die Konzeption für den beschützenden Bereich WG 3 des Carolus Seniorenzentrums ein.

5. ORGANISATIONSSTRUKTUR

Um Kompetenzen klar darstellen zu können und Verantwortlichkeiten zu regeln, gibt es eine übersichtliche Organisationsstruktur. Die Struktur ist anhand von Organigrammen festgehalten, die in zentralen öffentlichen Bereichen die Verantwortlichkeit der Leitungskräfte zueinander darstellen. Jeder Bereich ist mit einer Leitung besetzt. Damit ist die Verantwortlichkeit geregelt und es stehen zu persönlichen Ansprache, Fragen, Beratungen u.a.m. für den jeweiligen Bereich kompetente Ansprechpartner den Kunden und MitarbeiterInnen zur Verfügung, die auch bei Bedarf bereichsübergreifend erste Informationen geben kön-

nen.

6. VERWALTUNG

Die Verwaltung hat die Aufgabe, durch Bereitstellung von internen Verwaltungsdienstleistungen die Voraussetzung für einen störungsfreien Betriebsablauf und eine optimierte kundenorientierte Betreuung zu schaffen.

In der Regel findet in der Verwaltung des Carolus Seniorenzentrum darüber hinaus auch der Erstkontakt zu Interessenten für eine Aufnahme statt. Hier wird sichergestellt, dass unter Beteiligung der verantwortlichen Pflegefachkräfte Voraussetzungen geschaffen werden, die eine umfassende Beratung zu einer möglichen Aufnahme neuer Kunden sicherstellen.

Darüber hinaus verstehen sich die Verwaltungen als steter Dienstleister für die Kunden, deren Angehörige und gegebenenfalls auch den bestellten Betreuern sowie natürlich auch den MitarbeiterInnen der Einrichtung.

7. KÜCHE

Die Küche sieht sich sowohl für die Kunden als auch die MitarbeiterInnen als zentraler Dienstleister. Sie orientiert sich dabei unter Berücksichtigung eines strukturierten und effizienten Arbeitsablaufes sowie der gesetzlichen Grundlagen primär an den Wünschen der Kunden, die über eine monatliche Gesprächsrunde und den regelmäßige Besprechungen mit dem Nutzerbeirat die Gelegenheit haben, sich an der Speisenplanung zu beteiligen. Gleichzeitig müssen mit dem Angebot die Bedarfe anderer Bereiche der Einrichtungen berücksichtigt werden wie beispielsweise jahreszeitlich bedingte Angebote bei Festen und Veranstaltungen.

Die Küchenleitung ist dabei dafür verantwortlich, dass sich unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorgaben die ausgegebenen Speisen und Lebensmittel in einem einwandfreien Zustand befinden.

In den stationären Einrichtungen kommt der Küche im Tagesablauf der Kunden ein besonderer Stellenwert zu und hat für diese eine zentrale Bedeutung. Die Qualität und die Auswahl der Speisen sowie die geregelte Speisenausgabe sind oft Voraussetzungen für die Kundenzufriedenheit. Hier gilt es, bei dem altersgerechten Speisenangebot mit Normalkost und Sonderkostformen auf die individuellen Gewohnheiten der Kunden (z.B. orientieren sich die Portionsgrößen an den individuellen Wünschen der Kunden) sowohl bei der Art der Zubereitung als auch bei den gewohnten Zeiten der Speiseneinnahme einzugehen und ein abwechslungsreiches und vielfältiges Angebot zu bieten. Dazu gehört auch, dass das Speisenangebot nach Möglichkeit Rücksicht auf Kunden nimmt, die auf Grund ihrer Religionszugehörigkeit bestimmte Essgewohnheiten beachten müssen. Es gibt jederzeit die Möglichkeit, Getränke (Kaffee, Tee, Saft, Wasser) und kleine Imbisse (Molkereiprodukte und belegte Brote) in den zuständigen Wohngruppen zu erhalten. Menschen mit Demenz bekommen die zusätzliche Möglichkeit, mit dem Angebot von zusätzlichen Appetithäppchen das Nahrungsangebot zu unterstützen bzw. dem gesteigerten Energiebedarf Rechnung zu tragen.

Bei Festen und Feiern trägt die Küche mit einem an dem Anlass orientierten Angebot dazu bei, dass diese Veranstaltungen erfolgreich verlaufen. Da diese Veranstaltungen auch der

Öffentlichkeit zugänglich sind, wirbt die Küche mit ihrem Angebot auch für die Leistungsfähigkeit der Einrichtungen.

8. HAUSWIRTSCHAFT UND MILIEU

Neben der Verpflegung gilt zunächst dem äußeren Erscheinungsbild der stationären Einrichtungen die Aufmerksamkeit der Kunden. Die Hauswirtschaft hat dabei die Verantwortung dafür, dass das Umfeld in der Einrichtung so gestaltet wird, dass die Kunden sich aufgehoben und wohl fühlen. So ist zu gewährleisten, dass die Zimmer, Sanitär- und Aufenthaltsbereiche sowie die Verkehrsflächen sich in einem einladenden, sauberen und ordentlichen Zustand befinden. Daher ist die Hauswirtschaft über die jeweilige Leitung auch für die Umsetzung und Weiterentwicklung unseres Hygienekonzeptes verantwortlich. Die Räumlichkeiten sollen ansprechend und wohnlich ausgestattet werden, damit Rahmenbedingungen dafür geschaffen sind, dass sich die Kunden in Ihrem direkten Umfeld aufgehoben fühlen. Kundenwünsche werden in der gemeinsamen monatlichen Besprechung Küche, Hauswirtschaft und Sozialer Dienst besprochen (z.B. Gestaltung der Gemeinschaftsräume). Es wird weiterhin durch die Hauswirtschaft gewährleistet, dass sowohl für die Ausgestaltung der Einrichtungen insgesamt als auch für den Kunden selbst immer ausreichende Frischwäsche zur Verfügung steht. Die Versorgung unserer Einrichtung mit Frischwäsche sowie die Pflege der Kundenwäsche werden von der Wäscherei im Altenzentrum Heinsberg gewährleistet. Die Versorgung mit Flachwäsche erfolgt durch eine Großwäscherei. Mit der eigenen Wäscherei dokumentieren wir, dass uns die Qualität der Wäsche wichtig ist und auch bei der hauswirtschaftlichen Versorgung die Zufriedenheit der Kunden für uns einen hohen Stellenwert besitzt. Die Zusammenarbeit der Hauswirtschaft mit allen anderen Bereichen der Einrichtung fordert die Umsetzung unseres Anspruchs dem Kunden das Gefühl zu geben „zu Hause“ zu sein.

9. PFLEGE

Es ist uns bewusst, dass uns im Carolus Seniorenzentrum Menschen anvertraut sind, die eines hohen Maßes an Unterstützung bedürfen und insbesondere im Bereich der Pflege von den sie betreuenden MitarbeiterInnen abhängig sind. Hier kommt der Pflege eine ganz besondere Verantwortung zu. Wir fördern daher alle Maßnahmen, die zum Erhalt der Selbständigkeit und Eigenverantwortung des Kunden beitragen und ihm die Fortführung seiner Gewohnheiten und seines individuellen Lebensstils, z.B. seiner kulturellen Traditionen, unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen der Einrichtungen ermöglichen. Die Kunden können die Einrichtung jederzeit verlassen bzw. aufsuchen.

Die Pflege ist in einer Gruppenpflege organisiert. Die Pflegefachkräfte sind für die Steuerung des Pflegeprozesses verantwortlich. Sie leiten die Mitarbeiter in der Pflege an und stellen sicher, dass diese nach der Planung arbeiten. Die Kunden werden in Gruppen unterteilt, welche farblich unterschieden werden. Eine Pflegefachkraft ist dauerhaft jeweils für eine Gruppe verantwortlich, wobei die pflegerischen- und betreuerischen Maßnahmen wechselweise mit anderen MitarbeiterInnen erfolgen. Im Spät- und Nachtdienst werden die Tätigkeiten gruppenübergreifend durch die verantwortliche Pflegefachkraft geregelt. Der Nachtdienst wird dabei ausschließlich durch Pflegefachkräfte geleistet. Damit ist gewährleistet, dass eine qualifizierte Betreuung an jedem Tag rund um die Uhr sichergestellt ist.

Zudem wird mit kontinuierlichen Fortbildungsangeboten die Sach- und Fachkompetenz mit dem Ziel erhalten, dass die MitarbeiterInnen jederzeit über den notwendigen aktuellen pfle-

gewissenschaftlichen Kenntnisstand verfügen und damit eine optimierte Kundenbetreuung sichergestellt ist. Dies schlägt sich auch in der steten Fortschreibung der Pflegestandards und des Pflegekonzeptes nieder. Seit Anfang 2020 wurde mit der Einführung des Strukturmodells begonnen. Der personenzentrierte Ansatz wird nicht nur auf der Ebene der Situationseinschätzung (SIS ®) belassen, sondern in einem Maßnahmenplan vertieft und weiterverfolgt. So werden individuelle Bedürfnisse und Ressourcen unter Hinzufügen einer Umfassenden Sozialanamnese erkannt und fließen in die Betreuungs- und Pflegearbeit ein. Ergänzt wird die Pflegekonzeption noch mit der Konzeption für den Sozialen Dienst und der Konzeption für die Versorgung dementer Kunden, die einen immer größeren Anteil an den zu Pflegenden einnehmen und deren Betreuung einen ständig wachsenden Betreuungsbedarf ausmachen. Ausgehend vom individuellen Befinden sowie dem tatsächlichen Hilfe- und Versorgungsbedarf wird unter Berücksichtigung der vorhandenen Ressourcen und unter Einbeziehung bestehender sozialer Kontakte sowie den behandelnden Ärzten und Therapeuten eine individuell geplante Pflege unter Achtung der Persönlichkeit und der Lebensgewohnheiten der Kunden durchgeführt.

Die Themenfelder im Strukturmodell lauten:

Grundbotschaft: Was bewegt Sie im Augenblick?
Was brauchen Sie?
Was können wir für Sie tun?
Kurzzeitpflege (zusätzlich): Was bringt Sie zu uns?

Themenfeld 1: kognitive und kommunikative Fähigkeiten
Themenfeld 2: Mobilität und Beweglichkeit
Themenfeld 3: Krankheitsbezogene Anforderungen und Belastungen
Themenfeld 4: Selbstversorgung
Themenfeld 5: Leben in sozialen Beziehungen
Themenfeld 6: stationär: Wohnen / Häuslichkeit
Kurzzeitpflege: Wahrung der Individualität während des Aufenthalts/
erste Einschätzung zur weiteren Versorgung nach der Kurzzeitpflege

Es ist eine individuelle Gestaltung der Zimmer nach Rücksprache mit der Einrichtungsleitung möglich, z.B. mit eigenen Möbel oder individuellen Erinnerungsstücken. Die Entscheidung über die Platzierungswünsche liegt beim Kunden unter Beachtung des Brandschutzes und des individuellen Sturzrisikos. Bei den hauseigenen Möbeln sind abschließbare Fächer bzw. Schubladen vorhanden, eigene Bettwäsche kann mitgebracht werden.

Die MitarbeiterInnen der Wohngruppen - gegebenenfalls auch die des Sozialen Dienstes- sind für die jeweiligen Pflegedokumentationen in ihrem Zuständigkeitsbereich verantwortlich. Um diese auch anhand der Informationen durch andere MitarbeiterInnen aktuell zu halten, findet ein regelmäßiger Informationsaustausch bei den Übergaben und regelmäßigen Dienstbesprechungen statt. Neben der grundpflegerischen und der behandlungspflegerischen Versorgung sind in der Pflegeplanung auch alle sozialen, psychosozialen, präventiven und rehabilitativen Maßnahmen festgeschrieben. Eine hausinterne Überprüfung der Pflegedokumentation verbunden mit einer Befragung des jeweiligen Kunden zu seiner „Kundenzufriedenheit“ findet einmal jährlich im Rahmen einer Pflegevisite statt, die durch die Wohngruppenleitung, die Pflegedienstleitung oder die Qualitätsbeauftragte durchgeführt wird. Um eine hohe Transparenz zu den Kunden (oder den bestellten Betreuern) sicherzustellen, wird gewährleistet, dass diese jederzeit in die für sie im zuständigen Pflegebereich

geführte Dokumentation Einblick nehmen können.

10. INTEGRATIONSPHASE

Einen besonders hohen Stellenwert besitzt die Integrationsphase in die neue Umgebung. Die verantwortliche Pflegefachkraft ist die zuständige Bezugsperson, die Hilfestellung zur Eingewöhnung gibt und den neuen Kunden bei der Orientierung unterstützt. Maßnahmen dazu im Rahmen eines Maßnahmenplans im Themenfeld 6 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 Kunden 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.

11. PFLEGEÜBERLEITUNGSKONZEPT

Zu der Wahrung der individuellen Ansprüche und Bedürfnisse der Kunden gehört auch, dass zwischen dem Carolus Seniorenzentrum und anderen für die Versorgung der Kunden verantwortlichen Personen und Institutionen eine konstruktive Zusammenarbeit stattfindet. Die Sicherstellung von Kontakten zu folgenden Personen und Institutionen ist das Bestreben bei den alle zwei Wochen stattfindenden Abteilungsbesprechungen - gegebenenfalls unter Einbeziehung des Sozialen Dienstes-:

- Angehörige/Bekannte
- Betreuer
- Einrichtungen der ambulanten Versorgung
- Krankenkassen
- MDK Pflegekassen / Bundesknappschaft
- Krankenhäuser
- Institutionsambulanz
- Ärzte
- Sozialämter
- Gericht
- Religionsgemeinschaften
- Hospizdienst „Camino“

Eine Sicherstellung der kontinuierlichen bedarfsgerechten Versorgung wird durch die Pflegeüberleitung gewährleistet, die im Bedarfsfall aktuell aus der DAN- Software erstellt wird.

12. SOZIALER DIENST

Der Soziale Dienst ergänzt mit seinen Angeboten die Aktivitäten der Pflege mit dem Ziel, die individuellen Ressourcen der Kunden zu fördern und zu optimieren. Dazu gehören die körperlichen, psychischen und kognitiven Fähigkeiten zu trainieren und zu erhalten bzw. wiederherzustellen. Einen besonderen Arbeitsschwerpunkt bildet dabei die mit den PflegemitarbeiterInnen durchgeführte Betreuung der dementiell erkrankten Kunden der Wohngruppe 3 auf der Grundlage der gemeinsamen erstellten und im Prozess der ständigen Verbesserung befindlichen Konzeption für den geschützten Bereich.

Der Kunde wird dabei als eine eigenständige Persönlichkeit angesehen, dessen Würde und Achtung vor seiner Person im Mittelpunkt der Arbeit stehen. Da der Kunde in der vollstationären Einrichtung in der Regel über Zeitressourcen verfügt, die es individuell von ihm zu gestalten gilt, bieten die Angebote des Sozialen Dienstes eine Unterstützung, den Tagesablauf abwechslungsreich zu erleben und dabei neue Kontakte im Rahmen von Gruppenaktivitäten oder Einzelaktivitäten zu knüpfen. Die Einzelaktivitäten gelten besonders für Kunden, die auf Grund kognitiver Defizite, eingeschränkter Mobilität oder anderer Handicaps nicht an Gruppenangeboten teilnehmen können.

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 Alltagsbegleiter oder auch Ehrenamtler unter Beachtung der Bezugspersonen durchgeführt werden. Diese Möglichkeit wird immer unter Einbeziehung und nach Absprache mit den Angehörigen im Vorfeld angeboten.

Darüber hinaus werden an zahlreichen Wochenenden im Jahr Veranstaltungen angeboten, die oft unter Beteiligung ortsansässiger Vereine stattfinden. Damit die Angebote den vorhandenen individuellen Kompetenzen der Kunden gerecht werden, arbeitet der Soziale Dienst über die Teilnahme an Wohngruppenbesprechungen und durch die Beteiligung an den Pflegeplanungen mit der Pflege eng zusammen. Ein besonderes Interesse besteht dabei an der Einbindung von Angehörigen und Freiwilligen in die Betreuungsarbeit, um den Tagesablauf des Kunden abwechslungsreicher unter Förderung bestehender und/ oder neuer Kontakte zu gestalten. Nach Inkrafttreten des Pflegeversicherungsweiterentwicklungsgesetzes wird die Möglichkeit genutzt zusätzliche Betreuungsmassnahmen durch die Alltagsbegleiter anzubieten. Die hierfür eingestellten MitarbeiterInnen unterstützen dabei an allen Tagen in der Woche die regelmäßigen Angebote des Sozialen Dienstes.

13. MITARBEITERSCHAFT

Die Dienstleistungen in den vollstationären Einrichtungen werden von MitarbeiterInnen erbracht, die damit den entscheidenden Faktor zur Erbringung einer qualitativ anspruchsvollen Leistung darstellen. Insbesondere das Pflegepersonal hat bedingt durch den Allgemeinzustand der Kunden einen häufigen und sehr intensiven Kontakt zu diesen sowie seinen Angehörigen und trägt die größte Verantwortung insbesondere auch für vertrauensbildende Maßnahmen. Zur Sicherung eines systematischen und umfassenden Informationsflusses finden dabei in jeder Wohngruppe zu den Schichtwechseln Übergabebesprechungen und alle 2 Wochen eine Wohngruppenbesprechung statt. Die MitarbeiterInnen aller Bereiche ergänzen die Maßnahmen des Pflegepersonals durch regelmäßige Kundenkontakte, die aufgabenbedingt entstehen sowie durch einen intensiven Austausch mit dem Pflegepersonal. Zu den Teams auf den Wohngruppen gehören auch MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund und/ oder Aussiedler. Der Einsatz dieser MitarbeiterInnen und deren Sprachvielfalt sowie deren kulturellen Hintergrund unterstützt uns insbesondere bei der Betreuung von Kunden, deren Sozialisation in einer anderen Kultur als der unsrigen stattgefunden hat.

14. QUALITÄT DER LEISTUNG

Nach § 113 des Sozialgesetzbuches XI sind die Einrichtungen verpflichtet, die von ihnen erbrachte Leistungen und deren Qualität nachzuweisen.

Um jederzeit den Nachweis unserer Qualität erbringen zu können, wird seit der Inbetriebnahme am 01.06.2004 ein Qualitätsmanagementsystem eingeführt, das letztendlich zu einer Zertifizierung der Einrichtung führt. Das für die Zertifizierung vorzulegende Qualitätssicherungshandbuch basiert auf der DIN EN ISO 9001 in der jeweils aktuellen Fassung und AWO spezifischen Qualitätsanforderungen und bildet mit den darin beschriebenen Prozessen, Verfahrensanweisungen und Formularen wie der systembedingten zwanghaften Umsetzung davon die Grundlage unserer Qualität, die von allen MitarbeiterInnen getragen werden muss.

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 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.

Zur Einführung, Beratung, Überwachung und Fortschreibung steht eine Qualitätsmanagementbeauftragte den MitarbeiterInnen zur Seite.

15. ABLAUFORGANISATION

Um den Ablauf innerhalb der vollstationären Pflege und die Schnittstellen zwischen den Abteilungen und Bereichen reibungslos zu gewährleisten, finden in festgelegten Rhythmen auf verschiedenen Ebenen Teambesprechungen statt, die im Rahmen eines kooperativen Führungsstils die Einführung und Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems sicherstellen, die Transparenz zwischen der Leitung und den Leitungskräften bis zu den anderen MitarbeiterInnen gewährleisten und damit zur Mitarbeiterzufriedenheit beitragen. Alle Besprechungen dienen dabei dazu, bisherige Abläufe und Vereinbarungen zu überprüfen, bei Bedarf zu ändern und Neuerungen einzuführen sowie einen umfassenden Informationsfluss sicherzustellen.

Über die Besprechungen soll einmal eine umfassende Informationsweitergabe an die MitarbeiterInnen sichergestellt und mit der damit verbundenen Transparenz die Mitarbeiterzufriedenheit gestärkt werden.

16. DIENSTPLANKONZEPT

In den Bereichen mit Schichtsystem (Küche, Empfang, Sozialer Dienst, Hauswirtschaft und Pflege) erstellt die jeweilige Abteilungs- /Bereichsleitung im laufenden Monat, spätestens bis zum 20. des Monats für den Folgemonat, einen feststehenden und für die darauf folgenden zwei Monate einen vorläufigen Dienstplan. Dies gilt sowohl für die jeweilige Schicht als auch für eventuell zu leistende Wochenend- und Feiertagsdienste. Berücksichtigt wird dabei, dass sich in der Pflege in jeder Abteilung mindestens eine Fachkraft in jedem Dienst befindet.

17. MITWIRKUNG DER KUNDEN

Neben den gesetzlichen Vorschriften im Wohn- und Teilhabegesetz NRW gibt es ein originäres Interesse der vollstationären Pflegeeinrichtungen, die Kunden (nach dem WTG NRW = Nutzer) an den Einrichtungsabläufen und der Betreuung zu beteiligen. Einerseits geht es dabei darum, die gesetzlich und vertraglich vereinbarten Rechte und Pflichten in den Heimalltag umzusetzen und andererseits soll darüber erreicht werden, dass mit einer Einbindung des Nutzerbeirates die Kunden am Tagesgeschehen beteiligt werden, um so die allgemeine Kundenzufriedenheit zu erhalten. Gemäß § 22 Abs. 1 Wohn- und Teilhabegesetz NRW sind die Kunden an den Rahmenbedingungen des Ablaufs und der Organisation der vollstationären Pflegeeinrichtungen zu beteiligen. Die Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte der Kunden erfolgen gemäß dem WTG und der dazu gehörenden Durchführungsverordnung. Beispielhaft sind hier die Mitbestimmungsrechte aufgeführt:

- Mitbestimmung bei den Grundsätzen der Verpflegungsplanung
- Mitbestimmung bei der Planung und Durchführung von Veranstaltungen zur Freizeitgestaltung
- Mitbestimmung bei der Gestaltung der Hausordnung

Zu beachten ist, dass sich der Nutzerbeirat unter bestimmten Bedingungen nicht nur aus Kunden der Einrichtung sondern auch aus Angehörigen und anderen sachkundigen Vertrauenspersonen zusammensetzen kann. Die vollstationären Einrichtungen unterstützen dabei den Nutzerbeirat in allen Bereichen, die zur Wahrnehmung des gesetzlichen Auftrages notwendig sind.

18. BESCHWERDEMANAGEMENT

Die Verträge des Carolus Seniorenzentrums enthalten einen Paragraphen Beschwerderecht, 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 Heimvertrages „die Selbstverpflichtung der Einrichtungen der freien Wohlfahrtspflege des Landes NRW“ ausgehändigt. In ihr sind unter anderem Adressen und Institutionen außerhalb der vollstationären Einrichtungen 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.

Die Selbstverpflichtung der Arbeitsgemeinschaft der freien Wohlfahrtspflege findet ihre

konsequente Fortsetzung über die im Qualitätshandbuch beschriebenen Maßnahmen zum Beschwerde-/ Ereignismanagement.

Das Carolus Seniorenzentrum sieht dabei seine zentrale Aufgabe darin, dem Kunden zu vermitteln, dass seine Wünsche, Anregungen, Kritik und Beschwerden über uns und an unseren Leistungen erwünscht und gewollt sind. Dabei geht unser Anspruch an ein praktikables Beschwerdemanagement noch über die Anforderungen des § 6 Abs. 2 Wohn- und Teilhabegesetz NRW hinaus, weil wir von den MitarbeiterInnen ein aktives Umgehen mit dem Beschwerderecht nach unserem Qualitätsmanagementsystem erwarten. 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. Das Beschwerde-/ Ereignismanagement dient somit unter Beteiligung unserer Kunden zur Weiterentwicklung unserer Einrichtungen. Ziel eines für alle offenen und transparenten Beschwerde-/ Ereignismanagements ist es damit letztendlich, die Qualität unserer Leistungen weiter zu verbessern und die Kundenzufriedenheit zu steigern.

19. ANGEHÖRIGENARBEIT

Die Angehörigenarbeit hat das vorrangige Ziel, die Lebensqualität der Kunden zu erhöhen. Als Nebeneffekt kann auch eine Entlastung des Pflegepersonals eintreten, das die gewonnenen Zeitressourcen anderweitig zur Betreuung der Kunden einsetzen kann. Angehörige und Kunden haben durch die eigene Lebenserfahrung geprägte Vorstellungen und Erwartungen, wie der Aufenthalt in der vollstationären Pflegeeinrichtung verlaufen soll. Die Bereitschaft der Angehörigen zur Mitarbeit wird auch bei der Erstellung der Pflegeplanung und der daraus resultierenden Maßnahmen positiv für den Kunden genutzt.

Die Einbindung von Angehörigen geschieht durch die Mitarbeiter der Pflege und des Sozialen Dienstes:

- Erstgespräche zur Aufnahme mit Informationen zur Einrichtung
- im Rahmen der Erstgespräche zur Aufnahme mit Informationen zur Einrichtung
- Offenlegung und Kommunikation gegenseitiger Wünsche und Erwartungen
- beim Einzug mit der gemeinsamen Erstellung einer kundenbezogenen Sozialanamnese (Strukturierte Informationssammlung/ Biografiearbeit)
- Gestaltung des zukünftigen Kundenzimmers
- Begleitung des Kunden am Tag der Aufnahme
- durch das - abhängig von der Verfügbarkeit der Angehörigen - Einbinden in den Tagesablauf des Kunden
- Einbindung des Angehörigen im Tagesablauf des Kunden
- durch die aktive und passive Beteiligung an Veranstaltungen
- Angebot an den Angehörigen den Kunden zu jeder Zeit besuchen zu können
- Gesprächsangebote bei Besuchen durch das Pflegepersonal
- bei Angehörigennachmittagen
- letztendlich bei der Sterbebegleitung

Die Zusammenarbeit zwischen Bewohner, Angehörigen und weiteren Bezugspersonen spielt besonders bei der Umsetzung des Strukturmodells mit seinem personenzentrieten Ansatz eine wichtige Rolle.

20. EHRENAMTLICHES ENGAGEMENT

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 Einrichtung definiert werden
- Die Arbeitsfelder für Freiwilligenarbeit müssen zur Gewinnung von Kräften öffentlich gemacht werden
- 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 mir dem möglichen Interessenten versuchen wir, den für alle Beteiligten optimalen Einsatzbereich zu finden, um möglichen Enttäuschungen vorzubeugen. Neben der Vorstellung unserer 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.

21. FÖRDERVEREIN

Um das Gemeinschaftsleben innerhalb des Carolus Seniorenzentrums zu stärken, hat sich aus Freunden der Einrichtung ein Förderverein mit dem Ziel gegründet, durch kulturelle Angebote und die Gemeinschaft der Kunden unterstützende Maßnahmen dazu beizutragen, das Leben in der Einrichtung abwechslungsreicher zu gestalten und das Zusammenleben aller zu fördern. Der Förderverein stellt zudem mit einem Teil seiner Aktivitäten sicher, dass in begründeten Fällen auch einzelnen Kunden zusätzliche Unterstützung gewährt wird.

22. GEMEINWESEN- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Das Carolus Seniorenzentrum versteht 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. Zur Öffentlichkeitsarbeit gehören unser aussagefähiger Internetauftritt und die Präsenz in weiteren sozialen Netzwerken.

23. FORTSCHREIBUNG

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