



# Konzept

**Senioren- und Pflegeeinrichtung „Am Doktorsee“**

**Niederlassung**

**Daustr. 5 - 5 a in 31737 Rinteln**

**Ein Unternehmen der**

**S&W Betreibergesellschaft für Sozialeinrichtungen GmbH & Co. KG**

**Seetorstr. 1, 31737 Rinteln**

Hinweis: Aus Gründen der Lesbarkeit wurde in diesem Text auf eine geschlechtergerechte Sprache verzichtet. Soweit personenbezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form angeführt sind, beziehen sie sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise.

## **Kurz vorgestellt: Wer sind wir?**

Die Senioren- und Pflegeeinrichtung Am Doktorsee ist eine privat geführte vollstationäre Pflegeeinrichtung mit eingestreuter Kurzzeitpflege. Es stehen 124 Pflegeplätze, ausschließlich Einzelzimmer, zur Verfügung, welche auf vier Wohnbereiche verteilt sind.

## **Standortbeschreibung**

Rinteln ist eine Stadt und selbständige Gemeinde im Weserbergland an der Weser im Landkreis Schaumburg in Niedersachsen. Ihre gut erhaltene Altstadt ist auch heute noch von zahlreichen wertvollen Fachwerkhäusern geprägt.

Das Stadtzentrum liegt ca. 550 m von der Einrichtung entfernt, fußläufig erreichen sie das Zentrum über die West-Contrescarpe in ca. 10 min. Eigene Parkplätze befinden sich direkt vor dem Haus, E-Ladesäulen stehen zur Verfügung.

Rinteln liegt unmittelbar an der Autobahn A2 Hannover / Dortmund, ca. 60 km von Hannover bzw. Bielefeld entfernt. Mit seinen ca. 27.000 Einwohnern ist Rinteln die wirtschaftlich stärkste Kommune im Landkreis Schaumburg. Die Stadt lässt sich sowohl über gut ausgebaute Bundesstraßen (B 83, B 238) als auch bequem mit der NordWestBahn erreichen. Der Flughafen Hannover ist etwa eine Autostunde entfernt. Die gute Verkehrsanbindung ist eines der hervorragendsten Merkmale der Stadt. Rinteln zeichnet sich durch eine breit gefächerte Wirtschaftsstruktur aus. Neben neuen Industrieansiedlungen prägen traditionelle Betriebe das Bild. Glas- und Getränkeindustrie, Maschinenbau, Handel, Gewerbe und viele andere Wirtschaftszweige sind in Rinteln heimisch.

## **Freizeit und Kultur**

Hierzu erhalten Sie genaue Informationen unter [www.rinteln.de](http://www.rinteln.de) Freizeit-und-Kultur (Veranstaltungen / Vereine / Sport / Freizeitziele/ Kunst / Kultur / Musik / Kirchen). Ist Ihnen der Weg zu weit, bietet Ihnen unser Team auch in Zusammenarbeit mit unseren Kooperationspartnern verschiedene Veranstaltungen in der Einrichtung an.

## **Inhaltliche Ausrichtung**

Unsere Einrichtung erfüllt die Bedingungen nach dem SGB XI (Pflegeversicherungsgesetz). Mit den Landesverbänden der Pflegekassen ist ein Versorgungsvertrag über 124 vollstationäre Pflegeplätze inklusive eingestreuter Kurzzeitpflegeplätze abgeschlossen worden, in dem die zu erbringenden Leistungen verbindlich geregelt sind.

## **Darstellung der Einrichtung**

### **Zielgruppe**

- Bei der Alten- und Pflegeeinrichtung handelt es sich um eine vollstationäre Pflegeeinrichtung, in der ältere Menschen aufgenommen werden können.

### **Zugangskriterien/Ausschlusskriterien**

- Aufgenommen werden pflegebedürftige Menschen und Menschen mit Hinlauftendenz.  
Nicht aufgenommen werden beatmungspflichtige Bewohner.

## **Zielvorstellungen**

Wir setzen uns das Ziel, die Grundrechte auf Selbstbestimmung und Persönlichkeit zu achten.

Qualität ist eine tägliche Aufgabe und inhaltlich ausgerichtet auf die Zufriedenheit unserer Bewohner, sowie ständige Verbesserung und Aktualisierung der Dienstleistungen. Insbesondere durch kontinuierliche Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter schaffen wir die Voraussetzungen für die Umsetzung des Einrichtungskonzeptes.

## **Einrichtungsstruktur**

Die 124 Pflegeplätze, ausschließlich Einzelzimmer, sind auf vier Wohnbereiche verteilt, wobei die Vorschriften gemäß der Heimmindestbauverordnung erfüllt worden sind.

In den einzelnen Wohnbereichen stehen Wohnküchen für die gemeinsamen Mahlzeiten und Kleingruppenveranstaltungen zur Verfügung.

Im Erdgeschoss befinden sich zwei von vier Wohngruppen für jeweils 12 Bewohner. Mit dieser Wohngemeinschaft schaffen wir zwei überschaubare Wohnbereiche für demenziell veränderte Bewohner. Angrenzend an die beiden Wohngruppen befindet sich unser Erlebnispfad in Form eines abwechslungsreichen Rundweges. Dieser sichere Bereich eignet sich auch speziell für Bewohner mit Hinlauffähigkeit.

Die helle und großzügig gestaltete Cafeteria im Erdgeschoss wird für regelmäßige Gottesdienste durch die Pfarrer der Kirchengemeinde, für Gruppenbeschäftigung, für Feierlichkeiten wie z. B. Geburtstagsfeiern mit Angehörigen und jahreszeitliche Veranstaltungen genutzt.

Im Erdgeschoss befindet sich das Büro der Heimleitung, Pflegedienstleitung und Verwaltung einschließlich Foyer und Rezeption.

Ein Friseursalon befindet sich ebenfalls im Erdgeschoss.

Alle Etagen können über zwei Personenaufzüge erreicht werden.

## **Raumkonzept**

Die Einzelzimmer sind ausgestattet mit barrierefreiem Bad, elektrischem Pflegebett, Kleiderschrank mit abschließbarem Wertfach, Kommode, Nachtschrank, Tisch und Stuhl. Kleinmöbel aus dem privaten Besitz, wie z.B. Sessel, Badregal etc. können selbstverständlich mitgebracht und nach individuellem Bedarf aufgestellt werden. Auf jedem der vier Wohnbereiche befinden sich Dienstzimmer, Wohn- und Aufenthaltsräume mit Küche, in denen Mahlzeiten zubereitet und angeboten werden können. Insgesamt stehen 2 Pflegebäder zur Verfügung.

## **Theoretische Grundlagen**

- **Leitbild**

Unser Pflegeleitbild wurde gemeinsam mit unseren Mitarbeitern sowie der Unternehmensleitung entwickelt und ist Teil unserer Firmenkultur sowie Grundlage unseres Denkens und Handelns.

Unser Ziel ist es, das Leben unserer Bewohner, sowie deren Angehöriger, einfacher und schöner zu machen und eine persönliche Pflege zu bieten, welche von Respekt, Wertschätzung, Ehrlichkeit und gegenseitigem Vertrauen geprägt ist. Des Weiteren ist uns Toleranz und Gleichbehandlung besonders wichtig.

Sind die Eigenverantwortung und Selbstständigkeit eingeschränkt oder zurzeit nicht gegeben, sehen wir unsere Aufgabe darin, diese wiederherzustellen oder beratend und unterstützend zur Seite zu stehen.

Unsere zielorientierte Pflege unterstützen wir durch die Umsetzung des Pflegeprozesses. Dieser spiegelt sich in der Pflegedokumentation wider. So werden Ziele gemeinsam mit dem Bewohner und gegebenenfalls seinen Angehörigen und Betreuern besprochen und festgelegt.

Wir versuchen ein Höchstmaß an Privatsphäre zu wahren. Wir achten dabei darauf, die Räumlichkeiten nicht in erster Linie der Pflege anzupassen, sondern die Pflege den Räumlichkeiten. So unterstützen wir weitgehend eine individuelle Gestaltung des persönlichen Wohnbereiches.

### **Pflege und Betreuungsmodell**

Die Grundlage unserer qualitativen Pflege und Betreuung ist angelehnt an die personenzentrierte Pflege. Sie führt uns die Vielschichtigkeit des menschlichen Lebens vor Augen und definiert eine verständliche und umsetzbare Form der Betreuung. Sie hat den Anspruch, vom Aufnahmezeitpunkt an die Individualität und Selbstbestimmung des Pflegebedürftigen zu stärken und orientiert sich daher an dessen eigenen Wahrnehmungen und Erwartungen.

Die Ermittlung von Hilfeformen im Rahmen der grundpflegerischen und betreuerischen Verrichtungen orientiert sich an den Themenfeldern der strukturierten Informationssammlung und ist vordergründig in einer Bezugspflege durch Pflegefachkräfte umzusetzen.

Unser primäres Pflegeziel ist die Unterstützung des pflegebedürftigen Menschen bei der Erhaltung oder dem Wiedererlangen von Unabhängigkeit und Wohlbefinden in den für ihn relevanten Bereichen.

Die strukturierte Informationssammlung ist in folgenden Themenbereichen unterteilt:

1. Kognition und kommunikative Fähigkeiten
2. Mobilität und Beweglichkeit
3. Krankheitsbezogene Anforderungen und Belastungen

4. Selbstversorgung
5. Leben in sozialen Beziehungen
6. Wohnen

Nach der Erfassung der individuellen Aspekte, Gewohnheiten, pflegerischen Risiken und Kompetenzen, erstellen wir eine auf die Bedürfnisse des Pflegebedürftigen abgestimmten, detaillierten Tagesstrukturplan, der als Grundlage zur individuellen Pflege und Betreuung dient.

### **Konzept palliative Versorgung**

In unsere Einrichtung ziehen Menschen, die meistens in der Gewissheit leben, dass dies ihr letztes Zuhause sein wird. Zu diesem Abschnitt des Lebens gehört unweigerlich der Sterbeprozess. Wir möchten in dieser Situation unsere Bewohner unterstützen. Der "alte" Mensch und seine Angehörigen sollen menschliche Nähe und Zuwendung in diesem schmerzlichen Prozess erfahren und sich nicht allein gelassen fühlen.

Daher haben wir für unsere Einrichtung ein einheitliches Konzept mit folgenden Zielen erstellt:

Sterbende nehmen alles, was in ihrer Umgebung geschieht, häufig besonders intensiv wahr. Unter Umständen ängstigt oder stört sie das, was sie wahrnehmen. Es kann auch sein, dass sie starke Schmerzen oder Atemnot haben. Pflegende sollen dem Bewohner helfen, seine Situation anzunehmen, ihm Beachtung schenken, seine Schmerzen lindern, ihm angenehme Sinneswahrnehmungen ermöglichen und ihm die körperliche Zuwendung geben, die er zulässt. Dazu ist es erforderlich, dass Pflegende regelmäßig Gelegenheit erhalten, sich mit dem Thema Tod in Fortbildungen auseinanderzusetzen, in der Kommunikation mit Sterbenden trainiert werden und Kenntnisse in der Palliativpflege haben.

Die Verfahrensanweisung soll den Mitarbeitern in der Betreuung und Pflege helfen, Bewohner in der Palliativversorgung angemessen zu begleiten. Dabei kann die Begleitung sowohl allein als auch gemeinsam mit Angehörigen/Mitbewohnern oder gar mit Unterstützung eines amb. Hospizdienstes geschehen.

Zur Entlastung unserer Mitarbeiter arbeiten wir in der Palliativversorgung mit Kooperationspartnern zusammen, wie etwa:

- Seelsorgern
- vor Ort arbeitende amb. Hospizdienst „Nesselblatt“
- Angehörige
- Palliativmediziner
- Hausärzte
- Palliativstationen der Krankenhäuser

## **Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen**

Wir haben uns die Aufgabe gestellt, möglichst keine freiheitsentziehenden Maßnahmen anwenden zu müssen. Unser Motto heißt „mehr Freiheit wagen, ohne freiheitsentziehende Maßnahmen.“

Sollten Maßnahmen erforderlich werden, wird in einer Fallbesprechung und anhand von Checklisten das Risiko bewertet und nach Lösungen gesucht, um das Risiko zu bewältigen.

## **Leistungsspektrum**

### **Allgemeine Pflege und Betreuungsleistung**

Wir verstehen die Pflege und Betreuung als einen bedürfnisorientierten Prozess. Die Bewohner, ihre Angehörigen und/ oder Betreuer sowie Ärzte und Therapeuten werden in diesen Prozess mit einbezogen. Wir möchten, dass die Bewohner in unserer Einrichtung ein möglichst selbstbestimmtes und selbstständiges Leben führen. Wir bieten ihnen Unterstützung, teilweise Übernahme, vollständige Übernahme, oder auch nur Beaufsichtigung und Anleitung in allen Bereichen der Pflege und Betreuung an

### **Leistungsgestaltung Pflege**

- Tagesstrukturierung
- Körperpflege / z.B. Duschen o. Baden
- Behandlungspflege / z. B. Medizinische Einreibungen
- Ernährung / z. B. Mundgerechte Zubereitung
- Mobilität / z. B. Aufstehen / Zu- Bett gehen

### **Leistungsgestaltung Betreuung**

- Allgemeine physische und psychische Betreuung
- Aktivierung: Gymnastik, Werken bzw. Basteln, Handarbeiten, Spiele, Singen, Backen, Ausflüge u.a.m.

### **Funktionstraining**

- Förderung bzw. Erhalt der Motorik und Wahrnehmung durch Bewegungskoordinationstraining (auch durch externe Therapeuten)
- Selbsthilfetraining, Esstraining, Hilfsmitteltraining und anderes mehr

### **Kognitives Training**

- Wahrnehmungs-, Gedächtnis-, Konzentrations-, und Orientierungstraining

### **Psychische Stabilisierung**

- Eingewöhnungshilfe, Kontaktförderung, Aktivierung, Intervention bei akuten Krisen, regelmäßig persönliche Zuwendung durch Einzelgespräche

## **Immobilie Bewohner**

Immobilie Bewohner sind in unserer Einrichtung Personen, die auf Grund körperlicher und / oder psychischer Erkrankungen nicht in der Lage sind, ihr Zimmer zu verlassen, um am gesellschaftlichen Leben teilnehmen zu können. Immobilie Bewohner erhalten regelmäßig Einzelbetreuung.

## **Unterkunft und Verpflegung**

Die „Unterkunft und Verpflegung“ umfasst die Leistungen, die den Aufenthalt des älteren Menschen in einer Betreuungseinrichtung ermöglichen, z.B. Wohnraum und Ver- und Entsorgung (Energie, Wasser, Abfall).

Zur Verpflegung gehört insbesondere eine ausgewogene Ernährung.

## **Ausstattung mit Sachmittel in Bezug auf die Leistungserbringung**

Um unsere Leistung zu erbringen, benötigen wir eine fachgerechte Ausstattung von verschiedenen Hilfsmitteln, wie z. B. Hebe- und Tragelifter, Sitz- und Liege- waage, Rollstühle, Toilettenstühle, spezielle Matratzen und Lagerungshilfen.

## **Kooperationsverträge**

Ziel einer Kooperation ist es, ein möglichst weites Spektrum von externen Dienstleistungen anzubieten damit eine umfassende, zeitnahe und koordinierte Versorgung der Bewohner gewährleistet werden kann.

Eine Zusammenarbeit führen wir als Ausbildungsbetrieb mit verschiedenen Fachseminaren in der Umgebung durch. Der Bereich von Hilfsmitteln wird von unterschiedlichen Dienstleistern versorgt. Die Medikamentenversorgung wurde einer ortsansässigen Apotheke übertragen. Die Entscheidungsfreiheit der Bewohner wird durch die Einrichtung nicht beeinflusst. Die Palliativversorgung wird durch einen amb. Hospizdienst, sowie palliativmedizinischen Konsiliardienst begleitet.

## **Arbeitsorganisation**

Um unsere definierten Ziele zu erreichen, wurde für jeden Bereich ein Arbeitsablaufplan erstellt.

Einmal monatlich wird durch die Heim- und Pflegedienstleitung ein Stellenschlüssel errechnet und somit überprüft, ob die Personalbemessung anhand der Pflegegrade korrekt ist, oder angepasst werden muss.

## **Mitarbeiter**

Im Pflegebereich stellen wir die fachliche Qualifikation der Mitarbeiter mit 50%, im Betreuungsbereich mit einem Schlüssel von 1:20 sicher.

Alternativ stellen wir ab 01.07.2023 nach § 113c SGB XI die fachliche Qualifikation der Mitarbeiter in Pflege- und Betreuung sicher.

## **Pflege und soziale Betreuung**

### **Pflege und Betreuungssystem**

Die pflegebedürftigen Bewohner werden in ihrer Ganzheit (bestehend aus Körper, Seele und Geist) betrachtet. Daraus resultiert die Akzeptanz der Bedürfnisse, die

miteinander in Beziehung stehen und sich mit der Umgebung entwickeln und verändern.

Unter Berücksichtigung ihrer vorhandenen Fähigkeiten werden das Wohlbefinden und die Unabhängigkeit als Gesamtziel der geplanten Pflege und Betreuung angestrebt.

Ausgangspunkt ist eine zu erhebende strukturierte Informationssammlung, die die Biografie (Gewohnheiten), existentielle Erfahrungen, vorhandene Bedürfnisse und aktuelle gesundheitliche Einschränkungen berücksichtigt.

### **Milieugestaltung**

Orientierungsfähige und therapeutisch ausgerichtete Milieugestaltungselemente, wie Bildgestaltung und Farbgestaltung, erhalten den Charakter der Wohnlichkeit, der familiären Atmosphäre und das Empfinden eines Zuhauses in einer Gemeinschaft. In den Zimmern und Gemeinschaftsräumen sind sowohl die Bewohner als auch die Angehörigen an der Gestaltung beteiligt.

### **Personaleinsatzplanung / Dienstplangestaltung**

Jeder einzelne Bereich hat individuelle Abläufe. Mit Hilfe dieser Informationen werden Dienstpläne geschrieben.

### **Pflege und Betreuungsprozess**

Die Pflege und Betreuung der uns anvertrauten Bewohner betrachten die Mitarbeiter der Pflegeeinrichtung Am Doktorsee als eine qualitäts- und bedürfnisgerechte Aufgabe. Dafür haben wir eine Strukturqualität mit den geforderten Rahmenbedingungen geschaffen, damit die Leistungen fachgerecht erbracht werden können.

Die Prozessqualität muss als ganzheitlicher Pflege- und Betreuungsablauf erfasst sein. Dies bedeutet, dass eine Pflegedokumentation geführt wird, die einen individuellen Pflegeprozessverlauf erkennen lässt. Darunter fällt die strukturierte Informationssammlung im Rahmen eines Einzuges, das Erkennen von Problemen und Risiken, sowie vorhandenen Fähigkeiten. Daraus entwickeln wir gemeinsam eine Tagesstrukturierung, deren Durchführung, sowie die regelmäßige Überprüfung des Pflegeprozesses.

Durch Pflegevisiten, Fallbesprechungen und Einzelgesprächen wird die zu erreichende Ergebnisqualität geprüft.

### **Pflege- und Betreuungsdokumentation**

Die Vorkommnisse und Auffälligkeiten der Bewohner werden wohnbereichsbezogen zu jedem Schichtwechsel mit Hilfe des einheitlichen Dokumentationssystems der Firma Care Cloud mündlich weitergeleitet. Die Dokumentation wird digital erfasst. Die persönlichen Pflege- und Betreuungsdaten unterliegen selbstverständlich dem Datenschutz.

### **Aufnahme, Aus- und Umzug von Bewohnern**

Den meisten pflegebedürftig gewordenen Menschen und deren Angehörigen fällt der Entschluss, in eine Pflegeeinrichtung umzuziehen, nicht leicht. Dieses einschneidende Erlebnis, das vom Betroffenen häufig als großer Verlust der Unabhängigkeit er-



lebt wird, wollen wir so gestalten, dass die Umstellung als nicht zu belastend empfunden wird und der Übergang in die Einrichtung so leicht wie möglich fällt. Daher ist es wichtig, dass im Vorfeld des Einzuges grundsätzliche biographische Daten des Bewohners erfragt werden. Die wichtigsten Gewohnheiten, Bedürfnisse und Wünsche sind dann bekannt und können beachtet und berücksichtigt werden.

- In den ersten Wochen nach der Aufnahme nimmt sich die Bezugspflegekraft / Betreuungsmitarbeiter besonders viel Zeit für den neuen Bewohner.
- Für den Bewohner soll eine Umgebung geschaffen werden, in der die Eingewöhnung leichter fällt.
- Zwischen Bewohner und Pflegepersonal soll von Anfang an ein Vertrauensverhältnis herrschen.
- Nach sechs bis acht Wochen wird mit dem Bewohner / Angehörigen ein Zwischengespräch geführt.

Bei einem Auszug ist eine frühzeitige Vorbereitung z. B. (Kurzzeitpflege-Umzug) in eine andere Einrichtung oder Auszug nach Hause zu planen. Dies dient der Vermeidung von Versorgungsdefiziten.

## **Hauswirtschaft**

### **Leistungsgestaltung Verpflegung:**

- Eine abwechslungsreiche Speisen- und Getränkeversorgung in Zusammenarbeit mit den Bewohnern.
- Frühstück, Mittagessen, Nachmittagskaffee und Abendessen sind Regelmahlzeiten. Hinzu kommen Zwischenmahlzeiten nach individuellem Bedarf (Spät- und Nachtmahlzeiten).
- Schon- und Diätkost, vegetarische Kost sowie in speziellen Fällen auch Wunschkost.
- Vorlieben und Abneigungen im Bereich der Verpflegung werden so weit wie möglich berücksichtigt.
- Themenbezogene Ernährungswochen wie z.B. bayrische Woche werden geplant und durchgeführt.
- Die Zubereitung der Mahlzeiten erfolgt nach uns vorgegebenen Richtlinien (z.B. Lebensmittelhygiene).
- Das Mittagessen beziehen wir von einem externen Lieferanten nach Richtlinien der Lebensmittelhygiene

Frühstück	ab 08:00 Uhr
Zwischenmahlzeit	von 10:30 Uhr – 11.30 Uhr
Mittagessen	ab 12.30 Uhr
Zwischenmahlzeit	von 13.30 Uhr – 14.30 Uhr
Kaffeezeit	ab 15.00 Uhr
Zwischenmahlzeit	von 16.30 Uhr – 17.30 Uhr
Abendessen	ab 18.00 Uhr
Nachtmahlzeit	ab 21.00 Uhr

Warme und kalte Getränke werden zu jeder Tages- und Nachtzeit ausreichend und kostenlos zur Verfügung gestellt.

Die Hauptmahlzeiten werden innerhalb eines Zeitkorridors von 90 Minuten serviert. Die Essenszeiten orientieren sich grundlegend an den individuellen Gewohnheiten und Wünschen der Bewohner. Es ist daher selbstverständlich möglich, dass sie die Mahlzeiten auch außerhalb dieser Korridore zu sich nehmen können.

Alle Bewohner haben die Möglichkeit, die Mahlzeiten in den Wohn- und Speiseräumen, auf den Wohnbereichen oder auch im Zimmer einzunehmen. Für demenziell veränderte Bewohner besteht zudem die Möglichkeit, die Speisen „Eat by walking“ (Essen im Gehen) einzunehmen.

### **Leistungsgestaltung Hausreinigung:**

- Die Grund-, Unterhalts- und Sichtreinigung wird durch eigene Mitarbeiter durchgeführt.
- Die Gewohnheiten der Bewohner, (insbesondere individuelle Ruhe- und Essenszeiten) werden bei der Reinigung berücksichtigt (Schnittstelle Hauswirtschaft – Pflege)
- Die Blumenpflege wird durch die Betreuungsmitarbeiter und den Haustechniker (wenn erforderlich) übernommen.
- Die Reinigung erfolgt nach uns vorgegebenen Hygienevorschriften.

### **Leistungsgestaltung Wäscheservice:**

- Die Reinigung der Bewohner- und Flachwäsche wird durch das Textilreinigungsunternehmen Elis sichergestellt.
- Die Zeichnung der Wäsche erfolgt durch Elis.
- Die Verteilung der sauberen Wäsche wird durch die Mitarbeiter der Pflege übernommen.

### **Hygiene**

In unserer Einrichtung wird ein einheitliches Hygienehandbuch angewendet, welches sich lediglich in Bezug auf Verfahrensanweisungen im Bereich Lebensmittelhygiene, Wäschereihygiene, Hygiene in der Reinigung, im Technischen Dienst und in der Pflege unterscheidet. Für die Umsetzung der Hygienevorschriften haben wir einen externen Partner beauftragt.

### **Verwaltung**

Jeder Bewohner kann bei Bedarf ein eigenes Barbetragskonto eröffnen. Über dieses Konto kann der persönliche Bedarf abgerechnet werden, wie z.B. der Friseurbesuch. Ein Kontoauszug kann Berechtigten jederzeit zur Verfügung gestellt werden. Die Verwaltung erstellt die monatliche Pflegekostenrechnung und rechnet diese mit den zuständigen Kostenträgern ab.

### **Rezeption**

Private Post und Tageszeitungen werden, wenn gewünscht, in der Einrichtung verteilt. Termine für Friseur, Fußpflege, Podologie und andere Dienste werden organisiert.

Die Mitarbeiter stehen mit Rat und Tat bei verschiedensten Belangen zur Seite.

## **Haustechnik**

### **Leistungsgestaltung**

- Getränkeversorgung auf den Zimmern
- Reparatur und Malerarbeiten
- Grundstücksgestaltung z.B. Blumenbepflanzung
- Sicherheitsdienste (im Winter Schneeräumen)
- Abfallmanagement

## **Mitwirkung Bewohner**

### **Gremien**

Die Bewohner vertreten ihre Interessen durch einen Heimbeirat / Heimfürsprecher in Angelegenheiten des Betriebes in unserer Einrichtung wie Unterkunft, Betreuung, Aufenthaltsbedingungen, Hausordnung, Verpflegung und Freizeitgestaltung im Rahmen von Mitwirkung und Mitbestimmung. Alle zwei Jahre wird der Heimbeirat von den Bewohnern gewählt. Kann auf Grund von z.B. kognitiv veränderten Bewohnern kein Heimbeirat gewählt oder gestellt werden, kann ein Heimfürsprecher bei der Heimaufsichtsbehörde in Schaumburg beantragt werden.

## **Zusammenarbeit mit den Angehörigen und ehrenamtlich Engagierten**

### **Zusammenarbeit mit Angehörigen**

Angehörige werden von Beginn an (wenn gewünscht) in den Pflege- und Betreuungsprozess der Einrichtung mit einbezogen. Regelmäßige Angehörigenabende werden angeboten.

Des Weiteren findet sechs bis acht Wochen nach Einzug ein Zwischengespräch mit den Angehörigen und den Bewohnern statt, in welchem Wünsche, Interessen, Kritik, Bedürfnisse erfragt werden und Berücksichtigung finden.

Feste Sprechzeiten gibt es in unserer Einrichtung für Angehörige nicht.

Wir sind jederzeit Ansprechpartner, um sofort auf anfallende aktuelle Fragen, Probleme und Anregungen reagieren zu können.

### **Zusammenarbeit mit dem ehrenamtlich Engagierten**

In unserer Einrichtung haben wir z.B. für den betreuenden Bereich ehrenamtliche Mitarbeiter integriert.

## **Maßnahmen der internen und externen Qualitätssicherung**

Die Zuständigkeit für das Qualitätsmanagement ist der Heimleitung durch die Geschäftsführung übertragen worden.

Die Durchführung der Pflege und Betreuung ist in unserer Einrichtung in Pflege-, Behandlungspflege-, Notfallstandards und Organisationsstandards sowie in Richtlinien definiert.

Für den hauswirtschaftlichen Bereich sind Arbeitsabläufe, Verfahrensanweisungen, Organisationsstandards und Notfallstandards definiert.

Der Bereich der Verwaltung arbeitet nach Organisationsstandards und Richtlinien. Diese sind in Qualitätszirkeln nach Priorität und Wichtigkeit erarbeitet worden. Die bisher erarbeiteten und praktizierten Standards und Richtlinien können jederzeit im Qualitätsmanagementhandbuch des jeweiligen Arbeitsbereichs eingesehen werden.

Da die Entwicklung unsere Einrichtung ein fortschreitender Prozess ist, werden die Standards und Richtlinien durch unsere Mitarbeiter in regelmäßigen Abständen überprüft, damit z.B. neue pflegewissenschaftliche Erkenntnisse mit einbezogen werden können. Einmal im Quartal, sowie bei Bedarf, finden separate Besprechungen der leitenden Mitarbeiter der Pflege, der Hauswirtschaft, der Küche, der Verwaltung und der Haustechnik statt, damit Schnittstellenproblematiken erörtert werden können (Besprechungsmatrix). Hierüber werden Protokolle erstellt.

### **Risikomanagement**

Ziel ist eine systematische Minimierung der Eintrittswahrscheinlichkeit von Risiken, bzw. von Risikofolgen.

Die Sensibilisierung aller Mitarbeiter ist für folgende Gefährdungspotentiale wichtig

Kundenbezogene Risiken: = Infektionsgefahr = Hygienehandbuch

Mitarbeiterbezogene Risiken: = Körperliche Gefährdung der Mitarbeiter  
= Arbeitssicherheitshandbuch

Geräte- und Anlagenbezogene Risiken:

= Defekte technische Anlagen  
= Wartungs- Instandhaltungsplan

Wirtschaftliche Risiken: = Unwirtschaftliche und ineffiziente  
Arbeits- und Organisationsstrukturen  
= Standards

Einrichtungsbezogene Risiken: = Brandgefahren  
= Evakuierungs- und Katastrophenpläne

In einem Standard wurden für diese Gefährdungspotentiale unter folgenden Aspekten Instrumente und Maßnahmen sowie die Verantwortlichen festgelegt.

1. Risiko erkennen
2. Risiko bewerten
3. Risiko bewältigen
4. Risiko überwachen
5. Dokumentation

### **Verbesserungs- und Beschwerdemanagement**

- Eine Beschwerde ist eine Äußerung der Unzufriedenheit hinsichtlich einer Leistung, die von unserer Einrichtung erbracht worden ist.

- Ein Verbesserungs- und Beschwerdemanagement ist gekennzeichnet durch gezielte Strukturen, Abläufe und Verantwortlichkeiten, die es möglich machen sollen, eine Beschwerde zur größtmöglichen Zufriedenheit aller beteiligten Personen zu lösen.
- Die Kunden (Bewohner und Angehörige) sollen durch ein Verbesserungs- und Beschwerdemanagement dazu angeregt werden, sich zu beschweren.

Gleichzeitig ist eine Beschwerde immer auch Anlass, die eigenen Leistungen kritisch zu hinterfragen und Schwachstellen zu beseitigen.

Im Eingangsbereich haben wir einen Postkasten installiert und Verbesserungs- und Beschwerdeformulare hinterlegt. Der Postkasten wird einmal pro Woche von der Heimleitung geleert und mit dem Qualitätsbeauftragtem bearbeitet.

### **Einarbeitung neuer Mitarbeiter**

Für jeden Bereich ist ein Arbeitsablaufplan für einen Früh-, - Spät- und auch Nachtdienst erstellt und mit in das Einarbeitungskonzept integriert.

Das Konzept unterscheidet nach Qualifikation und Arbeitsbereich. Es ist ein Stichwortkatalog in Tabellenform erstellt, in der während der Einarbeitungsphase das jeweilige Handzeichen der/des Einzuarbeitenden, als auch des Einweisers nachvollzogen werden kann.

### **Fort- und Weiterbildung**

- Fortbildungen dienen zum einen der persönlichen, beruflichen Qualifikation und gleichzeitig der Sicherstellung der geforderten Qualifikation
- Dadurch, dass wir ständig auf dem jeweils verfügbaren aktuellen Stand pflegewissenschaftlicher Erkenntnisse sind, zeichnen sich unsere Mitarbeiter durch hohe Fachkompetenz aus. Unser breit gefächertes Fachwissen kommt unseren Bewohnern in der individuellen Betreuung zugute.
- Alle Mitarbeiter müssen an Fortbildungen teilnehmen (Pflegefachkräfte, Pflegehilfskräfte, Betreuungsmitarbeiter, hauswirtschaftliche Kräfte, Aushilfen und Auszubildende)
- Unser Fortbildungsplan wird für ein Jahr im Voraus geplant. Aktuelle Themen werden kurzfristig berücksichtigt.
- Zusätzlich steht unseren Mitarbeitern Fachliteratur (Bücher) zur Verfügung.
- Als Instrument der Bedarfsermittlung dienen Wunschlisten, die jedes Jahr im Oktober (für jeden Arbeitsbereich separat) für das darauf folgende Jahr ausgehängt werden.

Der Fortbildungsbedarf wird durch die Qualitätsmanagementbeauftragte systematisch ermittelt und bedarfsbezogen geplant.

### **Zukunft**

Unser Konzept wird ständig erweitert, aktualisiert und verbessert. Dies geschieht durch unsere Arbeitsgruppen innerhalb der Einrichtung:

- Heimbeirat
- Qualitätszirkel auch Bereichsübergreifend

## **Ziel**

Unser Ziel ist es die Unabhängigkeit unserer Bewohner so weit wie möglich zu erhalten oder so schnell wie möglich wiederherzustellen, das heißt, wir respektieren die Wünsche der Bewohner, akzeptieren Grenzen und bieten geeignete Hilfe an, immer mit Blick auf die neusten pflegewissenschaftlichen Erkenntnisse.