

1 Beschreibung der Einrichtung

Das Pflegeheim Königsee ist eine vollstationäre Einrichtung mit eingestreuter Kurzzeitpflege. Es stehen 60 Pflegeplätze zur Verfügung, welche auf drei Bereiche mit je 20 Pflegeplätzen aufgeteilt sind.

1.1. Lage der Einrichtung

Die Stadt Königsee liegt in einem hügeligen Bereich des Thüringer Waldes. Unsere Einrichtung liegt im Zentrum der Stadt Königsee und ist dennoch ruhig gelegen. Der Stadtkern ist in ca. zehn Gehminuten zu erreichen. Ein umfangreicher Baumbestand, vorhandene Quellen sowie eine teilweise Hanglage beschreiben die Naturnähe des Grundstückes.

Man kann von einer Kleinstadt im ländlichen Bereich sprechen, die mit ihrer Historie und ihrem Charme beeindrucken kann. In der Freizeitgestaltung unterstützen wir unsere Bewohner, die Angebote der Stadt Königsee zu nutzen.

1.2. Bauliche Gegebenheiten

Das Alten- und Pflegeheim hat zwei Bettenhäuser in teilweise zweigeschossiger Bauweise, verbunden durch Licht durchflutete Flure angeschlossen ein großes Zentralgebäude.

In unserer Pflegeeinrichtung steht der Wohncharakter im Vordergrund. Bis auf die Pflege bedingt notwendige Ausstattung können die Zimmer von den Bewohnern selber möbliert werden. Selbstverständlich sind alle den Bewohnern zugänglichen Räume mit einer Notrufeinrichtung ausgestattet.

Die Schwesterndienstzimmer sind zentral in den einzelnen Wohnbereichen angeordnet.

Die Ausstattung der Einrichtung entspricht der Heimmindestbauverordnung (HeimMindBauV). Es gibt zwei Aufzüge; einen Bettenaufzug und einen Personenaufzug. Die Einrichtung hat 36 Einzelzimmer, die Größe liegt bei 19,66 m². Die Zweibettzimmer haben eine Größe von 44 bis 48m². Jedes Zimmer ist mit einem Bad ausgestattet. Außerdem haben wir noch vier Appartementwohnungen in unserem Haus, mit einer Wohnfläche von 16,20 m² und gemeinsamer Benutzung von Bad- und Flur mit 14,17 m² durch zwei Bewohner.

Insgesamt verfügt das Haus, wie bereits eingangs erwähnt, über 60 Pflegeplätze, 73,3% der Pflegeplätze in Einzelzimmer. Jedes Bewohnerzimmer enthält eine Grundausstattung bestehend aus einem Pflegebett, einem Nachttisch, einem Kleiderschrank, einem Tisch mit einem Stuhl, einem Sideboard, einer Garderobe, einer Rufanlage (Schwesternnotruf) und einem Telefon- und Fernsehanschluss.

Im Erdgeschoss steht den Bewohnern ein großzügiger Aufenthaltsbereich und Gemeinschaftsbereich von 35,59 m² zur Verfügung; angeschlossen sind die Teeküche mit 26,39 m² und der Flurbereich von 49,68m². Sie werden für die gemeinsame Teilnahme an den Mahlzeiten, Spielen, Feiern oder auch Gesprächen genutzt. Im Obergeschoss hat der Aufenthaltsbereich eine Größe von 87,66 m² und der angrenzende Flurbereich 82,31 m².

Die Aufenthaltsräume bilden den Mittelpunkt der Kommunikation und der Tagesaktivitäten. Die Mahlzeiten werden in der Regel gemeinsam in den Wohnbereichen eingenommen.

Im Haus gibt es vier Pflegebäder, sie sind mit entsprechenden Hubbädern und Wannenliftern ausgestattet. Zu den Pflegebädern gehören eine Dusche und eine Toilette.

Wir legen größten Wert darauf, dass die Bewohnerzimmer in den einzelnen Pflegegruppen neben ihrer pflegerischen Funktion eine wohnliche Atmosphäre ausstrahlen, da es wesentlich zur Förderung der Lebensqualität beiträgt. Für lieb gewonnene und vertraute Möbelstücke ist in den Bewohnerzimmern ausreichend Platz.

2. Zielgruppen/Personenkreis

Unsere Angebote und Dienstleistungen richten sich an pflegebedürftige Personen im Sinne des SGB XI.

Nicht aufgenommen werden können pflegebedürftige Personen, die auf Grund eines Unterbringungsbeschlusses in einer beschützten (geschlossenen) Einrichtung leben müssen.

3. Unser Dienstleistungsangebot

Wir stellen ein Dienstleistungsangebot bereit, welches den individuellen Bedürfnissen und der persönlichen Lebenssituation des einzelnen Bewohners entspricht. Die Bewohner sollen von mehreren Angeboten profitieren, die sowohl das eigenständige Wohnen als auch den Abruf vielfältiger Service- und Pflegeleistungen umfasst.

Trotz ihrer Eigenständigkeit beim Wohnen sollen die Bewohner nicht auf das Gefühl der Sicherheit verzichten. Für die Einrichtung werden die Serviceleistungen im hauswirtschaftlichen Bereich, im Küchen- und Wäschebereich durch Dienstleister erbracht.

Unsere Dienstleister sind:

Reinigungsleistungen

Wäscheleistungen

Speise- und Getränkeversorgung

Technischer Dienst (Hausmeister)

Verwaltung als Service- und Anlaufstelle

Friseursalon im Haus (eingemietet)

Außerdem bieten externe Fußpfleger bzw. eine Podologische Praxis ihre Dienstleistung vor Ort in unserem Haus an.

Die **Hausreinigung** wird im Bereich der Unterhaltsreinigung durch eine Fremdfirma erbracht. In der Kooperation mit dem Dienstleistungspartner sind folgende Prämissen für uns entscheidend:

Die Reinigungsrythmen sind auf die Bedürfnisse unserer Bewohner abgestimmt. Der Dienstleistungspartner setzt stets dieselben Mitarbeiter in den verschiedenen Bereichen ein. Der Umfang der Reinigungstätigkeit ist kurzfristig erweiterbar bzw. reduzierbar je nach Notwendigkeit, die sich aus den Bewohnerbedürfnissen ergibt.

Aus diesen Vorgaben sind die folgenden Grundsätze für die Unterhaltsreinigung der Bewohnerzimmer und Gemeinschaftsräume entstanden.

Der Reinigungsrythmus der einzelnen Räumlichkeiten geschieht individuell angepasst und Bedarfs orientiert. Dabei wird die Reinigung der Zimmer in den Tagsablauf der Bewohner integriert. Wir achten darauf, dass die Reinigung niemals zu Zeiten geschieht, in denen sie vom Bewohner störend empfunden wird. Für die gemeinschaftlich genutzten Bereiche ist eine planmäßige, bedarfsgerechte Reinigung erforderlich. Diese kann auch zu Zeiten geschehen, in denen die Bewohnerzimmer nicht gereinigt werden können.

Der Einsatz umweltschonender Reinigungsmittel ist selbstverständlich.

Abfallentsorgung

Ökologische Prinzipien gewinnen in allen Bereichen der Gesellschaft zunehmend an Bedeutung. Auch im Gesundheitswesen sind Konzepte notwendig, die ständig zunehmende Abfallmenge angemessen und umweltbewusst zu entsorgen.

In unserer Einrichtung geschieht dies durch:

Mülltrennung bereits im Wohnbereich

Verantwortungsbewusste Entsorgung von Alt-Medikamenten und Pflegemitteln

Sichere Lagerung der Abfälle ohne Geruchsbelästigung für Bewohner und Gäste

Abfall wird grundsätzlich unter Verschluss gehalten, um Gesundheitsrisiken zu minimieren

Verantwortlich für die Abfallentsorgung sind die Mitarbeiter des technischen Dienstes.

Hausmeisterdienste

Der Hausmeister ist Ansprechpartner für die Bewohner bei Fragen rund um die Einrichtung und steht gern bereit bei der Umgestaltung der Zimmer. Sei es zu renovieren, Wandschmuck anzubringen oder mitgebrachtes Mobiliar der Bewohner aufzustellen. Weiterhin ist er für die gesamte Erhaltung der Technik in der Einrichtung verantwortlich.

Verwaltung als Service- und Anlaufstelle

Die Verwaltung der Einrichtung ist wie alle anderen Arbeitsbereiche und Funktionen in den Heimalltag eingebunden. Daher ist es wichtig, dass die Heimverwaltung die Belange der Bewohner berücksichtigt. Dies bezieht sich nicht nur auf die Erledigung verschiedener Verwaltungsleistungen, sondern zum Beispiel

Die Auszahlung des Barbetrages nach Wünschen der Bewohner – Girokonto, Barauszahlung im Büro der Verwaltung oder bei immobilen Bewohnern am Bett

Annahme von Postsendungen und umgehende Weitergabe an den Bewohner

Hilfe beim Beantragen von Zuzahlungsbefreiungen verschiedenster Art (Fernseh- und Rundfunkgebühren, Medikamente, Fahrtkosten)

Hilfe bei Anträgen auf Leistungen nach dem Pflegeversicherungsgesetz

Die gesamte **Wäscheversorgung** in unserer Pflegeeinrichtung wird durch eine externe Wäscherei durchgeführt. Bettwäsche, Handtücher und Waschlappen werden von der Wäscherei bereitgestellt. Der Bewohner hat aber auch die Möglichkeit, seine eigenen Handtücher oder Bettwäsche zu nutzen. Die Leibwäsche des Bewohners wird durch die Wäscherei gleich nach dem Einzug mit einem Barcode gekennzeichnet. Jeder Bewohner erhält jeweils 4 eigene Wäschesäcke mit seinem Barcode, wo seine Schmutzwäsche gesammelt wird. Die Abholung der Schmutzwäsche und Belieferung mit sauberer Wäsche erfolgt 3 x wöchentlich.

Die **Speiseversorgung** stellt ein sehr wichtiges Kriterium im Rahmen der Betreuung älterer pflegebedürftiger Menschen dar, wer es gewohnt war selbst zu kochen, muss sich sehr umstellen, wenn er durch andere versorgt wird. Zur Erleichterung tragen wir hiermit bei:

eine aktive Beteiligung der Bewohner am Speiseplan (Küchenkommission)

die Speisen werden schmackhaft, abwechslungsreich und altersgerecht gestaltet

es kann zwischen zwei Menüs gewählt werden, zusätzlich wird täglich eine Süßspeise angeboten

Es werden drei Hauptmahlzeiten, zwei Zwischenmahlzeiten und ein Spätstück angeboten. Das Mittagessen wird in unser Haus von der Küche des Seniorenheimes der AWO Rudolstadt angeliefert. Die Kaltmahlzeiten werden direkt in unserer Einrichtung zubereitet. Auch besteht hier die Möglichkeit, Milchsuppen und Breie zuzubereiten.

Frühstück ab	07:30 Uhr
2. Frühstück ab	10:00 Uhr
Mittagessen ab	12:00 Uhr
Vesper ab	14:30 Uhr
Abendbrot ab	17:45 Uhr
Spätstück ab	21:00 Uhr

Spätstück wird auf Wunsch der Bewohner ausgegeben. Bei Diabetikern und mangelernährten Bewohnern wird das Spätstück grundsätzlich gereicht. Jeder Bewohner hat in der Nacht die Möglichkeit etwas zu essen.

Zu jeder Mahlzeit werden Getränke gereicht. Zusätzlich befinden sich auf allen Wohnbereichen frei zugängliche Getränke an der Getränkebar. Hier werden Tee, Kaffee und Mineralwasser von der Einrichtung zur Verfügung gestellt.

4. Pflege theoretische Grundlagen

4.1. Unser Pflegeleitbild

Das Pflegeleitbild stellt den Orientierungsrahmen für alle Mitarbeiter dar.

Wir sehen unsere Bewohner in der harmonischen Einheit von Körper, Geist und Seele.

Wir stehen allen Menschen unabhängig von deren politischer, ethischer und konfessioneller Zugehörigkeit bei.

Die Betreuung berücksichtigt die biographischen Erlebnisse und Erfahrungen unserer Bewohner.

Das Vertrauen, Wohlergehen und die Zufriedenheit der Bewohner ist Ziel unserer täglichen Arbeit.

Die Bewohner erhalten entsprechend ihrer individuellen Persönlichkeit alle notwendigen Hilfen.

Motivation und Leistungsbereitschaft unserer Mitarbeiter ermöglichen und fördern wir durch einen partnerschaftlichen Führungsstil, ein wertorientiertes Handeln, ein kooperatives Miteinander zwischen den Pflegebedürftigen und deren Angehörigen.

Die Qualitätsplanung, -entwicklung und -sicherung stehen im Mittelpunkt unserer täglichen Arbeit.

Im Rahmen einer kontinuierlichen Verbesserung der Pflegequalität wird die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 unter Einbeziehung aller Mitarbeiter vorbereitet.

4.2. Unser Pflegekonzept

Wir haben für unsere Einrichtung das Pflegemodell von Monika Krohwinkel gewählt.

Die Umschreibung des Pflegemodells und des Pflegekonzeptes befinden sich in unserem Pflegekonzept und ist als Anlage zu diesem Konzept beigefügt.

5. Organisation in der Pflege

5.1. Grundsätze unserer Arbeit

Die Leistungen der Grundpflege werden gemäß dem Rahmenvertrag § 75 SGB XI vollstationäre Pflege erbracht und dokumentiert. Die medizinische Behandlungspflege wird grundsätzlich von Pflegefachkräften ausgeführt.

Die ärztlich delegierten Maßnahmen zur Behandlungspflege werden in jedem Fall dokumentiert. Die Bewohner haben selbstverständlich die Möglichkeit den Arzt ihres Vertrauens selbst zu wählen.

5.2. Die Umsetzung des Leitbildes

Wir sehen unseren Bewohner in der harmonischen Einheit von Körper, Geist und Seele.

Pflege verstehen wir in der täglichen Arbeit als ein Teil ganzheitlicher Betreuung. Die Akzeptanz des Bewohners als ein Individuum und die Vermeidung einer fokussierenden Betrachtung seiner körperlichen, geistigen oder psychischen Defizite im täglichen Umgang miteinander sind hierbei unverzichtbare Bestandteile ganzheitlicher Pflege. Das Gefühl der Geborgenheit, der Sicherheit und die Möglichkeit, sein Leben weitgehend eigen bestimmt zu gestalten, bilden die Grundlage unserer täglichen Arbeit.

Wir stehen allen Menschen unabhängig von deren politischer, ethischer und konfessioneller Zugehörigkeit bei.

Der Hilfebedarf und die Wünsche der uns anvertrauten Personen sind die Indikatoren für den Umfang der Hilfeleistungen. Die Arbeiterwohlfahrt (AWO) als unabhängiger, überparteilicher Wohlfahrtsverband bietet seine Hilfen allen hilfebedürftigen Menschen an. Die Hautfarbe, Konfession und politische Überzeugung beachten wir im Sinne einer individuellen Pflege und unterstützen unsere Bewohner bei der Umsetzung der individuellen Überzeugungen. Gleichzeitig treten wir allen Formen von Diskriminierung und Ausgrenzung entgegen.

Die Betreuung berücksichtigt die biographischen Erlebnisse und Erfahrungen unserer Bewohner.

Die Bewohner welche heute in unserer Einrichtung leben, gehören zum größten Teil einer Generation an, die nicht nur über ein großes Potential an Erfahrungen verfügt, sondern die auch durch das bewusste Erleben des zweiten Weltkrieges und den damit verbundenen existentiellen Erfahrungen des Lebens Ereignisse in ihrer Biographie verarbeiten mussten, die den Alltag nachhaltig beeinflussen. Berufliche Erfahrungen, erlebte Verluste und das Leben in unterschiedlichen politischen Systemen sind Indikatoren, die im täglichen Miteinander zwischen Pflegenden und Bewohnern Berücksichtigung finden müssen.

Das Vertrauen, Wohlergehen und die Zufriedenheit der Bewohner ist Ziel unseres Handelns.

Die Bewohner erhalten alle notwendigen Hilfen, entsprechend ihrer individuellen Persönlichkeit.

Wir sind stets bemüht, den Bewohnern alle notwendigen Hilfen im Bereich der Pflege, Betreuung und Hauswirtschaft zukommen zu lassen. Dabei achten wir gleichermaßen darauf, dass Pflege immer als aktivierende Pflege verstanden wird. Somit ist eine Überversorgung

ausgeschlossen. Fördern durch Fordern und die Vermeidung von Überforderungen bestimmen den Umfang der Pflegeleistungen im täglichen Miteinander.

Motivation und Leistungsbereitschaft unserer Mitarbeiter ermöglichen und fördern wir durch einen partnerschaftlichen Führungsstil, ein wertorientiertes Handeln, ein kooperatives Miteinander zwischen den Pflegebedürftigen und deren Angehörigen.

Verantwortungs- und Qualitätsbewusstsein der Mitarbeiter werden in unserer Einrichtung gefördert und gefordert.

Mitarbeiter werden in ihren Fähigkeiten, sich und ihr Verhalten wahrzunehmen, zu reflektieren und ggf. zu ändern, ernst genommen und unterstützt.

Alle Mitarbeiter werden durch Fort- und Weiterbildungen in ihrer sozialen Kompetenz unterstützt.

Die Einbindung aller Mitarbeiter bei Veränderungen oder Umstrukturierungen der Einrichtung sorgt für Identifikation und Motivation.

Den Kontakt zu den Angehörigen und Betreuern unserer Bewohner pflegen alle in der Pflege tätigen Mitarbeiter verantwortungsvoll und bieten jedes Jahr Angehörigentage an.

Die Qualitätsplanung, Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung stehen im Mittelpunkt unserer täglichen Arbeit.

Im Rahmen einer kontinuierlichen Verbesserung der Pflegequalität wird die Zertifizierung nach DIN EN ISO-Norm 9001 unter Einbeziehung aller Mitarbeiter vorbereitet.

Hierbei begleitet uns der Arbeiterwohlfahrt (AWO) Landesverband Thüringen gemeinsam mit den AWO Kreisverbänden Weimar und Gotha.

Unter der Leitung des Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) unserer Einrichtung und der Stabsstelle QMB des AWO Landesverbandes Thüringen werden im Rahmen von regelmäßig stattfindenden Qualitätszirkeln in unserer Einrichtung die entsprechenden Qualitätsmanagement (QM)-Formulare mit Qualitätsmanagementanweisungen erarbeitet und schrittweise in den entsprechenden Bereichen umgesetzt.

6. Management

Soziale Dienstleistungen benötigen ein gut strukturiertes Managementsystem, um die Bedarfsorientierung in allen Bereichen und für alle Bewohner und Gäste kontinuierlich gewährleisten zu können. Zur Erarbeitung des Managementsystems werden in Qualitätszirkeln die Grundsätze des Qualitätsmanagements für die stationäre Altenhilfe erarbeitet.

6.1. Organisation der Einrichtung

Die unterschiedlichen Funktions- und Arbeitsbereiche eines Heimes bedürfen einen organisatorischen Rahmen. Dazu gehört zunächst die Feststellung, dass Heime unbeschadet ihres Kernauftrages der Betreuung und Pflege älterer Menschen, Dienstleistungsbetriebe sind. Die Pflicht zu einer sachgerechten betrieblichen Organisation ergibt sich aus dem Heimvertrag. Aufgabe der betrieblichen Organisation ist es, sicher zu stellen dass eine stationäre Altenpflegeeinrichtung alle Anstrengungen unternehmen muss, damit die vereinbarte Betreuung gewährleistet werden kann. Dies impliziert konkret die Zuverlässigkeit in allen vereinbarten Belangen und den Schutz der Interessen der Bewohner. Um dies sicherstellen zu können, werden die betrieblichen Zuständigkeiten für Bewohner und Mitarbeiter klar geregelt und allen Beteiligten bekannt gemacht. Die hierfür erstellte Verantwortungsmatrix wird auf sich veränderte Strukturen zeitnah angepasst und erweitert. Der Leitfaden dafür sind die erarbeiteten Verfahrensanweisungen im Qualitätsmanagement, welche ständig überprüft und aktualisiert werden.

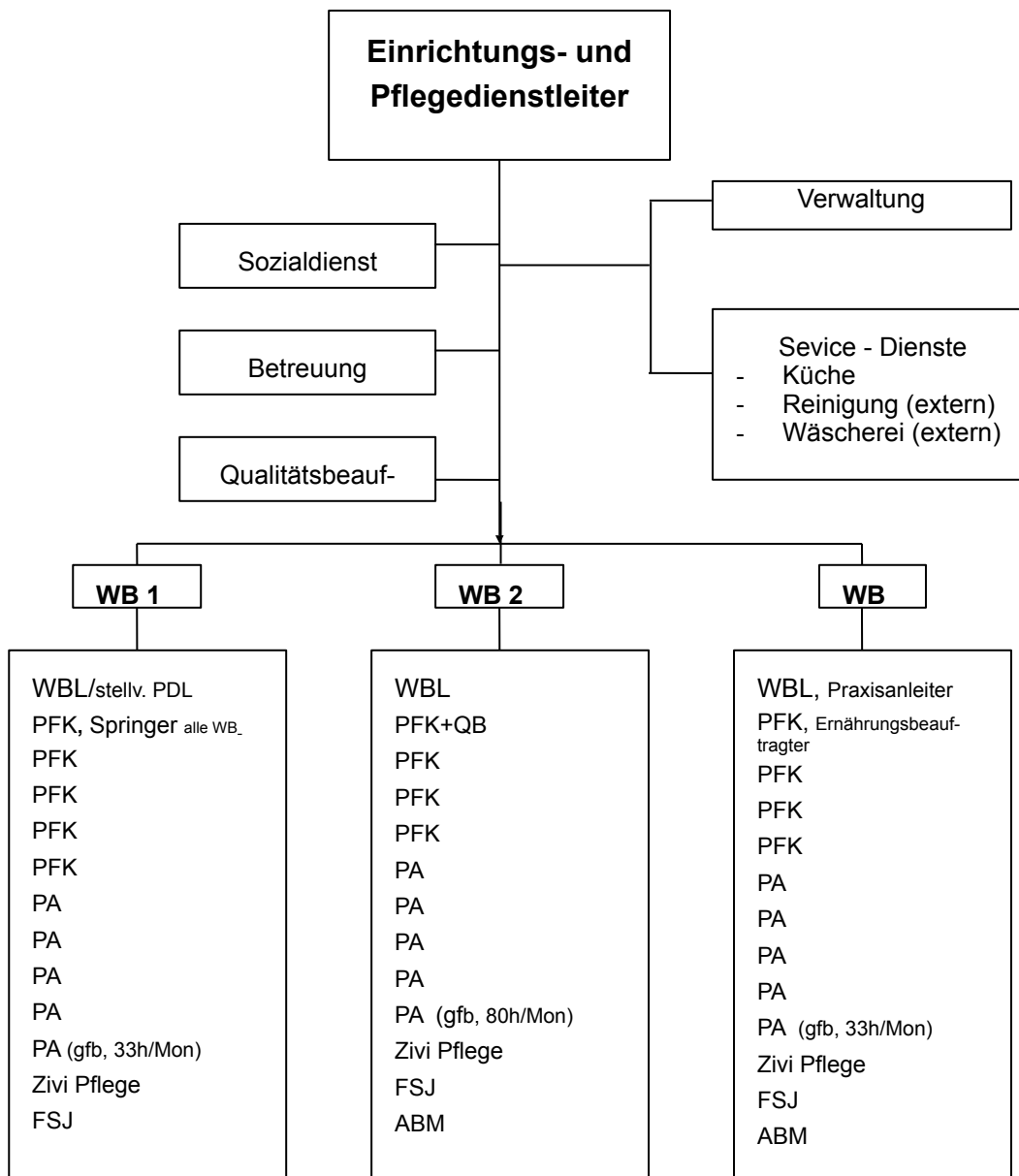
6.2. Struktur der Einrichtung

Die innerbetriebliche Organisation gestaltet sich so, dass die Einrichtung in der Pflege und Betreuung in drei Wohnbereiche aufgeteilt ist. Hierfür tragen jeweils die dort angestellten Wohnbereichsleitungen die Verantwortung. Weiterhin verfügt die Einrichtung über eine separate Küche mit entsprechenden Küchenmitarbeitern, eine Abteilung Ergotherapie mit einer Angestellten, eine Verwaltungsangestellte, eine Sozialarbeiterin und einen Hausmeister. Die Hauptverantwortung der Einrichtung Königsee trägt der Einrichtungs- und Pflegedienstleiter.

6.3 Organigramm

Nachfolgendes Organigramm für die Einrichtung Königsee . Es dient für die Zusammenarbeit der einzelnen Funktionsbereiche.

Das Organigramm soll auch zur Information der Öffentlichkeit (Angehörige, Betreuer, ehrenamtliche Kräfte, Vereine, Ärzte u. a.) dienen.



7. Qualitätssicherung

7.1. Rahmenbedingungen

Es ist Ziel und Interesse durch Leistung, Qualität und Wirtschaftlichkeit zu überzeugen, nicht nur aus den Forderungen des Gesetzgebers heraus. Zum dauerhaften Erhalt und zur ständigen Verbesserung der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität werden Maßnahmen zum dauerhaften Erhalt genutzt. Aus diesem Grund stellen wir uns aktueller und zukünftiger Qualitätsanforderungen unter dem Hintergrund der neuesten pflegerischen und medizinischen Erkenntnisse und stimmen unsere Leistungsangebote auf die Bedürfnisse der von uns betreuten Menschen ab. Instrumente der Qualitätssicherung :

Externes Qualitätsmanagement

Stellen wir sicher durch:

Kooperationsvertrag mit AWO Landesverband Thüringen im Bezug auf das QM-System

Externe Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiter

Internes Qualitätsmanagement

Unter diese zählen alle Aktivitäten die dazu beitragen, die Struktur-, Prozess und Ergebnisqualität unserer Pflegeeinrichtungen zu verbessern.

Folgende Punkte sind wichtig:

Durchführen von QM - Zirkeln

transparente Richtlinien für diese Arbeitsprozesse und die korrekte Dokumentation

ständige Kommunikation der verschiedenen Bereiche im Form von regelmäßigen Dienstberatungen

Dienstübergaben in der Pflege zwischen den einzelnen Schichten (Früh/Spät/Nacht)

Weiterbildungen innerhalb der Einrichtung

Vorhalten entsprechender Fachliteratur in hauseigener Bibliothek

Umlauf von Fachzeitschriften für Pflegebereiche

Durchführen von Mikro- und Makro-Pflegevisiten

7.2. Einarbeitung neuer Mitarbeiter

Eine umfassende, angemessene und zeitgerechte Einarbeitung neuer Mitarbeiter hat zum Ziel, dass Missverständnisse, Pflege- und Betreuungsdefizite vermieden werden. Es ist eine genaue Einweisung in alle Strukturen und Prozesse der Einrichtung vorzunehmen. Für unsere Einrichtung haben wir uns im Rahmen eines Qualitätszirkels ein ausführliches Einarbeitungskonzept erarbeitet, welches als Leitfaden bei der Einarbeitung dient. Die Auswertung erfolgt mit dem jeweiligen Wohnbereichsleiter in Abstimmung mit der Einrichtungs-/ Pflegedienstleitung. Nach vier Wochen, nach zwölf Wochen und nach einem halben Jahr wird im Gespräch mit dem neuen Mitarbeiter die Einarbeitungsphase und der Entwicklungsstand im Arbeits- und Qualitätsprozess ausgewertet. Hierbei sind konstruktive Hinweise, Vorschläge und auch Kritik zur Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität ein wichtiger Bestandteil im Gespräch. Auch die Erfahrungen und das Befinden des neuen Mitarbeiters im Unternehmen

wird als Feedback in unserer Einrichtung genutzt.

7.3 Unterweisung der Mitarbeiter

Alle Mitarbeiter werden über Vorschriften der betrieblich notwendigen Prozesse, Strukturen und Ziele der Einrichtung in Kenntnis gesetzt. In regelmäßigen und systematischen Abständen werden Unterweisungen durchgeführt und dann von der Einrichtungs- /Pflegedienstleitung dokumentiert.

7.4. Beschwerdemanagement

Das Beschwerdemanagement ist ein wichtiges Hilfsmittel und wird als Anregung genommen, um die Vorstellungen und Wünsche interner und externer Kunden zu reflektieren. Jede Beschwerde muss grundsätzlich ernst genommen und entsprechend verfolgt werden.

Die Beschwerden werden aufgenommen und gemeinsam mit den dafür verantwortlichen Bereichen wird nach Wegen und Mitteln gesucht, um ihnen besser entsprechen zu können. Die Vorgehensweise wurde in einer Richtlinie/Beschwerdeformular festgehalten. Die Verantwortung für das Beschwerdemanagement obliegt der Einrichtungs-/Pflegedienstleitung.

7.5 Interner Qualitätszirkel der Einrichtung

Regelmäßig, mindestens einmal monatlich findet übergreifend in unseren beiden Einrichtungen ein interner Qualitätszirkel statt. Moderator dieser Zusammenkunft ist eine hierfür ausgebildete Qualitätsbeauftragte. Zeitweise wird der Qualitätszirkel durch die externe Qualitätsmanagementbeauftragte des AWO Landesverbandes begleitet. Sonstige Teilnehmer sind die Mitarbeiter der Pflege, Küche und Hauswirtschaft, je nach Themengebiet.

Im Qualitätszirkel werden verschiedene Qualitätsmanagement (QM)-Formulare sowie die dazugehörigen QM - Anweisungen für die entsprechenden Bereiche durchgesprochen, besprochen und erarbeitet.

Jeder Bereich hat nochmals einen Verantwortlichen, welcher die freigegebene Formulare im Rahmen einer Teambesprechung durcharbeitet um sicher zu stellen, dass jeder einzelne Mitarbeiter nach den erarbeiteten QM – Formularen arbeitet. In den einzelnen Bereichen liegt ein Qualitäts – Handbuch vor, welches ständig aktualisiert und fortgeführt wird Die Expertenstandards Sturz-, Dekubitus- und Entlassungsmanagement wurden in unserer Einrichtung implementiert. Die Expertenstandards Harnkontinenz und Schmerz werden im Qualitätszirkel bearbeitet und in unserer Einrichtung ebenfalls implementiert.

8. Soziale und therapeutischen Angebote

Soziale Betreuung ist ein notwendiger Bestandteil und eine Sicherung der persönlichen Lebensgestaltung der Bewohner, welcher an der Erhaltung der Selbständigkeit im Umgang mit

anderen Menschen und in der Gesellschaft orientiert ist. Ziel ist es, die soziale und kulturelle Integration zu fördern und den Tag sinnvoll und Sinn gebend durch ein breites Spektrum an Betreuungs- und Aktivierungsangeboten zu gestalten. Dies wird bei uns gewährleistet durch den Sozialdienst und eine Ergotherapeutin.

Zu unserer sozialen Betreuung zählen:

Die Unterstützung und Anregung bei persönlichen Angelegenheiten z. B. Behörden- und Ämterkontakten ,

bei Notwendigkeit die Koordination der Kontakte zu Angehörigen und gesetzlichen Betreuern ,

Gespräche zur Konfliktbewältigung und Beschwerdemanagement

Beratung und Begleitung bei Ämtern, Behörden, Facharztbesuchen und auf Wunsch bei persönlichen Angelegenheiten ,

Organisation von Geburtstagstafeln ,

Beschäftigungstherapie in Form von Gruppenangeboten in unserem Therapieraum , wie :

- ❖ Gesprächsrunden
- ❖ Kreative Beschäftigungsangebote
- ❖ Kulturelle Veranstaltungen
- ❖ Organisation und Durchführung von jahreszeitlichen Veranstaltungen

Die Pflegemitarbeiter des Hauses stehen den Bewohnern nicht nur in pflegerischer Sicht zur Seite, sondern auch im sozialpflegerischen Bereich. Auf Grund der AEDL's, die uns eine Orientierungshilfe zur Einschätzung von Fähigkeiten, Problemen und Bedürfnissen des pflegebedürftigen Menschen geben, gehen wir gezielt auf folgende ergänzende Angebote ein: Soziale Integration durch Kleingruppenarbeit in den Wohngruppen der drei einzelnen Wohnbereiche

Spaziergänge und Ausflüge in die nähere Umgebung

Therapie zur Mobilisation und Erhaltung derselben

Feste zu den unterschiedlichen Jahreszeiten (z.B. Sommerfest)

Spiele, Seniorensport, Gedächtnistraining, Leserunden, Handarbeiten mit verschiedenen Materialien

Therapie zur Unterstützung der Aufgaben im täglichen Leben

Einzeltherapie / Einzelbetreuung

Strukturierung einer Therapiegruppe für Menschen mit einer Demenz-Erkrankung

9. Öffentlichkeitsarbeit

Wenn das Leben des alten Menschen mit Eintritt in seine neue Wohn- und Lebenswelt ein größtmögliches Maß an Fülle behalten oder gar erhalten soll, so ist es geradezu geboten, auch die Öffentlichkeit in dieses Leben einzubeziehen. Die neue Wohnwelt zu öffnen und das öffentliche Interesse an der betreffenden Institution zu fördern. Dazu leisten wir in unse-

rer Einrichtung interne und externe Öffentlichkeitsarbeit.

Unsere interne Öffentlichkeitsarbeit richtet sich an derzeitige und zukünftige Bewohnerinnen und Bewohner, Angehörige, Besucher, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Dazu bieten wir an:

Informationsgespräche und Informationsschriften

Beratung, Hausführung, Hausbesuche

Hilfestellung bei gesamten Einzugsprozedere

monatliche Hauszeitung

Arbeitsbesprechungen mit unseren Mitarbeitern

Feste, Feiern, Geburtstags- und Jubiläumsfeiern

Weiterhin leisten wir eine intensive externe Öffentlichkeitsarbeit. Wir möchten wir mit Ärzten, Seelsorgern, Kranken- und Pflegekassen, Sozialamt, Kirchengemeinde und Vereinen, der Musikschule und der Kindereinrichtung vor Ort, mit Anwohnern, zukünftigen Mitarbeitern, Geschäften und Firmen vor Ort zusammenarbeiten und die Kontakte pflegen.

Dazu haben wir:

gute Zusammenarbeit mit der örtlichen Tagespresse,

Informationsschriften

gemeinsame Fortbildungen mit den ansässigen Hausärzten und ihrem Praxisteam,

gegenseitige Besuchstage unserer Senioren und der Kinder der Musikschule und Kindereinrichtung

gemeinsame Feste und Feiern

Tag der offenen Tür

Integration von Dienstleistern in den Räumen unserer Einrichtung (Friseur, Fußpflege/Podologie)

Öffentlichkeitsarbeit heißt für uns, die Arbeiterwohlfahrt und ihre entsprechenden Angebote nach außen zu vertreten, bei Interessierten und Betroffenen bekannt zu machen. Mit dem Ziel, Informationen zu verbreiten, öffentliches Interesse für unsere Einrichtung zu wecken, Verständnis, Anerkennung und Vertrauen zu schaffen werden wir stets neue Maßnahmen entwickeln.

10. Perspektiven

Das hier vorgelegte Einrichtungskonzept ist der ständigen Erweiterung, Aktualisierung und Verbesserung unterworfen.

Das geschieht bereits innerhalb unserer Einrichtung durch mehrere existierende Arbeitsgruppen, die ständig am Ablaufkonzept der Einrichtung arbeiten.

Arbeitsgruppen sind:

- der Heimbeirat

- die Küchenkommission
- der Qualitätszirkel
- der Arbeitskreis mit dem Qualitätsmanager des AWO Landesverbandes
- Bereich Küche und Haustechnik

11. Geplante Projekte

Um die Situation der Bewohner und Mitarbeiter weiter langfristig zu verbessern sind folgende Projekte in der Planung:

11.1. Wohnbereich für Menschen mit Demenz-Erkrankung

Die Umstrukturierung eines Wohnbereiches für Bewohner welche an Demenz erkrankt sind, ist für die Zukunft vorgesehen. An einem geeigneten Konzept und Referenzbesuchen in anderen Einrichtungen wird momentan gearbeitet.

Eine Strukturierung und Aufbau einer Dementengruppe im ergotherapeutischen Bereich hat bereits begonnen.

11.2. Supervision für die Mitarbeiter der Pflege

Dieses Angebot erscheint uns sehr wichtig und notwendig, da sie hohen psychischen Belastungen der Mitarbeiter stetig steigen. Die Herausforderungen und immer steigenden Qualitätsansprüche bei der täglichen Arbeit werfen häufig Fragen und Probleme auf. Mit der angebotenen Supervision, welche einen Blick von außen wirft, sollen zufrieden stellende Lösungen erarbeitet werden.

Unsere Mitarbeiter sollen zufrieden und ausgeglichen ihrer täglichen Arbeit nachgehen können. Supervision dient ganz allgemein der Verbesserung beruflicher Arbeit. Sie schafft Reflexionsräume und ermöglicht ein vertieftes Verstehen der beruflichen Realität, indem sie eine Situation aus verschiedenen Blickwinkeln und Dimensionen analysiert und erörtert.

Die Supervisionsrunden finden regelmäßig einmal monatlich außerhalb der Einrichtung und unter Begleitung einer ausgebildeten Supervisorin statt.