

Das Qualitätsmanagement – Handbuch der AGO HERKENRATH Betriebsgesellschaft für Sozialeinrichtungen mbH		
Geltungsbereich: QMH D.	D.III. Grundsätze gemeinsamer Arbeit Pflege- und Betreuungskonzept	



Pflege- und Betreuungskonzept

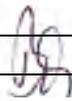
**AGO HERKENRATH Betriebsgesellschaft für Sozialeinrichtungen mbH
Seniorenzentrum AGO Herkenrath
Ecke Ball / Kirchgasse
51429 Bergisch-Gladbach (Herkenrath)**

E – Mai - Adresse: info@ago-herkenrath.de

Telefon: 0221 / 935 76 19

FAX: 0221 / 935 76 22

Homepage: www.ago-sozialeinrichtungen.de

Rev.-stand: 0	Gültig ab: 01.03.2008	Erstellt durch: 	Freigabe: GF 
Verteiler: V 1		Geprüft durch:	Seite 1 von 19

Das Qualitätsmanagement – Handbuch der AGO HERKENRATH Betriebsgesellschaft für Sozialeinrichtungen mbH		
Geltungsbereich: QMH D.	D.III. Grundsätze gemeinsamer Arbeit Pflege- und Betreuungskonzept	

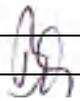
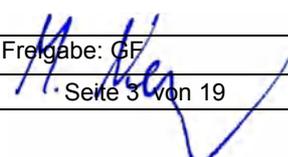
	Inhaltsverzeichnis	Seite
1.	Kurzinformationen auf einen Blick	3
2.	Unternehmensleitbild	4
3.	Seniorenzentrum AGO Herkenrath - Die neue Einrichtung	5
3.1.	Lage der Einrichtung	5
3.2.	Beschreibung der Einrichtung	5
3.3.	Ausstattung der Zimmer	6
3.4.	Pflegehilfsmittel	7
4.	Zusammenarbeit	7
4.1.	Kooperationspartner	7
4.2.	Zusammenarbeit	7
5.	Pflegeleitbild	8
6.	Aufnahme- und Ausschlusskriterien	10
7.	Strukturqualität	10
7.1.	Rahmenbedingungen des Wohn- und Lebensraum	10
7.2.	Organigramm	10
7.3.	Personelle Ausstattung	11
7.3.1.	Qualifikation der Mitarbeiter	11
7.3.2.	Mitarbeitermotivation	11
7.3.3.	Besprechungen	12
7.3.4.	Ablauforganisation	12
7.3.5.	Dienstplangestaltung	12
8.	Prozessqualität	12
8.1.	Pflegesystem	12
8.2.	Pflegeprozess	12
8.3.	Pflegemodell	13
8.4.	Pflegedokumentation	14
8.5.	Pflegestandards	14
8.6.	Pflegeüberleitung	14
8.7.	Betreuung und kulturelle Angebote, Soziale Betreuung	15
8.8.	Bewirtschaftung, Hauswirtschaft, Verwaltung, Haustechnik	15
8.9.	Heimverwaltung	16
8.10.	Medizinische Behandlung	16
8.11.	Sterbebegleitung	17
8.12.	Betreuung geronto - psychiatrisch erkrankter Bewohner	17
8.13.	Pflegevisiten	18
9.	Ergebnisqualität	18
9.1.	Qualitätssicherung	18
9.2.	Öffentlichkeitsarbeit	19

Rev.-stand: 0	Gültig ab: 01.03.2008	Erstellt durch:	Freigabe: GF
Verteiler: V 1		Geprüft durch:	Seite 2 von 19

Das Qualitätsmanagement – Handbuch der AGO HERKENRATH Betriebsgesellschaft für Sozialeinrichtungen mbH		
Geltungsbereich: QMH D.	D.III. Grundsätze gemeinsamer Arbeit Pflege- und Betreuungskonzept	

1. Kurzinformationen auf einen Blick

Träger der Einrichtung	<p>AGO HERKENRATH Betriebsgesellschaft für Sozialeinrichtungen mbH</p> <p>Konrad – Adenauer – Str. 25 50996 Köln Postfach 50 12 08 50972 Köln</p> <p>Tel.: 0221 / 935 - 76 - 19 Fax: 0221 / 935 - 76 - 22</p>
Verbandsmitgliedschaft	Mitglied im BPA (Bundesverband privater Alten- und Pflegeheime und sozialer Dienste e.V.)
Ansprechpartner aktuell:	Herr Mathias Neumayer (Geschäftsführer) Herr Stefan H. Baier (Leitung Pflege- u. Qualitätsmanagement)
Art der Einrichtung	Altenpflegeheim
Adresse der Einrichtung	Seniorenzentrum AGO Herkenrath Ecke Ball / Kirchgasse 51429 Bergisch-Gladbach (Herkenrath)
Anzahl der Pflegeplätze	71 Pflegeplätze insgesamt
Zimmer	71 Einzelzimmer
Ausstattung des Hauses	Diensträume, Funktionsräume, Therapieraum, Aufenthaltsräume, Dachterrassen, Balkone, Küche, Cafeteria, u.v.a.m.

Rev.-stand: 0	Gültig ab: 01.03.2008	Erstellt durch: 	Freigabe: GF 
Verteiler: V 1		Geprüft durch:	Seite 3 von 19

Das Qualitätsmanagement – Handbuch der AGO HERKENRATH Betriebsgesellschaft für Sozialeinrichtungen mbH		
Geltungsbereich: QMH D.	D.III. Grundsätze gemeinsamer Arbeit Pflege- und Betreuungskonzept	

2. Unternehmensleitbild

2.1. Zeichen setzen durch hohe Professionalität

Die AGO HERKENRATH Betriebsgesellschaft für Sozialeinrichtungen mbH ist ein innovatives und gegenüber der Entwicklung im Sozial- und Gesundheitswesen aufgeschlossenes Unternehmen.

Hohe Professionalität, interdisziplinäre Vernetzung und die Umsetzung christlicher und humanistischer Werte zeichnen dieses Unternehmen als kompetenten Partner aus.

Durch unser Handeln setzen wir Zeichen und stärken unser Bewusstsein für ein verantwortliches Miteinander in unserer Dienstleistung für Menschen.

Wir verpflichten uns zu einer hohen Qualität, die sich durch alle Bereiche unseres Wirkens zieht. Unsere Dienstleistungen erbringen wir nach den Grundsätzen der Wirtschaftlichkeit bedarfs-, sachgerecht und kompetent.

2.2. Menschen wahrnehmen und wertschätzen

Nach den Bedürfnissen und Wünschen der Menschen, für die wir arbeiten, gestalten wir unser Angebot. Gemeinsam mit ihnen schaffen und erhalten wir Lebensräume, in denen sie sich wohl- und zuhause fühlen. Wir begegnen ihnen freundlich mit Respekt vor ihrer Eigenständigkeit und Selbstbestimmung und mit viel Empathie. Unser Handeln ist von Menschlichkeit, Zuwendung, Fachlichkeit und Kompetenz geprägt.

2.3. Individualität und Einzigartigkeit bewahren

Wir verstehen und achten alle Menschen in ihrer Vielfältigkeit als Individuum mit seiner bewahrenswerten Einzigartigkeit. In dieser Gewissheit gehen wir achtsam miteinander um. Wir achten die Würde der Menschen im Leben, Handeln und Sterben. In dem jeder für sich und andere sorgt, entsteht Gemeinschaft und Zusammengehörigkeit.

2.4. Verantwortlich arbeiten und gemeinsam Verantwortung übernehmen

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Seniorenzentrums sind an Entscheidungsprozessen beteiligt. Durch verfügbare und verständliche Informationen und die Nähe zu den Personen, die Entscheidungen treffen, erhalten sie umfangreiche Mitwirkungsmöglichkeiten. Gemeinsam vereinbaren sie Ziele für ihre Arbeit. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfahren Wertschätzung in ihrer Arbeitsumgebung.

Durch die fachlichen und persönlichen Entwicklungs- und Bildungsmöglichkeiten stärken die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Eigenverantwortlichkeit und setzen sich in ihren Freiräumen mit ihrem beruflichen Handeln auseinander. Konflikte werden offen und ehrlich ausgetragen.

Um unseren hohen Anspruch an Qualität entsprechen zu können, bietet die AGO HERKENRATH Betriebsgesellschaft für Sozialeinrichtungen mbH allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Möglichkeit, sich kontinuierlich fort- und weiterzubilden. Gleichzeitig erwarten wir von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, das Lernen und sich weiterentwickeln als eigene Verpflichtung angesehen und umgesetzt wird.

Rev.-stand: 0	Gültig ab: 01.03.2008	Erstellt durch:	Freigabe: GF
Verteiler: V 1		Geprüft durch:	Seite 4 von 19

Das Qualitätsmanagement – Handbuch der AGO HERKENRATH Betriebsgesellschaft für Sozialeinrichtungen mbH		
Geltungsbereich: QMH D.	D.III. Grundsätze gemeinsamer Arbeit Pflege- und Betreuungskonzept	

Das Seniorenzentrum AGO Herkenrath – Die neue Einrichtung -

3.1. Geschichte der Stadt / Lage der Einrichtung

Herkenrath, der östlichste Stadtteil von Bergisch Gladbach, liegt etwa 20 km vom Rhein entfernt, am kräftig ansteigenden Westrand der Bergischen Höhen (Bergisches Land). Der höchste Punkt des Stadtteils und damit gleichzeitig der Stadtgebiets Bergisch Gladbach ist der Dreispringen mit 267,3 m ü. NN.

Der älteste Nachweis der Pfarre Herkenrath geht auf das Jahr 1163 zurück. Seit den 1970er Jahren gehört Herkenrath zu Bergisch – Gladbach, einer Stadt im Rheinisch – Bergischen - Kreis, die im Dezember 2007 eine Einwohnerzahl von etwa 110.000 Menschen zählte. 3.700 lebten davon in Herkenrath. Seit der Eingliederung gehört der Ort zum Bezirk 4, zusammen mit Asselborn und Bärbroich. Die Postleitzahl ist 51429.

Herkenrath ist heute eine attraktive Wohngemeinde mit guten und schnellen Verkehrsverbindungen nach Bergisch Gladbach, Bensberg, Köln und ins Bergische Land, eingebettet in eine Landschaft mit hohem Freizeitwert (Königsforst/Hardt).

Bildung, Ausbildung, Jugend und Familie nehmen einen hohen Stellenwert ein. Sport-, Musik-, Karnevals-, kulturelle und viele weitere Vereine und Verbände liefern ein breites ganzjähriges Rahmenprogramm. Stellvertretend seien hier das Schützenfest der St. Hubertus Sebastianus Schützenbruderschaft Bärbroich - Herkenrath, die traditionelle "Decke Bunne" Kirmes und die Herkenrather Konzerte, veranstaltet vom Männerquartett Herkenrath e.V. (MQH) und dem Jungen Chor im MQH, genannt. Besonders aktiv ist der Turn- und Sportverein TV09 Herkenrath, der mit einer Vielzahl von attraktiven Kursen von der Krabbelgruppe bis zur Seniorengruppe aufwartet.

Wirtschaft, Handel, Handwerk und Dienstleistungen bieten ein breites Spektrum für die Bürger sowie Arbeitnehmer und Arbeitgeber. Mit einer Vielfalt an individuellen Geschäften und einem umfangreichen Angebot aus Handwerk und Dienstleistungen hat Herkenrath viel zu bieten.

"Die Lage der Ortschaft ist sehr schön und ebenso das ganze Dorfbild, das mit seiner altherwürdigen Kirche St. Antonius Abbas und ihrer stimmungsvollen Umgebung sowie mit seinen anmutigen stillen Talgründen und dunkelbewaldeten Bergkuppen den fremden Besuchern immer wieder Ausrufe des Entzückens und der Bewunderung entlockt. Ohne Übertreibung darf man sagen: Herkenrath ist eine Perle des Bergischen Landes."

(Quelle: Wikipedia, koeln.de und Homepage der Stadt)

3.2. Beschreibung der Einrichtung

Das Seniorenzentrum AGO Herkenrath bietet 71 alten Menschen in 71 Einzelzimmern mit eigenen Badezimmern, ein neues „zu Hause“. Es liegt an der Strasse Ball, Ecke Kirchgasse und besteht aus zwei Gebäudeteilen, die durch einen überdachten Gang miteinander verbunden sind. Beide Gebäude erstrecken sich über 4 Etagen, jedoch durch die beginnende Anhöhe, versetzt. Der Gebäudeteil an der Kirchgasse liegt eine Etage tiefer.

Rev.-stand: 0	Gültig ab: 01.03.2008	Erstellt durch:	Freigabe: GF
Verteiler: V 1		Geprüft durch:	Seite 5 von 19

Das Qualitätsmanagement – Handbuch der AGO HERKENRATH Betriebsgesellschaft für Sozialeinrichtungen mbH		
Geltungsbereich: QMH D.	D.III. Grundsätze gemeinsamer Arbeit Pflege- und Betreuungskonzept	

In der Ebene -1 dieses Gebäudeteils befinden sich die An- und Ablieferung, Stellplätze, Haustechnik – Büro, Wäscherei – Räume sowie Lagerräume für Betten bzw. Möbel. Direkt hinter dem Übergang zum anderen Gebäudeteil, am Ende dieser Ebene, starten zwei Aufzüge, die bis zum Dachgeschoss die Etagen verbinden. Insgesamt gibt es drei Treppenhäuser, jeweils eins pro Gebäudeteil und eins in direkter Nähe des Übergangs.

In der so genannten Ebene 0 sind 8 Einzelzimmer, ein Pflegearbeitsraum, ein Bad, Büro-, bzw. Dienst- und Besprechungsräume, Empfangsbereich und Eingangshalle. Durch den überdachten Gang in den nächsten Gebäudeteil gehend, sind hier nun zunächst eine kleinere Halle und eine Cafeteria mit Terrasse. Gegenüber betritt man Therapie-, Personalräume, Toiletten und ein weiteres Büro. Diverse Räume der Haustechnik, Lager, Personaltoiletten und –umkleideräume, sowie der Küchenbereich mit separater Anlieferungsmöglichkeit sind beim weiteren Rundgang rechts und links zu sehen.

Auf der nächsten Ebene (+1) sind im Gebäudeteil an der Kirchgasse 13 Wohnereinzelmzimmer. Beim Durchgang in den anliegenden Gebäudeteil zur „Ball“ hin, sind weitere 15 Wohnereinzelmzimmer, der Dienstraum des Pflegepersonals, ein Pflegearbeitsraum, ein Pflegebad und ein Aufenthaltsraum von über 85qm Fläche. Am Ende des Gange befinden sich auf den Ebenen +1 und +2 jeweils ein kleiner Balkon zum Verweilen.

Wieder beginnend im Gebäude an der Kirchgasse, erreicht man eine weitere Etage höher (+2) die Dachterrasse. Aufgrund dessen können auf dieser Ebene nur 9 Einzelzimmer eingerichtet werden. Durch den Übergang zum nächsten Gebäude gehend, sind hier dieselben Raumanordnungen wie auf der Ebene +1, 15 Einzelzimmer mit Dienstraum, Pflegearbeitsraum, Pflegebad und Aufenthaltsraum, sowie Balkon.

Die nächste Etage (+3) ist nur noch, wegen der versetzten Erbauung, im Haus zur „Ball“. 11 Wohnereinzelmzimmer mit einer Dachterrasse und einem Aufenthaltsraum von etwa 60qm, Toiletten, einem Pflegearbeitsraum, einem Dienstraum und kleinere Lagerräume sind in dieser Etage.

Auf jeder Etage sind so genannte „reine“ und „unreine“ Lagerräume.

3.3. Ausstattung der Zimmer

- Pflegebett mit elektrischer Bedienung, Matratze, Steppdecke und Kopfkissen
- Nachttisch
- Kleiderschrank mit integriertem, abschließbarem Fach
- Tisch und zwei Stühle
- Notrufsystem, Telefon- und Fernsehanschluss
- Telefonapparat auf Wunsch
- Decken- und Bettleuchte
- Eine behindertengerechte Nasszelle, Dusche mit Thermostat, Duschspritzhalterung, unterfahrbares Waschbecken , Haltestangen

Damit sich unsere Bewohner zu Hause fühlen können, soll und kann das Zimmer, basierend auf den Regelungen des Heimvertrages, mit eigenen Möbeln ausgestattet werden. Die Haltung von Tieren ist erwünscht, dies jedoch in Absprache und Zustimmung mit der Heimleitung.

Rev.-stand: 0	Gültig ab: 01.03.2008	Erstellt durch:	Freigabe: GF
Verteiler: V 1		Geprüft durch:	Seite 6 von 19

Das Qualitätsmanagement – Handbuch der AGO HERKENRATH Betriebsgesellschaft für Sozialeinrichtungen mbH		
Geltungsbereich: QMH D.	D.III. Grundsätze gemeinsamer Arbeit Pflege- und Betreuungskonzept	

3.4. Pflegehilfsmittel

- Medikamentenschränke zur Bewohnerbezogenen Aufbewahrung der Medikamente
- Absauggeräte
- Blutdruckmessgeräte
- Blutzuckermessgeräte
- Wechseldruckmatratzen
- Erste-Hilfe-Koffer
- Toilettenstühle
- Standard-Rollstühle
- Duschstühle
- Pflegewagen in jeder Wohngruppe
- elektronische Rollstuhlwaagen
- Lagerungskissen und Lagerungshilfen

Eine Pflegehilfsmittelliste wird wohnbereichsbezogen erstellt.

4. Zusammenarbeit

4.1. Kooperationspartner

- Apotheken:

Es wird ein Kooperationsvertrag mit örtlichen Apotheken avisiert, die Medikamente werden dann frei Haus geliefert. Selbstverständlich können die Bewohner auch eine Apotheke Ihrer Wahl beauftragen.

- Altenpflegeschulen:

Das Seniorenzentrum wird mit Altenpflegeschulen zusammenarbeiten; der theoretische Unterricht findet in den Schulen statt, der fachpraktische Unterricht in der Einrichtung, teilweise extern, gemäß den Vorgaben des Altenpflegeausbildungsgesetzes. Betreut werden die Auszubildenden von Mentoren, die den Ausbildungsstand regelmäßig überprüfen und beurteilen.

Weitere Kooperationspartner werden Zug um Zug an dieser Stelle veröffentlicht.

4.2. Zusammenarbeit

Unser erklärtes Ziel ist eine enge Zusammenarbeit, im Sinne der zu betreuenden Menschen, mit den Kirchengemeinden, diversen ansässigen Vereinen, ambulanten Diensten, den Krankengymnastischen Praxen, Logopäden, Hörgeräteakustikern, Podologen, Fußpflegepraxen und auch den Schulen der Stadt.

Rev.-stand: 0	Gültig ab: 01.03.2008	Erstellt durch:	Freigabe: GF
Verteiler: V 1		Geprüft durch:	• Seite 7 von 19

Das Qualitätsmanagement – Handbuch der AGO HERKENRATH Betriebsgesellschaft für Sozialeinrichtungen mbH		
Geltungsbereich: QMH D.	D.III. Grundsätze gemeinsamer Arbeit Pflege- und Betreuungskonzept	

5. Pflegeleitbild

Prolog:

Das Pflegeleitbild der AGO HERKENRATH Betriebsgesellschaft für Sozialeinrichtungen mbH spiegelt unsere Werte und unser Selbstverständnis für unser pflegerisches Handeln wieder.

Dieses Leitbild ist für alle an der Pflege beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine verbindliche Orientierung. Die dargestellten Grundsätze ermöglichen eine Identifikation mit unseren Aufgaben und Zielen.

Unser Menschenbild:

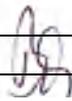
Grundlage unseres Handelns ist das christliche Menschenbild. Danach verstehen wir jeden Menschen als Geschöpf Gottes, das von ihm gewollt und angenommen ist. Unsere Hilfe gilt daher allen Hilfesuchenden, insbesondere älteren Menschen, Kranke und Sterbende, ohne Unterschied von Geschlecht, Religion, Nationalität, Herkunft und gesellschaftlicher Stellung.

Die Würde des Menschen ist unantastbar; er verliert sie auch nicht durch Krankheit, im Alter sowie bei körperlicher, geistiger und/oder seelischer Behinderung. Unter Achtung der Würde des Menschen verstehen wir den Respekt und die Akzeptanz der Selbstbestimmung, die sich aus der Lebensgeschichte und den Lebensgewohnheiten (Biographie) jedes Einzelnen ergibt.

Neben dem christlichen Menschenbild orientiert sich unser Handeln an den Werten und Rechten des Grundgesetzes der Bundesrepublik Deutschland. Wir wahren die Rechte der von uns betreuten Menschen, vor allem auf Information, Verschwiegenheit, Schutz der persönlichen Intimsphäre und helfen ihnen bei der Wahrnehmung und Durchsetzung ihrer Rechte.

Die Selbstbestimmung der zu betreuenden Menschen ist unsere Maßgabe. Sie wird durch fachliche Beratung und Professionalität unserer Dienstleitung ergänzt. Wo jedoch eine Eigen- und/oder Fremdgefährdung vorliegt, erfährt die Selbstbestimmung ihre Grenzen und muss korrigierend unterstützt werden.

Dieses Menschenbild wird von uns allen, an der Pflege beteiligten Menschen, verinnerlicht und angewendet.

Rev.-stand: 0	Gültig ab: 01.03.2008	Erstellt durch: 	Freigabe: GF 
Verteiler: V 1		Geprüft durch:	Seite 8 von 19

Das Qualitätsmanagement – Handbuch der AGO HERKENRATH Betriebsgesellschaft für Sozialeinrichtungen mbH		
Geltungsbereich: QMH D.	D.III. Grundsätze gemeinsamer Arbeit Pflege- und Betreuungskonzept	

Ein neues „zu Hause“ schaffen:

Der (sich) uns anvertraute Mensch, darf erwarten, nachdem er seinen Lebens- bzw. Wohnraum, evtl. die Gesundheit, sowie evtl. den Partner verloren hat, dass er bei uns ein neues „zu Hause“ und Sicherheit bekommt. So verwenden wir viel Energie darauf, eine heimische Atmosphäre zu schaffen. Darüber hinaus ermöglichen wir es, dass sein eigener Rhythmus und seine Gewohnheiten in höchstem Maß berücksichtigt werden, solange dies die Mitbewohner nicht einschränkt.

Seelsorgerische Betreuung sehen wir als einen ebenso wichtigen Aspekt im Rahmen des „sich zu Hause föhlens“. Gottesdienste, Krankensalbungen unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Religionen werden gewährleistet. Eine individuelle seelsorgerische Begleitung wird auf Wunsch vermittelt.

Gestaltung der Lebensqualität:

Wir verpflichten uns, alles Notwendige und sinnvolle, was wir mit unseren Möglichkeiten zur Gestaltung der Lebensqualität erreichen können, zu tun. Wir tragen dazu bei, Krankheiten, Leiden und Körperschäden fest zu stellen, zu lindern und die Heilung zu unterstützen, um den (sich) uns anvertrauten Menschen ein Höchstmaß an Lebensqualität zu ermöglichen.

Zurückgezogenheit und Depression versuchen wir durch behutsame Einbindung in die soziale Gemeinschaft zu mindern. Den Bewohnern wird Gesprächsbereitschaft signalisiert, so dass sie stets die Möglichkeit haben, Gedanken, Sorgen oder Nöte zu teilen.

Durch ein gezieltes Beschäftigungs- und kulturelles Angebot, und entsprechende Information darüber, leisten wir einen Beitrag dazu, die Lebensqualität der (sich) uns anvertrauten Menschen zu steigern und den Alltag interessant mitzugestalten.

Menschen, die zunehmend die Orientierung verlieren und sich dement verändern werden mit diesen Veränderungen im Verhalten und in der Wahrnehmung akzeptiert und ernst genommen. Sie sollen sich stets ernst genommen und wertgeschätzt föhlen.

Angehörigenarbeit:

Angehörige und Betreuer werden als Partner behandelt und geschätzt. Wir sind stets bemüht einen intensiven Kontakt zu pflegen. Angehörigenabende, die Einbindung von nahe stehenden Personen des Bewohners in Betreuung und Pflege sind für uns selbstverständlich. Jedoch ebenso wird, wenn gewünscht, eine Zurückgezogenheit bzw. Abstand respektvoll angenommen.

Der Anspruch auf Höflichkeit ist zweiseitig:

Auch die Mitarbeiter erwarten eine Achtung ihrer Person und Arbeitsleistung durch die Bewohner, sofern keine krankheitsbedingten Gründe dies beim Bewohner verhindern. Diese Erwartungshaltung gilt auch in den Kommunikationsbeziehungen zu Angehörigen und Betreuern.

Wir vermeiden, dass eigene Missstimmungen oder negative Emotionen das Verhältnis zu unseren Bewohnern, Angehörigen und Betreuern beeinflussen.

Pflegemodell:

Unsere Pflegeleistungen orientieren sich eng an dem AEDL – Strukturmodell nach Frau Prof. Monika Krohwinkel mit den 13 Aktivitäten und existentiellen Erfahrungen des Lebens.

Das heißt u.a., dass wir die Fähigkeiten des Bewohners bei allen Verrichtungen in den Vordergrund stellen. An Problemen mit individueller Zielsetzung wird professionell gearbeitet.

Weitere Informationen zum Pflegemodell sind auf den Seiten 13 - 14 nach zu lesen.

Qualitätsmanagement:

Mit unserem Qualitätsmanagementsystem erreichen wir die Sicherung und Weiterentwicklung unserer Arbeit. Fortbildungen, Einarbeitungskonzepte, div. Checklisten, Pflegevisiten, sowie Standards nach dem aktuellen Stand der pflegerischen Kunst sind ein Teil dieses Systems.

Darüber hinaus finden Treffen zur stetigen Verbesserung unserer Dienstleistung in verschiedenen Gremien statt.

Rev.-stand: 0	Gültig ab: 01.03.2008	Erstellt durch:	Freigabe: GF
Verteiler: V 1		Geprüft durch:	Seite 9 von 19

Das Qualitätsmanagement – Handbuch der AGO HERKENRATH Betriebsgesellschaft für Sozialeinrichtungen mbH		
Geltungsbereich: QMH D.	D.III. Grundsätze gemeinsamer Arbeit Pflege- und Betreuungskonzept	

6. Aufnahme- und Ausschlusskriterien

Wir nehmen grundsätzlich Bewohner in den Pflegestufen 1 -3, sowie Menschen die in die Härtefallregelung eingruppiert wurden, auf. In Ausnahmefällen sind wir jedoch bereit, auch Bewohner ohne Pflegestufe aufzunehmen.

Bestimmte Personengruppen nehmen wir nicht in unsere Einrichtung auf, insbesondere Menschen, für die eine besondere Wohnform und Aufsichtsplattform erforderlich ist:

- Akut suizidgefährdete Menschen
- Schwer psychisch Kranke, die eine Gefahr für sich und andere darstellen
- Chorea Huntington

7. Strukturqualität

7.1. Rahmenbedingungen des Wohn- und Lebensraums

Der Ausgangspunkt für die Gestaltung des Wohn- und Lebensraumes ist die bewohnerorientierte Gesamtkonzeption. Um den Bewohnern den Übergang von ihrer vertrauten Umgebung in eine neue, stationäre Pflegeeinrichtung zu erleichtern und um schwere psychische Begleiterscheinungen von vornherein auszuschalten, orientiert sich die Gestaltung von Individual-, Gemeinschafts- und Funktionsbereichen an den Bedürfnissen der Bewohner nach Privatsphäre und angenehmer Wohnatmosphäre einerseits sowie Kommunikation und geselligem Umgang andererseits.

Die Konzeption entspricht in räumlicher und inhaltlicher Hinsicht den behördlichen Empfehlungen und berücksichtigt die aktuellen Erkenntnisse der modernen Altenhilfe. Durch die räumliche Konzeption bleiben Umzüge innerhalb der Einrichtung bei Änderung des Grades der Pflegebedürftigkeit Ausnahmen.

Jedes Pflegezimmer verfügt über einen eigenen Sanitärraum, der behindertengerecht mit Dusche, Waschbecken und WC ausgestattet ist. Alle Zimmer verfügen über Telefon-, Radio- und Fernsehanschluss und sind in ein hausinternes Notrufsystem integriert.

Der Wohn-/ Schlafräum wird im wohnlichen Design mit Pflegebett(en), Nacht- und Kleiderschrank sowie einem Tisch und Stühlen ausgestattet. Die Gestaltung der Zimmers schafft einen Wohncharakter und ermöglicht auch die Schaffung individueller, privater Wohnzonen.

Individualität, Selbstständigkeit und Selbstverantwortung des Bewohners bedeuten in der konkreten Wohn- und Lebenssituation z.B., dass eine eigene Möblierung - bis auf die pflegebedingte notwendige Fachausstattung - ermöglicht wird.

Darüber hinaus stehen auf jeder Etage Pflegebäder und Aufenthaltsräume zur Verfügung.

7.2. Organigramm

Siehe bitte Anlage 1

Rev.-stand: 0	Gültig ab: 01.03.2008	Erstellt durch:	Freigabe: GF
Verteiler: V 1		Geprüft durch:	Seite 10 von 19

Das Qualitätsmanagement – Handbuch der AGO HERKENRATH Betriebsgesellschaft für Sozialeinrichtungen mbH		
Geltungsbereich: QMH D.	D.III. Grundsätze gemeinsamer Arbeit Pflege- und Betreuungskonzept	

7.3. Personelle Ausstattung

Die personelle Besetzung des Seniorenzentrum AGO Herkenrath orientiert sich an den Rahmenbedingungen des Landes Nordrhein - Westfalen und nach der Heimpersonalverordnung, die einen Mindestanteil an Pflegefachkräften (Krankenschwestern, Krankenpfleger, Altenpfleger/Innen, Gesundheits- und Krankenpfleger (m/w)) von aktuell 50% vorschreibt. Eine Übersicht über die personelle Besetzung aller Mitarbeiter gibt der Stellenplan. Er gibt Auskunft über die Quantität, Qualifikation der Mitarbeiter und den Umfang der Beschäftigung.

7.3.1. Qualifikation der Mitarbeiter

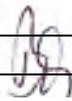
Unsere Mitarbeiter verfügen über breit gefächerte Qualifikationsgrade, wie:

- Heimleitung
- Pflegedienstleitung
- Verwaltungsmitarbeiter
- Pflegefachkräfte wie: Krankenschwestern, Krankenpfleger, Altenpfleger/Innen; Gesundheits- und Krankenpfleger und -pflegerinnen
- Hauswirtschaftsleitung und -personal
- Küchenleitung und -personal
- Techniker
- u.a. mehr

7.3.2. Mitarbeitermotivation

Nur mit qualifizierten und motivierten Mitarbeitern, die in ihre Arbeitsbereiche eingewiesen, regelmäßig in ihren Leistungen beurteilt, kontinuierlich geschult werden und denen Wertschätzung entgegengebracht wird, lässt sich die von uns angestrebte Pflege- und Betreuungsqualität erreichen.

- Durch systematisierte Einarbeitung neuer Mitarbeiter integrieren wir sie systematisch in die Arbeitsabläufe.
- Durch regelmäßige Gespräche informieren wir uns über die Motivation der Mitarbeiter und über potentielle Möglichkeiten und Probleme.
- Mit regelmäßig durchzuführenden Beurteilungen über ihr Arbeits- und Sozialverhalten sowie ihre Arbeitsergebnisse informieren wir unsere Mitarbeiter.
- Der Schwerpunkt liegt bei den Stärken der Mitarbeiter, nicht bei den Schwächen. Dafür wird auch bei den Kollegen geworben. An Schwächen wird konstruktiv gearbeitet.
- Ein freundlicher, verständnisvoller Umgang miteinander ist Voraussetzung und zieht sich durch alle Bereiche. Daran wird ständig weitergearbeitet.
- Mit Auszubildenden wird nach dem Mentorensystem gearbeitet. Auch mit ihnen finden regelmäßige Besprechungen statt. Übergeordnete Themen werden in Gruppen besprochen, über das persönliche Befinden in der Einrichtung finden Einzelgespräche mit Auszubildenden, Mentor und PDL statt. Das Haus steht im regelmäßigen Austausch mit den Schulen.
- Informationen werden in den Dienstübergaben weitergegeben.
- Konkrete Handlungsanweisungen findet jeder Mitarbeiter im Pflegehandbuch.
- Fort- und Weiterbildungen finden in der Regel für alle Mitarbeiter statt. Wir ermitteln jährlich den Schulungsbedarf, für Aus-, Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiter um sie für ihre Dienstleistungsausführung zu qualifizieren.

Rev.-stand: 0	Gültig ab: 01.03.2008	Erstellt durch: 	Freigabe: GF 
Verteiler: V 1		Geprüft durch:	Seite 11 von 19

Das Qualitätsmanagement – Handbuch der AGO HERKENRATH Betriebsgesellschaft für Sozialeinrichtungen mbH		
Geltungsbereich: QMH D.	D.III. Grundsätze gemeinsamer Arbeit Pflege- und Betreuungskonzept	

7.3.3. Besprechungen

Auf unterschiedlichen Ebenen finden regelmäßige Besprechungen statt. Die Inhalte werden protokolliert und sind von allen Mitarbeitern einsehbar. Termine für diese Besprechungen werden frühzeitig angekündigt. Es gibt eine Besprechungsmatrix und Definitionen über die Arbeitsweise und Zusammensetzungen der Qualitätsmanagement-Gruppen (siehe auch Pkt. 9.1)

- wöchentlich findet eine Besprechung auf Bereichsleiter- Ebene mit der Heimleitung statt.
- wöchentlich findet zusätzlich eine Besprechung der Leitungen des Pflegebereiches statt.
- Einmal monatlich finden Teambesprechungen in den Wohnbereichen für Mitarbeiter im Pflegedienst, Auszubildende, Praktikanten statt,
- falls Mitarbeiter ausschließlich im Nachtdienst arbeiten, wird mit diesen monatlich eine Teambesprechung durchgeführt.
- Schülerbesprechung ca. alle 3 Monate, in besonderen Situationen häufiger.

7.3.4. Ablauforganisation

Die Aufgabenbereiche gehen aus den vorhandenen Stellenbeschreibungen hervor.

7.3.5. Dienstplangestaltung

Der Dienstplan wird einmal monatlich erstellt. Der Plan ist ab Mitte des Vormonats einzusehen. Die Qualifikation der einzelnen Mitarbeiter geht aus dem Dienstplan hervor.

Die Mitarbeiter arbeiten überwiegend in Früh-, Spät- und Nachtdienst. Nach derzeitigem Stand wird vom Nacht- zum Frühdienst, sowie vom Spät- zum Nachtdienst jeweils 1/4 Stunde Übergabezeit zur Verfügung sein, vom Früh- zum Spätdienst 1/2 Stunde. Dies wird ggf. angepasst. Den Dienstplänen liegen die Urlaubspläne zugrunde. Die Dienstplanung wird durch die EDV über ein Dienstplanprogramm unterstützt.

8. Prozessqualität

8.1. Pflegesystem

Die Pflege und Betreuung in unserem Haus ist ressourcen- (fähigkeits-) und bewohnerorientiert im Rahmen des Bezugspflegesystems. Zwischen Bewohnern, deren Angehörigen, Pflegepersonen, Betreuern und Ärzten wird in einer vertrauensvollen Beziehung gearbeitet, welche die aktuelle Situation des Bewohners erfasst und in der Pflegeausübung berücksichtigt wird. Im Mittelpunkt steht immer der Bewohner mit seinen Bedürfnissen und den aktuellen Problemen.

8.2. Pflegeprozess

Der Pflegeprozess ist die systematische Darstellung der pflegerischen/betreuenden Arbeit. Er stellt einen kybernetischen Regelkreis in sechs Schritten dar, in dem folgende Begriffe in Beziehung zueinander gesetzt werden:

1. Informationssammlung (dazu gehören bspw. die Biographie und Pflegeanamnese)
2. Erkennen von Ressourcen/Fähigkeiten und Problemen
3. Festlegen von Pflege- und Betreuungszielen
4. Planung der Pflege- und Betreuungsmaßnahmen
5. Durchführung von Pflege und Betreuungsmaßnahmen
6. Beurteilung der Wirkung und ggf. Anpassung von Pflege und Betreuung

Rev.-stand: 0	Gültig ab: 01.03.2008	Erstellt durch:	Freigabe: GF
Verteiler: V 1		Geprüft durch:	Seite 12 von 19

Das Qualitätsmanagement – Handbuch der AGO HERKENRATH Betriebsgesellschaft für Sozialeinrichtungen mbH		
Geltungsbereich: QMH D.	D.III. Grundsätze gemeinsamer Arbeit Pflege- und Betreuungskonzept	

Durch die systematische Planung im Rahmen des Pflegeprozesses, wird ein ganzheitliches Arbeiten deutlich. Individuelle Gegebenheiten werden berücksichtigt, das Arbeiten am Bewohner wird nicht mehr dem Zufall überlassen. Stattdessen entwickeln wir bei dieser Vorgehensweise eine Professionalität, die unserem Bewohner Sicherheit vermittelt.

8.3. Pflegemodell

Als zentrale Aufgabe sehen wir die Aktivierung und Förderung der Selbständigkeit der Bewohner. Um dem Anspruch der Ganzheitlichkeit des Individuums nachzukommen, berücksichtigen wir die Aktivitäten und existentiellen Erfahrungen des Lebens (AEDL).

Nach Frau Prof. Monika Krohwinkel arbeitet das Pflegepersonal nach dem AEDL – Strukturmodell mit den 13 AEDL's (AEDL bedeutet: **A**ktivitäten und **e**xistentiellen **E**xperimenten **d**es **L**ebens). Dabei stehen die Ressourcen im Vordergrund, an Problemen wird zielgerichtet gearbeitet.

Mit den „13 ~AEDL's" soll folgendes ausgedrückt werden:

1. Kommunizieren

- Förderung der Beziehung und Unterstützung der Kommunikation, insbesondere bei pflegebedürftigen, psychisch Kranken und dementen Bewohnern

2. Sich Bewegen

- Förderung der allgemeinen Beweglichkeit
- Unterstützung und Hilfe beim Lagewechsel, Aufstehen, Sitzen und Gehen

3. Vitale Funktionen des Lebens aufrechterhalten

- Förderung der Atemfähigkeit, des Kreislaufs und der Wärmeregulation des Körpers

4. Sich Pflegen

- Förderung der individuellen Körperpflege, Unterstützung bei der Körperpflege

5. Essen und Trinken

- Unterstützung der individuellen Bedürfnisse und Gewohnheiten beim Essen und Trinken

6. Ausscheiden

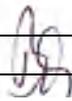
- Förderung und Erhaltung von Kontinenz
- Unterstützung und Hilfe zur Bewältigung individueller Inkontinenzprobleme

7. Sich Kleiden

- Akzeptanz individueller Bedürfnisse bezüglich Kleidung

8. Ruhen und Schlafen

- Unterstützung bei individuellen Ruhe- und Erholungsbedürfnissen
- Förderung eines physiologischen Schlaf-, Wachrhythmus
- Unterstützung in der Bewältigung von Schlafstörungen

Rev.-stand: 0	Gültig ab: 01.03.2008	Erstellt durch: 	Freigabe: GF 
Verteiler: V 1		Geprüft durch:	Seite 13 von 19

Das Qualitätsmanagement – Handbuch der AGO HERKENRATH Betriebsgesellschaft für Sozialeinrichtungen mbH		
Geltungsbereich: QMH D.	D.III. Grundsätze gemeinsamer Arbeit Pflege- und Betreuungskonzept	

9. *Sich Beschäftigen*

- Gestaltung des eigenen Wohnbereiches
- Hobbies nachgehen, Feiern, Spielmöglichkeiten usw.
- Unterstützung einer individuellen und orientierungsfördernden Tagesstruktur

10. *Sich als Mann oder Frau fühlen und verhalten*

- Akzeptanz der gelebten Sexualität
- Hilfestellung in der Bewältigung von Krisen durch Partnerverlust und Einsamkeit

11. *Für eine sichere Umgebung sorgen*

- Unterstützung in einer sicheren Lebensführung (Vertrauen, Schutz und Zuverlässigkeit)
- Schutz vor Verletzung und Einschränkung
- Beachtung von Orientierungshilfen

12. *Soziale Bereiche des Lebens sichern*

- Unterstützung bestehender Beziehungen und Verbindungen
- Förderung der Integration in ein selbstgewähltes soziales Umfeld
- Schutz vor Vereinsamung und Isolation, insbesondere bei Kommunikationseinschränkung

13. *Mit existentiellen Erfahrungen des Lebens umgehen*

- Begleitung in der Auseinandersetzung mit existentiellen Erfahrungen wie Angst, Orientierungslosigkeit, Vereinsamung, Verlust, Sterben und Tod
- Unterstützung bei existenzfördernden Erfahrungen wie Integration, Sicherheit, Hoffnung, Wohlbefinden und Lebensfreude.

8.4. **Pflegedokumentation**

Durch eine lückenlose Dokumentation wird unsere Arbeit transparent gemacht. Der Pflegeprozess ist somit nachvollziehbar, dadurch können Fehler vermieden werden. Das Pflegepersonal hat damit ein Instrument an der Hand, mit dessen Hilfe die Überlegungen, einzelnen Schritte und Ergebnisse dokumentarisch nachvollziehbar sind. Die Dokumentation wird voraussichtlich über eine EDV – Software erstellt. Jeder Mitarbeiter hat dann einen persönlichen Code, der eine Nachvollziehbarkeit des Eintragens sichert.

8.5. **Pflegestandards**

In unserem Haus wird auch mit Pflegestandards gearbeitet, die allen Mitarbeitern zugänglich und für alle Mitarbeiter verbindlich sind. Die Standards wurden und werden in Qualitätszirkeln erarbeitet, teilweise vorgegeben und kontinuierlich weiterentwickelt. Alle in der Einrichtung benutzten Standards, haben einen Quellenhinweis welche Literatur diesen Überlegungen zu Grunde lag. Die Umsetzung der Expertenstandards ist dabei selbstverständlich.

8.6. **Pflegeüberleitung**

Um bei Verlegung von Bewohnern ins Krankenhaus und auch wieder zurück einen reibungslosen Übergang zu ermöglichen, werden wichtige Informationen, wie bspw. Stammdaten, aktuell zu nehmende Medikamente, bekannte Diagnosen und Pflegeprobleme auf dem so genannten Verlegungsbogen/Überleitungsbogen erfasst.

Rev.-stand: 0	Gültig ab: 01.03.2008	Erstellt durch:	Freigabe: GF
Verteiler: V 1		Geprüft durch:	Seite 14 von 19

Das Qualitätsmanagement – Handbuch der AGO HERKENRATH Betriebsgesellschaft für Sozialeinrichtungen mbH		
Geltungsbereich: QMH D.	D.III. Grundsätze gemeinsamer Arbeit Pflege- und Betreuungskonzept	

8.7. Betreuung und kulturelle Angebote, Soziale Dienste

Durch zielgerichtete und interessante Angebote in unserer Einrichtung soll sowohl für mehr Lebensqualität als auch für den Erhalt psychischer und physischer Stabilität gesorgt werden. Unseren Bewohnern werden auch an Wochenenden Angebote zur Freizeitgestaltung gemacht. Durch die Einbeziehung der hiesigen Vereine möchten wir den Bewohnern ermöglichen, den Kontakt zu den Menschen aus der Umgebung weiter aufrechterhalten.

Diese Angebote werden in Form von:

- Musik und Singen
- (Sitz-)Tanz, Bewegung, Gymnastik
- Gesellschaftsspielen
- Gedächtnistraining
- Gesprächskreise
- Sinnesförderung, Wahrnehmungsschulung
- Einzelgesprächen
- Motorische funktionelle Behandlung
- Stadtbesuche
- Kaffeehausfahrten, diverse Veranstaltungen und vieles mehr

in unserer Einrichtung geplant und durchgeführt.

8.8. Bewirtschaftung, Hauswirtschaft, Haustechnik

Die Mitarbeiter (m/w) der Firma AGO Service GmbH sorgen für die ausgewogene, abwechslungsreiche, auch regionale Küche mit warmen und kalten Speisenangeboten.

Die Küche versorgt nach Zubereitung und Belieferung, die Bewohner in den Wohnbereichen mit den Mahlzeiten. Dies betrifft das Frühstück, Mittagessen, Nachmittagskaffee, Abendessen und die Zwischenmahlzeiten (2. Frühstück, Spätmahlzeit).

Bei schriftlichen Verordnungen der Hausärzte erhalten die Bewohner nach Bedarf Diätkost oder besondere, notwendige Ernährungsformen. Auch Wunschkost oder vegetarische Gerichte sind erhältlich.

Die Mahlzeiten werden in den Aufenthaltsräumen eingenommen. Es gelten flexible Essenszeiten, wobei i. d. R. das Frühstück zwischen 8.00 Uhr und 10.00 Uhr, ab 10.00 Uhr die Vormittagszwischenmahlzeit, das Mittagessen zwischen 12.00 Uhr und 13.00 Uhr; 15.00 Uhr das traditionelle Kaffeetrinken und das Abendessen zwischen 18.00 Uhr und 19.00 Uhr eingenommen wird. Bei Bedarf wird eine Spätmahlzeit gereicht, oder aber ein Vorfrühstück in den frühen Morgenstunden.

Die Bewohner haben morgens und abends die Auswahl zwischen mehreren unterschiedlichen Brot/Brötchensorten und verschiedenem Aufschnitt, Käse und süßen Brotaufstrichen, sowie abends einer warmen Suppe dazu. Der Nachmittagskaffee wird in Form von Kaffee/Tee und Kuchen/Gebäck angeboten.

Zum Mittagessen gibt es mindestens zwei Menüs. Auf Wunsch wird allen Bewohnern eine Spätmahlzeit (Joghurt, Brot, Suppe, etc.) angeboten. Der Bewohner erhält kostenfrei ausgewählte Getränke (Mineralwasser, Saft, Tee, Kaffee). Ein erweitertes Getränke, und

Rev.-stand: 0	Gültig ab: 01.03.2008	Erstellt durch:	Freigabe: GF
Verteiler: V 1		Geprüft durch:	Seite 15 von 19

Das Qualitätsmanagement – Handbuch der AGO HERKENRATH Betriebsgesellschaft für Sozialeinrichtungen mbH		
Geltungsbereich: QMH D.	D.III. Grundsätze gemeinsamer Arbeit Pflege- und Betreuungskonzept	

Mahlzeitenangebot wird gegen gesonderte Berechnung vorgehalten.

Auch in der Nahrungszubereitung wenden wir natürlich die aktuellen Qualitätsvorgaben an und prüfen dies auch eigenständig über Qualitätsaudits.

Darüber hinaus führen Mitarbeiter (m/w) der Hausreinigung der AGO Service GmbH die regelmäßige Reinigung der Bewohnerzimmer, der Gemeinschaftsflächen sowie der sanitären Anlagen nach einem bestehenden Plan durch. Diese Tätigkeiten sind dem hauswirtschaftlichen Bereich zugeordnet, dessen Leitung die Qualität, anhand aktueller Hygienevorschriften und entsprechenden Checklisten aus dem QMHB, prüft und falls erforderlich nachsteuert.

Die anfallende Flachwäsche wird von einer Großwäscherei abgeholt, gereinigt und wieder zurückgebracht. Auch hier achten wir darauf, dass die aktuellen Qualitätsvorgaben dort angewendet werden. Die Bewohnerwäsche wird durch Mitarbeiter (m/w) der AGO Service GmbH in Herkenrath gewaschen. Die Einrichtung bietet dazu einen Wäschezeichnungsservice an.

Reparaturarbeiten, Kontrolle der Wartungspläne etc., also Tätigkeiten im technischen Bereich werden ebenfalls von Mitarbeitern (m/w) der Haustechnik der AGO Service GmbH geleistet.

8.9 Heimverwaltung

Die Heimverwaltung setzt sich im Wesentlichen aus folgenden Aufgabenschwerpunkten zusammen:

- Rezeption
- die Leistungsabrechnung im stationären Pflegebereich anhand der Pflegesätze,
- die Führung des Schriftverkehrs mit den Kostenträgern,
- das Mahnwesen der oben aufgeführten Leistungserfassung,
- der Barbetragverwaltung,
- der Vertragsverwaltung.

Informationen und Beratungen in diesem Bereich werden im Seniorenzentrum zu veröffentlichen, festen Zeiten, aber auch nach vorheriger Terminabsprache, angeboten.

8.10. Medizinische Behandlung

Selbstverständlich haben unsere Bewohner freie Arztwahl. Wenn der jahrelang bekannte Hausarzt die Betreuung weiter übernimmt, ist das zu natürlich zu begrüßen.

Nach Anweisung des Arztes wird die Behandlungspflege gemäß dem Landesrahmenvertrag vom Pflegefachpersonal durchgeführt.

Rev.-stand: 0	Gültig ab: 01.03.2008	Erstellt durch:	Freigabe: GF
Verteiler: V 1		Geprüft durch:	Seite 16 von 19

Das Qualitätsmanagement – Handbuch der AGO HERKENRATH Betriebsgesellschaft für Sozialeinrichtungen mbH		
Geltungsbereich: QMH D.	D.III. Grundsätze gemeinsamer Arbeit Pflege- und Betreuungskonzept	

8.11. Sterbebegleitung

Jeder Bewohner hat das Recht auf eine intensive, individuelle Sterbebegleitung. In Zusammenarbeit mit einer Hospizbewegung aus der Umgebung und den Angehörigen wollen wir erreichen, dass sterbende Bewohner so betreut werden, dass sie eine Begleitperson an ihrer Seite haben. Die Sterbebegleitung wird, wenn es absehbar ist, frühzeitig einsetzen, so dass der Bewohner die Möglichkeit hat, unerledigte Dinge zu bearbeiten. Es soll möglich sein, aktiv den persönlichen Sterbeprozess mitzugestalten.

Die Mitarbeiter werden in intensiven Gesprächen in diesem Bereich geschult. Auszubildende werden sensibel auf die Begleitung Sterbender vorbereitet und an diese Aufgabe herangeführt. Gern werden auf Wunsch auch befreundete Mitbewohner einbezogen.

Im Falle des Versterbens haben Angehörige, Pflegemitarbeiter und Mitbewohner die Möglichkeit in einem würdevollen Rahmen Abschied vom Verstorbenen zu nehmen.

8.12. Betreuung nicht nur dementer Bewohner

Im höheren Lebensalter nehmen psychische Einschränkungen und Erkrankungen insbesondere ab dem 75. Lebensjahr exponentiell zu. Hinsichtlich der Häufigkeit überwiegen Störungen mit Verlust der geistigen Fähigkeit. Außerdem treten Verwirrtheits- und Versagenszustände, Persönlichkeitsveränderungen bis hin zum Persönlichkeitsverlust und Abhängigkeitserscheinungen auf. Diese psychischen Beschwerden bestehen fast immer neben den körperlichen Leiden oder haben ihre Ursache darin. Aber auch die von dieser Krankheit nicht betroffenen Menschen büßen sehr oft Beweglichkeit in der Denkleistung und in der Bewegung ein.

In der Pflege und Betreuung dieser Menschen wird, je nach Notwendigkeit und Akzeptanz der Bewohner, eine validierende Betreuung durchgeführt. Die geleistete Betreuung erhält die Identität, die Beständigkeit, die Selbstbestimmung und die Kompetenz der Bewohner. Dabei hilft ein Angebot an Orientierungshilfen, wie z. B.:

- Tagesstrukturierende Maßnahmen
- Großformatige Kalender, Spiegel u. a.
- Einen strukturierten Tagesablauf gestalten, der jedoch auch entsprechende Freiräume belässt
- Gruppenbezogene Tagesabläufe gestalten, z. B. Vorlesen der Tageszeitung, Gruppengymnastik, etc.
- Die kontinuierliche Betreuung durch Bezugspersonen
- Den Erhalt sozialer Kontakte fördern und einleiten.

Zur Kompetenzförderung werden

- die Bewohner angeregt, Bewegung, Wahrnehmung, Orientierung, Gedächtnis und sozial Fähigkeiten zu trainieren
- die Bewohner ermutigt, sich selbst zu helfen, um allein etwas tun zu können
- die Bewohner mit ihren Sorgen, Nöten und Bedürfnissen ernst genommen
- die Bewohner offen und klar angesprochen, wobei ihre Äußerungen angenommen und aufgenommen werden

Die Aktivitäten beruhen auf dem Wissen um die Belastungs- und Kompetenzgrenzen der Bewohner, damit Überforderungssituationen, die zu Dekompensationen führen können, vermieden werden.

Rev.-stand: 0	Gültig ab: 01.03.2008	Erstellt durch:	Freigabe: GF
Verteiler: V 1		Geprüft durch:	Seite 17 von 19

Das Qualitätsmanagement – Handbuch der AGO HERKENRATH Betriebsgesellschaft für Sozialeinrichtungen mbH		
Geltungsbereich: QMH D.	D.III. Grundsätze gemeinsamer Arbeit Pflege- und Betreuungskonzept	

8.13. Pflegevisiten

Bei der Pflegevisite entsteht ein umfassendes Bild vom Bewohner, seinem Pflegezustand sowie dem aktuellen Pflegebedarf. Auch werden aktuelle Wünsche und Zufriedenheit erfragt und ggf. angepasst.

Zu den Pflegevisiten laden wir die Angehörigen und Betreuer ein. So wollen wir eine möglichst hohe Qualität für den Bewohner erreichen und die Gedanken und fachlichen Hintergründe unserer Vorgehensweise transparent machen. Durch die Überprüfung der Zielvereinbarung aus den Pflegevisiten und der Auswertung (Evaluation) in der Pflegeplanung kann regelmäßig geprüft werden, ob die geplanten Ziele für den Bewohner erreicht wurden und ob die Pflegemaßnahmen (als Schritte des Pflegeprozesses) erfolgreich sind bzw. angepasst werden müssen. Es liegen verschiedene Checklisten aus dem Qualitätsmanagementhandbuch für eine Pflegevisite vor.

9. Ergebnisqualität

Bei den regelmäßig stattfindenden Mitarbeiterbesprechungen, Dienstübergaben, Fallbesprechungen sowie Gesprächen mit behandelnden Ärzten, ist die Bewohnerdokumentation eine wichtige Grundlage. Diese Unterlagen dienen auch zum Nachweis und zur Kontrolle der erbrachten pflegerischen Leistungen. Daraus folgt, dass eine Übereinstimmung mit dem aktuellen Allgemein- und Pflegezustand des zu betreuenden älteren Menschen und der Dokumentation selbstverständlich ist.

9.1. Qualitätssicherung

Die Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität wird durch einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) begleitet. Der KVP beinhaltet z. B. die Einrichtung von Angehörigenabenden, Kooperationen mit weiteren Leistungsanbietern wie Ärzten, Physiotherapeuten, ambulanten Diensten und den Ausbildungsstätten der Kranken- und Altenpflege sowie die regelmäßige Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiter. Als ein Kontrollinstrument ist hierbei eine regelmäßige Befragung der Bewohner bzw. der Angehörigen zu sehen, darüber hinaus Pflegevisiten und ein sich regelmäßig treffender Heimbeirat. Weitere Instrumente sind interne Qualitätszirkel, in denen der Qualitätsbeauftragte, Mitarbeiter der Wohnbereiche, sowie das Leitungsteam an der kontinuierlichen Verbesserung der Pflegequalität bzw. des Dienstleistungsangebotes arbeiten. Diese Qualitätszirkel sind Steuerungsgruppe, Managementzirkel, Fachzirkel und ggf. Projektgruppen. Die Arbeitsregeln sind im QMHB unter Kapitel C, Punkt C.1.3 *Unsere QM – Gremien*, hinterlegt.

I.d.R. monatliche Veröffentlichungen der Abteilung „Qualitätsmanagement“ der AGO Unternehmensgruppe, geben aktuelle Hinweise zum Thema Qualitätsmanagement und Pflegemanagement. Regelmäßige Auditierungen (mind. 2 x jährlich) als internes und externes Qualitätssicherungsinstrument werden durchgeführt. Die jeweils aktuellen Checklisten sind im Kapitel C des Qualitätsmanagementhandbuchs (QMHB) hinterlegt.

Ein aktives Beschwerdemanagement wird gelebt. Über das Prozessprofil, eine Prozessschritttabelle, Beschwerdeerfassungsfomulare und die Formatvorlagen (Schreiben an Beschwerdeführer) ist der Weg eindeutig erkennbar. Diese Unterlagen sind ebenfalls im Kapitel C des QMHB hinterlegt.

Im Rahmen unserer Mitgliedschaft beim bpa erhalten wir regelmäßig Veröffentlichungen über NEUES und AKTUELLES zu unserem Dienstleistungsangebot und setzen notwendige Dinge zeitnah um.

Rev.-stand: 0	Gültig ab: 01.03.2008	Erstellt durch:	Freigabe: GF
Verteiler: V 1		Geprüft durch:	Seite 18 von 19

Das Qualitätsmanagement – Handbuch der AGO HERKENRATH Betriebsgesellschaft für Sozialeinrichtungen mbH		
Geltungsbereich: QMH D.	D.III. Grundsätze gemeinsamer Arbeit Pflege- und Betreuungskonzept	

9.2. Öffentlichkeitsarbeit

Öffentlichkeitsarbeit findet überall dort statt wo Menschen in unser Haus kommen oder sich in unserer Umgebung bewegen. Auch im umgekehrten Sinne, wenn wir in Kontakt mit Menschen treten, wie bspw. Betreuern, Angehörigen, öffentlichen Personen, Behörden, Sozialarbeitern der Krankenhäuser u.v.a.m., findet Öffentlichkeitsarbeit statt.

Um den weit verbreiteten negativen Altersheimstereotyp abzubauen, bemühen wir uns darum, unsere Arbeit allen Kontaktgruppen gegenüber transparent zu machen und gemeinsam etwas für die Bewohner zu erreichen bzw. tun. Vor allen Dingen ist es uns wichtig, wie schon in Pkt. 8.7 erwähnt, dass die Bewohner zu den Menschen von Herkenrath und Umgebung die Nähe aufrechterhalten können. Deshalb ist uns der Kontakt u.a. zu Brauchtumsvereinen und zu Schulen ein wichtiges Anliegen. Es ist uns bekannt, dass es viele Menschen gibt, die sich engagiert für die Senioren zeigen und dies auch gerne umsetzen wollen. Sei es im Rahmen von ehrenamtlichen Tätigkeiten, Ausstellungen oder anderen Aktivitäten sind wir für vieles offen und fördern ein Miteinander.

Eine enge Zusammenarbeit wünschen wir uns natürlich mit der Ärzteschaft vor Ort und Umgebung. Wir wollen ebenso, dass die sich uns anvertrauten älteren Menschen eine gute medizinische Versorgung erhalten und dass im so genannten „therapeutischem Team“ eine bestmögliche Betreuung/Behandlung stattfinden kann.

Unsere Öffentlichkeitsarbeit bezieht sich auch auf Aus- und Fortbildungsmaßnahmen. So öffnen wir unser Haus gerne für Veranstaltungen zu den unterschiedlichsten Themenbereichen mit unterschiedlichen Dozenten. Praktikanten, die sich in unserer Einrichtung ein Bild über die Arbeit mit Senioren machen wollen kommen, sind auch herzlich willkommen.

50996 Köln, den 05.03.2008

gez.
ppa. Stefan H. Baier
Leitung Pflege- und Qualitätsmanagement der
AGO Unternehmensgruppe

Rev.-stand: 0	Gültig ab: 01.03.2008	Erstellt durch:	Freigabe: GF
Verteiler: V 1		Geprüft durch:	Seite 19 von 19