

# Haus- und Pflegekonzeption

## **Altenheim Viktoria**

An den Dreißigruten 8 + 9  
64572 Büttelborn/Klein-Gerau

**Trägersgesellschaft: Altenheim Viktoria GmbH**

**An den Dreißigruten 8+9**

**64572**

**Büttelborn/Klein-Gerau**

# Einrichtungskonzeption „Altenheim Viktoria“

## Inhaltsverzeichnis

### Einführung

- 1. Die Altenheim Viktoria GmbH als Trägergesellschaft**
  - 1.1. Aufgabenstellung
  - 1.2. Zielvorstellungen
- 2. Das Altenheim Viktoria**
  - 2.1. Infrastruktur und Einbindung in das lokale Umfeld
  - 2.2. Die baulich-räumliche Situation
    - 2.2.1. Die Bewohnerzimmer
    - 2.2.2. Funktionsräume
    - 2.2.3. Rufanlage
  - 2.3. Die Bewohnersituation
    - 2.3.1. Die Bewohnerstruktur
    - 2.3.2. Der Heimbeirat
    - 2.3.3. Der Tagesablauf
- 3. Pflegekonzeptionelle Grundlagen**
  - 3.1 Das Pflegeleitbild
  - 3.2 Unser Pflegemodell - Die fördernde Prozesspflege nach Monika Krohwinkel
- 4. Der Pflegeablauf**
  - 4.1 Zimmer- und Bereichspflege
  - 4.2 Der Pflegeprozess
  - 4.3 Die Pflegedokumentation
  - 4.4 Pflegestandards
  - 4.5 Die Behandlungspflege
  - 4.6 Die Pflegevisite
  - 4.7 Die Kommunikation im Pflegebereich
- 5. Der Betreuungsdienst**
  - 5.1 Soziale und therapeutische Angebote
  - 5.2 Angehörigenarbeit
- 6. Die Mitarbeiter im Pflegedienst**
  - 6.1 Organigramm
  - 6.2 Die Pflegedienstleitung
  - 6.3 Die Pflegemitarbeiter
  - 6.4 Dienstplangestaltung
  - 6.5 Fort- und Weiterbildung
- 7. Schnittstellen zu anderen Fachbereichen**
  - 7.1 Die Hauswirtschaft
    - 7.1.1 Speiserversorgung
    - 7.1.2 Gebäudereinigung
    - 7.1.3 Wäscherei
  - 7.2 Heimverwaltung
  - 7.3 Haustechnik
- 8 Qualitätsmanagement**
- 9. Schlussfolgerungen und Empfehlungen für die Praxis**

# Einrichtungskonzeption „Altenheim Viktoria“

## **Einführung**

Die Einrichtungskonzeption des Altenheim Viktoria setzt sich aus der Haus- und Pflegekonzeption zusammen.

Die Hauskonzeption beschreibt die Einrichtung in ihrer baulichen Struktur, ihre materielle Ausstattung, die Einbindung des Hauses in das lokale Umfeld sowie das Bewohnerklientel, dessen Versorgung sich das Haus als Aufgabe gestellt hat. Weiterhin werden die Personalstruktur und –qualifikation sowie die Schnittstellen zu anderen Arbeitsbereichen der Einrichtung dargestellt.

Die Pflegekonzeption umfasst die schriftliche Darstellung handlungsleitender Grundsätze in der Pflege und Betreuung alter Menschen sowie die Beschreibung des Pflegeablaufs und der Pflegeorganisation. Des Weiteren finden sich hier Aussagen zu den eng mit der Pflege verknüpften sozialen und therapeutischen Angeboten des Hauses.

Grundlage des Pflegekonzeptes ist das wissenschaftlich anerkannte Modell der fördernden Prozesspflege nach Monika Krohwinkel, das den alten Menschen mit seinen biografischen Erfahrungen in den Mittelpunkt des pflegerischen Handelns stellt.

Die Grundsätze sowie die Qualitätsziele für das Altenheim Viktoria sind aus dem Leitbild der „Altenheim Viktoria GmbH“ abgeleitet. Ziel und Denken der in der Einrichtung tätigen Menschen ist, eine fachlich fundierte, dem pflege- und hilfebedürftigen Bewohner respekt- und würdevolle Dienstleistung in einem ökonomischen Umfeld anzubieten, das die Existenz der Einrichtung und der Mitarbeiter auf Dauer sichert.

Am Schluss der Konzeption werden die Maßnahmen zur Qualitätssicherung im Pflege- und Betreuungsbereich beschrieben.

Mit der Einrichtungskonzeption stellt das Altenheim Viktoria die praktische Umsetzung ihrer individuellen Schwerpunkte den Mitarbeitern, den Bewohnern und

# Einrichtungskonzeption „Altenheim Viktoria“

deren Angehörigen und Betreuern als auch externen Aufsichts- und Prüfungsgremien vor. Die Konzeption legt damit auch fest, wie die gesetzlich geforderten Qualitätsansprüche erfüllt und umgesetzt werden.

# Einrichtungskonzeption „Altenheim Viktoria“

## 1. Die Altenheim Viktoria GmbH als Trägergesellschaft

Die Altenheim Viktoria GmbH als private Trägergesellschaft betreibt seit 1992 das „Altenheim Viktoria“ mit 72 Heimbewohnern im Büttelborner Ortsteil Klein-Gerau. Eine seit 1999 bestehende enge Kooperation mit der Gemeinde Büttelborn und deren gemeindeeigenen, öffentlich-rechtlichen Stiftung „Zentrum für Gemeinschaftshilfe“ führte zu einem Gemeinschaftsprojekt in der Form eines Ausbaus eines in direkter Nachbarschaft befindlichen Mehrfamilienhauses sowie dem Anbau von großzügigeren Funktionsräumen. So entstanden weitere 12 Pflege- und Heimplätze, ein zweiter Speisesaal, ein Multifunktionsraum sowie Personalaufenthalts- und Umkleideräume.

Im September 2007 kam es zu einer Ausweitung der privat-öffentlichen Partnerschaft, indem die Stiftung der Gemeinde Büttelborn das bereits seit 1991 bestehende, privat geführte „Seniorenheim Haus Margarethe“ im Ortsteil Worfelden käuflich erwarb und an die Altenheim Viktoria GmbH als zukünftigen Betreiber verpachtete. Im Zuge dieser Neuorientierung und aus Gründen der Rechtssicherheit kam es dann zu einer Umbenennung des „Seniorenheim Haus Margarethe“ in „Seniorenheim Worfelden“, nicht zuletzt auch, um die Verbindung der sozialen Einrichtung mit der Gemeinde und dem Ortsteil Worfelden zu betonen.

### 1.1 Aufgabenstellung

Sowohl das Altenheim Viktoria in Klein-Gerau als auch das Seniorenheim Worfelden dienen den Bewohnern als stationäre Wohnform, da sie aufgrund ihrer Erkrankung und /oder Behinderung der Hilfe in einem Heim bedürfen, nicht selbständig wohnen und in der Herkunftsfamilie nicht ausreichend versorgt werden können. Für vorübergehende gesundheitliche Einschränkungen, die den Aufenthalt in einem Heim auf absehbare Zeit erforderlich machen, bieten beide Häuser die Möglichkeit der Kurzzeit- bzw. Verhinderungspflege für max. 60 Tage im Jahr an. Das Leistungsspektrum des Hauses Viktoria als auch das des Seniorenheim Worfelden wird sich auch in Zukunft weiterhin auf die Kernbereiche vollstationäre

# Einrichtungskonzeption „Altenheim Viktoria“

Pflege aller Pflegestufen mit besonderer Ausrichtung auf die Betreuung dementiell erkrankter Menschen als auch auf die Kurzzeitpflege als Regelleistung konzentrieren.

Im Seniorenheim Worfelden ist zudem im Zuge eines Aus- und Umbaus die Einrichtung einer Tages- und Notfallpflege geplant, um Angehörigen bzw. Betreuern die Möglichkeit einer Tagesbetreuung in Verbindung mit einer raschen und kurzfristigen Aufnahme pflegebedürftiger Menschen anbieten zu können.

Zudem stehen im Altenheim Viktoria 10 Heimplätze zur Verfügung für die Aufnahme von Menschen mit geistigen, körperlichen oder gesundheitlichen Beeinträchtigungen mit besonderem Betreuungs- und Hilfebedarf, die jedoch noch keiner Pflegestufe (sog. Stufe 0) zugeordnet werden können.

Diese Zielgruppe definiert sich aus alt gewordenen Menschen mit geistig-seelischen Defiziten über 60 Jahren, denen durch tagesstrukturierende Maßnahmen ein alltagsähnlicher Ablauf ermöglicht werden soll. Die Versorgung dieser Personengruppe findet in einem dem Pflegeheim gegenüberliegenden Einfamilienhaus statt, in dem die Bewohner weitgehend selbständig leben können, jedoch jederzeit Hilfe aus dem benachbarten Pflegeheim in Anspruch nehmen können.

## **1.2 Zielvorstellungen**

Die Qualitätsorientierung gehört zum grundlegenden Selbstverständnis des Unternehmens. Die Geschäftsführung der Altenheim Viktoria GmbH hat sich mit dem Unternehmensleitbild und den daraus abgeleiteten Qualitätszielen zu einem aktiven Qualitätsmanagement verpflichtet. Dafür werden die erforderlichen personellen und materiellen Ressourcen zur Verfügung gestellt.

Die Qualitätsziele stellen das Maß für die Qualitätsarbeit des Unternehmens dar und bilden gleichzeitig die Richtschnur für das Managementsystem. Weiterhin dienen sie der externen Darstellung der hauseigenen Qualitätsarbeit

# Einrichtungskonzeption „Altenheim Viktoria“

Unter Qualität verstehen wir den Erfüllungsgrad, in dem die angebotenen Dienstleistungen den Bedürfnissen und Anforderungen unserer Bewohner, die wir in diesem Kontext als Kunden begreifen, entsprechen. Sie entsteht im Rahmen der Dienstleistungsprozesse meist im direkten Umgang des Mitarbeiters mit dem Kunden. So findet die Umsetzung der Qualitätsziele im Altenheim Viktoria und Seniorenheim Worfelden hauptsächlich durch die Mitarbeiter statt, die durch entsprechende Schulungs- und Fortbildungsmaßnahmen begleitet werden.

Das Unternehmensleitbild der Altenheim Viktoria GmbH ist Ausgangspunkt der folgenden aufgeführten Qualitätsziele:

- Ziel des Denkens und Handelns ist der Anspruch auf eine individuelle, bewohnerorientierte humane Dienstleistung im Kontext angemessener ökonomischer Rahmenbedingungen.
- Der Bewohner als Kunde mit seinen Wünschen und Anforderungen bestimmt die Orientierung und Ausführung der Dienstleistung, wobei Respekt und Würde des Kunden jederzeit gewahrt bleiben.
- Den Bewohnern wird ein angenehmes Wohnen auf Lebenszeit ermöglicht. Ihre Zufriedenheit ist unser Ziel und unser höchster Anspruch.
- Im Rahmen des personalverantwortlichen Handelns werden die Mitarbeiter durch gezielte Einarbeitung, Schulungen und Weiterbildungen gefördert. Jeder Mitarbeiter hat die Möglichkeit, sich im Rahmen seiner Motivation und Qualifikation innerhalb des Unternehmens weiterzuentwickeln.
- Zu allen internen und externen Interessenpartnern sowie zur Öffentlichkeit pflegen wir eine vertrauensvolle Beziehung, die durch ein verantwortungsbewusstes Handeln und eine glaubwürdige Informationspolitik gekennzeichnet ist.

# Einrichtungskonzeption „Altenheim Viktoria“

## **2. Das Altenheim Viktoria**

### **2.1 Infrastruktur und Einbindung in das lokale Umfeld**

Das Altenheim Viktoria liegt verkehrsgünstig im Ortsteil Klein-Gerau der Gemeinde Büttelborn im Kreis Groß-Gerau. Sowohl mit dem Auto als auch mit öffentlichen Verkehrsmitteln ist das Haus gut zu erreichen. Zur Bushaltestelle sind es nur ca. 2 Gehminuten. Die Kreisstadt Groß-Gerau ist ca. 3 km, Darmstadt nur ca. 14 km entfernt. Ein Lebensmittel-Supermarkt mit allen Gütern des täglichen Bedarfs befindet sich in einer Entfernung von ca. 1 Km.

Die Einrichtung befindet sich in einem reinen Wohngebiet. Mit seinem schönen eingewachsenen Garten mit ebenen, behindertengerechten Wegen, teils überdachten Sitzgruppen bietet das Haus speziell im Sommer einen angenehmen Aufenthalt im Freien.

### **2.2 Die baulich-räumliche Situation**

#### **2.2.1 Die Bewohnerzimmer**

Das Altenheim Viktoria verfügt über 61 Pflegeplätze, davon 24 Einzelzimmer, 11 Doppel- und 5 Dreibettzimmer. Ein eingestreuter Kurzzeitpflegeplatz ist integriert. Desweiteren gibt es 10 Heimplätze für Bewohner mit eingeschränkter Selbständigkeit, die noch keiner Pflegestufe zugeordnet ist. Die Pflege- und Heimplätze verteilen sich wie folgt auf die einzelnen Etagen und Gebäude:

Dachgeschoss Haupthaus: 8 Einzelzimmer (davon 3 Heimplätze), 4 Doppelzimmer  
Obergeschoss Haupthaus: 11 Einzelzimmer, 3 Doppelzimmer und 2  
Dreibettzimmer

Erdgeschoss Haupthaus: 4 Einzelzimmer, 3 Doppelzimmer und 2 Dreibettzimmer

Untergeschoss Haupthaus: 4 Einzelzimmer, 1 Doppelzimmer und 1 Dreibettzimmer

Wohngruppe kleine Haus: 7 Heimplätze



# Einrichtungskonzeption „Altenheim Viktoria“

Die Einzelzimmer im Haupthaus haben eine Größe zwischen 13 qm und 16 qm, die Doppelzimmer zwischen 18 qm und 24 qm und die Dreibettzimmer zwischen 29 qm und 35 qm. Sie entsprechen den heimbaulichen Vorschriften.

Die Zimmer sind eingerichtet mit einem bis drei elektrisch bedienbaren Pflegebetten incl. Aufrichter (bei Bedarf). An jedem Bett befinden sich eine Bettleuchte und ein Nachtschrank. Zur weiteren Grundausstattung gehören ein Tisch mit bequemen Armlehnstühlen und ein Kleiderschrank. Aufgrund der Größe der Zimmer ist es möglich und auch wünschenswert, eigene Möbel, Bilder und Einrichtungsgegenstände mitzubringen.

Jedes Zimmer ist mit einem Telefon- und TV-Anschluss ausgestattet.

Alle Bewohnerzimmer als auch die Toiletten und Bäder sind an ein Notrufsystem angeschlossen.

## **2.2.2 Funktionsräume**

Je ein Dienstzimmer für die Mitarbeiter des Pflegedienstes befindet sich im Untergeschoß und Erdgeschoss des Haupthauses. Im Unter- und Obergeschoß ist weiterhin je ein behindertengerechtes Pflegebad mit Hubbadewanne und einer bodengleichen Dusche untergebracht, die den pflegebedürftigen Menschen angenehme Möglichkeiten zur Körperpflege bieten.

Weiterhin befinden sich im Untergeschoß der Personalaufenthaltsraum und die Personalumkleideräume, die Küche mit den dazugehörigen Lager- und Kühlräumen sowie die hauseigene Wäscherei, von der aus auch die Verteilung der fertig behandelten Wäsche erfolgt.

Die Mahlzeiten für die Bewohner werden im großen Speisesaal des Haupthauses eingenommen. Dieser ist mit bequemem und funktionsgemäßem Mobiliar sowie einer Sitzgruppe mit Polstermöbeln ausgestattet und dient den Bewohnern als auch den Angehörigen und Besuchern zudem als Begegnungs- und Aufenthaltsort. Der Speisesaal mit direktem Zugang zum Gartenbereich bietet durch seine großen

# Einrichtungskonzeption „Altenheim Viktoria“

Fensterglasflächen einen guten Blick nach draußen in den Garten oder auf die vor dem Haupthaus liegende ruhige Anwohnerstraße.

Über drei helle Treppenhäuser oder zwei Fahrstühle erreicht man die einzelnen Geschosse.

Direkt unterhalb des Speisesaals im Untergeschoss befindet sich der Multifunktionsraum, in dem der Sozialdienst des Hauses verschiedene beschäftigungstherapeutische Aktivitäten für die Bewohner anbietet.

Im Erdgeschoß des Haupthauses befindet sich außerdem ein weiterer Multifunktionsraum, den wir als das „Wohnzimmer für dementiell Erkrankte Bewohner“ bezeichnen. Hier werden Bewohner dem Segregationsprinzip entsprechend betreut, die unter einer mittelschweren bis schweren Demenz leiden. Der Raum bietet ca. 18 Bewohnern ausreichend Platz und ist, einem Wohnzimmer ähnlich, mit Sesseln und Sofas, aber auch mit Esstischen und Stühlen sowie einer Küchenzeile ausgestattet. Hier werden sowohl die Tagesmahlzeiten eingenommen als auch verschiedene bewohnerspezifische Aktivitäten angeboten. Ein bis zwei Betreuungspersonen sind von Beginn des Frühstücks über die Mittagszeit bis hin zum Abendessen präsent.

Eine Konzeption für die spezifische Betreuung von an Demenz erkrankten Bewohnern liegt vor.

Das dem Haupthaus gegenüberliegende Einfamilienhaus, auch kleines Haus genannt, bietet 7 Bewohnern, von denen jeder über ein Einzelzimmer verfügen kann, die Möglichkeit, sich so weit wie noch möglich selbst zu versorgen. Den Bewohnern stehen 3 Bäder mit Toilette und Dusche sowie ein Wohnzimmer mit Küchenzeile zur gemeinschaftlichen Nutzung zur Verfügung. Das geräumige und gemütliche Wohnzimmer wird auch häufig für besondere Aktivitäten wie Bingo- oder Rouletteabende oder für maltherapeutische Angebote in Verbindung mit Bewohnern des Haupthauses genutzt.

Alle Einzelzimmer des kleinen Hauses sind mit einem mobilen Notruf mit Verbindung zum Haupthaus ausgestattet, so dass jederzeit Hilfe aus dem benachbarten Haupthaus in Anspruch genommen werden kann.

# Einrichtungskonzeption „Altenheim Viktoria“

Die Heimverwaltung befindet sich in einem direkt dem Haupthaus gegenüberliegenden, neben dem kleinen Haus gelegenen Mehrfamilienhaus im angemieteten Dachgeschoß.

## **2.2.3 Die Rufanlage**

Das Haus verfügt über eine zentrale Rufanlage. Dadurch hat jeder Bewohner per Knopfdruck die Möglichkeit, sowohl vom Bett aus als auch aus der Nasszelle heraus den Bewohnerruf auszulösen. Außerhalb der Bewohnerzimmer wird der Bewohnerruf sowohl durch ein optisches als auch akustisches Signal über Rufempfänger angezeigt.

## **2.3 Die Bewohnersituation**

### **2.3.1 Die Bewohnerstruktur**

Im Altenheim Viktoria leben pflegebedürftige Bewohner unabhängig von der Konfession oder dem sozialen Status. Der größte Teil der Bewohner ist nach SGB XI in die Pflegestufen 1-3 eingestuft. Langfristig wird eine vom Alter her breit gefächerte Bewohnerstruktur angestrebt, d. h. dass auch gerne Bewohner ab 65 Jahren, die noch keiner Pflegestufe zugeordnet sind, aufgenommen werden. In Ausnahmefällen und mit Genehmigung der Heimaufsicht ist eine Aufnahme von Bewohnern auch unter 65 Jahren möglich, wobei hier sowohl der körperlich-geistige Gesundheitszustand und das vergangene Lebensumfeld als auch die Möglichkeiten einer angemessenen Versorgung des potentiellen Bewohners für eine Aufnahme entscheidend sind.

# Einrichtungskonzeption „Altenheim Viktoria“

## 2.3.2 Der Heimbeirat

Durch den Heimbeirat wirken die Bewohner in den Angelegenheiten des Heimbetriebs wie Unterkunft, Betreuung, Aufenthaltsbedingungen, Verpflegung und Freizeitgestaltung mit. Bei beabsichtigten Entgelterhöhungen wird der Heimbeirat mit der Möglichkeit zur Abgabe einer Stellungnahme angehört. Stellungnahmen werden an die zuständigen Behörden zur Kenntnisnahme weitergeleitet.

Der Heimbeirat wird lt. Heimmitwirkungsverordnung für zwei Jahre von den Bewohnern des Hauses gewählt. In den Heimbeirat können auch externe, den Bewohnern vertraute Personen gewählt werden. Der Betreuungsdienst unterstützt die Arbeit des Heimbeirates und steht für die Erledigung schriftlicher Arbeiten, wie z. B. die Protokollierung der regelmäßigen Sitzungen oder die Vorbereitung von Versammlungen zur Verfügung.

## 2.3.3 Der Tagesablauf

Um den Tagesablauf der Bewohner nicht unnötig zu reglementieren, sind die Mahlzeiten nur als Zeitkorridor zu verstehen. Diese Zeitkorridore gewährleisten unseren Bewohnern ein hohes Maß an Flexibilität und Selbstbestimmtheit, was z. B. das Ausschlafen oder den Mittagsschlaf angeht.

Zu den folgenden Zeiten können die Bewohner Ihre Mahl- und Zwischenmahlzeiten zu sich nehmen:

Frühstück:	ab 7:30 bis 10:00 Uhr
Zwischenmahlzeit:	zwischen 10:00 und 11:30 Uhr
Mittagessen:	ab 12:00 bis 14:00 Uhr
Nachmittagskaffe:	ab 14:30 bis 16:30 Uhr
Abendbrot:	ab 18:00 bis 20:00 Uhr
Spätmahlzeit:	ab 20:00 Uhr

# Einrichtungskonzeption „Altenheim Viktoria“

Die Gruppenangebote im Bereich der sozialen Betreuung werden den Bewohnern durch Aushang als auch durch persönliche Ansprache bekannt gemacht.

Grundsätzlich gilt, dass sich die Organisation des Tagesablaufs an den Wünschen und den Erfordernissen des jeweiligen Bewohners orientiert.

## **3. Pflegekonzeptionelle Grundlagen**

### **3.1 Das Pflegeleitbild**

Die Pflege leistet einen wichtigen Beitrag in der Betreuung der Menschen, die sich aus gesundheitlichen Gründen in unser Pflegeheim begeben müssen. Bei der Pflege als personennahe Dienstleistung steht der zwischenmenschliche Prozess im Vordergrund, sind ethische Normen, Werte und Zielsetzungen unverzichtbar. Das Leitbild gibt den Pflegenden einen verbindlichen Rahmen vor, der helfen soll, sich zu orientieren und bewusster mit der Aufgabe der Pflege zu identifizieren. Es ersetzt nicht die eigene fachliche und persönliche Entscheidung im praktischen Berufsalltag, bietet jedoch begleitende Hilfestellung an. Das Denken und Handeln orientiert sich an jedem einzelnen Bewohner als Gast des Hauses mit seinen Wünschen und Erwartungen. Sein Wohlbefinden ist die Messlatte für erfolgreiche Arbeit.

Wir verstehen den Menschen als Einheit von Geist, Seele und Körper. Wir achten die Menschenwürde, unabhängig von Alter, Geschlecht, Religion, Nationalität und sozialem Status. Wir begegnen dem Menschen mit Respekt und Achtung.

Im Rahmen eines ganzheitlichen Pflegeprozesses berücksichtigen wir die einzigartige Lebensgeschichte und Entwicklung eines jeden Menschen, seine Begabungen, Fähigkeiten, Fertigkeiten und Behinderungen.

Aufgabe der Pflege ist es, den Bewohner zu unterstützen, seine Gesundheit und Selbständigkeit zu erhalten oder wiederzuerlangen und ihn bei Krankheit oder Behinderung zu beraten und zu begleiten. Er wird über pflegerische, diagnostische

# Einrichtungskonzeption „Altenheim Viktoria“

und therapeutische Anwendungen und Eingriffe ausreichend und verständlich informiert und hat das Recht, eigenverantwortliche Entscheidungen zu treffen. In die umfassende Pflege und Betreuung beziehen wir die Angehörigen und das soziale Umfeld des Bewohners mit ein. Somit ist professionelle Pflege ein Prozess der Interaktion zwischen Pflegenden, Patienten und Angehörigen, bei dem alle Betroffenen gemeinsam die Bedürfnisse beurteilen, Ziele setzen, Maßnahmen planen und nach erfolgter Umsetzung die Ergebnisse bewerten.

Transparenz und Verständlichkeit des Pflegeprozesses bedingen den Erfolg pflegerischen Handelns und bilden die Grundlage zur Reflektion und für notwendige Veränderungen.

Im Umgang mit Sterbenden berücksichtigen wir die lebensgeprägte Auffassung über Glaube und Religion und achten besonders darauf, die Würde des Menschen zu wahren.

Eine hohe Qualität in den Arbeitsprozessen streben wir durch Förderung und Erhaltung des Qualitätsbewusstseins eines jeden Mitarbeiters an. Fort- und Weiterbildungen sind notwendig, um Einblicke in die neuesten Erkenntnisse der Pflegewissenschaft und der Pflegeforschung zu erlangen. Sie dienen der Sicherung der Pflegequalität. Neue Mitarbeiter werden durch gezielte Einarbeitung und Anleitung auf ihre zukünftigen Aufgaben vorbereitet.

Unsere Ablauforganisation und somit auch die Dienstplangestaltung orientieren sich so weit wie möglich am üblichen Tagesablauf eines älteren Menschen.

Unsere Aufbauorganisation spiegelt die tatsächliche Teilung der Arbeitsgebiete und der persönlichen Verantwortung wider. Um Energien zu bündeln und effizient einsetzen zu können, handeln wir teamorientiert mit kurzen Abstimmungs- und Entscheidungswegen.

# Einrichtungskonzeption „Altenheim Viktoria“

Der Pflegedienst kommuniziert und kooperiert mit allen anderen Organisationsbereichen des Hauses sowie mit den erforderlichen Diensten und Institutionen außerhalb der Einrichtung.

Wir erbringen eine anspruchsvolle humane Dienstleistung unter Beachtung ökonomischer Aspekte, so dass mit den zur Verfügung gestellten Mitteln ein sorgfältiger Umgang erfolgt.

## **3.2 Die fördernde Prozesspflege nach Monika Krohwinkel – Unser Pflegemodell**

In unserem Hause wird das Modell der Fördernden Prozesspflege nach Monika Krohwinkel angewandt.

Nach einer Krankenpflege- und Hebammenausbildung mit anschließender praktischer Arbeit sowie einem Studium der Erziehungswissenschaften führte Monika Krohwinkel Untersuchungen zum Beziehungsprozess in der Pflege durch.

Dieser Prozess betrifft die Beziehungen zwischen den Pflegepersonen und den Patienten, zwischen den Patienten und primären (privaten) Bezugspersonen sowie all diesen Personen untereinander. Untersuchungsgegenstand waren u. a. auch Bewohner und weitere beteiligte Personen in Alten- und Pflegeheimen.

Das so entstandene Pflegemodell, das in einer 1991 abgeschlossenen Studie erprobt und seitdem stetig weiterentwickelt wurde, ist ein sogenanntes konzeptuelles System fördernder Prozesspflege, d. h., das sich das Pflegemodell aus mehreren miteinander verknüpften Einzelmodulen zusammensetzt. Das am ehesten bekannte System ist das Strukturmodell der 13 **Aktivitäten** und existentiellen **Erfahrungen des Lebens**, kurz AEDL's genannt. Es bildet die Struktur im Bereich der Erhebung der pflegerischen Erfordernisse, der so genannten Pflegeanamnese, sowie der zu erstellenden Pflegeplanung. Wesentlich ist die Erkenntnis, dass die AEDL-Bereiche nicht getrennt voneinander zu begreifen sind, sondern miteinander in Wechselbeziehung stehen und sich gegenseitig bedingen.

# Einrichtungskonzeption „Altenheim Viktoria“

Die 13 AEDL`s im Kontext des Modells der fördernden Prozesspflege lauten:

1. Kommunizieren können
2. Sich bewegen können
3. Vitale Funktionen erhalten können
4. Sich pflegen können
5. Essen und trinken können
6. Ausscheiden können
7. Sich kleiden können
8. Ruhen und schlafen und sich entspannen können
9. Sich beschäftigen und sich entwickeln können
10. Sich als Mann oder Frau fühlen und verhalten können
11. Für eine sichere und fördernde Umgebung sorgen können
12. Soziale Beziehungen und Bereiche sichern und gestalten können
13. Mit existentiellen Erfahrungen des Lebens umgehen und sich daran entwickeln können

Im Mittelpunkt des pflegerischen Prozesses steht der Bewohner mit seinen Fähig- und Fertigkeiten und seinen Bedürfnissen und Defiziten, die nach den AEDL`s strukturiert werden sowie seinen persönlichen / pflegerischen Bezugspersonen. Dabei sind Einflussfaktoren zu beachten wie Umwelt und Lebensverhältnisse, Gesundheitsprozesse, Diagnostik und Therapie sowie vorhandene Ressourcen. Die primär pflegerische Zielsetzung richtet sich auf die Erhaltung, Förderung und Unterstützung der Fähig- und Fertigkeiten der Bewohner und somit auf deren Wohlbefinden und Unabhängigkeit

In der von uns verwendeten Pflegedokumentation ist das Modell der fördernden Prozesspflege in den einzelnen Formblättern widergespiegelt.



# Einrichtungskonzeption „Altenheim Viktoria“

## **4. Der Pflegeablauf**

### **4.1 Zimmer und Bereichspflege**

Im Altenheim Viktoria ist die Pflege weitgehend nach dem Prinzip der Bezugspflege organisiert.

Unsere Bewohner werden im Rahmen der personellen und räumlichen Möglichkeiten von ihnen zugeordneten pflegerischen Bezugspersonen individuell und möglichst kontinuierlich betreut. Die Organisationsform der Zimmer- und Bereichspflege entspricht einer der Grundaussagen des Pflegemodells nach Monika Krohwinkel.

### **4.2 Der Pflegeprozess**

Im Altenheim Viktoria wird die Pflege als Prozess betrachtet. Der Pflegeprozess hat zum Ziel, auf systematische Art und Weise dem Bedürfnis des Heimbewohners nach pflegerischer Betreuung zu entsprechen.

Die Pflege wird systematisch geplant, wodurch Zufallsentscheidungen sowie unsystematisches und planloses Vorgehen oder das bloße Reagieren auf akute Pflegeprobleme vermieden werden sollen. Somit ist der Pflegeprozess kein statisches Gebilde, sondern er erfährt durch fortlaufende Evaluierung eine kontinuierliche Anpassung, die der aktuellen Pflege- und Betreuungssituation des Bewohners entspricht. Gemeinsam mit den anderen Unterlagen des Dokumentationssystems wird der Bewohner in seiner realen pflegerischen Situation nachvollziehbar wiedergegeben.

# Einrichtungskonzeption „Altenheim Viktoria“

Der Pflegeprozess wird in sechs Schritte gegliedert:

1. **Informationssammlung**
2. **Fähigkeiten und Pflegeprobleme**
3. **Pflegeziele**
4. **Pflegemaßnahmen/Pflegeplan**
5. **Durchführung der Pflege**
6. **Pflegeergebnis/Evaluation des Pflegeergebnisses**

Der **erste Schritt** des Pflegeprozesses ist die Informationssammlung. In den ersten Tagen nach dem Heimeinzug des Bewohners wird anhand von eventuell bereits vorliegenden Daten (vom Hausarzt, Überleitbogen des Krankenhauses) und Gesprächen mit dem Bewohner bzw. deren Angehörigen und Betreuer der Pflegebedarf ermittelt und spezifiziert. Hierzu zählt auch der durch die Mitarbeiter des Betreuungsdienstes zu ermittelnde Bedarf an sozialer Betreuung.

Im **zweiten Schritt** des Pflegeprozesses werden dann die Fähigkeiten und Pflegeprobleme des Bewohners anhand der AEDL-Struktur formuliert.

**Schritt 3** beinhaltet die Formulierung von Pflegezielen für jedes spezifische Pflegeproblem. Die Ziele können als Fern- und Nahziele dokumentiert werden. Sie bilden gleichzeitig die Überprüfungs-kriterien für die Beurteilung des Pflegeerfolgs.

Die verbindliche Festlegung der pflegerischen und betreuerischen Maßnahmen zur Zielerreichung erfolgt in **Schritt 4**. Hier wird das gesamte grund- und behandlungspflegerische Handeln einschließlich der erforderlichen Betreuung zusammengefasst, so dass ein verbindlicher Handlungsplan für das Pflegeteam sowie für den Betreuungsdienst entsteht.

Der Pflegeplan ist auch die Grundlage für die Berechnung des täglichen Gesamtpflegeaufwandes, der schließlich die Pflegestufe begründet. Mit der Aufstellung der Pflegemaßnahmen einschließlich der erforderlichen Hilfsmittel

# Einrichtungskonzeption „Altenheim Viktoria“

sowie der Planung eines Auswertungsdatums ist die Pflegeplanung abgeschlossen.

In **Schritt 5** erfolgt die Durchführung der geplanten Pflege- und Betreuungsmaßnahmen. Die Dokumentation der Pflegedurchführung erfolgt in verschiedenen Leistungsnachweisen.

Den zentralen Schritt für die Funktionalität des Pflegeprozesses bildet die Evaluation der Pflege, also die Ergebnisermittlung der erfolgten Pflege und Betreuung am Bewohner. Dabei werden in kurzen Bemerkungen der Zielerreichungsgrad und die eventuell zu erfolgenden Anpassungsmaßnahmen beschrieben. Die Anpassung von Schritten des Pflege- und Betreuungsprozesses erfolgt immer dann, wenn sich in der Pflegesituation des Bewohners Änderungen ergeben haben, die einen anderen Pflegebedarf bedingen. Direkte, sofortige Anpassungen des Pflegeprozesses erfolgen, wenn sich die Pflege- und Betreuungssituation durch akute Ereignisse noch vor dem geplanten Evaluationszeitpunkt ändert.

## **4.3 Die Pflegedokumentation**

Im Altenheim Viktoria wird das Pflegedokumentationssystem der Firma Dan GmbH aus Siegen eingesetzt. Es enthält alle der in der MDK-Qualitätsprüfrichtlinie geforderten Parameter.

Pro Bewohner wird eine Dokumentationsmappe angelegt, die alle für den Pflegeprozess notwendigen Formulare enthält. Bearbeitete und abzulegende Formulare werden im Dienstzimmer der Pflegedienstleiterin in der erweiterten Bewohnerdokumentation aufbewahrt.

Das Pflegedokumentationssystem von Dan wird in der Einrichtung einheitlich angewendet. Die Formularzusammenstellung, die Heftung und der Gebrauch der Signalleiste werden in allen Dokumentationen einheitlich gehandhabt.

# Einrichtungskonzeption

## „Altenheim Viktoria“

In der Pflegedokumentation dienen gemäß dem zugrunde liegenden Pflegemodell die 13 AEDL-Bereiche als Orientierungs- und Strukturierungshilfe zur Einschätzung des Pflegebedarfs sowie zur Dokumentation des Pflegeprozesses.

### **4.4 Pflegestandards**

Die Arbeitsschritte und Arbeitsziele einzelner pflegerischer Maßnahmen werden entsprechend festgelegter Pflegestandards ausgeführt. Die Standards sind allgemein gültige und akzeptierte Handlungsrichtlinien, die den Aufgabenbereich und die Qualität der Pflege definieren. Sie legen Themen- und Tätigkeitsbezogen fest, was die Pflegepersonen in einer konkreten Situation grundsätzlich zu leisten hat.

Einen besonderen Stellenwert haben die vom deutschen Netzwerk für Qualitätssicherung in der Pflege (DNQP) herausgegebenen nationalen Expertenstandards. Um die aktuellen pflegewissenschaftlichen Erkenntnisse in der Pflegearbeit zu berücksichtigen, werden die relevanten Aussagen der Expertenstandards in die hausinternen Pflegestandards aufgenommen bzw. als separate Standards in die Standardsammlung integriert.

Die Pflegestandards des Hauses sind wesentlicher Bestandteil des Qualitätssicherungssystems und werden bei Bedarf den Erfordernissen angepasst. Im Rahmen der schriftlichen Pflegeplanung erfolgt eine auf die Pflegesituation abgestimmte Auswahl von Pflegestandards oder Teilen daraus, die bei der Formulierung des Plans verwendet werden.

### **4.5 Die Behandlungspflege**

Die Mitarbeit der Pflegepersonen bei der Diagnostik und Therapie des Arztes wird als Behandlungspflege bezeichnet. Im Altenheim Viktoria ist diese Form der Pflege dem examinierten Fachpersonal vorbehalten. Im Rahmen von Arztvisiten werden entsprechende behandlungspflegerische Maßnahmen festgelegt und in den entsprechenden Dokumentationsunterlagen niedergeschrieben. Die für die Maßnahmen erforderlichen Hilfsmittel werden vom Arzt verordnet.

# Einrichtungskonzeption „Altenheim Viktoria“

## 4.6 Die Pflegevisiten

Die Pflegedienstleitung übt die Fachaufsicht als verantwortliche Pflegefachkraft im Pflegebereich aus. Im Rahmen des Pflege-Controllings führt die Pflegedienstleitung in Zusammenarbeit mit der stellvertretenden Pflegedienstleitung und der Hausleitung regelmäßige Pflegevisiten durch.

Mit der Durchführung von Pflegevisiten werden folgende Ziele verfolgt:

- Die Ergebnisqualität bzw. der Pflegezustand der Bewohner muss regelmäßig festgestellt werden. Erforderliche Korrektur- oder Verbesserungsmaßnahmen sind zu dokumentieren und umzusetzen.
- Die Prozessqualität wird ermittelt und liefert Korrekturpotentiale für die Pflegedokumentation einschließlich der Pflegestandards
- Die Zufriedenheit der Bewohner wird ermittelt und die individuellen Bedürfnisse festgestellt
- Die Qualität der Arbeit der Pflegekräfte wird nachvollziehbar, Korrekturmaßnahmen können erfasst und umgesetzt werden
- Der Gesamtpflegeaufwand wird ersichtlich und lässt so Rückschlüsse auf die vorliegende Pflegestufe zu bzw. gibt Anlass zu Beantragung einer Höherstufung
- Aus den Ergebnissen der Pflegevisiten können erforderliche Schulungs- und Fortbildungsmaßnahmen abgeleitet werden

Bei der Pflegevisite wird nicht nur der Pflegezustand des Bewohners überprüft, sondern auch die Übereinstimmung der tatsächlich geleisteten mit der geplanten Pflege. Darüber hinaus werden Wünsche und Erwartungen des Bewohners oder auch seiner Angehörigen in Bezug auf die Pflege und Betreuung festgestellt. Die Pflegedienstleitung lernt auf diese Weise alle Bewohner in ihrer spezifischen Pflegesituation kennen und erhält Erkenntnisse über die fachliche Qualifikation ihrer Mitarbeiter. Am Ende der Pflegevisite werden die gemachten Feststellungen mit den am Pflegeprozess beteiligten Mitarbeitern reflektiert, erforderliche Hilfestellungen und Korrekturen werden dokumentiert und deren Umsetzung geplant und eingeleitet.

# Einrichtungskonzeption „Altenheim Viktoria“

## **4.7 Die Kommunikation im Pflegebereich**

Zur Besprechungsstruktur des Hauses zählt die Kommunikation innerhalb des Pflegedienstes in einem täglichen Dienstübergabegespräch zwischen den Schichten (Früh-, Spät- und Nachtdienst) unter Leitung der verantwortlichen Fachkraft. Hier werden die schichtspezifischen und für die Pflege der Bewohner wichtigen Aspekte zwischen den Pflegegruppen vermittelt.

Pflegeteam interne Begebenheiten oder Fallbesprechungen werden in geplanten verlängerten Übergaben einmal pro Woche thematisiert.

Einmal pro Woche findet eine fachbereichsübergreifende Besprechung statt, an der die Pflegedienstleitung, die Qualitätskordinatorin, der soziale Dienst, die Hauswirtschaftsleitung sowie die Heimleitung teilnehmen.

Grundsätzlich gilt festzustellen, dass aufgrund flacher Leitungshierarchien und der Größe des Hauses ein bedarfsorientierter kommunikativer Austausch jederzeit gewährleistet ist.

## **5. Der Betreuungsdienst**

### **5.1 Soziale und therapeutische Angebote**

Die Versorgung der Bewohner soll nicht nur die körperlichen Aspekte der Pflege umfassen, sondern auch die Anregung zur Beschäftigung, kulturelle Veranstaltungen und das gemeinsame Feiern in der Einrichtung.

Für die soziale Betreuung der Bewohner sorgen ein Sozialarbeiter und eine ausgebildete Maltherapeutin. Sie beteiligen sich im Rahmen der allgemeinen Pflege mit ihren fachspezifischen Angeboten aktiv an der schriftlichen Pflege- und Betreuungsplanung entsprechend des Pflegeprozessmodells und weisen ihre Aktivitäten im Dokumentationssystem nach. Über die Teilnahme an den Übergabegesprächen und Fallbesprechungen erfolgt ein intensiver Austausch mit dem Pflegedienst.

Der Betreuungsdienst begleitet die Bewohner nach dem Einzug, unterstützt bei der Integration und sorgt dafür, dass die gewohnten alltagspraktischen Tätigkeiten, wie

# Einrichtungskonzeption

## „Altenheim Viktoria“

z. B. Kochen und Backen, an- und auskleiden oder Einnahme der Mahlzeiten, nicht verlernt bzw. sofern möglich wiedererlernt werden.

Sie sind verantwortlich für die Organisation und Gestaltung jahreszeitlicher Feste und gestalten gemeinsame Bewohnergeburtstagsfeiern, Ausflüge in die nähere Umgebung oder die Besuche von Gottesdiensten.

Alle Angebote werden den Bewohnern rechtzeitig durch großformatige Aushänge und persönliche Ansprache zur Kenntnis gebracht.

Bewohnern, die das Bett nicht mehr verlassen können oder die stark gerontopsychiatrisch verändert sind, kommen verschiedene Angebote der Einzelbetreuung zugute.

Die Organisation der Wahl des Heimbeirats gehört ebenso zu den Aufgaben des Betreuungsdienstes wie das Anbieten von Hilfestellung und Beratung in Behördenangelegenheiten oder im Sozialversicherungsrecht.

Die Eckpunkte der Arbeit des Betreuungsdienstes und die spezifischen Angebote der Gruppen- und Einzelbetreuung sind in der Konzeption des sozialen Dienstes des Hauses festgehalten.

### **5.2 Die Angehörigenarbeit**

Wie bereits bei der Beschreibung des Pflegeprozesses dargestellt, bedeutet Pflege auch das Aufbauen eines Beziehungsgeflechts, in das die Angehörigen bzw. die Betreuer als primäre persönliche Bezugsperson des Bewohners einbezogen sind. Es ist von großer Bedeutung, daß zwischen den Angehörigen und den Pflegenden ein permanenter Informationsaustausch besteht, der sich auf die Planung, Gestaltung und Auswertung des Pflegeprozesses in positiver Weise auswirkt. Die Angehörigen und Betreuer sind diejenigen Personen, die Kritik üben und Verbesserungsvorschläge einbringen können, wenn der Bewohner dazu nicht mehr in der Lage ist. Sie tragen damit wesentlich zur Weiterentwicklung der Qualität des Hauses bei.

Der Betreuungsdienst des Hauses Viktoria bietet regelmäßige Gespräche mit Angehörigen an. Auch die Pflegedienst- und Heimleitung stehen den Bewohnern und deren Angehörigen jederzeit als Ansprechpartner zur Verfügung.

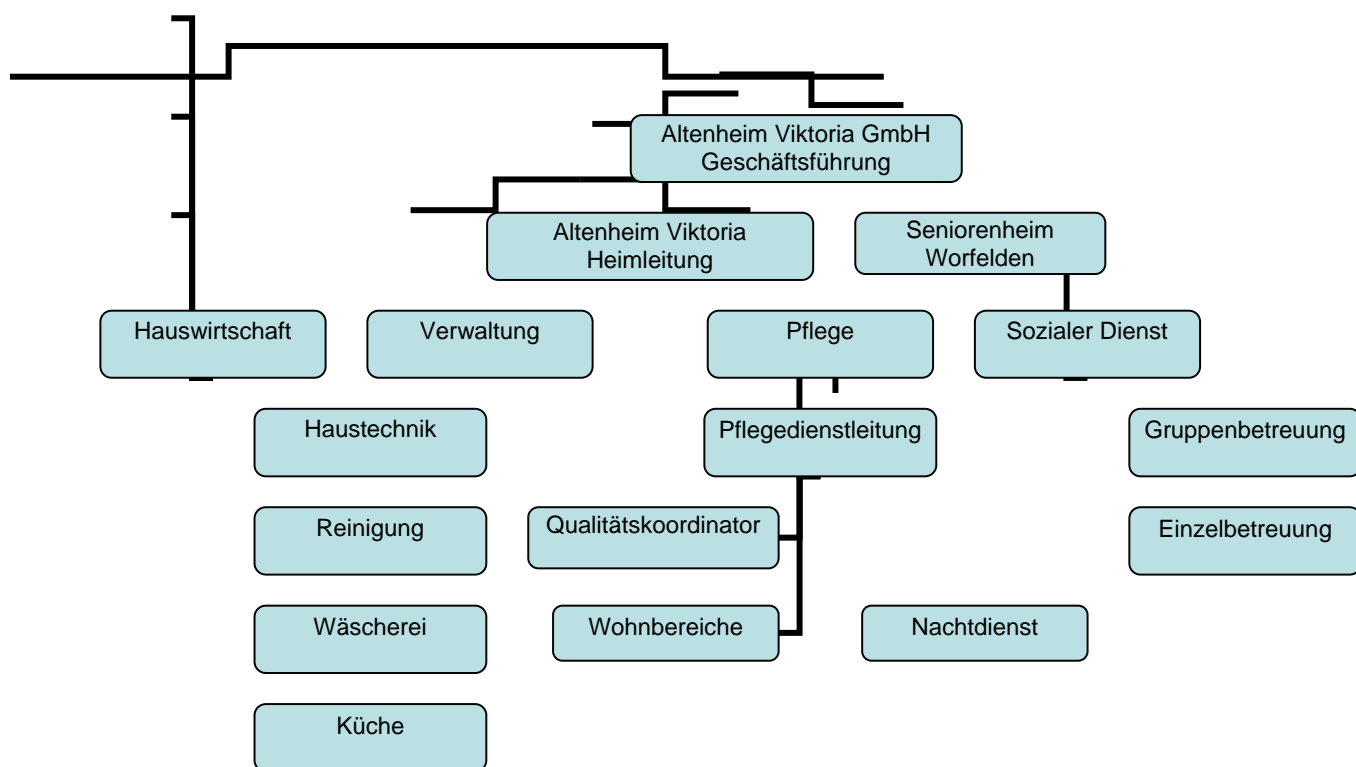
# Einrichtungskonzeption „Altenheim Viktoria“

## 6. Die Mitarbeiter

### 6.1 Organigramm

Die Darstellung der Über- und Unterordnungsverhältnisse im Rahmen der betrieblichen Organisation dienen nicht der Bewertung der arbeitsteiligen Funktionen in Ihrer Wertigkeit, sondern soll den Zusammenhang und die Zusammenarbeit einzelner betrieblicher Teilbereiche verdeutlichen. Die Organisation der Arbeitsabläufe muss auf der Grundlage pragmatischen und transparenten Handelns erfolgen, um eine optimale Leistungserbringung zu gewährleisten. Wesentlich dabei ist die klare Zuordnung von Verantwortlichkeiten und Kompetenzen, wie sie auch in den Stellenbeschreibungen der Mitarbeiter zum Ausdruck kommt.

Nachfolgend ist das Organigramm des Altenheim Viktoria dargestellt.





# Einrichtungskonzeption „Altenheim Viktoria“

## **6.2 Die Pflegedienstleitung**

Die Pflegedienstleitung (PDL) als verantwortliche Pflegefachkraft erfüllt alle formalrechtlichen Qualifikationen der Gemeinsamen Grundsätze und Maßstäbe zur Sicherung der Pflegequalität nach § 80 SGB XI.

Ihr direkt unterstellt sind die stellvertretende Pflegedienstleitung, die Qualitätskoordinatorin in Form einer Assistentenstelle, alle ausgebildeten Pflegefachkräfte (Altenpfleger/innen und Gesundheitspfleger/innen) sowie alle weiteren Pflegemitarbeiter.

Aufgaben und Kompetenzen sind in der Stellenbeschreibung der Pflegedienstleitung dargestellt.

## **6.3 Die Pflegemitarbeiter**

Ca. 60 % der im Hause beschäftigten Pflegemitarbeiter sind examinierte Pflegefachkräfte. Somit ist die formelle Anforderung der Heimpersonalverordnung erfüllt, um eine ausreichende pflegerische Versorgung der Bewohner sicherzustellen.

Neu eingestellte Mitarbeiter werden durch ein strukturiertes Einarbeitungskonzept in ihr neues Aufgabenfeld eingeführt. Rückmeldegespräche mit den Mitarbeitern dienen der Reflektion des bereits Vermittelten und der Abstimmung der noch als notwendig erachteten zu vermittelnden Kenntnisse, Fähig- und Fertigkeiten.

Neben dem Umlauf periodisch erscheinender Fachzeitschriften und der Vorhaltung aktueller Fachbücher wird durch zusätzliche interne und externe Schulungsmaßnahmen eine kontinuierliche Qualifizierung der Pflegekräfte sichergestellt.

# Einrichtungskonzeption „Altenheim Viktoria“

## **6.4 Die Dienstplangestaltung**

Die Dienstpläne werden von der Pflegedienstleitung und der Hauswirtschaftsleitung monatlich bis zum 20. des laufenden Monats für den Folgemonat erstellt und zum 21. des Monats für die Mitarbeiter einsehbar im Pflegedienstzimmer bzw. der Hausküche ausgehängt.

Der Dienstplan orientiert sich am Tagesablauf der Bewohner, um ein möglichst hohes Maß an gewohnter Tagesstruktur gewährleisten zu können.

## **6.5 Fort- und Weiterbildung**

Interne Fortbildungsmöglichkeiten werden in regelmäßigen Abständen in den Bereichen der Pflegepraxis, Pflegedokumentation und Hygiene/Infektionsschutz angeboten und durchgeführt. Die Teilnahme ist für jeden Mitarbeiter verpflichtend. Sie sollen den Wissensstand der Mitarbeiter aktualisieren und fachliche und soziale Kompetenzen verstärken, um den Bewohnern eine Pflege und Betreuung nach dem neuesten pflegewissenschaftlichen Stand zu gewährleisten.

Weiterhin bieten Lieferanten des Hauses Tagesveranstaltungen zu Ernährungs- und Wundmanagement, zur Inkontinenzversorgung oder zu spezifischen hauswirtschaftlichen Themen an.

Grundsätzlich wird der konkrete Fortbildungsbedarf von der verantwortlichen PDL im Rahmen von Pflegevisiten und Mitarbeitergesprächen ermittelt. Die Suche und die Organisation der geeigneten Fortbildungsmaßnahmen obliegen der Pflegedienstleitung in Absprache mit der Heimleitung.

# Einrichtungskonzeption „Altenheim Viktoria“

## **7. Schnittstellen zu anderen Fachbereichen**

Schnittstellen sind sensible Punkte, an denen sich die Arbeitsprozesse zweier oder mehrerer Organisationsbereiche überschneiden. Zwischen diesen Stellen ist ein reibungsloser und gut funktionierender Informationsfluss sicherzustellen, um Störungen im Ablauf zu vermeiden.

Durch die regelmäßig stattfindenden erweiterten Dienstübergaben, die fachbereichsübergreifenden wöchentlichen Besprechungen, die flache Organisationsstruktur und letztlich auch durch die Größe des Hauses ist die regelmäßige und unkomplizierte Kommunikation aller Organisationseinheiten jederzeit gewährleistet.

### **7.1 Die Hauswirtschaft**

Für das Altenheim Viktoria existiert ein separates Hauswirtschaftskonzept, in dem die Speiseversorgung, die Hausreinigung und die Wäscherei detailliert beschrieben sind. Grundsätzlich gilt zu bemerken, dass der Hauptteil der hauswirtschaftlichen Versorgung durch eigenes Personal sichergestellt wird. Lediglich die Reinigung der Böden und der Sanitärräume sowie der Bettwäsche wurde an eine externe Dienstleistungsgesellschaft vergeben.

#### **7.1.1 Speiserversorgung**

Die Küche bietet allen Bewohnern Frühstück, 2 Mittagmenüs zur Auswahl, Nachmittagskaffee und Abendessen sowie bei Bedarf oder nach Wunsch Zwischenmahlzeiten an. Passierte Kost wird für die Bewohner zubereitet, die aufgrund ihres gesundheitlichen Zustands die regulären Mahlzeiten nicht mehr

# Einrichtungskonzeption

## „Altenheim Viktoria“

einnehmen können. Alle Diätformen werden auf ärztliche Anordnung durch die Küche bereitgestellt.

Die Hauptkomponenten der Mahlzeiten wie Fleisch, Fisch, teilweise auch Süßspeisen werden von der Fa. Apetito in tiefgekühlter Form bezogen und in der Küche vom eigenen Küchenpersonal zubereitet. Die Nebekomponenten bzw. Beilagen wie Nudeln, Reis, Kartoffeln und auch die Suppen und Nachspeisen werden selbst hergestellt. Die Fa. Apetito verfügt über ein großes Erfahrungsrepertoire in der altengerechten Speiserversorgung und bietet entsprechend eine eigene Sparte „Seniorengerechtes Kochen“ für das Altenheim Viktoria an. Außerdem unterstützt die Fa. Apetito die Hauswirtschaftsleitung bei der Speisenplanung, um sowohl mittags als auch abends Mahlzeiten anbieten zu können, die den alten Menschen aus ihrer Zeit, als sie noch selbst kochten, bekannt sind.

Um die Qualität der Speiserversorgung dauerhaft zu sichern, stellt die Fa. Apetito ein Qualitätshandbuch mit allen wesentlichen, die Speiseversorgung und hygienischen Rahmenbedingungen berücksichtigenden Vorschriften, zur Verfügung.

Aufgrund der Größe des Hauses können die Mitarbeiter des Küchenbereichs individuell auf Wünsche der Bewohner eingehen. So ist die Zubereitung von Wunschkost für Bewohner, die das angebotene Mittagmenü oder Abendessen nicht mögen oder aus anderen Gründen nicht zu sich nehmen können, ohne Probleme möglich.

Alle Getränke (Tee, Kaffee, Wasser, Fruchtsäfte, Limonade, Wein oder Bier) stehen den Bewohnern kostenfrei zur Verfügung.

### **7.1.2 Gebäudereinigung**

Die Reinigung der Bodenflächen aller Zimmer, Aufenthalts- und Funktionsräume sowie die komplette Reinigung aller sanitären Anlagen erfolgt durch hauseigenes Personal. Um die geforderte Hygiene bei der Reinigung sicherzustellen, wird das

# Einrichtungskonzeption

## „Altenheim Viktoria“

Reinigungs- und Hauswirtschaftspersonal von der Fa. Hegro aus Büttelborn in Zusammenarbeit mit der Fa. Ecolab unterstützt und mit den entsprechenden Reinigungs-, Desinfektions- und Infektionsschutzplänen sowie Hautschutzplänen

versorgt. Die geforderten gesetzlichen Belehrungen und Schulungen des Personals aus diesem Bereich werden ebenfalls durch die Fa. Ecolab durchgeführt.

### 7.1.3 Wäscherei

Die gesamte anfallende Schmutzwäsche der Bewohner wird in der hauseigenen Wäscherei von eigenem Personal gewaschen und gebügelt und wieder an die Bewohner verteilt. Lediglich die Versorgung mit Bettwäsche und mit Handtüchern erfolgt durch die Fa. Lehleiter, die auch besondere Inkontinenzunterlagen für die Betten zur Verfügung stellen.

Bei der Erfüllung der hygienischen Anforderungen werden wir ebenfalls von der Fa. Hegro in Zusammenarbeit mit der Fa. Ecolab unterstützt und durch Schulungen begleitet.

## 7.2 Heimverwaltung

Die zentralen Aufgaben der Heimverwaltung sind

- Abrechnung der Heimentgelte entsprechend der vorliegenden Pflegestufen
- Nebenkostenverwaltung und Nebenkostenabrechnung
- Debitoren- und Kreditoren- sowie Finanzbuchhaltung und Controlling
- Betriebswirtschaftliches Planungswesen
- Stammdatenverwaltung der Bewohner
- Verwaltung und Ausgabe der Barbeiträge der Bewohner
- Korrespondenz mit Angehörigen und Betreuern, Ämtern und Kassen und sonstigen Kooperationspartnern
- Organisation der Ein- und Auszüge

# Einrichtungskonzeption „Altenheim Viktoria“

Um die Organisation der Verwaltung transparent zu gestalten und um wirtschaftliche Synergieeffekte erzielen zu können, wird die Verwaltung sowohl des Altenheims Viktoria als auch des Seniorenheims Worfelden zentral von der Heimverwaltung in Klein-Gerau übernommen.

## **7.3 Haustechnik**

Die im Haus anfallenden Instandhaltungs- und Wartungsarbeiten werden an den Hausmeister des Hauses Viktoria gemeldet. Arbeiten, die er selbst nicht ausführen kann, werden von ihm fremd vergeben. Außerdem besteht durch die enge Kooperation mit der Gemeinde Büttelborn die Möglichkeit, gewisse Arbeiten von Gemeindemitarbeitern des Bauhofs ausführen zu lassen.

## **8. Qualitätsmanagement**

Die gesetzlichen Grundlagen zur Qualitätssicherung finden sich sowohl im Heimgesetz (HeimG) als auch im Pflegeversicherungsgesetz (SGB XI).

Das seit dem 01.01.2002 geltende Pflegequalitätssicherungsgesetz (PQsG) als Erweiterung des SGB XI fordert ab dem 01.01.2004 den Nachweis eines Qualitätsmanagementsystems für jede Einrichtung sowie dessen permanente Weiterentwicklung.

Entsprechend einer Definition der DIN ISO Norm wird Qualität als Erfüllungsgrad, in dem die angebotenen Produkte oder Dienstleistungen den Bedürfnissen und Anforderungen des Kunden entsprechen, verstanden. Pflegequalität umfasst demnach die Art, Umfang oder Eigenschaft der erbrachten Pflegeleistung zur Erfüllung der Bewohnerbedürfnisse.

# Einrichtungskonzeption

## „Altenheim Viktoria“

Entsprechend der gesetzlichen Vorgaben erfolgt die Beschreibung der Pflegequalität auf den Ebenen der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität.

Von der Strukturqualität werden die personellen, räumlichen und materiellen/technischen Rahmenbedingungen zur Erbringung von Pflege- und Betreuungsdienstleistungen erfasst. Neben der Sicherstellung der geforderten Fachkraftquote spielen hier die Eignungskriterien der verantwortlichen Pflegefachkraft als Pflegedienstleitung eine ebenso große Rolle wie entsprechende Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen des Pflege- und Hauswirtschaftspersonals als auch des sozialen Dienstes. Zur Strukturqualität gehören zudem die Kooperationen mit anderen Leistungserbringern.

Mit der Prozessqualität sind die konzeptionellen Grundvoraussetzungen und die Planung des Prozesses der Pflege sowie deren fortlaufende Dokumentation gemeint. Hierzu gehören auch eine adäquate Personaleinsatzplanung, die Steuerung des Pflegeprozesses unter Einbindung der Pflegestandards sowie die Zusammenarbeit mit anderen Organisationseinheiten innerhalb der Einrichtung sowie externen Institutionen und Einrichtungen.

Die Ergebnisqualität gibt letztlich Auskunft über den Zielerreichungsgrad der erbrachten Dienstleistung am Bewohner, d. h. inwieweit stimmt das Ergebnis mit dem gesetzten Pflegeziel überein. Dabei geht es um den Pflegestatus bzw. den pflegerischen Zustand des Bewohners. Als Konsequenz ist das Resultat der Pflege und der Betreuung regelmäßig mit geeigneten Mitteln und Methoden zu überprüfen, z. B. durch Pflegevisiten.

Zur Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen an die Qualität nicht nur der Pflege, sondern auch der hygienerechtlichen Vorgaben und damit zur Erfüllung der unternehmensinternen Qualitätsziele werden das Altenheim Viktoria und das Seniorenheim Worfelden von einer ausgebildeten und entsprechend zur Qualitätskoordinatorin fortgebildeten Altenpflegerin begleitet, die die bereits

# Einrichtungskonzeption „Altenheim Viktoria“

existierenden Qualitätselemente der Häuser überprüft und, sofern geeignet, zusammenführt. Des Weiteren wird sie die Weiterentwicklung der Qualität organisieren und deren Umsetzung begleiten. Daraus soll sich ein Qualitätssystem

entwickeln, das von Pragmatismus und Transparenz geprägt ist und den gesetzlichen Anforderungen Stand hält.

Sie wird den Fortbildungsbedarf ermitteln und der Heimleitung entsprechende Vorschläge unterbreiten, welche Möglichkeiten der in- und externen Fort- und Weiterbildung für die spezifizierten Anforderungen in Betracht gezogen werden können unter Berücksichtigung ökonomischer Aspekte.

## **9. Schlussfolgerung und Empfehlungen für die Praxis**

Die vorliegende Haus- und Pflegekonzeption sowie weitere Teilkonzeptionen als deren Bestandteile sollen der Orientierung und als Arbeitsmittel für die im Altenheim Viktoria tätigen Mitarbeiter dienen.

Für die Bewohner des Altenheim Viktoria als Kunden unserer Dienstleistungen soll die Hauskonzeption einen strukturierten Gesamtüberblick über das Leistungsangebot des Hauses gewähren.

Sie ist nicht statisch sondern unterliegt einer stetigen Veränderung, da sowohl die sozial- und ordnungsrechtlichen als auch die ökonomischen Rahmenbedingungen, die das Führen der Einrichtung im Wesentlichen bedingen, einem ständigen Wandel unterworfen sind.

Wichtig ist nach wie vor die Erkenntnis, dass alle definierten und in einem Regelwerk zusammengefassten qualitätssichernden Maßnahmen dem Ziel unterworfen sind, eine dem Bewohner dienende, angepasste und zufrieden stellende Dienstleistung zuteil werden zu lassen. Eine nur theoriegeleitete und den gesetzlichen Anforderungen genügende Konzeptionsarbeit ohne Blick auf die mögliche Umsetzung in der praktischen Arbeit wird somit nicht angestrebt.



# Einrichtungskonzeption „Altenheim Viktoria“

## **Menschenbild**

Alle Menschen sind wertvoll, ganz gleichgültig, in welchem Ausmaß sie verwirrt sind. Wir wollen den alten Menschen nicht zwingen, sein Verhalten zu ändern. Verhalten kann nur verändert werden, wenn der Betroffene es auch will. Wir wollen mit der Pflege in unserer Einrichtung die Individualität des Bewohners annehmen und ernst nehmen und seine Probleme und Ressourcen wahrnehmen, um seine Eigenständigkeit zu fördern.

Mit unserem Engagement in der vollstationären Altenarbeit wollen wir das Hilfsangebot gegenüber allen Pflegebedürftigen ohne Ansehen der politischen, sozialen und religiösen Gesinnung erbringen.

## **Gestaltung der Pflege**

Unter Einbeziehung der Bewohner, ihrer Angehörigen und ihrer vorhandenen Fähigkeiten und Bedürfnisse führen wir eine professionelle, aktivierende und geplante Pflege nach dem Pflegemodell von Monika Krohwinkel unter Berücksichtigung pflegewissenschaftlicher Erkenntnisse durch.

# Einrichtungskonzeption

## „Altenheim Viktoria“

Begleitung, Unterstützung und Hilfe erfolgen in allen pflegerischen Tätigkeiten individuell, flexibel, kompetent, schnell und koordiniert.

### **MitarbeiterInnen**

Damit wir uns der Bedeutung unserer MitarbeiterInnen bewußt bleiben, legen wir großen Wert auf einen respekt- und achtungsvollen Umgang miteinander, auf eine bereichsintern und institutionsübergreifend partnerschaftliche Zusammenarbeit, auf die Beachtung von Zuständigkeiten und Verantwortungsbereichen wie auch auf das Bemühen um eine ständige Verbesserung der bestehenden Professionalität. Der Leitungsstil ist kooperativ und verlangt, auf die anvertrauten Menschen eingehen und mit ihnen umgehen zu können. Bei anstehenden Entscheidungen werden die davon betroffenen Personen an der Entscheidungsfindung beteiligt.

### **Qualität**

Wir setzen unsere MitarbeiterInnen ihrer Qualifikation entsprechend ein. Sie nehmen an internen und externen Fortbildungen teil, um ihre Fachkenntnisse zu erweitern und damit die Qualität der Versorgung der Bewohner sicherzustellen und ständig zu verbessern.

### **Kooperation**

Die Auswahl von Kooperationspartnern und weiteren Dienstleistern, wie auch die Zusammenarbeit mit ihnen, erfolgt vor dem Hintergrund der ökonomischen, qualitativen sowie der partnerschaftlichen Kriterien

### **Wirtschaftlichkeit**

Wir beachten die Grundsätze der Wirtschaftlichkeit bei der Erbringung der Dienstleistungen durch strukturierte Arbeitsabläufe, effektiven und effizienten Einsatz von Mitarbeitern und Material. Wir beraten unsere Bewohner bedarfsgerecht und individuell.

# Einrichtungskonzeption „Altenheim Viktoria“

## **Kommunikation**

Wir führen einen intensiven und regelmäßigen Informationsaustausch, sowie eine offene Kommunikation mit den Bewohnern, deren Angehörigen, den MitarbeiterInnen und allen Kooperations- und Dienstleistungspartnern.

## **Organisation**

Die Einrichtung ist eine lernende Organisation. Wir gewährleisten die Aufbau- und Ablauforganisation durch eine übersichtliche Gestaltung der Organisationsstrukturen, sowie klare Regelungen von Kompetenzen und Verantwortung, sodass eine freie Gestaltung der Arbeitsabläufe möglich ist.