



# Hauskonzept Caritas Seniorenzentrum St. Ulrich

## Inhaltsverzeichnis

<b>Unsere Vision .....</b>	<b>3</b>
<b>Unser Haus .....</b>	<b>4</b>
<b>Grundhaltung der Mitarbeiter.....</b>	<b>5</b>
<b>Wohnatmosphäre und Raumgestaltung .....</b>	<b>5</b>
<b>Wir verfolgen im Wesentlichen folgende Ziele: .....</b>	<b>5</b>
<b>Pflege und Betreuung .....</b>	<b>6</b>
<b>Betreuung (Sozialer Dienst, zusätzliche Betreuung § 43b, Präsenzmitarbeiter) .....</b>	<b>7</b>
<b>Demenz.....</b>	<b>8</b>
<b>Alltagsgestaltung und Normalitätsprinzip bei Menschen mit Demenz .....</b>	<b>9</b>
<b>Palliative Versorgung, Sterbebegleitung und Trauerkultur .....</b>	<b>10</b>
<b>Seelsorge .....</b>	<b>11</b>
<b>Kirche und Gemeinde.....</b>	<b>11</b>
<b>Mitwirkung und Mitbestimmung der Bewohner .....</b>	<b>11</b>
<b>Angehörige .....</b>	<b>11</b>
<b>Ehrenamt.....</b>	<b>11</b>
<b>Hauswirtschaft .....</b>	<b>12</b>
<b>Wäsche.....</b>	<b>12</b>
<b>Reinigung.....</b>	<b>12</b>
<b>Küche .....</b>	<b>12</b>
<b>Speiseversorgung .....</b>	<b>12</b>
<b>Cafeteria .....</b>	<b>14</b>
<b>Verwaltung und Empfang .....</b>	<b>14</b>
<b>Haustechnik.....</b>	<b>14</b>
<b>Qualitätssicherung .....</b>	<b>14</b>

## Unsere Vision

Der alte Mensch wird  
alt sein dürfen und gebrechlich  
und verwirrt und inkontinent und  
gelähmt und krank:  
eben anders als wir –  
und doch vollkommen Mensch.

Als Stärke wird das Vertrauen  
geachtet sein, mit dem der Schwache  
sich entblößt in unsere Hand gibt.

Unter einem Dach werden Räume  
aufgetan werden, die weit genug sind  
für Unvollendetes und Gereiftes,  
für Angst und Hoffnung,  
für Leben und Sterben.

Angehörige und Freunde werden  
unseren Wohnbereich als Ort  
heilsamer Entlastung und  
unersetzbarer Begegnung erfahren:  
Sie werden teilhaben an der  
Erfüllung der Lebensgeschichte  
ihrer alten Menschen.

Der Tod wird nicht unser Freund sein,  
aber auch nicht unser Feind.

(Zitat: Deutscher Caritasverband, Freiburg)

## Unser Haus

Das wohnliche Gebäude ist zweigeschossig und von großzügig gestalteten Plätzen umgeben, die bei schönem Wetter zum Verweilen und zur Begegnung einladen. In unserer geschützten Gartenanlage finden Menschen Bewegungsfreiräume und ansprechende Möglichkeiten zum aktiven Tun.

Unsere Bewohner<sup>1</sup> wohnen in nachfolgend dargestellter Struktur in unserer Einrichtung:

Geschoss	Wohnbereich (WB)	Wohngruppe (WG)	Wohngruppe (WG)
EG			
1	<b>WB 1</b> <b>36 Einzelzimmer</b>	Vogelruth 18 Plätze	Mühlenfeld 18 Plätze
2	<b>WB 2</b> <b>36 Einzelzimmer</b>	Richelsberg 18 Plätze	Bürgewald 18 Plätze
<b>Gesamtplätze</b>	<b>72 Einzelzimmer</b>		

Die Wohngruppe Bürgewald ist ein geschützter Wohnbereich. Insgesamt können im Haus 72 ältere und pflegebedürftige Menschen in Einzelzimmern leben.

Wir informieren und beraten umfassend zu unseren Leistungsangeboten in der Einrichtung, aber auch zu Leistungsangeboten für pflege- und hilfebedürftigen Menschen außerhalb unserer Einrichtung.

Selbstbestimmung wird in unserem Haus groß geschrieben und Ressourcen werden erhalten und gefördert. Die Teilnahme der Bewohner ist ausdrücklich gewünscht.

Die Zimmer können auf Wunsch teilweise **mit eigenen Möbeln** eingerichtet werden und besitzen Radio-, TV-, Internet- und Telefonanschluss.

Folgende Räume können zusätzlich von den Bewohnern genutzt werden:

- Wohnküchen in den Wohngruppen
- Cafeteria im Erdgeschoss
- Kapelle
- Terrasse und Gartenanlage (Sinnesgarten)

Die Cafeteria und die Kapelle stehen, neben den Bewohnern, selbstverständlich auch Angehörigen und Gästen zur Verfügung. Angehörige und Gäste sind in den Wohngruppen zu jeder Zeit herzlich willkommen und werden aktiv in das Leben der Bewohner und der Einrichtung eingebunden.

<sup>1</sup> Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde im Text die männliche Form gewählt, die Angaben beziehen sich dabei auf alle Geschlechter.

## **Grundhaltung der Mitarbeiter**

Der Einzug in eine Einrichtung der Stationären Altenhilfe ist für jeden Menschen eine bedeutsame Veränderung im Leben.

Hier schaffen unsere Mitarbeiter mit ihrer christlichen Grundhaltung, Einfühlungsvermögen und Akzeptanz, die Basis für die zukünftigen, vielfältigen Beziehungen. Alle sind bestrebt, jeden Menschen da abzuholen, wo er in seiner persönlichen Entwicklung steht. Dabei beziehen wir die Angehörigen ein und begleiten auf Wunsch auch sie.

„Unsere Arbeit ist von christlicher Nächstenliebe geprägt, wenn wir jeden Menschen in seiner Ganzheitlichkeit sehen, Not erkennen und achtsam handeln.“

Leitbild des Caritasverbandes für den Rhein-Erft-Kreis e.V.

Um diese Grundhaltung zu unterstützen, haben die stationären Einrichtungen des Caritasverbandes gemeinsam eine ethische Leitlinie „Gewalt – Misshandlung – Vernachlässigung gegenüber uns anvertrauten Menschen“ entwickelt.

Die Grundlage für diese Leitlinie bilden die in der „Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftigen Menschen“ formulierten Rechte. Ziel ist es, diese Rechte in unserer Einrichtung sicherzustellen und an alle Menschen, die Verantwortung in Pflege, Betreuung und Behandlung übernehmen zu appellieren, ihr Handeln an diesen Rechten auszurichten. Besonderes achten wir darauf, dass denjenigen, die ihre Rechte nicht selber einfordern oder vertreten können, die Inanspruchnahme der Rechte ermöglicht wird, z.B. durch Angehörige oder Betreuer.

Weiterhin ist es uns ein Anliegen, dass sich unsere Mitarbeitenden jederzeit darüber bewusst sind, wofür sie in der Einrichtung arbeiten, was der Kern, die Idee ihrer Arbeit ist. Sie alle leisten, jeder in seiner Funktion, einen wichtigen Beitrag zum Gelingen der Organisation und müssen diesen Beitrag jederzeit reflektieren. Unsere Mitarbeitenden bringen sich aktiv ein und erhalten somit den fortwährenden und fortschreitenden Entwicklungsprozess unserer Einrichtung.

## **Wohnatmosphäre und Raumgestaltung**

Unser Haus strahlt eine helle, freundliche und warme Atmosphäre aus. Ein wohnlicher und gemütlicher Charakter des gesamten Hauses und die persönlich gestalteten Bewohnerzimmer sind uns ein besonderes Anliegen. Wir gestalten unser Haus gemeinsam mit unseren Bewohnern zu Festlichkeiten und Jahreszeiten und beziehen Bilder und Alltagsgegenstände aus deren Lebens-geschichte mit ein.

## **Wir verfolgen im Wesentlichen folgende Ziele:**

- Der Mensch ist so wie er ist und so nehmen wir ihn an.
- Die Angebote der Wohngruppen sind auf die Fähigkeiten und Bedürfnisse der Bewohner ausgerichtet.
- In den überschaubaren Wohngruppen entsteht eine Atmosphäre von Vertrautheit und Geborgenheit.
- Angehörige und Ehrenamtliche sind an der Begleitung der Bewohner beteiligt und in die Betreuungsprozesse integriert.
- Wir nutzen und pflegen die vorhandenen Netzwerke zum Ort, den Vereinen (Sport und Kultur) und zu den Kirchengemeinden und bauen diese aus. Damit unsere Bewohner nach wie vor am Leben in der Gesellschaft teilnehmen.

## Pflege und Betreuung

Die Umsetzung des gesamten Pflegeprozesses erfolgt in unserer Einrichtung mittels des Strukturmodells. Das Strukturmodell enthält 4 Elemente, die sich entlang eines vierstufigen Pflegeprozesses orientieren:

- SIS (strukturierte Informationssammlung).
- Individuelle Maßnahmenplanung
- Berichte fokussiert auf Abweichungen.
- Evaluation

Kernpunkt des Strukturmodells ist die qualifizierte Personenzentrierung in der Planung unter Einbeziehung der individuellen Wünsche und Beachtung der speziellen Lebenssituation der Pflegebedürftigen.

Die personenzentrierte Pflege soll grundlegend Kontinuität für die Bewohner gewährleisten, d.h. eine Beziehung zwischen Bewohner und Pflege- und Betreuungsperson ist erwünscht und wird ermöglicht. Bei der Personaleinsatzplanung wird die Umsetzung der personenzentrierten Pflege berücksichtigt.

In den Wohnbereichen je Wohngruppe erfolgt die Zuordnung der Bewohner in überschaubare Pflegegruppen mit Hilfe der Tourenplanung, in welcher die Fach- und Hilfskräfte der jeweiligen Pflegetour zugeordnet sind. Bei der Zuordnung des Pflegeteams werden Wünsche und Ressourcen der Bewohner sowie Kompetenzen und Potentiale der einzelnen Mitarbeiter berücksichtigt. Jedem Bewohner ist eine zuständige Pflegefachkraft zugeordnet, die für die Prozess-Steuerung verantwortlich ist.

Bedürfnisorientierung, Individualisierung der Pflegeabläufe und Förderung der Kompetenzen von Bewohnern und Mitarbeitern werden in den Mittelpunkt gestellt.

Der Pflegeprozess in unserer Einrichtung beginnt sofort bei Einzug des Bewohners mit der Erstellung der strukturierten Informationssammlung (SIS). Die Erhebung der Informationen wird nach Möglichkeit mit dem Bewohner, und/oder dem Angehörigen und/oder dem Betreuer durchgeführt. Die Pflegedokumentation kann dank modernster Technik per App benutzerfreundlich angesprochen werden, das spart Zeit und Ressourcen.

Eine Beratung zu Risiken erfolgt. Der ausgesprochene und dokumentierte Bewohnerwunsch leitet das Pflegeprozessgeschehen.

Unsere Pflege und Betreuung richtet sich an den jeweiligen Ressourcen und dem Willen des Bewohners aus; das heißt: vorhandene Fähigkeiten zu erkennen, zu fördern, zu erhalten und angemessene Hilfestellungen zu leisten. Wir bieten Unterstützung, um auch mit gesundheitlichen Einschränkungen Lebensfreude und -qualität in Selbstbestimmung erfahren zu können. Dabei können andere Berufsgruppen hinzugezogen werden z.B. Krankengymnasten, Ergotherapeuten, Logopäden etc.

Die ärztliche Versorgung wird durch den jeweiligen Hausarzt des Bewohners gewährleistet. Fachärzte werden bei Bedarf zur Behandlung hinzugezogen.

Die Behandlungspflege führen wir grundsätzlich nach ärztlicher Anordnung und durch Pflegefachkräfte und fachlich geschulten Pflegehilfskräften durch.

Die Überprüfung der Erforderlichkeit und Angemessenheit sowie die Überwachung der Durchführung freiheitsbeschränkender und freiheitsentziehender Maßnahmen erfolgt ausschließlich durch Pflegefachkräfte, wobei wir nach Möglichkeit diese Maßnahmen vermeiden wollen. Dies ist im Konzept zu Freiheitsentziehenden Maßnahmen (FeM) geregelt.

Bei gravierenden Problemen eines Bewohners wird eine Fallbesprechung durchgeführt, an der nach Möglichkeit alle am Prozess beteiligten Personen (Pflege, Präsenz, Betreuer, Angehörige, Arzt) teilnehmen, um gemeinsam den Prozess zu steuern und zu gestalten.

### **Betreuung (Sozialer Dienst, zusätzliche Betreuung § 43b, Präsenzmitarbeiter)**

Angebote der Betreuung unterliegen ständigen Veränderungen. Unter anderem ist es eine Aufgabe, den Bedarf an Beschäftigungen und Angeboten zu ermitteln und umzusetzen, auch in Absprache mit anderen Leistungsbereichen sowie mit dem Bewohnerbeirat. Im Bewohnerbeirat werden die Angebote regelmäßig beurteilt.

Die Leistungen des Sozialen Dienstes, sowie der Zusatzbetreuung und Präsenz verzahnen sich mit denen des Pflegedienstes. Die Mitarbeitenden sind den Wohnbereichen bzw. Wohngruppen zugeordnet und arbeiten eng mit den Pflegefachkräften zusammen. Ziel ist hierbei die gemeinsame Begleitung der Bewohner im Rahmen des Pflegeprozesses.

Zu den Aufgaben der Betreuung gehört es, Raum und Gelegenheit zu schaffen, wo Menschen einander in der Unterschiedlichkeit ihrer Talente, Fähigkeiten, persönlichen Stärken und Erlebnisweisen begegnen und kennen lernen können. Kommunikation in der Gruppe braucht Ermutigung und Begleitung.

Es finden sowohl wohnbereichsinterne als auch wohnbereichsübergreifende Gruppenangebote statt um den Bedürfnissen nach Beschäftigung und sinnvoller Lebensgestaltung der Bewohner gerecht werden zu können. Außerdem finden auch regelmäßige Angebote außerhalb der Einrichtung statt. Die kontinuierlichen Angebote werden im Wochenplaner bekannt gegeben. Für Menschen mit Demenz werden spezielle Beschäftigungsangebote und tagesstrukturierende Maßnahmen angeboten.

Es ist uns wichtig, ein abwechslungsreiches Portfolio zur Beschäftigung zu gestalten. Dies beinhaltet traditionelle (Feiern im Jahreskreis, kirchliche Hochfeste etc.), sowie moderne (Taver-Tafel, Betreuungs-Tablett, digitale Städtereise) Betreuungsangebote.

In Einzelgesprächen treten Erlebnisse und Ereignisse der Lebensgeschichte neu in den Vordergrund, die uns Zusammenhänge zu Wünschen und Bedürfnissen im Hier und Jetzt herstellen lassen. Unser Ziel ist es, unseren Bewohner in seinem lebensgeschichtlichen Kontext mit seinen Mitteilungsmöglichkeiten liebevoll und wertschätzend zu begleiten, damit sie ihr Leben gestalten können. Durch eine gezielte Einzelbetreuung erfahren unsere Bewohner eine individuelle Berücksichtigung ihrer Bedürfnisse.

Beim Zusammentreffen vieler unterschiedlicher Persönlichkeiten mit ausgeprägten Lebensgewohnheiten kann es in den Wohngruppen zu Konflikten kommen, die das Zusammenleben erschweren.

Hier gilt es, einzelnen Bewohnern oder der Gruppe Schutz zu geben, wenn es zu Grenzüberschreitungen, auffälligem oder störendem Verhalten von Bewohnern kommt, aber auch Verständnis zu wecken. Wir zeigen Lösungsmöglichkeiten auf und begleiten den Konflikt.

Eine weitere wichtige Rolle in den zwei Wohngruppen (geschützter Wohnbereich), haben die Präsenzmitarbeiter. Sie haben die Aufgabe, die Tagesstruktur so zu unterstützen, dass beides gelingt: den Haushalt zu meistern und die Bewohner angemessen zu begleiten, anzuregen, anzusprechen und zu beschäftigen.

## Demenz

In unserem Haus können Bewohner mit unterschiedlichen Krankheitsbildern wohnen. Bei Menschen mit Demenz orientieren wir uns am Rahmenkonzept Demenz, sowie am Konzept für den geschützten Wohnbereich Bürgewald. Dabei halten wir uns an folgende Grundsätze:

Die Betreuung und Pflege Menschen mit Demenz verlangt von den Mitarbeitern neben der individuell zugeschnittenen körperlichen Pflege, auch eine psychische Betreuung und Begleitung der Bewohner. Sie möchte bei größtmöglicher Selbstbestimmung das Grundgefühl von Geborgenheit, Sicherheit und das Gefühl verstanden und angenommen zu werden vermitteln.

In der täglichen Arbeit mit Menschen mit Demenz bedeutet dies individuell sehr gut hinzuschauen, um Bedürfnisse wahrzunehmen und dem Erleben des Einzelnen Raum zu geben. In der Begleitung stellt dabei die verstehende Gesprächsführung eine grundlegende Haltung dar. Dies ist geprägt von Empathie, Echtheit, Wertschätzung und Akzeptanz. Unsere Begleitung ist grundsätzlich so ausgerichtet, auf Bedürfnisse der Bewohner einzugehen und dabei einen Erlaubnisraum anzubieten, in der jeder so angenommen wird, wie er ist.

Unsere geschützte Wohngruppe ist eine anerkannte gerontopsychiatrische Abteilung, welche die Bewohner alleine nicht verlassen können. Die Unterbringung muss vom Amtsgericht genehmigt werden. Hier findet sich, v.a. eine Klientel, die neben ihrer demenziellen Erkrankung vornehmlich eine ausgeprägte Hinlauftendenz haben.

Beim Umgang mit Menschen mit Demenz lehnen wir uns zusätzlich am personenzentrierten Pflegemodell nach Tom Kitwood an.

Positive Personenarbeit bedeutet: Das Miteinander von Menschen mit Demenz und Pflege- und Betreuungspersonal muss entsprechend der Bedürfnisse, der Persönlichkeit und der Fähigkeiten des Menschen mit Demenz gestaltet werden. Dazu sind eine fördernde, wertschätzende und reflektierende Haltung und ein entsprechendes Verhalten der Mitarbeiter notwendig. Tom Kitwood beschreibt anhand konkreter Techniken, wie Menschen mit Demenz gegenübergetreten werden soll. Demgegenüber stellt er Umgangsformen, die dem Menschen mit Demenz ihre Persönlichkeit rauben und deswegen zu vermeiden sind.

### **Aus diesem Ansatz lassen sich folgende Leitgedanken zur möglichst idealen Beziehungsgestaltung für die Praxis aufstellen:**

- Die Beziehungsgestaltung zum dementiell veränderten Menschen soll sich am biografischen Ansatz orientieren.
- Individuelle Lebensqualität der dementiell veränderten Bewohner soll nach deren Bedürfnissen erhalten bzw. verbessert werden.
- Die uns anvertrauten Menschen sind in ihrer Ganzheitlichkeit zu betrachten und zu behandeln.
- Die Selbstständigkeit der Bewohner ist durch aktivierende Pflege so lange wie möglich zu erhalten und zu fördern.
- Die Autonomie des Bewohners ist zu beachten.
- Der dementiell veränderte Mensch soll sich verstanden und respektiert fühlen.
- Beim Bewohner sollen nicht nur Probleme erkannt, sondern Ressourcen ermittelt, erhalten und gefördert werden.
- Die dementiell veränderten Menschen sollen eine auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Tages- und Wochenstruktur vorfinden.
- Menschen mit Demenz sollen einer individuellen, angemessenen Beschäftigung nachgehen können.
- Die dementiell veränderten Menschen sollen sich möglichst selbstständig orientieren können.
- Die Bewohner sollen eine angemessene körperliche Pflege erfahren.
- Die Angehörigen sollen möglichst als vertraute Personen mit in den Tagesablauf einbezogen werden.

### **Alltagsgestaltung und Normalitätsprinzip bei Menschen mit Demenz**

Pflege, Mahlzeiten und Beschäftigung sind die drei Säulen für einen strukturierten Tagesablauf der Bewohner.

Die personenzentrierte Pflege ermöglicht einen engen Kontakt zwischen Mitarbeiter und Bewohnern, so dass die Bedürfnisse des einzelnen Bewohners besser zu erkennen und individuell zu berücksichtigen sind, z.B. lange schlafen, in die Kirche gehen oder ähnliches.

Es gibt vier feste Mahlzeiten, die in Kleingruppen eingenommen werden. Frühstück, Mittagessen, Nachmittagskaffee und Abendbrot. Ergänzt wird das Angebot durch Zwischenmahlzeiten (auch in der Nacht) und dem „Finger Food“, eine spezielle Nahrungsergänzung für Menschen, die einen erhöhten Kalorienbedarf haben und die Mahlzeiten aufgrund eines hohen Bewegungsdrangs häufig unterbrechen. Hochkalorische und gesüßte Kost gehört mit zu unserem Angebot. Selbstverständlich werden die Mahlzeiten bei Bedarf mundgerecht vorbereitet und angereicht. Da die selbstständige Nahrungsaufnahme für uns Priorität hat, kann es vorkommen, dass Menschen mit Fingern essen, das Essen in ihrem Umfeld verteilen oder die Mahlzeiten sich selbst so zubereiten und zu sich nehmen, wie es normalerweise nicht üblich ist. Daraus folgt gegebenenfalls ein oft höherer Wäschebedarf, denn selbstverständlich erfolgt ein Bekleidungswechsel, wenn die Kleidung verschmutzt ist.

Auch in Bezug auf Kleidung gilt es, eigene Wünsche zu tolerieren. Natürlich geben wir Hilfestellung, aber manchmal kleiden sich Bewohner selbst an. Dann kann es vorkommen, dass dies zwei verschiedene Paar Schuhe sind, ein Kleidungsstück falsch herum angezogen ist usw.

Um die Autonomie und Selbständigkeit der Menschen mit Demenz zu akzeptieren und zu fördern, erkennen wir ihre Verhaltensweisen in diesem Rahmen als Normalität an. Und wir – Mitarbeiter und Angehörige - müssen uns von den „Spielregeln unserer Kultur verabschieden“.

Das Beschäftigungsangebot setzt sich aus gezielten Angeboten und „spontanen“ Aktionen zusammen. Unser zentrales Anliegen ist hier, Ereignisse und Situationen zu schaffen, „in denen etwas passiert“. Ein weiterer fester Bestandteil der Betreuung ist die 10-Minuten-Aktivierung. Musik und Lieder werden im Gegensatz zu Sprache zumeist erinnert. Sie geben den Menschen mit Demenz ein Gefühl von Kompetenz. Aus diesem Grund finden auch musikalische Angebote statt: Gemeinsames Singen von Volksliedern und alten Schlagern, kleine Konzerte nach Jahreszeit, Tanzcafé oder Musikknachmittag mit unterschiedlichen Instrumenten. Musik weckt Gefühle und Erinnerungen, fördert das Gemeinschaftsgefühl und motiviert zu Bewegung. Schunkeln, Klatschen und Tanzen haben natürlich auch positive körperliche Auswirkungen. Die Harmonie und der Klang der Musik werden aufgenommen und in der Regel als angenehm empfunden.

Im Jahreskreislauf zählen hauswirtschaftliche und dekorative Tätigkeiten zum Alltag: Backen und Schmücken in der Weihnachtszeit, zu Karneval, im Frühling, im Sommer und im Herbst, Kochen, Betten machen, Handtücher falten, Spülen, Tisch eindecken und abräumen. Feiern im Jahreskreis in der Wohngruppe/ Wohnbereich z.B. Advents- und Weihnachtsfeiern. Feiern der Feste im Jahreskreis: Karneval, Maifest, Sommerfest, Herbstfest, Jubiläumsfeiern und Geburtstagsfeiern in der Einrichtung.

Zu unserem Verständnis von Normalität gehören Spaziergänge, Ausflüge in die nähere Umgebung, frische Luft und Sonne genießen, den Naturkreislauf erleben und spüren, im Sommer Eis schlecken und Eindrücke der Welt aufnehmen, gemeinsames Lachen und Humor.

### **Palliative Versorgung, Sterbebegleitung und Trauerkultur**

Zur Lebensbegleitung gehören auch Palliative Versorgung, Sterbebegleitung und eine Trauerkultur.

Die einfühlsame und individuelle Begleitung Sterbender ist ein wichtiges Anliegen der Mitarbeiter. Hierzu gehört auch das aktive Zuhören in Situationen, in denen die Bewohner ihre Gedanken zu Sterben und Tod offen oder versteckt thematisieren, sowie die Begleitung in der unmittelbaren Sterbephase.

Um einen Abschied in Würde, Geborgenheit und ohne Schmerzen zu ermöglichen ist uns eine enge Zusammenarbeit mit Angehörigen, Betreuern, Ärzten, SAPV, Seelsorgern, Hospizverein und anderen Bezugspersonen sehr wichtig.

In jeder Wohngruppe liegt ein Kondolenzbuch aus, in dem an den verstorbenen Bewohner der Wohngruppe erinnert wird. Einmal im Jahr findet ein Gedenkgottesdienst statt, um sich gemeinsam mit Angehörigen, Freunden und Mitarbeitern an unsere verstorbenen Bewohner zu erinnern. Weiterführende Informationen können dem Konzept „Palliativ Care und Sterbebegleitung“ entnommen werden.

## Seelsorge

Menschen verschiedener Glaubensrichtungen sind Haus willkommen. Die individuelle Religionszugehörigkeit wird respektiert und im Rahmen unserer Möglichkeiten gefördert. Jede Konfession kann bei uns zum Ausdruck gebracht werden. Unsere hauseigene Kapelle steht Tag und Nacht zur Verfügung. Wir orientieren uns am Rahmenkonzept Seelsorge.

## Kirche und Gemeinde

In Zusammenarbeit mit der katholischen und evangelischen Kirchengemeinde feiern wir regelmäßig Gottesdienste. Zusätzlich wird in jeder Wohngruppe regelmäßig ein Wortgottesdienst gefeiert, um auch in privater Atmosphäre Religiosität (er)leben zu können. Gemeinsam mit Bewohnern, Mitarbeitern, Gästen und Freunden werden religiöse Bräuche gelebt und religiöse Feiertage gestaltet.

Auf Wunsch erhalten unsere Bewohner die Kommunion oder die Krankensalbung auch im eigenen Zimmer.

Wir verstehen uns als offene Einrichtung. Von daher sind uns ein Austausch und ein Miteinander mit der Gemeinde besonders wichtig.

## Mitwirkung und Mitbestimmung der Bewohner

Damit eine ständige Interessenvertretung der Bewohner gewährleistet ist, sorgt die Einrichtungsleitung dafür, dass ein Bewohnerbeirat gemäß den Regularien des Wohn- und Teilhabegesetzes gewählt ist.

Der Bewohnerbeirat wird über alle wichtigen Angelegenheiten, die das Leben in der Einrichtung betreffen, informiert. Dies geschieht entweder im Rahmen der regelmäßig stattfindenden Sitzungen des Bewohnerbeirates oder in dringenden Fällen umgehend.

Auf jeder Etage befindet sich ein Aushang mit Fotos und Namen des aktuellen Bewohnerbeirates.

## Angehörige

Wenn in unserer Arbeit von Angehörigen gesprochen wird, so verstehen wir darunter nicht nur Verwandte und verschwägte Familienmitglieder, sondern auch die primären Bezugspersonen. Diese können neben den Verwandten auch Bekannte oder Vertraute des Bewohners sein.

Sie sind oft langjährige Begleiter und verfügen über einen hohen Kenntnisstand. Sie sind eine wichtige Brücke zum alt vertrauten sozialen Umfeld. Wir beziehen sie in die neue Lebensphase des Bewohners mit ein und arbeiten eng mit ihnen zusammen. Sie sind uns jederzeit willkommen.

## Ehrenamt

Zur Ergänzung der Arbeit der hauptamtlichen Mitarbeiter sind die Unterstützung und das Engagement durch ehrenamtliche Mitarbeiter (aller Generationen) von großer Bedeutung. Sie bereichern das Leben unserer Bewohner durch unterschiedlichste Angebote und Aktivitäten.

Diese können zum Beispiel sein:

- Persönliche Besorgungen
- Begleitung zu Terminen außerhalb unseres Hauses

- Freizeitgestaltung wie Spaziergänge oder Ausflüge
- Regelmäßige Besuche (z.B. Einzelgespräche)
- Angebote für feste Gruppen mit besonderem Interesse (z.B. Spiele, Gymnastik, Tanz)
- Seelsorgerische und liturgische Angebote
- Mitarbeit bei Veranstaltungen und Festen
- Pflege der Außenanlage

## **Hauswirtschaft**

### **Wäsche**

Die Wäsche des Bewohners und des Hauses wird durch einen externen Dienstleister gewaschen. Die Mitarbeiter der Hauswirtschaft sorgen dafür, dass die Bewohner die Wäsche sauber und ordentlich zurückbekommen. Ausbesserungsarbeiten wie z.B. Knöpfe und Säume annähen und kleinere Flickarbeiten sind für uns selbstverständlich.

Eigene Wäsche und z.B. Bettwäsche, Handtücher etc. können von zu Hause mitgebracht werden.

Die Hauswirtschaft wäscht die Gardinen im gesamten Haus und sorgt für die Erhaltung der Funktionalität.

### **Reinigung**

Mit unserer regelmäßigen, im Leistungsverzeichnis beschriebenen Reinigung sorgen wir dafür, dass sich unsere Bewohner in ihrem Zimmer und den öffentlichen Räumen wohlfühlen. Die Bewohnerzimmer werden von montags bis samstags täglich gereinigt - abwechselnd als Unterhalts- bzw. Sichtreinigung. In den Sanitärräumen findet an allen Werktagen eine Unterhaltsreinigung statt. Qualifiziertes Personal sichert die Hausreinigung. Art, Umfang und Häufigkeit der zu erbringenden Reinigungsleistungen werden regelmäßig kontrolliert und bei Bedarf neu festgelegt. Die Reinigungszeiten in den Bewohnerzimmern werden individuell auf den Tagesrhythmus der Bewohner abgestimmt.

Wir achten darauf, dass moderne Reinigungstechniken und Verfahren eingesetzt werden, mit denen wir die hygienischen Anforderungen für ein Seniorenzentrum erfüllen. Im festgelegten Intervall werden durch einen externen Dienstleister die Fenster gereinigt.

## **Küche**

### **Speiseversorgung**

In unserem Haus werden die Bewohner mit einer ausgewogenen und bedarfsgerechten Kost versorgt. Hierbei orientieren wir uns an den 10 Regeln der Deutschen Gesellschaft für Ernährung, wobei der Bewohnerwunsch hierbei stets an erster Stelle steht. Ärztlich verordnete Diäten werden ebenso berücksichtigt wie eventuelle Lebensmittelunverträglichkeiten. Außerdem bieten wir, wenn nötig, Sonderkostformen wie z. B. verschiedene Konsistenzformen, Fingerfood, Wunschkost, hochkalorische oder eiweißreiche Kost an.

Neben den gesundheitlichen Aspekten orientierten wir uns an den Lebensgewohnheiten und Wünschen unserer Bewohner.

Zu allen Kostformen, die wir in unserem Haus anbieten, wurden Verpflegungsstandards festgelegt, diese sind im QMHB unter Einrichtungsstandards zu finden.

Speisen und Getränke werden appetitlich zubereitet, angemessen temperiert, ansprechend dekoriert und wo erforderlich, individuell nach Bewohnerwunsch portioniert und vorbereitet. Durch das Eingehen auf individuelle Wünsche und Bedürfnisse der Bewohner, sowie durch das Schaffen einer angenehmen Atmosphäre bei den Mahlzeiten, tragen die Mitarbeiter der Wohngruppen und der Küche zur Zufriedenheit der Bewohner bei.

Bei auftretenden Problemen (Risiken) in Bezug auf Ernährung arbeiten die Pflegefachkräfte eng mit der Küchenleitung zusammen.

Bei der Zubereitung und Verteilung der Speisen werden die gesetzlichen Bestimmungen und die HACCP Anforderungen berücksichtigt.

Das Mittagessen wird zentral in der Küche im Erdgeschoss des Hauses zubereitet. Mit Hilfe von Wärmewagen werden die Speisen in die Wohngruppen gebracht.

Wir gestalten unser Getränkeangebot bei und zwischen den Mahlzeiten anregend, abwechslungsreich und vielfältig und achten auf den Einsatz geeigneter Trinkgefäße. Unsere Bewohner haben die Möglichkeit kostenfrei und in unbegrenzter Menge Mineralwasser, Kaffee, Tee, Milch oder Kakao zu trinken. Zusätzlich gibt es in jeder Wohngruppe einen Saftautomaten, an dem sich jeder bedienen kann. Darüber hinaus können wir auch Bier und Wein zur Verfügung stellen.

Die Bewohner können ihre persönlichen Fest- und Gedenktage in der Wohngruppe oder im Haus feiern. Um die Bedeutung und Wichtigkeit des Geburtstages der Bewohner hervorzuheben, gehen wir auf seine Wünsche zur Gestaltung des Tages individuell ein. Jahreszeitliche Fest- und Feiertage (z. B. Ostern, Weihnachten) werden bei der Speiseplanung berücksichtigt. Ebenso sorgt die Küche für ein attraktives Verpflegungsangebot bei Hausfesten und Veranstaltungen (z. B. Karneval, Sommerfest, Oktoberfest usw.).

Mit flexiblen Zeiten für alle Mahlzeiten machen wir es möglich auf den persönlichen Tagesrhythmus der Bewohner eingehen zu können. Kernzeiten der Mahlzeiten- von denen wir auf Wunsch jederzeit abweichen sind:

07.30 – 10.00 Uhr Frühstück  
12.00 – 13.30 Uhr Mittagessen  
15.00 – 16.30 Uhr Nachmittagskaffee  
18.00 – 19.30 Uhr Abendessen

Zwischen – und Spätmahlzeiten (wie z.B. Joghurt oder Obst) stehen jederzeit zur Verfügung oder werden nach Wunsch des Bewohners zubereitet.

Der wöchentliche Speiseplan hängt in allen Wohngruppen und an geeigneten Stellen in gut lesbarer Form (DinA 3, Schrift Arial, Schriftgröße 14) aus.

Wie gesetzlich vorgeschrieben, sind im Speiseplan die in den Speisen enthaltenen Kennzeichnungspflichtige Zusatzstoffe (Zahlen) und Allergene (Buchstaben) vermerkt.

## **Cafeteria**

Um Gemeinschaft im Haus und nach außen zu leben, haben wir unsere Cafeteria, zu bestimmten Zeiten, täglich geöffnet.

Bewohner, Mitarbeiter, Angehörige und alle Bürger des Ortes können diesen Treffpunkt mit gemeinschaftlichem Leben füllen. Gemeinsam werden dort Feste wie z.B. Karneval, Sommerfest gefeiert.

## **Verwaltung und Empfang**

Unsere Mitarbeiter der Verwaltung und des Empfangs sind oftmals erste Anlaufstelle für jeden, der in unser Haus kommt. Informations- und Beratungsleistungen werden hierbei großgeschrieben. Die Mitarbeiter stehen dem Bewohner, seinen Angehörigen oder seinem gesetzlichen Vertreter in allen Angelegenheiten fachkompetent zur Seite.

## **Haustechnik**

Unser Mitarbeiter der Haustechnik ist in allen handwerklichen Angelegenheiten behilflich. Nach Absprache unterstützt er den Bewohner bei Ein- und Auszug.

Unter anderem hat er die Aufgabe, den reibungslosen Ablauf der Arbeit der anderen Fachbereiche in allen technischen und sicherheitstechnischen Fragen zu gewährleisten.

## **Qualitätssicherung**

Unsere Mitarbeiter sind ausgebildete Fachkräfte oder angeleitete/ geschulte Mitarbeiter. Sie leisten qualifizierte Arbeit und übernehmen jeweils für ihren Bereich Verantwortung.

Den Bewohnern steht 24 Stunden eine Pflegefachkraft zur Verfügung.

Es ist uns wichtig, unseren Mitarbeitern externe und interne Fort- und Weiterbildungen zu ermöglichen. Grundlage hierfür ist die Jahresfortbildungsplanung.

Um den Bedürfnissen unserer Bewohner gerecht zu werden und eine optimale Qualität zu sichern, haben wir ein gut funktionierendes und umfassendes Kommunikations- und Informationsnetz geschaffen.

Die Leitungen der einzelnen Abteilungen sind für die Weitergabe und die Umsetzung der Inhalte von Besprechungen in ihren Arbeitsbereichen verantwortlich.

Unabhängig vom hausinternen Besprechungswesen existiert im Zuge der Qualitätsentwicklung und -sicherung ein vom Verband organisiertes übergeordnetes Besprechungswesen. Die Inhalte dieser Besprechungen gehen zur Weitergabe in die hausinternen Besprechungen. Alle Besprechungen unterliegen der Protokollpflicht.

Wir verpflichten uns, nach fachlichen und wissenschaftlichen Erkenntnissen zu arbeiten. Alle Standards und Verfahrensanweisungen stehen den Mitarbeitern jederzeit zur Verfügung und sind im Qualitätsmanagementhandbuch (QMHB) hinterlegt. Das QMBH ist ein fester Bestandteil der Einarbeitung.



Für Beschwerden, Wünsche und Anregungen stehen unseren Bewohnern, Angehörigen und Gästen alle Mitarbeiter als Beschwerdeempfänger zur Verfügung. Ihre Kritik und Anregungen können sie bei den Mitarbeitern anbringen, zeitnahe Lösungsmöglichkeiten werden gemeinsam erörtert und Verbesserungen angestrebt.

Weitere Instrumente der Qualitätssicherung sind:

- Pflegevisite
- Fallbesprechung
- Verfahrensanweisungen
- Standards
- Audits

Das Qualitätsmanagement des Verbandes sichert durch Audits, Beratung und regelmäßige Kontrollen die Umsetzung der gesetzlichen Bestimmungen. Es unterstützt uns bei allen Maßnahmen, die zur Verbesserung der Qualität und der Abläufe in der Einrichtung zum Wohle der Bewohner beitragen.