

## Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Einleitung</b>	<b>2</b>
<b>1.1.</b>	<b>Darstellung des Trägers</b>	<b>2</b>
<b>1.2.</b>	<b>Leistungsbeschreibung der Tagespflege Hanna</b>	<b>3</b>
<b>1.3.</b>	<b>Bauliche und räumliche Ausstattung</b>	<b>4</b>
<b>1.4.</b>	<b>Vertragsgestaltung</b>	<b>6</b>
<b>1.5.</b>	<b>Öffentlichkeitsarbeit</b>	<b>6</b>
<b>2.</b>	<b>Ziele</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>Pflege- und Betreuungsleistungen</b>	<b>7</b>
<b>4.</b>	<b>Qualitätskriterien</b>	<b>8</b>
<b>4.1</b>	<b>Pflegeleitbild</b>	<b>8</b>
<b>4.2</b>	<b>Qualitätsmanagement</b>	<b>8</b>
<b>4.3</b>	<b>Pflegemodell</b>	<b>9</b>
<b>4.4</b>	<b>Organisation der Pflege und Betreuung</b>	<b>9</b>
	4.4.1 Pflege- und Betreuungssystem	9
	4.4.2 Einarbeitungskonzept	11
	4.4.3 Stellenbeschreibungen	11
	4.4.4 Dienstplanung	11
	4.4.5 Teamzusammensetzung	12
	4.4.6 Interne Kommunikation/Teambesprechungen	12
	4.4.7 Fort- und Weiterbildung	12
	4.4.8 Fachzeitschriften / Fachliteratur	13
	4.4.9 Angehörigenarbeit	13
	4.4.10 Umsetzung der Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen	13
	4.4.11 Fehler- /Beschwerdemanagement	14
	4.4.11 Fehler- /Beschwerdemanagement	15
<b>4.5</b>	<b>Der Pflegeprozess</b>	<b>16</b>
<b>4.6</b>	<b>Pflegevisite</b>	<b>16</b>
<b>4.7</b>	<b>Verfahrensanweisungen</b>	<b>16</b>
<b>4.8</b>	<b>Hauswirtschaftskonzept</b>	<b>17</b>
<b>4.9</b>	<b>Hygienemanagement</b>	<b>17</b>
<b>4.10</b>	<b>Kooperationen mit für die Pflege u. Betreuung relevanten Diensten</b>	<b>17</b>
<b>4.11</b>	<b>Seelsorge</b>	<b>17</b>
<b>4.12</b>	<b>Gesundheits-, Arbeits- u. Brandschutz</b>	<b>18</b>
<b>4.13</b>	<b>Qualitätssicherung</b>	<b>18</b>
<b>5.</b>	<b>Mitgeltende Dokumente</b>	<b>18</b>

## 1. Einleitung

Das vorliegende Pflege- und Betreuungskonzept ist für die Tagespflege Hanna der Altenhilfe gGmbH verfasst. Integriert ist hier auch die Leistungsbeschreibung.

Das Evangelische Johannesstift wurde 1858 gegründet und hat seit 1910 seinen Sitz in Berlin-Spandau. Im Jahr 2018 sind die Einrichtungen des Evangelischen Johannesstifts und der Paul Gerhardt Diakonie fusioniert und treten nun unter einer Dachmarke, der Johannesstift Diakonie, auf. Das Unternehmen bietet Angebote der sozialen Förderung und gesundheitlichen Versorgung für Menschen in allen Lebensphasen in insgesamt sechs Bundesländern. Mit 8.850 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern – rund 7.000 davon in Berlin und Brandenburg – sowie 1.200 Ehrenamtlichen ist die Johannesstift Diakonie einer der führenden Arbeitgeber der Region und größter konfessioneller Träger im Nordosten Deutschlands.

Die evangelisches Johannesstift Altenhilfe gGmbH ist eine eigenständige Tochtergesellschaft der Johannesstift Diakonie und Träger der Einrichtung Tagespflege. Geschäftsführerin ist Frau Roswitha Gabriel.

Die Tagespflege mit ihrem teilstationären Angebot versteht sich als Bindeglied zwischen ambulanter/häuslicher und stationärer Pflege.

Die Tagespflege Hanna befindet sich auf dem Gelände des Evangelischen Johannesstifts (EJS) und hat von Montag bis Samstag geöffnet. Die Gäste werden von einem Fahrdienst von zu Hause abgeholt und nach dem Besuch der Tagespflege wieder nach Hause gebracht.

### 1.1. Darstellung des Trägers

**Name und Adresse:**

Evangelisches Johannesstift  
Schönwalder Allee 26  
13587 Berlin

**Rechtsform:**

Altenhilfe gGmbH

**Ansprechpartner:**

Geschäftsführer Altenhilfe gGmbH  
Frau Roswitha Gabriel

**Kurzdarstellung der Tagespflege:**

Tagespflege stellt in der Betreuung älterer und erkrankter Menschen ein wichtiges Bindeglied zwischen dem Verbleib in der eigenen Häuslichkeit und der Entlastung der Angehörigen dar. Mit dem Besuch der Tagespflege können stationäre Aufnahmen oft vermieden oder hinausgezögert werden, da die Tagesgäste individueller und an ihre üblichen Lebensgewohnheiten anknüpfend betreut werden. Sie werden auf Wunsch gezielt in hauswirtschaftliche Tätigkeiten, wie z.B. Hilfe beim Vorbereiten der selbst gekochten Mahlzeiten, beim Kuchenbacken und der Wäschepflege eingebunden, damit bei ihnen auch das Gefühl von nützlicher und sinnvoller Beteiligung entstehen kann. Gesprächs-, Rätsel- und Spielkreise lassen selbstverständlicher Kontakte zu anderen Gästen und Geselligkeit entstehen. Verloren gegangene Tagesstruktur, Mobilität und Kontaktfähigkeit können oft wiedererlangt und aufrechterhalten werden.

Einen wichtigen Aspekt unserer Arbeit stellt auch insbesondere in der Betreuung schwer demenzkranker Menschen die Entlastung der pflegenden Angehörigen dar. Diese erhalten oftmals erst nach vielen Jahren intensiver Pflege die Chance, Teile des Tages unabhängig vom zu pflegenden und zu versorgenden Angehörigen zu gestalten und Entlastung zu bekommen.

Für allein lebende pflegebedürftige Menschen bietet die Tagespflege die Möglichkeit, im eigenen Wohnumfeld bleiben zu können.

So kann eine weitgehend selbständige Lebensführung beibehalten werden, während gleichzeitig die notwendigen pflegerischen Maßnahmen tagsüber gewährleistet sind und zusätzlich soziale Kontakte geknüpft werden können.

Darüber hinaus findet über die soziale Einbindung eine sozio-emotionale Unterstützung und Stabilisierung statt. Einer Vereinsamung und evtl. Resignation können so entgegengewirkt werden.

Die Finanzierung erfolgt entsprechend dem PSG 3/2017 über Leistungen des Pflegeversicherungsgesetzes (SGB XI) in den Pflegegraden 2-5 mit einem Extrabudget nur für Tagespflege (§ 41 SGB XI) sowie bei Bedarf über Leistungen der Verhinderungspflege (§ 39 SGB XI), als Privatleistung oder über Sozialhilfeleistungen im Rahmen der Hilfe zur Pflege (SGB XII).

**Leitbild:**

Die Wurzeln unseres Auftrages ist die Liebe zu Gott und den Menschen, wie Jesus Christus gelebt und gelehrt hat.

Den Menschen lieben, pflegen, erziehen, ausbilden, trösten, begleiten, fördern, beraten Das Leitbild der Altenhilfe orientiert sich am Trägerleitbild und hängt im Flur der Tagespflege aus.

**Zugehörigkeit:**

Die Tagespflege ist Mitglied des Diakonischen Werkes Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e.V. (DWBO) und des Diakonischen Werkes der Ev. Kirche in Deutschland.

## 1.2. Leistungsbeschreibung der Tagespflege Hanna

**Name und Adresse:**

Tagespflege Hanna  
Schönwalder Allee 26/5d  
13587 Berlin

**Lage:**

Die Tagespflege befindet sich auf dem Gelände des Ev. Johannesstifts in einem Seitentrakt des alten Quellenhofes, gegenüber dem Matthias-Claudius-Haus (Seniorenwohnhaus).

**Ansprechpartner:**

- Einrichtungsleitung: Silvana Sariaslan
- Pflegedienstleitung: Ina Korth
- stellv. Pflegedienstleitung: Stephanie Kistel
- Qualitätsbeauftragte: Ina Korth
- Praxisanleiterin: Stephanie Kistel, Sabine Wettlin

Ein Organigramm und ein Foto der Mitarbeiter hängen in der Tagespflege aus.

**Erreichbarkeit:**

Das Büro der Tagespflege ist werktags von 8.00–16.00 Uhr geöffnet, freitags und samstags 8.00 Uhr bis 15.00 Uhr.

### 1.3. Bauliche und räumliche Ausstattung

Die Tagespflege befindet sich in einem Seitentrakt des alten Quellenhofs, gegenüber dem Matthias-Claudius Haus. Die Tagespflege ist rollstuhlgerecht und barrierefrei erreichbar. Folgende Räumlichkeiten stehen zur Verfügung:

- 1 Büro/Dienstzimmer

Der Raum ist für die Pflegedienstleitung und die Mitarbeiter ausgestattet mit drei Schreibtischen, drei Büroschränken mit einem Hängeregister, zwei offene Regale u. einem abschließbaren Medikamentenschrank. Zwei abschließbare Rollcontainer, ein Pflegedokumentationswagen, drei PC's, drei Bürostühle, eine Tischgruppe mit Stühlen und ein Ruhesessel stehen zur Verfügung. Auf einem offenen Rollwagen befinden sich themenbezogen zahlreiche Fachbücher für die Betreuungsarbeit. Neben dem Medikamentenschrank ist eine Mikrowelle, die für pflegerische Maßnahmen genutzt wird, an der Wand angebracht.

- Der Flur

In ihm sind zu beiden Seiten Handläufe angebracht, damit ein sicheres und selbständiges Gehen der Kunden möglich ist.

Neben den Zimmertüren sind Symbole zur besseren Orientierung der Kunden angebracht. Im Eingangsbereich des Flures befindet sich eine kleine Sitzgruppe.

Eine große Tastwand und themenbezogen gestaltete Bilderrahmen unterstützen unterschiedliche Sinneswahrnehmungen.

- 1 Ruheraum

Es handelt sich um eine Kombination aus Ruhe- und Kleingruppenbetreuungsraum. Neben einem Farbkonzept, einer Ausstattung mit Snoezelen-Objekten sind ein Pflegebett mit Leselampe und mehreren Ruhesesseln vorhanden. Die Gestaltung des Raumes und die Nutzung der Objekte sollen eine ruhige Atmosphäre vermitteln. Eine im Raum aufgestellte Tischgruppe mit 6 Plätzen ermöglicht zusätzlich am Vormittag die Nutzung des Raumes für kleine Betreuungsgruppen in ruhiger Atmosphäre.

Zwei Wäscheschränke dienen zur Aufbewahrung hauseigener und persönlicher Wäsche der Kunden. Außerdem steht ein Schrank mit Betreuungsmaterialien für Gruppenstunden speziell nach §43b oder für eine 10-Minuten-Aktivierung zur Verfügung.

- 1 Wohnküche

Die Wohnküche mit direkt anschließendem Wohnzimmer (trennbar durch eine Schiebetür) ist mit hellen Einbauküchenmöbeln eingerichtet. Drei Tische werden für gemeinsame Mahlzeiten genutzt, dienen aber auch zur Mahlzeitenvorbereitung und für gemeinsame Spiele oder andere Betreuungsangebote. Einbauküchengeräte siehe Hauswirtschaftskonzept.

- 2 Wohnzimmer

Ein Wohnzimmer ist mit zwei Dreisitzerbänken und zwei Tischen sowie einige Liegesesseln eingerichtet. Ein Klavier zum gemeinsamen Musizieren ist vorhanden. Bilder an den Wänden u. Grünpflanzen auf den Fensterbänken vermitteln eine angenehme, wohnliche Atmosphäre. In zwei Schränken werden Spiele und CD's aufbewahrt. Eine Musikanlage ermöglicht das Abspielen von CD's, hörbar in der Wohnküche oder/und im Wohnzimmer.

Im zweiten Wohnzimmer, dem „Salon“ stehen ein Beistelltisch, ein Sessel und eine Tischgruppe zur Nutzung für unterschiedliche Aktivitäten. In einem Glasschrank werden Sammeltassen, Gläser und Erinnerungsstücke sichtbar aufbewahrt. In einem Regal steht eine kleine Musikanlage zur Verfügung.

- 1 Gymnastikraum

Im Gymnastikraum gibt es neben bequemen Stühlen 2 große Schränke, in denen Bastelmaterialien, Gesangbücher, jahreszeitliches Dekorationsmaterial, Vasen, usw. aufbewahrt werden. In einem Regal stehen eine Buchauswahl und jahreszeitliche Journale für die Gäste der Tagespflege bereit, ebenso verschiedene Ordner mit Beschäftigungsangeboten.

Ein weiterer Schrank dient zur Aufbewahrung von Gymnastikbällen, Utensilien für Bewegungsrunden und die Orffsches Instrumentarium. Ein klappbarer Tisch steht für ein zusätzliches Kleingruppenangebot zur Verfügung.

Eine Ecke des Raumes dient zur Aufbewahrung der Garderobe der Gäste. Es gibt für jeden Gast einen namentlich zugeordneten Bügel sowie eine Stofftasche mit Kundennamen.

- 1 Badezimmer mit Toilette

Im hinteren Bereich befinden sich eine Duschecke mit einem mobilen Duschstuhl sowie eine Waschmaschine und ein Wäschetrockner. Dieser Bereich kann durch einen Vorhang separat abgetrennt werden. Drei Badezimmermöbel dienen zur Aufbewahrung kundeneigener Pflegemittel und hauseigener Handtücher. Im vorderen Bereich ist Platz zum Abstellen von haus- bzw. kundeneigenen Rollstühlen und Rollatoren.

- 2x2 Toilettenräume

1 Herrentoilette, 1 Personaltoilette, 2 Damentoiletten, jeweils eine Damen- und die Herrentoilette sind behindertengerecht ausgestattet, alle Toiletten sind erhöht.

- 1 Aufbewahrungsraum/Garderobenraum

Bei Bedarf und auf Wunsch stehen Schließfächer für die Tagesgäste bzw. Schüler und Praktikanten zur Verfügung.

Des Weiteren steht hier eine Kühl-/Gefrierkombination für die Lebensmittelvorratshaltung sowie Rollwagen für Getränkekisten.

Ein erhöht abgeteilter Bereich beherbergt ein Regal sowie Sammelbehälter für Glas, Papier und Verpackung.

- 1 Lebensmittelvorratskammer

Die Kammer ist ausgestattet mit einem Regal für Grundnahrungsmittel (Auflistung siehe Hauswirtschaftskonzept).

- 1 Putzraum

mit Reinigungswagen und Regal mit verschiedenen Reinigungsmittelvorräten (Auflistung siehe Hauswirtschaftskonzept und Aushänge der Reinigungsfirma)

- 1 Terrasse

steht den Gästen zusätzlich zur Verfügung; Terrassenmöbel mit Sitzpolstern, Sonnenmarkisen etc. sind vorhanden.

- Im Kellerbereich

befindet sich ein verschlossener Raum mit abschließbaren Schränken für Aktenaufbewahrung, Dekorationsmaterial etc. sowie Mobiliar.

- 1 Garderobenraum (Mitarbeiter)

Hier befinden sich abschließbare Schränke für die festangestellten Mitarbeiter, weitere abschließbare Fächer für zusätzliche Mitarbeiter, ein Schrank und ein Regal zur Aufbewahrung von Vorräten von Büromaterial, Servietten usw. sowie einen Tisch mit Stühle.

#### 1.4. Vertragsgestaltung

Die Tagespflege schließt mit jedem Kunden einen Aufnahmevertrag ab.

Der Vertrag beinhaltet die Daten der Vertragspartner, den Zeitpunkt der Tagespflegeaufnahme, die Leistungen und die allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Die Leistungen orientieren sich an den gesetzlichen Bestimmungen des SGB XI (Rahmenvertrag § 75 Abs. 1 und 2) und an den zwischen den Leistungserbringern und Kostenträgern vereinbarten Entgelten.

Der Vertrag muss von beiden Vertragspartnern unterschrieben werden.

Vor Vertragsabschluss besteht die Möglichkeit kostenlos ein bis zwei Schnuppertage in Anspruch zu nehmen. An diesem Tag werden die vorvertraglichen Informationen ausgehändigt. Ein Ausschlusskriterium zur Aufnahme in die Tagespflege ist Bettlägerigkeit.

Die Tagespflege untersteht der Heimaufsicht. Laut Wohnteilhabegesetz (WTG) § 9 ist zurzeit eine „Heimfürsprecherin“ mit definierten Aufgaben eingesetzt. Zur Information der Kunden und Angehörigen sind deren Name und Erreichbarkeit im Eingangsbereich durch Aushang sichtbar.

#### 1.5. Öffentlichkeitsarbeit

In einem speziell für die Tagespflege erstellten Flyer werden Informationen für die Kunden bereitgestellt (Ausstattung, pflegfachlicher Schwerpunkt, Kosten, Tagesablauf etc.). Sie liegen bei Informationsveranstaltungen sowie an diversen Standorten im EJS Altenhilfe gGmbH zur Mitnahme bereit.

Durch die Teilnahme am Gerontopsychiatrischen Verbund Spandau (GPV) und Veranstaltungen beim Evangelischen Verband für Altenarbeit und pflegerische Dienste (EVAP) wird ein zusätzlicher Bekanntheitsgrad erreicht.

Die Tagespflege Hanna ist mit weiteren Tagespflegen des Bezirks im Rahmen einer Arbeitsgemeinschaft vernetzt.

Weitere Informationen über die Tagespflege erhalten interessierte Personen auch über den Pflegestützpunkt im Rathaus Spandau.

## 2. Ziele

Unseren diakonischen Auftrag verfolgen wir mit dem Ziel, dem einzelnen Menschen zu helfen, damit er so selbständig wie möglich leben kann.

Die Ziele aller, die den Alltag unserer Tagesgäste mitgestalten, sind:

- Förderung der Ressourcen, um die Selbständigkeit möglichst wieder zu erlangen oder weitgehend lange zu erhalten
- Unterstützung eines selbstbestimmten Lebens
- Erhaltung und Stabilisierung des eigenständigen Lebens
- Sicherstellung und Unterstützung des individuellen Pflegebedarfs
- Unterstützung bei der Annahme von krankheitsbedingten Einschränkungen
- Vermeidung bzw. Hinauszögern einer vollstationären Pflege
- Entlastung der pflegenden Angehörigen
- Erhalt/Verbesserung d. Lebensqualität durch kontinuierlichen Kontaktaufbau
- Förderung des Gemeinschaftserlebens
- Lebensfreude und Zufriedenheit wieder zu gewinnen
- Stärkung des Selbstwertgefühls

### 3. Pflege- und Betreuungsleistungen

Um die Ziele erreichen zu können, bieten wir differenziert folgende Pflege- und Betreuungsleistungen an; Pflege- und Betreuungsstandards/Expertenstandards finden dabei Anwendung:

#### • Direkte Pflegeleistungen

(siehe auch Aufnahmevertrag und Rahmenvertrag § 75 Abs. 1 und 2, SGB XI)

- Unterstützung und Hilfestellung in den verschiedenen Pflegemodulen:
  - Mobilität
  - Krankheitsbezogene Anforderungen und Belastungen
  - Selbstversorgung( Grundpflege)
- Besondere Förderung bei den Pflegemodulen:
  - Kognition und Kommunikation
  - Leben in sozialen Beziehungen

#### • Behandlungspflege

Nach ärztlicher Verordnung der jeweiligen Haus-/Fachärzte der Gäste (freie Arztwahl), ausgeführt ausschließlich durch Pflegefachkräfte:

- Blutzucker-, Blutdruck-, Puls u. Temperaturkontrolle/Kontrollmessungen
- Wundpflege/Verbandwechsel
- Stomapflege
- Subkutane Injektionen
- Katheterpflege, PEG-Pflege
- Medikamente stellen und –verabreichen (incl. BTM)
- Diätetische Ernährung
- Einreibung
- Sauerstoffgabe/Notfallversorgung

#### • Betreuungsangebote

- Tagesstrukturierung (siehe Anlage Wochenplan)
- Gedächtnis- und Konzentrationsübungen (z.B. 10-Minuten-Aktivierung)
- Biografisch orientierte Beschäftigungsangebote
- Gemeinsame Vor- und Zubereitung der Mahlzeiten
- Aktivierung und Förderung individueller Ressourcen
- Gezielte Förderung bei eingeschränkter Alltagskompetenz (§45b/§87b)
- Psychosoziale Betreuung, u.a. anhand eines „Leitfadens zur Begleitung von Menschen mit geronto-psychiatrischen Erkrankungen“

#### • Indirekte Pflegeleistungen

- Angehörigenberatung und Unterstützung (Kostenklärung, Antragsverfahren, Höherstufungsanträge, Regelung K.1.4 Aufnahme und K.3.1 Beratung)
- Auf Wunsch Hausbesuche durch Sozialdienst
- Ergotherapie, Logopädie und Krankengymnastik auf eigenen Wunsch und nach ärztlicher Verordnung
- Auf Wunsch/bei Bedarf Terminvereinbarungen mit den persönlichen Haus- u. Fachärzten, sowie für Friseur oder Fußpflege in der Tagespflege
- Fahrdienst



## 4. Qualitätskriterien

### 4.1 Leitbild

Für die Mitarbeiter in der Tagespflege ist das übergeordnete Leitbild der Altenhilfe im Evangelischen Johannesstift Grundlage des täglichen Handelns.

### 4.2 Qualitätsmanagement

Zur kontinuierlichen Umsetzung der Ziele und gesetzlichen Vorgaben wird Qualitätsmanagement in der Tagespflege- als Instrument eingesetzt, um die genannten Ziele zu festigen und kontinuierlich weiterzuentwickeln.

Qualitätsentwicklung ist als Prozess zu sehen, der persönliches Engagement, kritisches Denken und den Willen, Veränderungen zu erzeugen bei jedem Mitarbeiter voraussetzt, um den Wünschen und Bedürfnissen der Gäste und anderer Kunden entsprechen zu können.

Es besteht der Versuch und die Pflicht, kontinuierlich jeden Prozess in der Tagespflege dahingehend zu verbessern, dass die Erwartungen der Kunden und die gesetzten Ziele auch erreicht werden.

#### Internes Qualitätsmanagement:

Ein geringfügiger Stellenanteil steht für die Qualitätsarbeit zur Verfügung. Die Hauptaufgabe ist, die Qualitätsrichtlinien umzusetzen bzw. deren Umsetzung zu begleiten. Die PDL führt regelmäßig Pflegevisiten und Pflegedokumentationsvisiten sowie Audits der direkten Pflege durch. Seit 2012 unterstützt eine PFK nach einer Weiterbildung zur Qualitätsbeauftragten die Qualitätsarbeit. In den wöchentlichen Teamsitzungen werden Themen zur internen Qualitätssicherung besprochen, um kontinuierlich Verbesserungen der Qualität zu erreichen.

#### Externes Qualitätsmanagement:

Bereichsübergreifend finden regelmäßig Kundenvisitationen und Audits von Qualitätsbeauftragten (QBs) anderer Bereiche unter Leitung der für den Standort verantwortlichen Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) der Altenhilfe gGmbH statt.

In LK-Pflege bearbeiten die Leitungen aller Einrichtungen in der Altenhilfe gGmbH übergreifend Regelungen und Leitlinien gemeinsam mit der QMB. Diese wird durch die PDL in der hauseigenen Teamsitzung vorgestellt.

In einem bereichsübergreifenden Qualitätszirkel werden Pflegestandards er- bzw. überarbeitet. Die QB der Tagespflege schult die freigegebenen (Experten-)Standards in den Teamsitzungen, begleitet und auditert deren Umsetzung.

Eine Regelung F 3.1 zum Aufbau des QMS ist im QHB einzusehen.

### 4.3 Pflegemodell

Pflegemodelle basieren auf Pflege-theorien, die als allgemeingültige Beschreibungen und Erklärungen von Pflege entwickelt wurden.

Seit 1.1.2017 gilt das Strukturmodell zur Neuausrichtung der Pflegedokumentation

Dies wurde im Rahmen der Entbürokratisierung als Pflegemodell festgelegt.

Das Pflegemodell besteht aus folgenden Elementen:

- Strukturierte Informationssammlung (SIS)
- Maßnahmenplanung
- Dokumentation im Pflegebericht



- Evaluation

In der Strukturierten Informationssammlung werden die wesentlichen, den gesamten Pflegeprozess leitenden, Informationen über die pflegebedürftige Person übersichtlich in sechs Themenfeldern knapp erfasst.

Zur wörtlichen Wiedergabe der Eigenwahrnehmung der pflegebedürftigen Person und zu ihrem Hilfsbedarf steht ein Extrafeld zur Verfügung.

Die SIS schließt mit einer ersten Einschätzung der wichtigsten Pflegerisiken mittels einer Matrix im Zusammenhang mit den Themenfeldern ab und stellt im Gesamtkontext der Systematik des Strukturmodells den „Einstieg in den Pflegeprozess“ dar.

Weitere Ausführungen siehe QHB K1.4.

Bei der Erstellung der SIS und des Maßnahmenplans hat die pflegebedürftige Person ein Mitbestimmungsrecht. Dem Selbstbestimmungsrecht der Betroffenen folgend werden etwaige Planungen nicht ohne deren Beteiligung erstellt. In diesem Sinne werden unsere Gäste oder dessen gesetzliche Vertreter und Vertreterinnen bei Aufstellung und Änderung der Planung rechtzeitig informiert. Änderungswünsche werden berücksichtigt und dahingehend in der SIS und dem Maßnahmenplan angepasst.

#### 4.4 Organisation der Pflege und Betreuung

##### 4.4.1 Pflege- und Betreuungssystem

Der inhaltliche Schwerpunkt der Arbeit in der Tagespflege liegt in der ganzheitlich-aktivierenden Pflege und Betreuung mit präventiv-rehabilitativem Charakter.

Durch die aktivierende Pflege sollen verbliebene Fähigkeiten der Besucher erhalten, verlorene wiedergewonnen und die Selbsthilfekräfte gestärkt werden.

Sowohl der körperliche Zustand als auch die psychische Verfassung und der soziale Kontext müssen bei der Tagesstrukturierung Berücksichtigung finden.

Hierzu ist es wichtig, die Diagnosen, die Lebensgeschichte und die soziale Befindlichkeit zu erfragen (z.B. bei Ärzten, pflegenden Angehörigen u./o. ambulanten Diensten), um somit auf die pflegerische Situation, die individuellen Bedürfnisse, persönlichen Interessen und Neigungen des Gastes im Tagesablauf der Tagespflege eingehen zu können.

Ein speziell für die Tagespflege entwickelter Biographiebogen findet hier seine Anwendung (Mitgeltendes Dokument zu Erstkontakt/-gespräch) und unterstützt die Biographiearbeit.

Bezüglich der Tagesgestaltung bietet sich ein milieutherapeutischer Ansatz an:

- 1) Die Tagespflege ist wohnlich und gemütlich eingerichtet.
- 2) Möglichst viele täglich wiederkehrende Verrichtungen werden von/mit den Gästen durchgeführt (Mahlzeitenzubereitung, gezielte Angebote mit Bezug zur eigenen Biographie). Alle Mahlzeiten werden täglich in der Tagespflege vor- und zubereitet. Die Tagesgäste können sich dabei nach eigenen Wünschen und individuellen Ressourcen beteiligen. Es gibt fest eingeplante Koch- oder Backgruppen. Der Speiseplan wird wöchentlich unter Berücksichtigung von Essenswünschen der Tagesgäste erstellt. Im gesamten Tagesablauf wird auf eine ausreichende Trinkmenge geachtet. Regelmäßiges Zurechtstellen von Getränken und gemeinsames Erinnern z. B. mit dem Ritual „Prost“ sind hilfreich, um das Trinken nicht zu vergessen bzw. den Trinkimpuls auszulösen.

Diese nach kurzer Zeit wiedererkannten „Rituale“ bieten Geborgenheit vermitteln ein Zugehörigkeitsgefühl und tragen wesentlich zu einer fördernden, Sicherheit bietenden Atmosphäre bei.

Vergessene oder verlorengegangene Fähigkeiten können in diesem Rahmen deutlich eher und nachhaltiger reaktiviert werden.

Tagesablauf

Unsere Gäste werden am Morgen von einem Fahrdienst zu Hause abgeholt.

Eine Beförderung durch Angehörige ist ebenfalls möglich.

Der anschließende Tag in der Tagespflege gliedert sich in:

- ein gemeinsames Frühstück (8.00 - 10.00 Uhr, individuell auch später)
- eine Bewegungsrunde (10.00-11.00 Uhr) mit dem Spruch des Tages, einer 10-Minuten-Aktivierung und Vorstellen des Essensangebot zum Mittag
- einer Zwischenmahlzeit (ca. 11.15 Uhr)
- wechselnden Beschäftigungsangeboten in 2 bis 3 Gruppen (ca. 11.30-12.30 Uhr)
- dem gemeinsamen Mittagessen mit einem Tischgebet (ca. 13.00 Uhr, Fr. u. Sa. 12.30 Uhr, individuell auch später)
- der Mittagsruhe ab 13.30 Uhr (Fr. u. Sa. 13 Uhr) oder
- dem Angebot einer aktuellen Zeitungsrunde mit Kreuzworträtsel oder
- kleine Spaziergänge

Das gemeinsame Kaffeetrinken (ca. 15.00 Uhr, Fr./Sa. 14.00 Uhr, individuell auch früher) beendet den Tag, bevor alle Gäste von dem Fahrdienst wieder nach Hause gefahren werden.

Spaziergänge, Begleitung zum Einkauf auf dem Gelände, monatliche Besuche des Tanzcafes Caroline, Rückzugsmöglichkeiten und ggfs. Einzelbetreuung werden individuell im Tagesablauf berücksichtigt.

#### Case-Management

Es findet eine Dienstübergabe zwischen der verantwortlichen Pflegefachkraft im Frühdienst und den nachgeordneten Mitarbeitern (Beginn 8.00 Uhr) statt.

Zu Beginn des Tages informieren sich die PFK über die Bedürfnisse und Interessen der Gäste anhand der Maßnahmenplanung. Als Grundlage dient die wöchentlich erstellte Angebotsplanung, die in den Teamsitzungen kontinuierlich gemeinsam evaluiert wird.

Bei der Erstellung der Tagesstruktur/Angebotsplanung sind von Bedeutung:

- Die wöchentlich notwendige Organisation zur Unterstützung bei der Körperpflege
- Vielfältige und Ressourcen fördernde Betreuungsangebote, Fähigkeiten und Ressourcen der Tagesgäste
- Spezielle Betreuung und Förderung von Gästen mit eingeschränkter Alltagskompetenz in Kleingruppen und bei Bedarf in Form von Einzelbetreuung
- Einplanung von täglich oder wöchentlich wiederkehrenden Aktivitäten (Gymnastikrunde, Spielrunden, Spaziergänge)
- Berücksichtigung von biographischen Themen und speziellen Themen für männliche Gäste
- Interessen und Vorlieben für Betreuungsangebote
- Berücksichtigung von jahreszeitlichen Angeboten und Festen sowie Ausflügen
- Die individuellen Ressourcen, Fähigkeiten und Wünsche der Mitarbeiter werden nach Möglichkeit bei der Themenauswahl und Zuordnung bei Gruppenaktivitäten berücksichtigt

Bei der Erstellung der Tagesplanung werden folgende Aspekte berücksichtigt:

- Einbeziehung Schnupperrgäste/neuer Tagesgäste in den Tagesablauf
- Das gesundheitliche Tagesbefinden
- Individuelle Termine wie z.B. KG, Logopädie, Friseur, Fußpflege oder Arzttermine auf dem Gelände
- Pflegerelevante Vorgaben

Die Betreuungsangebote ermöglichen eine individuelle Förderung von Ressourcen.

Die integrative Betreuungsform der Tagespflege schließt auch geronto-psychiatrisch veränderte Menschen mit ein (siehe „Leitfaden für Menschen mit geronto-psych. Erkrankungen). Sie ermöglicht eine Balance unterschiedlicher Stärken und Schwächen durch Förderung gegenseitiger Hilfestellungen, gegenseitiger Wahrnehmung, aufeinander reagieren und sich einbringen können.

Besondere Situationen und Tageszeiten erfordern ggf. stundenweise Betreuung und Begleitung in Kleingruppen, situationsbedingt auch individuelle Einzelbetreuung.

Kleine Gruppen ermöglichen eher das Gefühl des „Angenommen seins und Wahrgenommen werden“.

Die stärkere Aufteilung in Kleingruppen ermöglicht auch eine gezieltere Förderung der einzelnen Gäste, speziell bei eingeschränkter Alltagskompetenz.

Eine kleine Gruppe von Gästen nutzt täglich, speziell zu den Mahlzeiten oder auch für besondere Betreuungsangebote das kleine Wohnzimmer (Bunter Salon). In dieser Gruppe sollen trotz einer kontinuierlichen Begleitung der Gäste ein eigenständigeres Handeln und deren Ressource der selbständigen Kommunikationsaufnahme ermöglicht und gefördert werden. Dies wird durch die Integration von 2-3 aktiveren bzw. orientierteren Gästen erreicht. Dieses Umfeld bietet auch jüngeren Gästen einen ihren Bedürfnissen gerechten Rahmen.

Speziell an dieser Gruppe zeigt sich die Wichtigkeit einer guten Sitzplatzgestaltung. Die Zusammenstellung der Gruppen und Sitzplätze trägt sehr zum Wohlbefinden der Gäste bei. Der Sitzplan wird beständig evaluiert und bei Bedarf angepasst (speziell bei Neuaufnahmen und Entlassungen).

Täglich, nachdem die Gäste die Tagespflege wieder verlassen haben, wird der Tagesablauf evaluiert sowie Besonderheiten der Gäste im Befinden u. Erleben erörtert und dokumentiert.

#### Bezugspflege

Bei der Organisation der Pflege und Betreuung in der Tagespflege findet das **Bezugspflegesystem** seine Anwendung.

In der Tagespflege ist es selbstverständlich, dass sich jede Pflegefachkraft für jeden Gast zu jedem Zeitpunkt zuständig fühlt. Die Umsetzung der Bezugspflege in der Tagespflege ist in einem Standard zur Pflegedokumentation geregelt. Die Tagesgäste sind namentlich den Bezugspflegefachkräften zugeordnet. Auch ist die Übernahme der Zuständigkeit und Verantwortung für die Erstellung und Führung der Pflegedokumentation einschließlich der Sicherstellung der Pflegeprozessplanung festgelegt. Bei der Pflegedokumentation und Pflegeprozessplanung finden die Verfahrensanweisungen Anwendung.

#### 4.4.2 Einarbeitungskonzept

Neue Mitarbeiter werden nach einem Einarbeitungskonzept begleitet, das im Qualitätshandbuch für alle in der Tagespflege tätigen Berufsgruppen einsehbar ist. Die verantwortliche Pflegefachkraft wird auf dem Einarbeitungskonzept benannt.

Für die Anleitung von Schülern und Praktikanten stehen in der Tagespflege als Praxisanleiter alle Pflegefachkräfte zur Verfügung.

Vier Mitarbeiterinnen (mit berufspädagogischer Zusatzqualifikation) sind als verantwortliche Praxisanleiter tätig. Sie begleiten den Auszubildenden/Praktikanten und stellen Anleitung sowie Praxisauftrag sicher.

#### 4.4.3 Stellenbeschreibungen

Es existieren aktuelle Stellenbeschreibungen für alle Berufsgruppen, die jedem Mitarbeiter nachweislich ausgehändigt sind. Stellenbeschreibungen weisen Unterschiede hinsichtlich der beruflichen Qualifikation aus und legen Aufgaben sowie Verantwortungs- und Zuständigkeitsbereiche fest.

#### 4.4.4 Dienstplanung

Die Dienstplanung gewährleistet die Sicherstellung der Kundenversorgung; Grundlage ist ein flexibles Arbeitszeitmanagement.

Die Dienstplanung erfolgt nach einem computergestützten Programm (PEP).

Pflegefachkräfte werden nach den entsprechenden gesetzlichen Vorgaben verantwortlich in allen Bereichen der Pflege und Betreuung eingesetzt und stellen die direkte und indirekte Pflege sicher. Beim Einsatz von nachgeordneten Mitarbeitern ist sichergestellt, dass Pflegefachkräfte die fachliche Überprüfung des Pflegebedarfs, die Anleitung und die Kontrolle der geleisteten Arbeit gewährleisten.

#### 4.4.5 Teamzusammensetzung

Das Team setzt sich aus unterschiedlichen Berufsgruppen mit unterschiedlichen Stellenanteilen zusammen:

- 4 Altenpflegerinnen/Pflegefachkräfte (einschl. Pflegedienstleitung)
- 1 Krankenschwester/Pflegefachkraft
- 2 Hauswirtschaftskräfte
- 1 Betreuungsassistentin gemäß § 87b SGB XI
- 1 Mitarbeiter im Freiwilligen Sozialen Jahr
- Auszubildende (Gesundheits- u. Krankenpflegeschüler, Altenpflegeschüler, Sozialassistenten)
- Praktikanten (unterschiedlicher Bereiche)
- Schüler (im Rahmen eines Praktikums von allgemeinbildenden Schulen oder Fachoberschulen)
- Ehrenamtliche Mitarbeiter

Über eine im Ev. Johannesstift angegliederte Zeitarbeitsfirma (Persona Grata) können Aushilfskräfte im Bedarfsfall eingesetzt werden.

#### 4.4.6 Interne Kommunikation/Teambesprechungen

In der Regel finden 2x im Monat Teambesprechungen mit den Pflegefachkräften (einmal davon ist die Betreuung und der Sozialdienst dabei) sowie 1x im Monat mit den Hauswirtschaftskräften statt (siehe ausführliche Regelung dazu im Qualitätshandbuch F2 4.1.d). Hier wird ein kontinuierlicher Informationsfluss sichergestellt

Ergebnisprotokolle liegen vor und werden von allen Mitarbeitern gelesen und gegengezeichnet, sowohl bei der Teilnahme als auch bei nachträglicher Kenntnisnahme des Protokolls.

Dadurch ist auch gewährleistet, dass Mitarbeiter die nicht an der Besprechung teilgenommen haben, alle Informationen erhalten.

In diesem Zusammenhang finden auch Fallbesprechungen bei Gästen mit akuter Problematik oder verändertem Pflegebedarf statt, die unmittelbar im jeweiligen Pflegebericht dokumentiert werden.

Pflegestandards u./o. Regelungen aus dem Qualitätshandbuch werden ebenfalls in den stattfindenden Teambesprechungen besprochen (siehe Pkt.4.2.).

#### 4.4.7 Fort- und Weiterbildung

Um den steigenden Anforderungen im Gesundheitswesen gerecht zu werden, erfolgt eine stete Professionalisierung der Mitarbeiter durch Fort- und Weiterbildung.

Da Pflegenden immer mehr Verantwortung zugeordnet wird, ist es unumgänglich, sich ständig neue Erkenntnisse aus den Bereichen der Pflege, der Betreuung, der Pflegewissenschaft, der Medizin und der Sozialwissenschaft anzueignen.

Inhalte der Fortbildungen sind aus dem jeweils aktuellen innerbetrieblichen Fortbildungsangebot ersichtlich, das jährlich aktualisiert wird und sich auch an den Wünschen, Bedürfnissen und Vorschlägen der Mitarbeiter des Evangelischen Johannesstifts bzw. der Altenhilfe gGmbH orientiert.

Die dadurch resultierende höhere Fach- und Handlungskompetenz führt zu einer größeren Sicherheit der Mitarbeiter und der Gäste.

Zur Aufrechterhaltung der Gesundheit der Mitarbeiter gehört unter anderem die Selbstfürsorge des Einzelnen, indem z. B. die Angebote der Gesundheitsförderung und der Fort- und Weiterbildung in Anspruch genommen werden. Alle Pflegefachkräfte + Betreuungsassistentin der Tagespflege haben am Grundkurs Kinästhetik in der Pflege teilgenommen.

Externe Fortbildungsmöglichkeiten können ebenfalls wahrgenommen werden.

Die Pflege von Menschen mit demenziellen Veränderungen hat einen besonders hohen Stellenwert in der Fortbildung. Jeder Mitarbeiter in der Pflege und Betreuung kann in interner Fortbildung eine Zusatzqualifikation in Gerontopsychiatrie erwerben.

Regelungen zu Aus-, Fort- und Weiterbildung befinden sich im QHB.

Zu Beginn des Jahres wird ein Fortbildungsplan erstellt, der alle Mitarbeiter berücksichtigt. Am Jahresende wird dieser evaluiert.

#### 4.4.8 Fachzeitschriften / Fachliteratur

Das Verteilen von Fachzeitschriften/Fachartikeln, an die Mitarbeiter ist im Umlaufverfahren gewährleistet. Sie werden auch zentral gesteuert und in die Pflegeeinrichtung in Umlauf gegeben. Auf dem Pflegedokumentenwagen befinden sich pflegerelevante Fachbücher mit unterschiedlichen Schwerpunkten.

Es besteht für jeden Mitarbeiter die Möglichkeit, vorhandene Fachbücher oder Fachzeitschriften gegen Unterschrift auszuleihen.

#### 4.4.9 Angehörigenarbeit

Die Zusammenarbeit mit den Angehörigen hat in der Tagespflege einen hohen Stellenwert. Ziele sind u.a. eine kontinuierliche Einbindung der Angehörigen und regelmäßiger Informations- und Gedankenaustausch, können sie uns doch wertvolle Hinweise über die Gewohnheiten und Bedürfnisse der Gäste geben.

Die individuellen Wünsche und Bedürfnisse der Kunden sind Handlungsgrundlage unserer Arbeit. Die besondere Begleitung und Unterstützung der Angehörigen und Bezugspersonen ist wesentlicher Bestandteil unserer Pflegequalität. Pflegenden Angehörige sind häufig außergewöhnlichen Belastungen ausgesetzt. Aus diesem Grund finden regelmäßig Beratungsgespräche, Fallbesprechungen und Pflegevisiten (pflegerische Erstgespräche) mit allen an der Pflege Beteiligten zur Erfassung und Verbesserung der Pflegesituation statt.

Es wird auf Informationsveranstaltungen hingewiesen und spezielle Unterstützungsangebote für pflegende Angehörige vermittelt.

Eine andere Form der Einbindung in die Arbeit der Tagespflege ermöglichen Feste und Veranstaltungen.

Dazu gehören insbesondere das jährliche Erntedankfest und der Weihnachtsbasar im Evangelischen Johannesstift sowie Sommerfeste und Weihnachtsfeiern mit Gästen und deren Angehörigen in der Tagespflege.

Geburtstage der Gäste werden im kleinen Rahmen in der Tagespflege gefeiert.

Zu diesem Anlass gibt es Geburtstagskuchen und eine besondere Tischdekoration mit einem kleinen Geburtstagsgeschenk und einem Kartengruß.

In besonderen Situationen, wie Krankheit oder Tod eines Gastes erfahren die Angehörigen Beistand durch Gespräche und Anteilnahme bzw. schriftlicher oder persönlicher Beileidsbekundungen.

Angehörige und Bezugspersonen können zu jeder Zeit persönlich oder telefonisch mit uns Kontakt aufnehmen. In jedem Mitarbeiter der Pflege finden sie einen Ansprechpartner.

Regelmäßig angebotene Beratungen der Angehörigen sowie die ständige telefonische Erreichbarkeit der Pflegedienstleitung und Sozialarbeiterin unterstützen die Zusammenarbeit mit den Angehörigen.

#### 4.4.10 Umsetzung der Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen

Unsere tägliche Arbeit orientiert sich an der Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen:

##### **Artikel 1: Selbstbestimmung und Hilfe zur Selbsthilfe**

*Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Hilfe zur Selbsthilfe sowie auf Unterstützung, um ein möglichst selbstbestimmtes und selbstständiges Leben führen zu können.*

##### **Artikel 2: Körperliche und seelische Unversehrtheit, Freiheit und Sicherheit**

*Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, vor Gefahren für Leib und Seele geschützt zu werden.*

##### **Artikel 3: Privatheit**

*Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Wahrung und Schutz seiner Privat- und Intimsphäre.*

##### **Artikel 4: Pflege, Betreuung und Behandlung**

*Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf eine an seinem persönlichen Bedarf ausgerichtete, gesundheitsfördernde und qualifizierte Pflege, Betreuung und Behandlung.*

##### **Artikel 5: Information, Beratung und Aufklärung**

*Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf umfassende Informationen über Möglichkeiten und Angebote der Beratung, der Hilfe und Pflege sowie der Behandlung.*

##### **Artikel 6: Wertschätzung, Kommunikation und Teilhabe an der Gesellschaft**

*Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Wertschätzung, Austausch mit anderen Menschen und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.*

##### **Artikel 7: Religion, Kultur und Weltanschauung**

*Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, seiner Kultur und Weltanschauung entsprechend zu leben und seine Religion auszuüben.*



## Artikel 8: Palliative Begleitung, Sterben und Tod

*Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, in Würde zu sterben.*

### Freiheitsentziehende Maßnahmen

Die Anwendung freiheitsentziehender Maßnahmen bedeutet immer einen gravierenden Eingriff in die persönlichen Grundrechte. Sie dienen ausschließlich zur Abwendung der Selbst- und Fremdgefährdung und kommen erst in Betracht, wenn alle anderen Maßnahmen nicht geeignet sind. Zu den freiheitsentziehenden Maßnahmen zählen alle Maßnahmen, die die Pflegebedürftigen in ihrer Selbstbestimmung und Bewegungsfreiheit einschränken. Bei freiheitsentziehenden Maßnahmen wird die besondere Sorgfaltspflicht bezüglich des Wohlergehens der Pflegebedürftigen gewahrt. Im besonderen Maße gilt dies auch für Pflegebedürftige mit kognitiven Beeinträchtigungen, die Lauff Tendenzen zeigen. Wir verstehen uns als offenes Haus, das Bewegen innerhalb und außerhalb unserer Pflegeeinrichtung ist für die Pflegebedürftigen möglich. Der Pflegebedürftige, gegebenenfalls die Angehörigen und die Bezugspersonen werden umfassend über den Sinn, Zweck und die Risiken der freiheitsentziehenden Maßnahmen informiert.

Sie ist nur dann rechtlich zulässig, wenn der betroffene Pflegebedürftige zustimmt, Gefahr im Verzuge ist (etwa bei akuter Eigen- oder Fremdgefährdung) oder wenn diese Maßnahme nach richterlicher Prüfung vormundschaftsgerichtlich genehmigt wurde.

### Kultursensible Pflege

Kultursensible Pflege bedeutet einen Menschen in seinem kulturellen Zusammenhang wahrzunehmen und in der pflegerischen Versorgung zu berücksichtigen. Wir haben das Ziel, Menschen mit ihren eigenen kulturellen Prägungen und Bedürfnissen zu erfassen und mit ihnen gemeinsam eine an ihren Bedürfnissen ausgerichtete Pflege und Betreuung durchzuführen. Wir achten andere Religionen und Kulturen sowie die Individualität und Würde der einzelnen Pflegebedürftigen in der Ausübung seiner/ ihrer religiösen Vorschriften.

Wir dulden in unserer Pflegeeinrichtung keine geringschätzigen Äußerungen gegen irgendeine Glaubensrichtung oder Kultur.

### Schutz vor Missbrauch, Ausbeutung und Gewalt (körperlich, seelisch, sexualisiert)

Unsere Pflegeeinrichtung strebt danach, ein vertrauensvolles und inklusives Umfeld zu schaffen, in dem sich alle Menschen (Pflegebedürftige, An- und Zugehörige, Mitarbeitende, Dienstleister) mit Respekt begegnen. Diejenigen, zu deren Schutz wir uns verpflichtet haben, ebenso wie die Mitarbeitenden der Pflegeeinrichtung, finden jederzeit Gehör und fühlen sich sicher.

Laut Definition der Weltgesundheitsorganisation werden folgende Formen von Gewalt gegen ältere Menschen unterschieden:

- körperliche Gewalt,
- psychische Gewalt,
- sexuelle Gewalt,
- finanzielle Ausbeutung,
- Vernachlässigung und
- Einschränkung des freien Willens.

In unserer Pflegeeinrichtung haben wir unterschiedliche Anlaufstellen für unsere Pflegebedürftigen und deren An- und Zugehörigen etabliert, an die sie sich vertrauensvoll und auch anonym wenden können:

- Seelsorge
- Ethikkomitee / einrichtungsinterne Ethikberater



- Bewohnervertretung/Fürsorgesprecher\*in
- Verantwortlicher des internen Beschwerdemanagement

Unsere Mitarbeitenden werden im Rahmen der Umsetzung der Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen sensibilisiert. Die internen Anlaufstellen zur Meldung von Erfahrungen mit Missbrauch, Ausbeutung oder Gewalt sind ihnen bekannt. Weiterhin ist in der internen Antikorruptionsrichtlinie beschrieben unter welchen Voraussetzungen eine Annahme von Zuwendungen oder Direktspenden durch unsere Pflegebedürftigen an einzelne Mitarbeitende möglich ist.

#### 4.4.10 Fehler-/Beschwerdemanagement

Ein offener Umgang mit Beschwerden von Gästen, Angehörigen und Mitarbeitern ermöglicht es, sich eigener Schwachstellen bewusst zu werden und Qualitätsverbesserungen zu erreichen. Daher erfolgt der Umgang mit Beschwerden nach einem standardisierten Beschwerdemanagement. Die Regelungen zur Entgegennahme und zum Umgang mit mündlichen, telefonischen und schriftlichen Beschwerden, von Kunden, Angehörigen, rechtlichen Betreuern und Besuchern sind im Q-Handbuch schriftlich fixiert.

Alle Mitarbeiter der Tagespflege nehmen Beschwerden entgegen und sorgen so schnell wie möglich für Bearbeitung im Sinne einer Lösung des Problems. Als Nachweis wird das Formular „Beschwerdeprotokoll“ genutzt. Das gilt für alle Arten der eingehenden Beschwerden, egal ob mündlich, schriftlich oder telefonisch.

In der Tagespflege besteht zusätzlich die Möglichkeit, Beschwerden anonym in dem dafür vorgesehenen Briefkasten für Lob und Kritik zu hinterlegen.

Die Mitarbeiter der Altenhilfe gGmbH sind im Umgang mit Beschwerden geschult.

In der Tagespflege wird auch ein Fehlermanagement verfolgt. Entsprechende Regelungen sind im QHB nachzulesen.

Fehler und Beschwerden werden im Team vorgestellt und gemeinsam Maßnahmen festgelegt. Jährlich erfolgt eine Gesamtauswertung.

#### 4.5 Der Pflegeprozess

Der Pflegeprozess besteht aus einer Reihe von logischen, von einander abhängigen Überlegungs-, Entscheidungs- und Handlungsschritten, die auf eine Problemlösung, oder auf Zielerreichung ausgerichtet sind und im Sinne eines Regelkreises einen Rückkopplungseffekt in Form von Beurteilung und Neuanpassung enthalten.

Die Erhebung der SIS (Strukturierte Informationssammlung) ist der erste Schritt im Pflegeprozess.

Informationen wie z.B. Stammdaten, Angaben zur pflegerischen Anamnese und Biographie des Gastes werden gesammelt, geordnet und dokumentiert.

Im nächsten Schritt erfolgt die Festlegung des Pflegebedarfs aufgrund der SIS.

Für die individuellen Pflegeprobleme wird ein Maßnahmenplan erstellt.

Danach erfolgt die Durchführung der Pflege und in festgelegten Abständen eine Evaluation. Angehörige, Betreuer und Bezugspersonen werden in den Pflegeprozess bei der Pflegeplanung, Pflegevisite und Biografiearbeit aktiv mit einbezogen.

Eine ausführliche Regelung ist unter Pflegeprozessplanung und Pflegedokumentation inklusive mitgeltender Dokumente im Qualitätshandbuch erarbeitet.

Grundlage der Pflegedokumentation ist das PC-Programm Vivendi der Firma Connex und zusätzlich in einer Papiernebenakte Formblätter der Firma Dan (Medikamentenverordnung, Bilanzierungsblatt) sowie selbst entwickelte Formulare zur Angabe von Diagnosen, Besonderheiten zur Fahrdienstbeförderung etc.

#### 4.6 Pflegevisite

Die Pflegevisite wird im Bereich der Tagespflege von der Pflegedienstleitung (PDL) und der Qualitätsbeauftragten (QB) durchgeführt. Sie dient der Erörterung des Befindens des Gastes, seiner individuellen Bedürfnisse und seiner Zufriedenheit in der Tagespflege sowie der Erstellung, der kontinuierlichen Bearbeitung und der Kontrolle von Pflegeprozessplanung und Pflegedokumentation.

Die Pflegevisite ist ein Instrument zur Beurteilung und Optimierung der Pflege- und Betreuungssituation und wird u.a. im Rahmen eines Erstgesprächs (1-3 Monate) nach Aufnahme durchgeführt. Ein dazu entwickeltes Pflegevisitenprotokoll für die Tagespflege befindet sich im Qualitätshandbuch.

Angehörige bzw. Betreuer haben die Möglichkeit an den Pflegevisiten teilzunehmen. Dies ist besonders hilfreich bei dementiell veränderten Tagesgästen, die ihre Befindlichkeiten und Wünsche selbst nicht ausreichend äußern können.

Durch die zusätzliche Anwesenheit der Sozialarbeiterin bei den Pflegevisiten können im Rahmen der Beratung vielfältige Entlastungsmöglichkeiten für die Angehörigen aufgezeigt und ggf. Unterstützungen bei der Beantragung von Leistungen vermittelt werden.

#### 4.7 Verfahrensanweisungen

Verfahrensanweisungen der Pflege – und Betreuung sowie Leitfäden zur Begleitung von Menschen mit geronto-psychiatrischen Erkrankungen sind Leitlinien, die von Mitarbeitern der Altenhilfe gGmbH in einem Qualitätszirkel unter Berücksichtigung der neuesten Erkenntnisse aus der Pflegeforschung (Expertenstandards) und der Entwicklung geronto-psychiatrischer Erkenntnisse erstellt und regelmäßig überarbeitet werden.

*„Pflegestandards sind gültige, präzise Richtlinien für die Qualität eines bestimmten Aspektes der Pflege. Diese Richtlinien enthalten die Kriterien, mit denen die Effektivität des Aspektes evaluiert werden kann.“ (Harrington et al)*

Alle Pflegenden sind verpflichtet, die Leitlinien unter Berücksichtigung der speziellen, individuellen Bedürfnisse der Gäste einzuhalten bzw. umzusetzen.

Weitere verbindliche Standards in Form von Regelungen (z. B. Umgang mit Gästeeigentum, Hygienestandard, usw.) sind aus dem Qualitätshandbuches zu ersehen. Diese werden in einem monatlich tagenden Gremium unter Mitwirkung der PDLs und der QMB erarbeitet, nach Freigabe stellt die QB den Mitarbeitern der Tagespflege die neue oder überarbeitete Regelung vor.

#### 4.8 Hauswirtschaftskonzept

Das Hauswirtschaftskonzept beinhaltet die Grundsätze der hauswirtschaftlichen Versorgung als weiterer Bestandteil einer ganzheitlichen Pflege und einer dem Kunden zugewandten Betreuung.

Eine gut koordinierte Hauswirtschaft trägt wesentlich zum Wohlbefinden und zur Lebensqualität von pflegebedürftigen Menschen bei. Das Hauswirtschaftskonzept (siehe QH) ist Grundlage für die Handlungsorientierung aller Mitarbeiter der Pflege, Hauswirtschaft und Betreuung.

#### 4.9 Hygienemanagement

Das Hygienemanagement bezieht sich auf die gesamte Einrichtung der Tagespflege, da alle Bereiche von der Pflege bis zur Verwaltung einschließlich der Hauswirtschaft unter hygienischen Aspekten zu betrachten sind.

Ein bereichsübergreifender Hygieneplan für den Pflege- und Hauswirtschaftsbereich findet in der Tagespflege seine Anwendung.

Ein Händehygiene- und Hautschutzplan, ein Desinfektionsplan für die Pflege und gesondert für den Küchenbereich hängen aus, ebenso ein zusätzlicher Plan mit Hinweisen für die Pflege und den Küchenbereich (Kleidung, Schmuck etc.).

Eine Mitarbeiterin der Tagespflege ist geschulte Hygienebeauftragte.

#### 4.10 Kooperationen mit für Pflege/Betreuung relevanten Diensten

Die Tagespflege kooperiert mit vielfältigsten Dienstleistern des Gesundheitswesens zur optimalen Versorgung der Gäste im Raum Spandau und angrenzenden Bezirken. Die Zusammenarbeit mit den jeweiligen Haus- und Fachärzten, ambulanten Pflegediensten, Krankengymnastikpraxen, Therapeuten, Apotheken (mit Vertrag), mit dem Fahrdienst (mit Vertrag) und natürlich mit den umliegenden Krankenhäusern gestaltet sich konstruktiv im Sinne unserer Gäste.

Friseur- und Fußpflegeetermine können ebenfalls vermittelt werden.

Zusätzlich besteht ein Kooperationsvertrag mit dem externen Reinigungsdienst des Ev. Johannesstifts.

Auf Wunsch ist die Unterstützung durch einen ehrenamtlichen Besuchsdienst (LeNa) des Ev. Johannesstiftes möglich.

#### 4.11 Seelsorge

Seelsorge ist ein Teil unserer Unternehmenskultur. In der Begleitung älterer Menschen werden immer wieder Grenzsituationen erlebt, Glaubens- und Sinnfragen des Lebens berührt. Seelsorge in der Pflege und Betreuung nimmt sich dieser Befindlichkeiten an und steht damit in der seelsorgerischen Tradition der Kirche. Für die Altenhilfe stehen Seelsorger zur Verfügung, die auch vermittelnd zu den jeweiligen Gemeindepfarrern tätig werden können. Die Erreichbarkeit der Seelsorger hängt in der Tagespflege im Eingangsbereich aus.

An 3-4 unterschiedlichen Wochentagen im Monat findet in der Tagespflege eine Andacht mit dem zuständigen Diakon im Wechsel mit geschulten Mitarbeitern statt. Zwei Mal jährlich werden Abendmahlsandachten angeboten.

In Übereinstimmung mit dem übergeordnet geltenden Palliativ-Care-Konzept der Altenhilfe gGmbH begleiten wir unsere Gäste und Angehörige in unterschiedlichen Lebensphasen und bieten auch Unterstützung auf dem Weg des „Abschiednehmens“ an.

Die Zusammenarbeit mit dem ambulanten Johannes-Hospiz e. V. ist gewährleistet, darüber hinaus wird zu weiteren Angeboten (stationäres Simeon-Hospiz, SAP-Versorgung über die Diakoniestation) beraten.

#### 4.12 Gesundheits-, Arbeits- und Brandschutz

Das Leben und die Unversehrtheit der Gäste und Mitarbeiter haben in unserem Haus eine hohe Priorität, ebenso wie die Erhaltung der Arbeitskraft unserer Mitarbeiter. Deshalb werden dem Gesundheits-, Arbeits- und Brandschutz größte Bedeutungen beigemessen. Dies wird sichergestellt durch:

- die Fachkraft für Arbeitssicherheit
- die Bestellung/Tätigkeit des Sicherheitsbeauftragten für die Tagespflege

- die Erarbeitung von Rettungsplänen, Gefährdungsanalysen etc.
- die regelmäßige Belehrung aller Mitarbeiter zu den unterschiedlichsten Themen im Gesundheits-, Arbeits- und Brandschutz, sowie in der Durchführung von praktischen Übungen
- -die Ausstattung der Einrichtung mit Brandmeldern, Feuerlöschern

Die Einrichtung ist Mitglied der Berufsgenossenschaft für Gesundheits- und Wohlfahrtspflege (BGW). Angebotene Schulungen werden wahrgenommen.

#### 4.13 Qualitätssicherung

- Das vorliegende Pflegekonzept wird mind. ein Mal jährlich auf seine Gültigkeit überprüft und aktualisiert.
- Die Mitarbeiter werden bei der Umsetzung des Pflegekonzepts durch die PDL der Tagespflege angeleitet und unterstützt.
- Neue Mitarbeiter erhalten das Pflegekonzept im Rahmen der Einarbeitung ausgehändigt.