

## Einrichtungskonzept

Tagespflege

---

### 1) Vorwort

Dieses Einrichtungskonzept erfasst sämtliche Kernprozesse in unserer Pflegeeinrichtung und bringt diese in Beziehung zum diakonischem Auftrag und unserem Leitbild. Es soll als Klammer über alle bereits bestehenden Fachkonzepte (Pflege-, Betreuungs- und Hauswirtschaftskonzept sowie die weiteren Teilkonzepte) stehen und dem Leser (Bewohner\*innen\*innen, Angehörige, Mitarbeitende, Prüforgane) eine Übersicht über Ziele, Aufgaben und Umfang der zu erbringenden Dienstleistungen geben.

Die vorliegende Konzeption ist das Ergebnis eines andauernden Dialoges und dem daraus resultierenden Entwicklungsprozess in allen Bereichen der Einrichtung. Da unsere praktische Arbeit einer stetigen Weiterentwicklung unterliegt und somit einer laufenden Korrektur bedarf, werden konzeptionelle Grundaussagen weiterführend und vertiefend im Qualitätshandbuch der Einrichtung dargelegt.

### 2) Darstellung des Trägers

Nach ihrer Fusion sind die Einrichtungen des Evangelischen Johannesstifts und der Paul Gerhardt Diakonie nun unter einer Dachmarke vereint. 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.

In der neuen Marke verschmelzen zwei starke christlich-diakonische Unternehmen mit Tradition und gemeinsamen Werten. Mit der Fusion haben wir eine medizinische und soziale Angebotsstruktur im Nordosten Deutschlands geschaffen, die wir künftig erweitern und stärken werden. Unsere Kunden profitieren von der engen Vernetzung der Einrichtungen und einheitlichen Qualitätsstandards – Vorteile, die uns auch als Arbeitgeber attraktiv machen.

Der Name Johannesstift Diakonie bildet eine nominelle Brücke des Evangelischen Johannesstifts und der Paul Gerhardt Diakonie. Bereits Ende 2017 war der Paul Gerhardt Diakonie e. V. im Rahmen eines Rechtsformwechsels in eine gemeinnützige Aktiengesellschaft (gAG) umgewandelt worden. Alleinige Aktionärin ist die Stiftung Evangelisches Johannesstift SbR. Die Tochtergesellschaften des Evangelischen Johannesstifts und der Paul Gerhardt Diakonie arbeiten seit dem 1. Januar 2018 unter einem Dach. Die Johannesstift Diakonie wird, wie auch zuvor die Paul Gerhardt Diakonie, als strategische Management-Holding geführt. Die Marken und Rechtsformen der einzelnen Tochtergesellschaften bleiben unangetastet.

Die Tagespflege steht in ruhiger Lage auf dem Gelände des Evangelischen Geriatriezentrums Berlin (EGZB). Der Komplex wurde um die Jahrhundertwende im Pavillionstil erbaut und verfügt über eine große Grünanlage mit altem Baumbestand. Zum Campus des EGZB gehören eine Klinik für Geriatrie, eine Forschungsabteilung mit Schwerpunkt Geriatrie, eine Akademie für Fort- und Weiterbildung, einen Pflegestützpunkt, eine Tagesklinik, eine Tagespflegeeinrichtung und ein Hospiz mit ambulantem Hospizdienst.

Die Einrichtung ist verkehrsgünstig gelegen (U-Bahnlinie 9, Straßenbahn M23 und M50, Buslinie 248) und bietet Einkaufsmöglichkeiten in der nahe gelegenen Residenzstraße. Der in der Nähe befindliche Schillerpark sowie der zum Gelände gehörige Park laden zu Spaziergängen ein.

Die Paul Gerhardt Stift Pflege gGmbH wird fachlich durch den Mehrheitsgesellschafter begleitet. Auf Grund der Mehrheit der Gesellschafteranteile fühlt sich die PGS-Pflege mit der Johannesstift Diakonie verbunden. Für die PGS-Pflege gilt deshalb auch das Leitbild der Johannesstift Diakonie.

### 3) Leitbild

#### Das Leitbild erklärt

Das Leitbild der Johannesstift Diakonie fußt auf einer mehr als 170-jährigen Geschichte spürbaren Handelns in der Umsetzung der christlichen Nächstenliebe. Unmittelbar aus dem christlichen Auftrag zur Nächstenliebe: „Was ihr wollt, dass euch die Menschen tun, das tut ihnen auch!“ (Matthäus 7, 12), leiten wir unsere Mission ab: **Gutes tun. Jeden Tag.**

Dieser Auftrag verbindet uns und ist zugleich Motor für unser diakonisches Handeln. Wir helfen Menschen aus Überzeugung und machen christliche Nächstenliebe erleb- und spürbar. Dabei prägt uns eine Vielzahl unterschiedlicher Einrichtungen, von der jede ihre eigene Geschichte hat. Wir sind stolz auf diese Vielfaltigkeit, weil sie unseren Blick öffnet für die Unterschiedlichkeit der Menschen, die zu uns kommen.

#### Unsere MISSION

Wir helfen Menschen aus Überzeugung. Uns verbindet die Freude an der Arbeit mit Menschen. Wir alle setzen uns dafür ein, das Leben der Menschen, die sich uns anvertrauen, besser zu machen. Wir tun dies mit voller Überzeugung aus Nächstenliebe. Bei uns steht der Mensch mit seinen individuellen Bedürfnissen immer im Vordergrund. Wir widmen unsere Zeit den Menschen, die sich uns anvertrauen, nehmen sie ernst und geben ihnen die Zuwendung, die sie wünschen und brauchen. Wir haben höchste Ansprüche an uns selbst und die Qualität unserer Arbeit. Daher stehen wir nie still, sind offen für Neues und entwickeln uns beständig weiter. Das macht uns zum professionellen und menschlichen Partner. Wir wissen: Gemeinsam können wir etwas bewegen, gestalten und Gutes tun. Das treibt uns jeden Tag aufs Neue an und dafür geben wir alles.

#### Unsere VISION

Überall dort, wo die Johannesstift Diakonie wirkt, ist sie die erste Wahl für die Menschen. Mit unserem starken Netzwerk aus Gesundheits- und Sozialeinrichtungen bieten wir umfassende Versorgungsangebote für alle Lebensphasen. Wir nutzen die Synergien im Netzwerk und haben unseren Umsatz durch Wachstum verdoppelt. Zudem haben wir unser Netzwerk durch weitere Einrichtungen sinnvoll ergänzt und sind dadurch noch stärker geworden. Dadurch gelingt es uns, Sozialräume in städtischen Ballungszentren und auch in ländlichen Regionen zu bedienen. Keiner anderer versteht es, Professionalität mit Menschlichkeit so zu verknüpfen und Service und Zuwendung so zu leben, wie wir. Das permanente Streben nach Verbesserung ist die Grundlage für innovative Konzepte, die in allen Bereichen zielsicher und sinnvoll umgesetzt werden. Dabei bleiben wir trotz stetigen Wandels unserem diakonischen Auftrag immer treu. Dadurch ist es gelungen, die Johannesstift Diakonie zu einer starken Marke zu machen, die bei den Zielgruppen ein hohes Vertrauen genießt. Unseren Erfolg haben wir unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu verdanken, die sich für unsere gemeinsamen Ziele engagieren. Darauf sind wir stolz. Wir setzen konsequent auf eine wertschätzende Unternehmenskultur. Deshalb sind wir für Arbeitnehmende die erste Wahl und können so die besten Mitarbeitenden gewinnen und halten. Eine wichtige Rolle spielt dabei die aktive Aus-, Fort- und Weiterbildung in eigenen Schulen und Akademien. Wir sind der beliebteste und familienfreundlichste Arbeitgeber der Region. Unsere Mitarbeitenden sind stolz, ein Teil dieser Gemeinschaft zu sein.

## 4) Zielgruppe

### 4.1 Aufnahme und Integration

Zielgruppe sind Menschen, die wegen ihrer seelischen, psychischen sozialen oder körperlichen Einschränkungen Unterstützung im Alltag benötigen. Diese Einschränkungen beziehen sich auf Bereiche, in denen professionelle Unterstützung notwendig wird wie Ernährung, Mobilität, Körperpflege oder Teilnahme an sozialen Aktivitäten.

Die Kunden und ihre individuellen Bedürfnisse stehen im Mittelpunkt der Arbeit. Handlungsgrundlage sind die aktivierende Pflege und Aspekte der Rehabilitation, um die Fähigkeiten und Fertigkeiten, die den einzelnen Kunden besitzt in den Alltag zu integrieren, indem diese unterstützt und gefördert werden.

Eine der wichtigen Funktionen unserer Tagespflege ist es, gemeinsam mit allen an der Betreuung beteiligten, den Verbleib in der eigenen Häuslichkeit zu sichern. Alltagskompetenzen zu erhalten und damit die Teilnahme am gesellschaftlichen Leben zu ermöglichen.

Das kultursensible Pflegeverständnis in der Einrichtung versteht sich als subjektorientiert, interaktiv, biographiebezogen und nicht kulturalisierend. Zum Qualitätsstandard der Einrichtung gehören u.a. die Beachtung und das Respektieren der religiösen Vorschriften und Gebote.

Eine gelungene Eingewöhnungsphase ist Voraussetzung für das Ankommen und Aufgenommen-fühlen. Der Beziehungsaufbau zwischen dem Kunden und den Mitarbeitenden wird durch den Einsatz von Bezugspflegefachkräften und einer zugewandten Kommunikation, vor allem bei Kunden mit Demenz gefördert. Wir legen Wert auf eine persönliche, wertschätzende Ansprache.

Spätestens bis 6 Wochen nach Aufnahme des Kunden findet durch die Bezugspflegefachkraft ein Integrationsgespräch hinsichtlich des bisherigen Aufenthaltes, dem Wohlbefinden und offenen Wünschen statt. Die Ergebnisse werden in der anschließenden interdisziplinären Fallbesprechung besprochen und ggf. erfolgt die Ableitung von Maßnahmen.

Rechtsgrundlage hierfür ist das Pflegeversicherungsgesetz (SGB XI). Wir nehmen Menschen mit allen Pflegegraden (1-5) auf.

### 4.2 Vertragsgestaltung

Die Tagespflege schließt mit jedem Kunden einen Aufnahmevertrag ab. Der Vertrag beinhaltet die Daten der Vertragspartner, den Zeitpunkt der Aufnahme, 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 die Tagespflege kennenzulernen. Dies gestaltet sich individuell nach den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden. Beispielsweise bei einem gemütlichen Kaffeetrinken, Teilnahme an jahreszeitlichen Veranstaltungen, die stundenweise Nutzung der Tagespflege. Die vorvertraglichen Informationen werden dem Kunden/ Angehörigen vor der Nutzung der Tagespflege zugestellt. Wird ein gesamter Besuchstag mit allen Leistungen genutzt und kommt es dann zu einem Vertragsabschluss, ist dies der Tag des Vertragsbeginns.

**Einrichtungskonzept**

Tagespflege

Aufnahmekriterien:

- Gäste, bei denen nach § 14 und § 43 SGB XI eine Pflegebedürftigkeit vorliegt
- Übernahme der Pflegekosten durch die Pflegeversicherung bzw. Selbstzahler
- Übernahme der pflegefremden Kosten durch den Kunde bzw. durch das zuständige Sozialamt
- Gemeinschaftssinn

Ausschlusskriterien für eine Aufnahme:

- Psychisch Kranke, die nicht medikamentös eingestellt sind und sich selbst oder andere gefährden
- akute Suchterkrankung
- Menschen mit Lauttendenzen, Anpassungsschwierigkeiten und Verhaltensauffälligkeiten
- Beatmungspflichtige Kunden, Wachkomabetroffene

**4.3. Öffnungszeiten**

Öffnungszeiten der Tagespflege ab 01.03.2022

Montag bis Freitag von 08.00 Uhr bis 16.00 Uhr

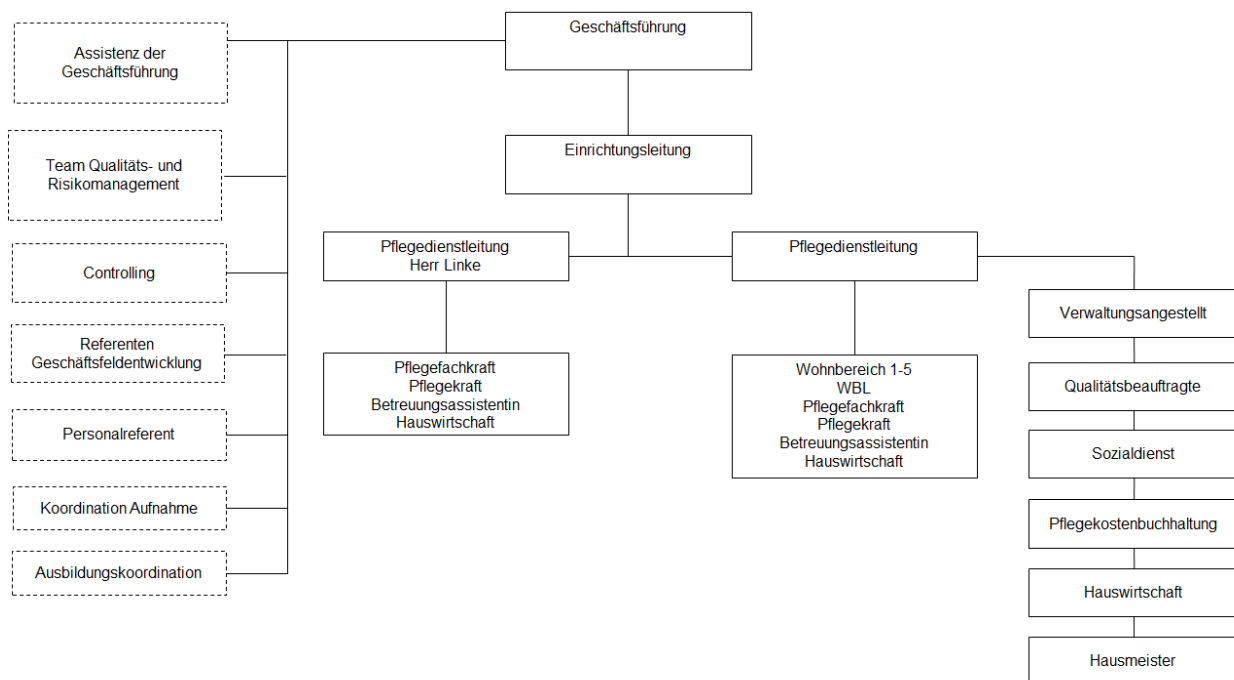
Samstag von 08.00 Uhr bis 14.00 Uhr

Je nach Bedarf können die Öffnungszeiten angepasst werden. Ziel ist es Entlastungsangebote für pflegende Angehörigen zu schaffen, die Teilnahme am gesellschaftlichen Leben zu gewährleisten und die Vermeidung von Vereinsamung und Isolation.

**5) Personelle Strukturen**

**5.1 Organigramm**

Das Organigramm hängt für alle ersichtlich im Eingangsbereich aus und ist zusätzlich im Qualitätsmanagementhandbuch einzusehen.



## Einrichtungskonzept

### Tagespflege

#### 5.2 Personalstruktur

Aufgabenbeschreibungen weisen Unterschiede hinsichtlich der beruflichen Qualifikation aus und legen Aufgaben sowie Verantwortungs- und Zuständigkeitsbereiche fest.

Es existieren aktuelle Aufgabenbeschreibungen für alle Berufsgruppen.

Das Team setzt sich aus unterschiedlichen Berufsgruppen zusammen:

- 3-jährige exam. Pflegefachkräfte
- Pflegekräfte (mindestens 200h Pflegebasiskurs)
- Hauswirtschaftskräfte
- Betreuungskoordinatorin/Betreuungsassistenten
- Verwaltungsangestellte
- Praktikanten / Schüler

#### 5.3 Personalentwicklung

Die Förderung der Mitarbeitenden in ihrer professionellen Entwicklung und die langfristige Bindung der Leistungs- und Kernkompetenzträger an das Unternehmen dienen der Sicherstellung der betrieblichen Ziele. Mit dem prozentualen Anteil der examinieren Pflegekräfte wird die Vorgabe des Rahmenvertrages erfüllt.

##### Einarbeitung

Ein speziell erarbeitetes Konzept stellt die Qualität in der Einarbeitungsphase neuer Mitarbeitenden sicher und enthält Angaben über Ziele, Organisationsstruktur, Organisationsabläufe und Besonderheiten. Es ermöglicht eine gezielte und individuelle Begleitung und Beurteilung des neuen Mitarbeiters während der Einarbeitungsphase.

##### Fort- und Weiterbildung

Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen sehen wir als ein wesentliches Instrument der Personalentwicklung. Um die praktische Handlungskompetenz, sowie die Verantwortlichkeit, Eigenständigkeit und Arbeitszufriedenheit zu fördern, sind neben den jährlich wiederkehrenden Einweisungen, pflegfachliche Schwerpunkte in der Fortbildungsplanung benannt, die der Sicherung der betrieblich geforderten Qualifikation der Pflegepersonen und der Versorgung der Kunden entsprechend den aktuellen pflegewissenschaftlichen Erkenntnissen dienen. Die Auswahl der Fortbildungsmaßnahmen orientiert sich an den Zielen der Pflegeeinrichtung, sowie an den Fähigkeiten und Interessen der Mitarbeitenden. Erhebungen des Fortbildungsbedarfes erfolgen jährlich und werden in internen und externen Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen umgesetzt.

Pflichtfortbildungen (wie Datenschutz, Hygiene, Brandschutz, Notfall, Arbeitssicherheit) sind von allen Mitarbeitenden 1x jährlich durchzuführen. In einer Fortbildungsmatrix werden der geplante und durchgeführte Fort- und Weiterbildungsstand, sowie die Unterweisungen jedes einzelnen Mitarbeiters dokumentiert.

Durch die Bildungsangebote der Diakonie-Akademie Gesundheit und Soziales gelingt es, Fort- und Weiterbildung im Gesamtunternehmen zu stärken.

#### 5.4 Ausbildung

Die Einrichtung ist ein Ausbildungsbetrieb. Mit dem Ziel, das Interesse Heranwachsender an einer Ausbildung zum Altenpfleger in der JSD gAG zu fördern, unterstützen Praxisanleiter in der Einrichtung gezielt die praktische und theoretische Erweiterung des Wissens und der Kompetenzen im pflegerischen Bereich und im Umgang mit den Kunden.

## Einrichtungskonzept

### Tagespflege

#### 5.5 Ehrenamt

Zur Begleitung einzelner Kunden aber auch zur Unterstützung bei der Umsetzung von Maßnahmen, beim Vorbereiten und Mithelfen bei Festen und zur Erweiterung von Gruppenangeboten werden ehrenamtliche Mitarbeiter eingesetzt.

#### 6) Räumliche Strukturen

Die Tagespflege ist im Erdgeschoß des Haus 7 auf dem Gelände des EGZB untergebracht. Sie hat eine Kapazität von 15 Plätzen. Die Räumlichkeiten sichern individuelle Tagesabläufe für jeden Einzelnen, da neben den Räumen für Gruppenaktivitäten genügend Rückzugsmöglichkeiten vorhanden sind. Großzügige behindertengerechte Sanitäreinrichtungen, mit Toilette und Waschbecken sowie bodengleicher Dusche fördern die Selbständigkeit. Die Therapieküche hat einen wohnlichen Charakter, ist multifunktional und rollstuhlgerecht eingerichtet. Hier können die Tagespflegegäste haushaltsnahe Tätigkeiten ausüben. Mit dem angrenzenden Speiseraum ist sie der Lebensmittelpunkt der Tagespflege. In der Tagespflege sind ausreichend Aufstehhilfen, Lifter, Dusch – und Toilettenstühle und andere Hilfsmittel vorhanden, die den Kunden und Mitarbeitenden die pflegerische Versorgung erleichtern.

Der Bereich Tagespflege verfügt über:

Garderobe	7.E.105	18,29 qm
Wohn-/Gruppenraum/Ruheraum	7.E.104	18,52 qm
Ruheraum	7.E. 201	11,13 qm
Dusche / WC	7.E.102.1	10,59 qm
Pflegebad / WC	7.E.102.2	14,13 qm
Dienstzimmer	7.E.103	13,33 qm
Küche	7.E.202	19,78 qm
Aufenthalts-/ Speiseraum	7.E.203	27,99 qm
Wohn-/Gruppenraum	7.E.204	43,18 qm
Wohn-/Gruppenraum	7.E.101	18,59 qm
Flur	7.E.F3	54,15 qm
Windfang	7.E.F2	41,42 qm
Terrasse	o. Nr.	57,00 qm
Lager- und Abstellraum	7.U.202	24,00 qm

Zur gemeinsamen Nutzung steht das umzäunte Gartengelände zur Verfügung.

Die Räume der Tagespflege sind nach funktionellen, therapeutischen und wohnlichen Aspekten ausgestattet. Durch verschiedenfarbige Anstriche, Symbolen an den Türen, größere Uhren, Kalender werden insbesondere Gästen mit kognitiven Einschränkungen Orientierungshilfen gegeben. Die Räume und Zugangsbereiche werden mit den in der Beschäftigungstherapie hergestellten Gegenständen dekoriert.

## 7) Leistungsspektrum

### 7.1 Pflegerische Versorgung

Grundlage der Arbeit in unserer Einrichtung ist u.a. das Sozialgesetzbuch XI, § 2 Absatz 1:

„Die Leistungen der Pflegeversicherung sollen den Pflegebedürftigen helfen, trotz ihres Hilfebedarfs ein möglichst selbständiges und selbstbestimmtes Leben zu führen, das der Würde des Menschen entspricht. Die Hilfen sind darauf auszurichten, die körperlichen, geistigen und seelischen Kräfte der Pflegebedürftigen, auch in Form der aktivierenden Pflege, wiederzugewinnen oder zu erhalten.“

Dieser Gesetzestext ist für uns in der individuellen Pflege und Betreuung der Kunden maßgebend. Im Zentrum aller Bemühungen stehen **Erhalt und Förderung von Selbständigkeit und Selbstbestimmung**. Gelingen kann dies nur, indem wir von Beginn an mit dem Kunden und ihren Zugehörigen kommunizieren und interagieren. Pflege ist ein zwischenmenschlicher Prozess. Bedarfe, Bedürfnisse, Erwartungen müssen kontinuierlich erfragt und die Möglichkeit der Erfüllung bzw. das Setzen von Zielen besprochen werden. Der Kunde und seine Zugehörigen werden in den Pflegeprozess einbezogen. Für den betroffenen Menschen und sein familiäres und soziales Umfeld ist Pflegebedürftigkeit jedoch meistens mit großer Unsicherheit verbunden. Damit sie Entscheidungen zur Versorgung oder zu pflegepraktischen Fragen treffen können, sind kommunikationsintensive Maßnahmen wie Anleitung, Aufklärung und Beratung durch die Mitarbeitenden unbedingt notwendig.

#### 7.1.1 Grundpflege

Unser Ziel ist es, dem hilfebedürftigen Menschen in seiner Ganzheit (Körper, Seele, Geist, soziales Umfeld) anzunehmen und ihm durch fachlich-kompetente und bedarfsgerechte Pflege, nach den allgemein anerkannten pflegewissenschaftlichen Erkenntnissen, kompetente Pflegeberatung, hauswirtschaftliche Hilfe und persönliche Betreuung und Begleitung ein weitgehend selbständiges Leben in seiner Häuslichkeit zu ermöglichen.

#### 7.1.2 Behandlungspflege

Behandlungspflegerische Leistungen werden ausschließlich auf schriftlicher Anordnung und in Abstimmung mit dem Arzt des Kunden durch die Pflegefachkräfte erbracht und dokumentiert.

Um diese anspruchsvollen und qualitativ hochwertigen Tätigkeiten leisten zu können, ist, neben einer regelmäßigen Fortbildung unserer Pflegefachkräfte, eine enge und professionelle Zusammenarbeit mit den Angehörigen, Hausärzten und Fachärzten unabdingbar.

Der Umfang der angebotenen Leistungen der medizinischen Behandlungspflege ergibt sich aus dem Leistungsverzeichnis.

#### 7.1.2 Prävention und Rehabilitation

Maßnahmen der Prävention werden dem Kunden generell angeboten. Dies kann auch in Form von Beratungsgesprächen zu Themen wie Minimierung eines Sturzrisikos, Vermeidung eines Druckgeschwürs oder Optimierung der Ernährung sein. Für präventive Angebote werden bei Bedarf qualifizierte Personen aus anderen Berufsgruppen hinzugezogen (z.B. Physiotherapeuten, Ernährungsberater). Therapeutische Leistungen sind nicht Bestandteil des Tagespflegevertrag Vertrag. Sie werden durch externe Therapeuten auf Verordnung des Arztes erbracht.

## Einrichtungskonzept

### Tagespflege

#### 7.2 Beratung

Unter Beratung verstehen wir ein strukturiertes Gespräch oder eine praktische Anleitung, die zum Ziel hat, einen Sachverhalt zu vermitteln, ein Problem zu lösen oder sich der Lösung anzunähern. Beratung dient vor allem dem Wissenstransfer vor und während des Aufenthaltes und zielt darauf ab den Kunden und seine An- und Zugehörigen praktisch zu befähigen, eigenständige Entscheidungen zu treffen, die das Leben, Wohnen und die Häuslichkeit betreffen.

Die Zusammenarbeit mit den Angehörigen hat in der Tagespflege einen hohen Stellenwert. Ziele sind u.a. eine kontinuierliche Einbindung der Angehörigen und ein regelmäßiger Informations- und Gedankenaustausch. Diese können uns wertvolle Hinweise über die Gewohnheiten und Bedürfnisse der Kunden 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. Pflegende 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 besonders schweren Situationen, wie Krankheit oder Tod eines Kunden 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.

#### 7.3 Soziale Betreuung §43b

Ziel der integrativen sozialen Betreuung ist die Unterstützung des Kunden im Erhalt und der Förderung seiner Selbstständigkeit und seiner psychischen und physischen Fähigkeiten im Sinne von Aktivierung, sowie eine sinnvolle Gestaltung des Tagesablaufes in der Tagespflege.

Alle Kunden haben einen Anspruch auf zusätzliche Betreuungsleistungen nach §43b. Im Rahmen unserer Ressourcen werden Maßnahmen zur Beschäftigung, Tagesstrukturierung und Teilnahme am gemeinschaftlichen Leben mit dem Kunden verabredet.

Die Angebote dienen der Alltagsgestaltung, unterstützen die Selbstbestimmung der Kunden und ermöglichen ihnen die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.

Deshalb bleiben unsere Betreuungsangebote nicht auf die Tagespflege beschränkt, sondern finden an verschiedenen Orten des Gemeinwesens und bei Ausflügen auch über die Grenzen des Gemeinwesens hinaus statt. Die Angebote orientieren sich an den Biographien der Kunden, somit an deren Interessen, Neigungen und Bedürfnissen. Wir nehmen auch Hinweise von Angehörigen und anderen Bezugspersonen dankbar auf, sofern die Kunden selbst nicht auskunftsfähig sind. Unsere Betreuungsangebote umfassen insbesondere

Die Tagespflege bietet spezielle Angebote zur Gestaltung des Tages und zur Beschäftigung. Die Kunden werden an der Programmgestaltung beteiligt. Für bestimmte Freizeit- und Kulturangebote wird ein gesondertes Entgelt erhoben.

## Einrichtungskonzept

### Tagespflege

---

Für unsere Kunden bieten wir ein reichhaltiges Programm an Aktivitäten.

Hier ist eine Auswahl:

- Biografie- und Erinnerungsarbeit
- Gedächtnistraining
- Koch- und Handwerksgruppe
- Gymnastik zur Sturzprävention
- Lesezirkel
- Musiktherapie
- Hundebesuchsdienst
- Maltherapie
- Ausflüge, Feste und Feiern
- Angehörigentreffen und einen Angehörigenstammtisch
- Lichttherapie mit modernen Wohlfühlampen
- Seelsorgerliche Angebote
- Sozialrechtliche und allgemeine Beratung
- Teilnahme und Mitwirkung an allen jahreszeitlichen Festen und Veranstaltungen, z. B. Erntedankfest, Weihnachtsmarkt

Zusätzlich bietet die nahegelegene Cafeteria einen Ort für einen gemütlichen Kaffeeklatsch mit Familie und Freunden. Weiterhin können unsere Kunden das Bewegungsbad für speziell abgestimmte Therapien im Wasser nutzen. Dafür ist eine ärztliche Verordnung notwendig.

## 8) Pflegesystem

Zur Gewährleistung einer weitgehenden Kontinuität in der Pflege und sozialen Betreuung, arbeiten wir auf der Grundlage der Bezugspflege. Die Bezugspflegekraft ist von der Aufnahme bis zum Auszug oder Versterben des Kunden für dessen Versorgung verantwortlich. Die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden können präzise erfasst und in der täglichen Pflege und Versorgung maßgeblich berücksichtigt werden. Jedem Kunden ist eine Bezugspflegekraft zugeordnet, die den Pflegeprozess steuert. Die Bezugspflegekraft erstellt und evaluiert die Pflegedokumentation, die als pflegerische Verordnung für alle Pflegekräfte verbindlich ist.

## 9) Pflegeprozess

### 9.1 Pflegemodell / Pflegeprozessdokumentation

Die individuelle Pflege und Betreuung vollzieht sich in einem Pflegeprozess, der sich in Anlehnung an das World Health Organization Modell (Yura und Walsh 1988) in vier Schritte gliedert. Dabei haben die Individualität und Selbstbestimmung unserer Kunden hohe Priorität. Die Pflegeprozessdokumentation beschreibt die Art und Weise des pflegerischen Handelns und orientiert sich am Strukturmodell zur Effizienzsteigerung in der Pflege (2014). Dabei wird der Ausgangspunkt konsequent aus dem Blickwinkel des Kunden abgebildet und dann mit der pflegfachlichen Perspektive verknüpft.

Das Strukturmodell bildet den Pflegeprozess in 4 Elementen ab:

*Strukturierte Informationssammlung (SIS) zum Einstieg in den Pflegeprozess:*

Die SIS stellt den Einstieg in den Pflegeprozess dar. Sie wird prioritär im Rahmen des Erstgesprächs eingesetzt. Sie ist nicht nur Informationssammlung, sondern stellt im Wesentlichen die Sichtweise der pflegebedürftigen Person zu ihrer Lebens- und Pflegesituation und mit ihren Wünschen und Bedarfen an Hilfe und Unterstützung dar. Des Weiteren bildet sie den Verständigungsprozess ab, der zwischen der pflegebedürftigen Person und der Pflegefachkraft mit ihrer fachlichen Expertise erfolgt ist. Die Einschätzung pflegerelevanter Risiken eines Kunden

## Einrichtungskonzept

### Tagespflege

---

erfolgt auf Grundlage der Fachlichkeit der Pflegefachkraft im Kontext mit den wissenschaftsbasierten Themenfeldern aus der SIS.

#### *Maßnahmenplanung:*

Die individuelle Maßnahmenplanung erfolgt auf der Grundlage aller erfassten Informationen in der SIS. Sie schließt insbesondere auch Aspekte zu individuellen Wünschen und zur Selbstbestimmung mit ein. Hier werden die einzelnen Komponenten des Handlungsbedarfs (u.a. routinemäßig wiederkehrende Abläufe der grundpflegerischen Versorgung und der psychosozialen Betreuung, hauswirtschaftliche Versorgung, Eigenheiten und Vorlieben etc.), sowie die Maßnahmen zu Risiken (ggf. befristet und in Verbindung mit individuellen Evaluationsdaten) und der Behandlungspflege festgelegt.

#### *Verlaufsberichte (Berichteblatt):*

In der grundpflegerischen Versorgung mit ihren beschriebenen, wiederkehrenden Abläufen der Pflege und Betreuung konzentrieren sich die Aufzeichnungen im Berichteblatt ausschließlich auf das Dokumentieren von Abweichungen und aktuellen Situationsbeschreibungen. Es erfolgt eine interprofessionelle Nutzung aller an der Pflege und Betreuung beteiligten Personen.

#### *Evaluation:*

Die Evaluation ist dynamisch angelegt und wird individuell festgelegt. Hierbei liegt der Fokus auf den beschriebenen Abweichungen von der Maßnahmenplanung und der Risikoeinschätzung bei unklaren Ausgangslagen, sowie anlassbezogen in akuten Situationen oder bei besonderen Ereignissen.

Unabhängig vom Strukturmodell liegt der Pflege immer die Biographiearbeit mit dem Kunden zugrunde. Das Wissen um die Biographie (auch in Hinblick auf die kulturellen, religiösen, dem geschlechtlichen Hintergrund sowie die sexuelle Identität) wird in die Pflege immer wieder einbezogen und ist Grundlage unserer Arbeit.

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.

Unsere Einrichtung 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.

Die Selbstbestimmungsrechte nach der Lebensgestaltung des Kunden wird von uns stets geachtet (z.B. Wünsche bezüglich der Aufstehzeit, Geselligkeit, Essensversorgung etc.) und findet sich in verschiedenen Konzepten und Richtlinien wieder.

Angehörige, Betreuer und Bezugspersonen haben die Möglichkeit in den Pflegeprozess, bei der Erstellung der Strukturierten Informationssammlung (SIS), den Pflegevisiten und bei der Biografiearbeit aktiv mit einbezogen zu werden.

Die Grundlage der Pflegedokumentation ist eine EDV gestützte Pflegedokumentation (Softwaresystem Vivendi).

## 10) Seelsorge und Diakonie

Die Tagespflege ist eine Einrichtung der Diakonie und somit Teil der evangelischen Kirche. Der Glaube an Gott, Jesus Christus und gelebte Nächstenliebe gehören in der Einrichtung zusammen.

## Einrichtungskonzept

### Tagespflege

---

Sich den Kunden in Liebe zuzuwenden, ihre Rechte zu vertreten und die Stärken der Mitarbeitenden zu fördern, wird als biblischer Auftrag verstanden.

Die Einrichtung lädt ein zu christlicher Gemeinschaft. Hier erleben und erfahren die Menschen Elemente religiösen Lebens, die von allen im Haus wohnenden und arbeitenden Menschen wahrgenommen werden können. Die Mitarbeitenden mit christlichem Glauben sprechen über den Grund ihres Handelns.

Regelmäßige Andachten und Gottesdienste gehören für viele Kunden zu einem wichtigen Erlebnis. Einrichtungsinterne christliche Traditionen werden zusammen mit den Kunden weiter aufgebaut und gepflegt. Gespräche, gemeinsames Beten und Singen sind jederzeit möglich.

Seelsorge ist ein Teil unserer Unternehmenskultur. In der pflegerischen Arbeit werden immer wieder Grenzsituationen erlebt, sowie Glaubens- und Sinnfragen des Lebens berührt. Seelsorge in der Pflege und Betreuung nimmt sich dieser Befindlichkeiten an und steht damit in der seelsorgerlichen Tradition der Kirche. Für unsere seelsorgerischen Angebote stehen uns ausgebildete Seelsorger, die bei der Stiftung angestellt sind, zur Seite. Auf Wunsch sind unsere Seelsorger auch für Kunden, Mitarbeiter und Angehörige da und leisten seelsorgerische Begleitung.

## 11) Mitwirkung

### 11.1 Fürsprecher

In der Einrichtung werden die Interessen der Kunden durch einen Fürsprecher vertreten. Dieser nimmt Anregungen und Beschwerden entgegen, die sich auf alle Belange des Zusammenlebens beziehen und sucht im Dialog mit der Einrichtungs- und Pflegedienstleitung nach Lösungen und Interessensausgleich. Der Interessenvertreter steht im regelmäßigen Kontakt mit der Einrichtungs- und Pflegedienstleitung und wird alle 2 Jahre aus dem Kreis der Kunden/Angehörige gewählt. Die gewählten Mitglieder des Hauses sind an der Informationstafel in den Eingangsbereichen veröffentlicht.

### 11.2 An- und Zugehörigen Arbeit

Der regelmäßige Austausch mit den An- und Zugehörigen findet statt, um in partnerschaftlicher Zusammenarbeit die Lebensqualität der Kunden zu erhalten und zu fördern. Wenn möglich, sollen die Angehörigen auch weiterhin den Kunden in seiner persönlichen Lebensführung unterstützen und den Alltag der Kunden mit gestalten. Dabei wird auch auf kulturspezifische Aspekte (z.B. Sprachmittlung, Ausübung von Religion, Begehen von Feiertagen oder anderen Festlichkeiten) geachtet und diese ermöglicht.

Der Austausch unter den An- und Zugehörigen wird durch regelmäßige Angehörigenabende gefördert. Über die Angebote der Einrichtung werden Angehörigen regelmäßig über Aushänge informiert und zu ausgewählten Festen, Feiern oder Ausflügen eingeladen und einbezogen.

Des Weiteren werden sie in sozialrechtlichen Fragen wie z. B. Betreuungsangelegenheiten, SGB V, XI und XII und speziellen pflegerisch/medizinischen Aspekten beraten.

## 12) Hauswirtschaft

Eine gut koordinierte Hauswirtschaft trägt wesentlich zum Wohlbefinden und zur Lebensqualität unserer Kunden bei.

Weitere Zielstellungen sind:

- Sicherstellung eines nahtlosen, möglichst störungsfrei koordinierten Ineinandergreifens verschiedener hauswirtschaftlicher und anderer Leistungsbereiche durch übergreifende Regelungen,

## Einrichtungskonzept

### Tagespflege

---

- Wirtschaftlichkeit und schonender Umgang mit Ressourcen (s. Leitbild),
- Schaffung einer klaren und transparenten Arbeits- und Organisationsgrundlage.

Interne Hauswirtschaftskräfte arbeiten als Bindeglied zwischen den Mitarbeitern der externen Dienstleister, den Pflegekräften und den Kunden. Eine stets freundliche, höfliche Kommunikation zwischen den Hauswirtschaftskräften und den Kunden ist uns wichtig. Die Aufgaben der Hauswirtschaftskräfte sind geregelt (s. Aufgabenbeschreibung). Hauswirtschaftskräfte werden regelmäßig geschult.

Der hauswirtschaftliche Betriebsleiter begleitet und unterstützt bei der Optimierung der hauswirtschaftlichen Prozesse.

#### 12.1 Speisenversorgung

Wir bieten eine seniorengerechte Verpflegung an. Sie basiert auf ernährungswissenschaftlichen Erkenntnissen und orientiert sich an den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden.

Sämtliche Mahlzeiten, mit Ausnahme des Mittagessens, also Frühstück, Zwischenmahlzeit, Nachmittagskaffee, Abendbrot, Spätmahlzeit werden vor Ort in den Häusern von angestellten Hauswirtschaftskräften zubereitet oder wenn möglich und gewünscht in geeigneter Weise zur Selbstbedienung der Kunden hergerichtet. Die Lebensmittel werden hausbezogen vom Einzelhändler angeliefert und in den Bereichen verteilt.

Das Mittagessen wird für uns vom stiftsinternen Dienstleister, der Johannesstift Diakonie Service GmbH, Abt. Gastronomie und Catering, in speziellen Essenswagen vormittags kalt und vorgekocht angeliefert und rechtzeitig zur Mittagszeit erwärmt und fertiggestellt. So wird langes Warmhalten vermieden. Vitamine bleiben weitestgehend erhalten und die Konsistenz der Mahlzeiten ist frisch und werthaltig. Auf einem Speiseplan kann jeder Kunden zwischen zwei alternativen Mahlzeiten wählen oder soweit gewünscht oder medizinisch empfohlen, auf Speisen in diversen Diätformen zurückgreifen.

Kalt- und Warmgetränke stehen den Kunden allzeit in unbegrenzter Menge und ohne Zuzahlung zur Verfügung.

Die Speis Zubereitung und Verteilung unterliegt den Auflagen der Lebensmittelhygiene und wird von Seiten der Küche durch Präventivmaßnahmen nach dem HACCP-Konzept vom Wareneingang bis zur Speisenausgabe qualitativ sichergestellt. Für Kunden mit einer diagnostizierten Dysphagie und der damit eventuell zusammenhängenden Mangelernährung wird präventiv auf den Bereichen Andickungsmittel bereitgestellt.

#### 12.2 Wäscheversorgung

Für die Reinigung hauseigener Flachwäsche (Bettwäsche, Hand- Bade- Duschtücher, Seifenlappen etc.) besteht ein Kooperationsvertrag mit der Firma Sitex. Diese wird zweimal pro Woche angeliefert und am selben Tag verschmutzte Wäsche zur Reinigung abgeholt.

#### 12.3 Reinigung

Die Reinigungsarbeiten (Fußboden- und Treppenreinigung) werden durch eine unternehmens-eigene bzw. externen Reinigungsfirma (s. Kooperationen) erbracht. Die täglichen Reinigungsarbeiten erfolgen nach einem für die Einrichtung spezifisch erstellten Leistungsverzeichnis (s. Dienstleistungsvertrag und Anlagen). Vor Ort ist ein Ansprechpartner für die Erbringung der Dienstleistung benannt.

## Einrichtungskonzept

Tagespflege

---

### 12.4 Wohnraumgestaltung

Die Kundenzimmer in den stationären Bereich können individuell gestaltet werden, d.h. das Einbringen privater Möbel ist ausdrücklich erwünscht. Wir möblieren die Räumlichkeiten lediglich mit Pflegebetten und dazu passenden Nachtschränken. Diese dienen der Durchführung einer fachgerechten und für die Mitarbeiter rückschonenden Pflege. Kleiderschrank, Sideboard, Tisch und Stühle werden ebenfalls vorgehalten und können auf Wunsch bereitgestellt werden.

Alle Kunden sind dazu eingeladen, an der jahreszeitlichen Gestaltung der Gemeinschaftsräume mitzuwirken.

### 13) Kooperationspartner

Um eine bestmögliche Versorgung der Kunden und die Konzentration auf das Kerngeschäft „Pflege und Betreuung“ zu realisieren, wurden Aufgabenbereiche an externe Unternehmen abgegeben, insbesondere um deren Expertenwissen nutzen zu können. Die Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern erfolgt im Bereich Verpflegung, Reinigung, Wäsche und Medikamentenversorgung.

Die von den Dienstleistern zu erbringenden Leistungen sind vertraglich klar beschrieben und geregelt (s. Verträge).

Die erbrachten Leistungen und deren Qualität werden kontinuierlich durch Mitarbeiter unserer Einrichtung kontrolliert. Regelmäßig findet ein fachlicher Austausch zur Leistungserbringung und Qualitätssicherung statt.

### 14) Qualitätsmanagement

#### Internes Qualitätsmanagement

In den folgenden Abschnitten werden alle Tätigkeiten kurz beschrieben, mit denen wir unsere Qualität erfassbar machen und weiterentwickeln. Es sind die zentralen Elemente der internen Qualitätssicherung.

Die Qualitätsbeauftragten beraten Leitungskräfte bei der Umsetzung von gesetzlichen Anforderungen, koordinieren und betreuen Projekte zur Weiterentwicklung des bestehenden Qualitätsmanagementsystems (QMS) und erarbeiten zusammen mit Leitungskräften und Mitarbeitenden Verfahrensweisen und Standards.

#### *Sitzungen des Qualitätsmanagements*

Zur Umsetzung von kontinuierlichen Verbesserungsprozessen tagen in unserer Pflegeeinrichtung die Qualitätsbeauftragten unter Beteiligung der verschiedenen Berufsgruppen in unterschiedlichen Gremien. Weiterhin kommen alle Qualitätsbeauftragten in einem übergeordneten Qualitätszirkel zusammen. Ziel ist es kundenorientierte, dauerhafte, möglichst wirtschaftliche Lösungsmechanismen für auftretende Probleme zu entwickeln und diese einheitlich und verbindlich in unseren Einrichtungen festzulegen.

#### *Interne Audits*

Ein etabliertes Instrument unseres QMS bilden interne Audits. Sie dienen der Evaluation bestehender Struktur- und Prozesskriterien oder werden anlassbezogen, aufgrund von Abweichungen der festgelegten Ergebnisqualität oder bei Hinweisen und Anmerkungen aus externen Prüfungen durchgeführt.

#### *Kunden -und Angehörigenbefragungen*

## Einrichtungskonzept

### Tagespflege

---

Unsere Kunden und deren Angehörige werden im Wechsel mittels eines standardisierten Fragenbogens hinsichtlich ihrer Zufriedenheit anonym befragt. Der Kundenbeirat beaufsichtigt die Befragung und wird durch die Einrichtungsleitung über die Ergebnisse und mögliche Verbesserungen informiert.

#### *Qualitätsmanagement-Handbuch*

Das QM-Handbuch bildet in jeder Einrichtung die zentrale Informationsquelle über unsere abgestimmten Verfahren und Prozesse. Das QM-Handbuch ist für jeden Mitarbeiter an jedem PC-Arbeitsplatz zugänglich. Alle hinterlegten Dokumente werden von den jeweiligen Verantwortlichen in einem Zeitraum von zwei Jahren einer Revision unterzogen.

Die Pflegevisite ist ein direktes Instrument zur Überprüfung der individuellen Pflegequalität. In der Praxis bedeutet dies, dass die Pflegedienstleitung und Qualitätsbeauftragten regelmäßig geplant den Pflegeprozess anhand festgelegter Kriterien überprüft.

In regelmäßigen Abständen findet außerdem durch die Pflegedienstleitung und Qualitätsbeauftragten eine fachliche Überprüfung der Pflegenden statt.

Beides bietet die Möglichkeit, den über die Dokumentation dargestellten Pflegeprozess zu bewerten, die Umsetzung von Verfahrensanweisungen und Vorgaben zu überprüfen und die Kommunikation zwischen Pflegebedürftigen und Mitarbeitenden zu fördern. Insbesondere wird darauf geachtet, inwieweit aktivierende Pflege zielorientiert durchgeführt, sowie die individuellen Wünsche und Bedürfnisse des Kunden berücksichtigt wurden.

#### *Expertenstandards*

Im Hinblick auf eine gleichbleibend hochwertige Versorgung sind Standards ein wesentlicher Bestandteil der Arbeit für alle Leistungsbereiche in der Einrichtung. Mit ihnen werden die Inhalte der Arbeit transparent und beurteilbar gemacht sowie die Qualität gesichert.

Die Standards der Pflege werden unter Berücksichtigung der neuesten pflegewissenschaftlichen- und medizinischen Erkenntnisse (SGB XI § 11 Abs.1) erstellt und regelmäßig aktualisiert. Sie bilden die Basis für die Durchführung pflegerischer Maßnahmen und drücken die allgemeingültige Pflegequalität in der Einrichtung aus. Dabei kommen selbstverständlich auch die aktuellen Expertenstandards zur Anwendung. Diese definieren den Aufgaben- und Verantwortungsbereich der Pflegenden und beschreiben das festgelegte Niveau der pflegerischen Versorgung.

Folgende Expertenstandards sind bei uns umgesetzt:

- Dekubitusprophylaxe
- Sturzprophylaxe
- Schmerzmanagement (Akuter Schmerz, Chronischer Schmerz)
- Förderung der Kontinenz
- Ernährungsmanagement und
- Pflege von Menschen mit chronischen Wunden.

Im elektronischen QM-Handbuch der Einrichtung sind die Standards der verschiedenen Berufsgruppen jederzeit allen Mitarbeitern zugänglich.

#### *Verfahrensanweisungen*

Verfahrensanweisungen sind Leitlinien, die von Mitarbeitenden der Altenhilfe gGmbH in einem Qualitätszirkel unter Berücksichtigung der neuesten Erkenntnisse aus der Pflegeforschung und der Entwicklung gerontopsychiatrischer Erkenntnisse erstellt und regelmäßig überarbeitet werden.

## Einrichtungskonzept

### Tagespflege

Alle Pflegenden sind verpflichtet, die Verfahrensanweisungen unter Berücksichtigung der speziellen, individuellen Bedürfnisse der Kunden einzuhalten.

Weitere verbindliche Verfahrensanweisungen (z.B. Umgang mit Kundeneigentum, Hygienestandard, usw.) sind aus dem Inhaltsverzeichnis des Qualitätshandbuches zu ersehen.

Neu erarbeitete Verfahrensanweisungen werden, nach Freigabe durch die entsprechenden regionalen Gremien, im Rahmen von Dienstberatungen oder In-House-Schulungen vorgestellt und ggf. individuell geschult. Verantwortlich hierfür ist die Qualitätsbeauftragte der Einrichtung.

#### *Fehler- und Beschwerdemanagement*

Unsere Kunden, Angehörige, Betreuer und die Mitarbeitenden haben die Möglichkeit, Beschwerden und konstruktive Kritik zu üben. Ihnen steht die Möglichkeit offen, verbal, telefonisch oder schriftlich, Kritik einzubringen. Wir sind offen für alle Veränderungen bezüglich der Verbesserung unserer Dienstleistung und werden alles daran setzen, unserer Kunden und Mitarbeitenden zufrieden zu stellen. Jeder Kritik wird nachgegangen, es wird umgehend nach Lösungsmöglichkeiten gesucht, die dauerhaft in der Praxis umgesetzt werden können.

Wir verfolgen ein standardisiertes Beschwerde- und Fehlermanagement, nachdem alle Beschwerden und Fehler jährlich gesammelt und ausgewertet werden. Gemeinsam mit allen Mitarbeitenden werden Strategien erarbeitet, um Beschwerden und Fehler möglichst gering zu halten.

#### **Externes Qualitätsmanagement**

Maßnahmen der externen Qualitätssicherung sind alle Maßnahmen, die von außen in Form von Überprüfung und Kontrolle auf die interne Qualitätssicherung bzw. Qualitätsentwicklung unserer Pflegeeinrichtung einwirken.

Unter Beachtung des § 113 SGB XI („Der Maßstäbe und Grundsätze zur Sicherung und Weiterentwicklung der Pflegequalitäten“) und einschließlich des Verfahrens zur Durchführung von Qualitätsprüfungen nach § 113 SGB XI für stationäre Pflegeeinrichtungen, stellen wir uns regelmäßig den gesetzlichen Anforderungen der Qualitätssicherung:

Halbjährlich wird unsere Ergebnisqualität im Rahmen der Indikatorenerhebung überprüft, deren Plausibilität durch die jährlichen Prüfungen des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung (MDK) auditiert wird. Zusätzlich schaut sich der MDK die Versorgungsergebnisse einzelner Kunden an. (stationäre Pflege)

Ergänzend dazu prüft die Heimaufsicht und das Gesundheitsamt jährlich die Qualitätsentwicklung der Einrichtung und die Struktur- und Prozessqualität.

Zusätzlich finden Hygienebegehungen in alle Bereichen durch die zuständige Hygienebeauftragte statt.

### **15) Pflegebedürftigkeitsgeheimnis und Datenschutz**

Personenbezogene Daten unterliegen dem besonderen Schutz. Daher dienen alle Maßnahmen des Datenschutzes und der Datensicherheit dazu, Kunden und Mitarbeitende davor zu schützen, dass sie, durch den Umgang mit ihren personenbezogenen Daten, in ihrem Persönlichkeitsrecht beeinträchtigt werden.

Die Kunden\*in, Betreuer, bevollmächtigte Personen werden darüber informiert, welche Daten zu welchem Zweck verarbeitet werden und ob und in welchem Umfang die Daten an andere Stellen weitergegeben werden. Daten werden durch die Einrichtung erhoben - gespeichert - verändert und übermittelt, wenn dies für unsere Einrichtung zur Erfüllung vertraglicher oder gesetzlicher Verpflichtungen erforderlich ist. Die Kunden haben dabei jederzeit das Recht, über die über sie

## Einrichtungskonzept

### Tagespflege

---

gespeicherten Daten Auskunft zu erhalten. Sie haben außerdem Anspruch darauf, dass Daten berichtigt, gesperrt oder gelöscht werden, sofern sie für die Vertragserfüllung nicht benötigt werden.

Vom Unternehmensverbund ist ein Datenschutzbeauftragter benannt. Die Mitarbeitenden werden regelmäßig zum Umgang mit personenbezogenen Daten geschult. Verpflichtungserklärungen auf das Datengeheimnis liegen von allen Mitarbeitenden unterschrieben vor.

### **16) Beachtung sozialer Normen und Regelungen (Freiheitsentzug)**

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 den Kunden in ihrer Selbstbestimmung und Bewegungsfreiheit einschränken. Bei freiheitsentziehenden Maßnahmen wird die besondere Sorgfaltspflicht bezüglich des Wohlergehens des Kunden gewahrt. Im besonderen Maße gilt dies auch für Kunden mit kognitiven Beeinträchtigungen, die Lauftendenzen zeigen. Wir verstehen uns als offenes Haus, das Bewegen innerhalb und außerhalb unserer Pflegeeinrichtung ist für die Pflegebedürftigen möglich.

Der Kunde, 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 Kunde zustimmt, Gefahr im Verzuge ist (etwa bei akuter Eigen- oder Fremdgefährdung) oder wenn diese Maßnahme nach richterlicher Prüfung vormundschaftsgerichtlich genehmigt wurde.

### **17) Öffentlichkeitsarbeit**

Um die Leistungsangebote der Einrichtung in moderner, ansprechender Form darzustellen, wird eine gezielte Öffentlichkeitsarbeit betrieben. Die Zugehörigkeit zur Johannesstift Diakonie und zur Diakonie wird dabei hervorgehoben.

Die Einrichtung präsentiert sich mit ihrem Leistungsangebot und ihren Besonderheiten in medialen Formen unter Berücksichtigung der jeweiligen Adressaten, sowohl nach außen als auch nach innen (Intranet für Mitarbeiter).

### **18) 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.

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

Unsere Einrichtung strebt danach, ein vertrauensvolles und inklusives Umfeld zu schaffen, in dem sich alle Menschen mit Respekt begegnen. Diejenigen, zu deren Schutz wir uns verpflichtet haben, ebenso wie die Mitarbeitenden der Einrichtung, 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 Einrichtung haben wir unterschiedliche Anlaufstellen für unsere Kunden und deren An- und Zugehörigen etabliert, an die sie sich vertrauensvoll und auch anonym wenden können:

- Seelsorge
- Ethikkomitee / einrichtungsinterne Ethikberater
- 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 Kunden an einzelne Mitarbeitende möglich ist.

## 20) 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.