

0. Vorwort

1. Das Haus

- 1.1. Lage
- 1.2. Geschichte und Trägerschaft
- 1.3. Räumliche Ausstattung
- 1.4. Vertragsgestaltung
- 1.5. Öffentlichkeitsarbeit

2. Aufgaben und Ziele

- 2.1. Personenkreis
- 2.2. Leitbild
- 2.3. Pflegemodell
- 2.4. Qualitätsmanagement

3. Personelle Ausstattung und Organisation

- 3.1. Pflege und gesundheitliche Versorgung
- 3.2. Betreuung
 - 3.2.1. *Ehrenamt*
 - 3.2.2. *Beratung*
 - 3.2.3. *Angehörigenarbeit*
- 3.3. Hauswirtschaft
 - 3.3.1. *Verpflegung*
 - 3.3.2. *Zimmerreinigung*
 - 3.3.3. *Wäschereinigung*
 - 3.3.4. *Wohnraumgestaltung*
 - 3.3.5. *Haustechnikerdienste*
- 3.4. Leitung
- 3.5. Kooperationen

4. Ein – und Auszug

5. Mitwirkungsrechte der Heimbewohner

6. Unser Haus – ein Ausbildungsbetrieb

0. Vorwort

Dieses Einrichtungskonzept beschreibt die Organisation von Pflege und Betreuung im Pflege & Wohnen Sunpark. Es vermittelt eine Übersicht über Ziele, Aufgaben und Umfang der zu erbringenden Dienstleistungen.

Aufgrund der besseren Lesbarkeit wird hier das generische Maskulinum verwendet. Die verwendete Schreibweise bezieht sich grundsätzlich auf alle Geschlechter.

1. Das Haus

1.1. Lage

Das Pflege & Wohnen Sunpark liegt mitten in Berlin, eingebettet in einer großzügig angelegten und beschilderten Wohnanlage mit wunderschönem großen Garten in ruhiger Umgebung in Neukölln. Neben der Pflegeeinrichtung, welche 147 vollstationäre Pflegeplätze bietet, befinden sich auf dem Areal des Sunpark rund 300 barrierearme Miet- und Eigentumswohnungen der Gesellschaft Evangelisches Johannesstift Servicewohnen GmbH.

Der Sunpark bietet für seine Bewohner auf dem Gelände zusätzliche umfangreiche Leistungen:

- einen ambulanten Pflegedienst: Sunpark Ambulant (anderer Rechtsträger ab 01.2021)
- eine Rezeption (Tag und Nacht zu Kernzeiten)
- ein Hausnotrufsystem in Kooperation mit den Johannitern

Darüber hinaus:

- ein Freizeit- und Kulturzentrum
- ein öffentliches Restaurant
- Seminarräume
- eine Physiotherapiepraxis (externer Anbieter)
- ein Friseursalon (externer Anbieter)
- ein „Tante-Emma-Laden“ (externer Anbieter)
- eine Tiefgarage für Bewohner des Servicewohnens,
- einen Krankentransportparkplatz
- zwei Gästewohnungen

Das Pflege & Wohnen Sunpark ist - von der Herrmannstraße aus kommend – das erste Gebäude des Gesamtkomplexes Sunpark. Die Rezeption befindet sich direkt neben dem Eingangsbereich und ist auch für Rollstuhlfahrer gut erreichbar. Parkmöglichkeiten sind auf dem Gelände in begrenztem Rahmen und entlang des Mariendorfer Weges vorhanden.

Durch unsere zentrale Lage sind wir stets bemüht, uns nach außen zu öffnen, um eine gute Beziehung zu umliegenden Institutionen und ehrenamtlich engagierten Menschen aufzubauen, um so das Gemeinwesen zu verbessern.

Der großzügig gestaltete Eingangsbereich wird für kulturelle Veranstaltungen genutzt. Direkt hinter der Rezeption befindet sich das Kaminzimmer in einer wohnlichen Atmosphäre. Es wird für kleinere Feiern, Besprechungen und Fortbildungen genutzt. Hier befindet sich auch eine große Auswahl von Büchern, die allen Bewohnern leihweise zur Verfügung stehen.

Durch den Eingangsbereich erreicht man ebenso das öffentliche Restaurant.

Das Restaurant und die dazu gehörende Küche werden von der Johannesstift Diakonie Services, Abt. Gastronomie und Catering betrieben

Eine Bushaltestelle befindet sich im Mariendorfer Weg ca. 100 m von der Einrichtung entfernt. Mit dem Bus Linie 277 erreicht man innerhalb von 5 min den S- und U- Bahnhof Hermannstraße.

1.2 Geschichte und Trägerschaft

Die Einrichtung „Pflege & Wohnen Sunpark“ wurde in privater Trägerschaft im November 2000 mit 220 Pflegeplätzen eröffnet. Initiiert und betrieben wurde der Sunpark von Heinrich Buschmann. Nach seinem Ableben wurde der Sunpark im Jahr 2009 durch das Evangelische Johannesstift übernommen. Unsere Einrichtung war nach der Übernahme in einer Tochtergesellschaft unter dem Dach des Evangelischen Johannesstiftes firmiert. Im Jahr 2018 fusionierten die Paul Gerhard Diakonie und das Evangelische Johannesstift zur Johannesstift Diakonie (JSD).

1.3. Räumliche Ausstattung

Die Einrichtung verfügt aktuell über insgesamt 147 Pflegeplätze in 113 Einzel- und 17 Doppelzimmern. Die Einrichtung wurde nach modernen Richtlinien erbaut und ist senioren- und behindertengerecht ausgestattet und beherbergt 6 Wohnbereiche in 3 Etagen (1.-3. OG) Diese bieten jeweils ca. 21- 23 Pflegeplätze. Im Erdgeschoss befindet sich barrierefrei und rollstuhlgerecht ein Bereich mit 16 Pflegeplätzen und einer großzügigen ebenfalls barrierefreien Terrasse in den parkähnlichen Garten.

Ein Zimmer zur vorübergehenden Nutzung gemäß § 4 Abs. 2 S. 3 Wohnteilhabe-WTG-BauV befindet sich in der 2. Etage.

Grundsätzlich bieten wir Einbettzimmer mit je 23 m² und Doppelzimmer mit je 28 m² an. Alle Zimmer sind von Flur des Wohnbereiches direkt zugänglich.

Im 4. Obergeschoss befinden sich 2 Pflegebereiche, die in enger Abstimmung mit der Senatsverwaltung an Einrichtungen der Eingliederungshilfe befristet vermietet wurden.

In jedes Zimmer ist ein geräumiges Duschbad integriert. Die Zimmer können/ sollen nach eigenen Wünschen und Bedürfnissen, auch mit eigenen Kleinmöbeln, Bildern und persönlichen Gegenständen eingerichtet werden. In jedem Wohnbereich befinden sich ein Dienstzimmer, ein großes Pflegebad, eine Wohnbereichsküche, 4 Gemeinschaftsräume (18m²), Lagerräume, ein unreiner Arbeitsraum und in den Etagen 1-3 je einen Kommunikationsraum für Personal.

Alle Bewohner-/ Gästezimmer, Gemeinschaftsräume und Bäder sind über eine Rufanlage miteinander verbunden und gewährleisten das Auslösen eines Notrufs aus jeder Räumlichkeit. Jeder getätigte Notruf geht im Dienstzimmer des Wohnbereiches und den Pagern (mobile Telefone der Pflegekräfte) ein und zeigt den diensthabenden Pflegekräften an, wo ein Hilfebedarf besteht. (Bewohner, die die zentrale Rufanlage nicht erreichen können, haben die Möglichkeit einen mobilen Notrufknopf zu bekommen).

Zur hausinternen Grundausstattung gehören ein vollelektronisches Niederflurbett, ein Sideboard, ein Kleiderschrank, ein Nachttisch, Rufanlage, Telefon- und Fernsehanschluss/ Nachttischlampe.

In jedem Zimmer besteht die Möglichkeit, einen WLAN Anschluss einrichten zu lassen.

Raucher haben die Möglichkeit auf den Balkonen/ Terrassen, im Garten und dem im Foyer befindlichen „Raucherpavillon“ (Verglaste Abtrennung vom Foyer) zu rauchen.

Die einzelnen Etagen sind über einen zentralen Aufzug oder über verschiedene Treppenhäuser erreichbar.

Die Flure sind gemäß der ehemaligen Heimmindestbauverordnung bzw. aktueller Bauverordnung zum Wohnteilhabegesetz (WTG-BauV) durchgängig beidseitig mit Handläufen versehen.

In allen Bereichen sind ausreichend Aufstieghilfen, Lifter, Dusch – und Toilettenstühle und andere Hilfsmittel vorhanden, die Bewohnern und Mitarbeitern die pflegerische Versorgung erleichtern.

Im Erdgeschoss sind die Büros der Geschäftsführung, Einrichtungsleitung, der Pflegedienstleitung, des Sekretariats, des sozialen Betreuungsteams, des Mitarbeiters im Qualitätsmanagement untergebracht.

Im Keller des Hauses befinden sich Umkleieräume für das Personal (mit Sanitäräumen), die Räume der Haustechnik, verschiedene Lagerräume und Archive.

1.4. Vertragsgestaltung

Grundlage des Verhältnisses von Bewohnern zur Einrichtung ist der geschlossene Wohn – und Betreuungsvertrag. Dieser beschreibt unter anderem die Leistungen der Einrichtung, Regelungen

zur Fälligkeit und Abrechnung der Leistungsentgelte sowie Kündigungsrechte und Pflichten. Die Vertragsgestaltung basiert auf den Vorgaben des Wohn – und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG).

1.5. Öffentlichkeitsarbeit

Wir werben mit diversen Instrumenten der Öffentlichkeitsarbeit in Printmedien (Anzeigen), Internetportalen, sozialen Netzwerken, auf der Homepage der Johannesstift Diakonie. Weiterhin nutzen wir Ratgeber und Flyer, um unseren Bekanntheitsgrad zu erweitern.

Wir bewerben sowohl unsere Dienstleistungen als stationäre Pflegeeinrichtung und präsentieren uns darüber hinaus als attraktiver Arbeitgeber und Ausbildungsbetrieb.

Wir sind derzeit noch Mitglied des Bundesverbandes privater Anbieter sozialer Dienste e.V (ab 01.01.20021 DWBO Mitgliedschaft beantragt) und der gerontopsychiatrischen Verbundkonferenz in Neukölln und pflegen regelmäßige Kontakte zu Sozialdiensten unterschiedlicher Einrichtungen.

2. Aufgaben und Ziele

2.1. Personenkreis

Das Pflege & Wohnen Sunpark ist eine vollstationäre Pflegeeinrichtung. Unsere Zielgruppe sind pflegebedürftige und dementiell erkrankte Menschen, denen das Leben in eigener Häuslichkeit nicht mehr möglich ist. Rechtsgrundlage hierfür ist das Pflegeversicherungsgesetz (SGB XI). Wir nehmen Menschen mit den Pflegegraden 2- 5 auf. Der Hilfe- und Unterstützungsbedarf ist abhängig von den jeweiligen Einschränkungen und individuellen Bedürfnissen. Der örtliche Einzugsbereich ist der Bezirk Neukölln und angrenzende Bezirke. Eine enge Zusammenarbeit mit umliegenden Krankenhäusern und Sozialisationen ist gewährleistet.

Zusätzlich haben wir ein Konzept für die palliative Pflege entwickelt und uns damit auf die Begleitung von Menschen in ihrer finalen Lebensphase eingestellt. Wir haben dazu ein Konzept für die palliative Pflege erstellt und Mitarbeiter diesbezüglich geschult. Regelmäßige Fallbesprechungen und Gesprächsrunden finden dazu statt. Zur palliativen Versorgung ziehen wir spezielle Ärzte (Home care) hinzu.

Durch eine Kooperation mit einem dem Ricam- Hospiz erhalten die betroffenen Bewohner durch ausgebildete ehrenamtliche Personen eine kontinuierliche Begleitung und die Pflegekräfte zusätzliche Unterstützung

Wir schützen Würde der Bewohner und ermöglichen ihnen eine angemessene individuelle Lebensgestaltung, die Teilhabe am Leben in der Gesellschaft sowie eine angemessene Lebensqualität und achten im Rahmen einer aktivierenden Pflege auf ihre Selbstbestimmung, Selbstständigkeit und Selbstverantwortung. Hierbei berücksichtigen wir im Sinne des diakonischen Leitgedankens ihre kulturelle, religiöse, geschlechtliche und sexuelle Identität.

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 Laufenden 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.

Ausschlusskriterien:

Menschen mit folgenden Krankheitsbildern können in unserer Einrichtung nicht betreut werden:

- Menschen im Wachkoma, Menschen mit apallischem Syndrom und von beatmungspflichtigen Menschen sowie Menschen mit Krankheiten oder Behinderungen, die eine ununterbrochene Beaufsichtigung und die Möglichkeit der jederzeitigen Intervention oder eine kontinuierliche /tägliche ärztliche Versorgung erforderlich machen.
Die Einrichtung ist ihrer Konzeption nach für eine intensivmedizinische Versorgung personell, baulich und apparativ nicht ausgestattet. Die Implementierung von Spezialbetten ist nicht möglich.
- chronisch mehrfach geschädigte Alkoholiker, Menschen mit Morbus Korsakow und suchtmittelabhängige Personen. Menschen mit anderen psychischen Störungen und psychiatrischen Krankheiten, die mit Selbst- und/ oder Fremdgefährdung einhergehen.
Die Einrichtung versorgt nur die Personengruppen, für die sie auch die Einhaltung der Qualitätsstandards gewähren kann.
- Menschen, für die ein Unterbringungsbeschluss vorliegt oder die sonst unterbringungsähnliche Maßnahmen benötigen. Dies gilt insbesondere bei Bewohnern, bei denen eine Hin- / Weglauftendenz mit normalen Mitteln eines Hin- / Wegläuferschutz nicht mehr beherrschbar ist und die sich dadurch selbst oder andere Personen gefährden.

2.2. Leitbild

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.

Dieser Auftrag verbindet uns und ist zugleich Motor für unser diakonisches Handeln. Wir helfen Menschen aus Überzeugung und machen christliche Nächstenliebe erleb- und spürbar.

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.

2.3. Pflegemodell

Unser pflegerisches Handeln orientiert sich an dem neuen Strukturmodell zur Entbürokratisierung der Pflegedokumentation. Es ist als Denkmodell zu verstehen, das den personenzentrierten Ansatz zur Pflege und Betreuung unserer Bewohner verfolgt. Er beginnt mit der Aufnahme des Bewohners und endet mit dem Auszug oder Tod des Bewohners.

Das Strukturmodell basiert auf den vier Elementen in Anlehnung an den vierphasigen Pflegeprozess analog WHO.

Die vier Elemente des Strukturmodells sind:

1. die strukturierte Informationssammlung (SIS) als Einstieg in den Pflegeprozess mit der Eigeneinschätzung der pflegebedürftigen Person, den sechs Themenfeldern zur fachlichen Einschätzung des Pflege- und Hilfebedarfs und der Matrix zu individuellen pflegesensitiven Risiken und Phänomenen (Element 1).
2. die individuelle Maßnahmenplanung mit den Erkenntnissen aus der SIS (Element 2)
3. das Berichteblatt mit der Fokussierung auf Abweichungen aus der Maßnahmenplanung und der SIS (Element 3)
4. der Evaluation zur Festlegung von Evaluationsdaten aus Erkenntnissen der SIS, der Maßnahmenplanung und des Berichtsblatts (Element 4)

2.4. Qualitätsmanagement

Zur kontinuierlichen Umsetzung der Ziele wird Qualitätsmanagement 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 Bewohner entsprechen zu können.

Alle Prozesse unseres Handelns, ausgehend von den Kernprozessen unserer alltäglichen Aufgaben in Pflege, Betreuung und Hauswirtschaft, bis hin zu Führungsprozessen (z. B. Einarbeitung neuer Mitarbeiter, Beschwerdemanagement) und sogenannten Unterstützungsprozessen (u. a. Verwaltungstätigkeiten) sind standardisiert und beschrieben. Sie werden regelmäßig in **Qualitätszirkeln, Arbeitsgruppen** überprüft und ggfls. aktualisiert.

Jeder Mitarbeiter wird alle 2 Jahre bei der Durchführung standardisierter Maßnahmen mit dem Ziel, die Qualität unserer Dienstleistungen zu erhalten und zu verbessern, pflegefachlich überprüft.

Ein **Qualitätsmanagementbeauftragter** berät die verantwortlichen Pflegefachkräfte bei der Planung, Umsetzung und Überprüfung aller qualitätssichernden Maßnahmen und berät und unterstützt

die verantwortliche Pflegefachkraft bei der Umsetzung geeigneter Maßnahmen. Wir führen jährlich, nach festgelegten, sich wiederholendem Rhythmus eine Bewohner-, Angehörigen- oder Mitarbeiterbefragung durch.

3. Personelle Ausstattung und Organisation

3.1. Pflege und gesundheitliche Versorgung

Unser Pflegekonzept basiert auf dem Modell der aktivierenden Pflege und orientiert sich an den Gewohnheiten, Erfahrungen und Fähigkeiten des einzelnen Bewohners.

Die Pflege wird durch **Pflegefachkräfte** (Altenpfleger und Gesundheits- und Krankenpfleger) und weitere **Mitarbeiter ohne pflegefachlichen Hintergrund** (Pflegekräfte) durchgeführt. Es ist sichergestellt, dass rund um die Uhr mindestens eine Pflegefachkraft im Dienst ist. Die Anzahl der Beschäftigten orientiert sich an den im Land Berlin geltenden Pflegeschlüsseln. Im Nachtdienst sind drei Pflegekräfte eingesetzt, davon, mindestens eine Pflegefachkraft.

Im Rahmen eines **Bezugspflegesystems** sind Pflegefachkräfte und Pflegekräfte für eine definierte Gruppe von Bewohnern in besonderer Weise Verantwortliche und erste Ansprechpartner für Bewohner, Betreuer und Angehörige, Ärzte und Therapeuten.

Alle, den Bewohner betreffenden Maßnahmen, insbesondere Dienstleistungen der Pflege, werden von der verantwortlichen Pflegefachkraft geplant und von allen durchführenden Mitarbeitern dokumentiert.

Die Pflegedokumentation erfolgt über ein einheitliches, fachlich aktuelles, standardisiertes Dokumentationssystem, das für alle Bewohner angewandt wird. Sie erfolgt größtenteils im Programm VIVENDI (computergestützte Dokumentation der Fa. Connex) und auf einigen wenigen Dokumenten der Firma DAN handschriftlich in Papierform. Notwendiges situationsgerechtes Handeln wird zeitnah dokumentiert.

Die Mitarbeiter sind für die fachgerechte Dokumentation der Pflege geschult und fortgebildet. Der individuelle Pflegeprozess ist nachvollziehbar.

Das Pflegedokumentationssystem erfüllt alle prüf- und datenschutzrechtlichen Anforderungen.

Die aktuelle Dokumentation gehört im jeweiligen Wohnbereich in das abgeschlossene Dienstzimmer, um Zugriff von Unbefugten zu vermeiden (Datenschutzbestimmungen!).

Bewohner haben jederzeit das Recht, Angehörige/ Betreuer dürfen die Pflegedokumentation nach Absprache mit der Pflegefachkraft einsehen, sofern sie Betreuer für die Lebensbereiche Gesundheit und Aufenthaltsbestimmung sind, bzw. der Bewohner die Einsichtnahme ausdrücklich erlaubt.

Es liegt eine aktuelle Handzeichenliste der mit der Dokumentation betrauten Mitarbeiter mit Vor- und Zuname, Handzeichen, Qualifikation, Ein- und Austrittsdatum, Unterschrift und Datum vor.

Die computergestützte Pflegedokumentation gewährleistet eine eindeutige Zuordnung (persönliches Kennwort) der Eintragungen zu den Mitarbeitern, die diese vorgenommen haben.

Einsichtnahme in bzw. Zugriffsrechte auf die Dokumentation sind für alle Mitarbeiter im Programm Vivendi unter Einhaltung der geltenden Datenschutzrichtlinien geregelt.

Die ärztliche Versorgung (Kooperationsverträge) wird durch externe Hausärzte sichergestellt, die unsere Einrichtung regelmäßig besuchen. Wir stellen ebenfalls über Kooperationsverträge sicher, dass weitere Fachärzte (u. a. Neurologen, Urologe, Zahnärzte, Augenarzt, Chirurgen, Orthopäden, Dermatologe und HNO-Arzt) regelmäßig zur Behandlung in unseren Einrichtungen vor Ort sind. Im Rahmen von Visiten werden durch den behandelnden Arzt medizinische Diagnosen, ÄVO und erbrachte Leistungen dokumentiert. Pflegefachkräfte informieren den behandelnden Arzt über den Zustand des Bewohners/ bzw. zeitnah bei Zustandsänderungen des Bewohners.

Wo dies nicht möglich ist, organisieren wir den Besuch und die Begleitung von Facharztpraxen (in der Regel im Raum Neukölln).

Langfristig geplante Termine der Arztvisiten machen wir durch unser Intranet bekannt. Die physiotherapeutischen Behandlung wird durch externe therapeutische Praxen gewährleistet. Weitere Therapien (z. B. Ergotherapie, Logopädie) organisieren wir, soweit diese verordnet und gewünscht sind. Hierbei arbeiten wir eng mit einer Kooperierenden Praxis zusammen, deren Mitarbeiter regelmäßig ins Haus kommen und alle drei Bereiche (Physio- Logo- und Ergotherapie) schnell und unkompliziert bedienen können.

Selbstverständlich besteht für alle unsere Bewohner freie Arzt - und Therapeutenwahl.

Die Versorgung mit Medikamenten stellen wir über unsere Vertragsapotheker (zurzeit die **Ludwig Apotheke, Essener Straße, 16 10555 Berlin**) sicher. Die Kontrolle und Ausgabe der Medikamente geschieht durch Pflegefachkräfte.

3.2. Betreuung

Die Pflegemitarbeiter werden im Bereich der Betreuung durch ein Betreuungsteam unterstützt. Für alle Betreuungsangebote ist eine **Koordinatorin (Ergotherapeutin)** verantwortlich, die die Planung, Organisation und Durchführung der verschiedenen Aktivitäten abstimmt. Die Angebote dienen der Alltagsgestaltung, **unterstützen die Selbstbestimmung** der Bewohner und **ermöglichen ihnen die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben**. Deshalb bleiben unsere Betreuungsangebote nicht auf den unmittelbaren Wohnbereich beschränkt, sondern finden an verschiedenen Orten des Sunpark bzw. in der näheren Umgebung statt. Die **Angebote orientieren sich an den Biographien der Bewohner**, somit an deren Interessen, Neigungen und Bedürfnissen. Wir nehmen auch Hinweise von Angehörigen und anderen Bezugspersonen dankbar auf, sofern die Bewohner selbst nicht auskunftsfähig sind. Unsere Betreuungsangebote umfassen insbesondere

- sogenannte allgemeine Betreuungsangebote (diese richten sich in der Hauptsache an orientierte und weitgehend mobile Bewohner)
- zielorientierte Angebote für Menschen mit Demenz
- Betreuungsangebote für Bewohner mit vollständiger Immobilität
- seelsorgerliche Angebote
- Sterbebegleitung und palliative Versorgung (s. a. Konzept „Palliative Versorgung“)
- Teilnahme und Mitwirkung an allen jahreszeitlichen Festen, und Veranstaltungen

Die Inanspruchnahme der Betreuungsangebote ist freiwillig. Näheres zu unserem Betreuungsangebot ist in unserem Betreuungskonzept („Soziales Betreuungskonzept“) aufgeführt.

3.2.1. Ehrenamt

Ehrenamtliche Mitarbeiter stellen insbesondere bei der Betreuung einzelner Bewohner, zum Beispiel bei Spaziergängen, als Gesprächspartner, als Vorleser und als Begleiter in vielfältigen Situationen des täglichen Lebens eine wertvolle Unterstützung im Alltag wie zu besonderen Anlässen dar.

3.2.2. Beratung

In allen Fragen sozialrechtlicher und allgemeine Beratung und zur Kostenklärung, der Beschaffung von Hilfsmitteln, Umgang und Korrespondenz mit Ämtern, Kostenträgern, Gerichten u. a. sowie zur Unterstützung in lebenspraktischen Situationen steht den Bewohnern wie auch den Angehörigen **unser Sozialdienst** beratend zur Verfügung.

3.2.3. Angehörigenarbeit

Angehörige sind nach den Bewohnern wichtigste Ansprechpartner für uns. In vielen Fällen stellen sie das Bindeglied zwischen Bewohner und Mitarbeiter dar. Insbesondere vor, während und in der Zeit nach der Aufnahme in unsere Einrichtung können sie die Eingewöhnung in das neue Lebensumfeld unterstützen, indem sie den neuen Bewohner begleiten und den Mitarbeitern wertvolle Hinweise zur Biographie geben.

Veranstaltungen, **Nachmittage für Angehörigen und regelmäßige Kontakte** der Wohnbereichsleitungen und der Pflegedienstleitung schaffen die Möglichkeit zum Austausch, zur zeitnahen Kommunikation und zur Unterstützung der Pflegekräfte. Eine zusätzliche Information an die Angehörigen erfolgt monatlich durch den Angehörigen- Newsletter.

3.3. Hauswirtschaft und Haustechnik

3.3.1. *Verpflegung*

Wir bieten eine seniorenrechtliche Verpflegung an. Sie basiert auf ernährungswissenschaftlichen Erkenntnissen und orientiert sich an den Wünschen und Bedürfnissen der Bewohner. Für die sachgerechte Zubereitung der Speisen und deren Transport in die Wohnbereiche ist unser firmeninternes Catering zuständig, welches zusätzlich im Haus ein Restaurant betreibt. Die unmittelbare Verteilung liegt im Aufgabenbereich der Mitarbeiter des Wohnbereiches.

Sämtliche Mahlzeiten mit Ausnahme des Mittagessens, also Frühstück, Zwischenmahlzeit, Nachmittagskaffee, Abendbrot, Spätmahlzeit werden vor Ort von angestellten Hauswirtschaftskräften/Pflegekräften zubereitet. Die Speisen und Lebensmittel werden täglich geliefert.

Das Mittagessen wird für uns vom Dienstleister für spezielle 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. Jeder Bewohner hat die Möglichkeit zwischen zwei Mahlzeiten zu wählen oder soweit gewünscht bzw. medizinisch empfohlen auf Speisen in diversen Diätformen und bedarfsgerecht zurückzugreifen. Die Auswahl der Speisen wird durch den aushängenden Speiseplan bekannt gegeben. Für immobile Bewohner wird die Speiseplanung im Zimmer vorgehalten, auch die Angehörigen haben so die Möglichkeit bei der Vorauswahl zu unterstützen.

Verschiedene warme und kalte Getränke stehen jederzeit ausreichend und kostenlos zur Verfügung.

Die Bewohner und ihre Angehörigen haben die Möglichkeit, das Mittagessen im hauseigenen Restaurant zu sich zu nehmen falls sie dies wünschen.

3.3.2. *Zimmerreinigung*

Mit der Reinigung der Bewohnerzimmer, Gemeinschaftsräume, Bäder, Flure, Büros, Fahrstühle ist ein externer Reinigungsdienst beauftragt. Je nach Beanspruchung und Verschmutzungsgrad sind verschiedene Reinigungsintervalle verabredet. Die Reinigungsqualität wird in einem vereinbarten Turnus vom Reinigungsdienst (Leitung und Vorarbeiterinnen, Einrichtungsleitung und Qualitätsmanagementbeauftragten,) überprüft. Die Reinigung der Bewohnerzimmer geschieht unter Wahrung der Intimsphäre und in Absprache mit den Bewohnern.

3.3.3 *Wäschereinigung*

Sowohl für die Reinigung hauseigener Wäsche wie auch für Bewohnerwäsche besteht ein Kooperationsvertrag mit einer externen Wäscherei. Dreimal pro Woche wird gewaschene Wäsche angeliefert und am selben Tag verschmutzte Wäsche (Bewohnerwäsche, Bereichswäsche und Arbeitskleidung der Mitarbeiter) zur Reinigung abgeholt.

3.3.4. *Wohnraumgestaltung*

Die Bewohnerzimmer können individuell gestaltet werden, d.h. das Einbringen privater Möbel ist ausdrücklich erwünscht und spiegelt sich im Wohn- und Betreuungsvertrag wieder. Zur hausinternen Grundausstattung gehören ein z. Teil vollelektronisches Pflegebett, ein Sideboard, ein Kleiderschrank, ein Nachttisch, Rufanlage, Telefon- und Fernsehanschluss/ Nachttischlampe.

Alle Pflegebetten dienen der Durchführung einer fachgerechten und für die Mitarbeiter rückschonenden Pflege. Ein Einsatz von Niedrigbetten ist eine Maßnahme zur Sturzprophylaxe.

Telefonanschlüsse sind in allen Zimmern vorgehalten und können durch den Bewohner selbst oder deren Angehörigen bei unserem Netzbetreiber freigeschaltet werden.

Alle Bewohner sind dazu eingeladen, an der Gestaltung der Gemeinschaftsräume mitzuwirken.

3.3.5. Haustechnikerdienste

Unsere Hausmeister unterstützen Bewohner und Angehörige beim Ein – und Auszug in unser Haus, sie montieren Wandregale, schließen Lampen und andere elektrischen Geräte an und manches mehr.

Sie tragen darüberhinaus Verantwortung für den Zustand der Immobilie und den dazugehörigen technischen Anlagen, beheben Mängel oder beauftragen deren Behebung beim externen Dienstleister. Sie sind Ansprechpartner in allen technischen Belangen.

3.4. Leitung

Die **Einrichtungsleiterin**, ist für die Aufrechterhaltung des Betriebs zuständig und für die Wirtschaftlichkeit des Hauses und das gesamte Personal verantwortlich.

Neben der Vorhaltung eines breiten und bedürfnisorientierten Betreuungsangebots und der Qualität aller hauswirtschaftlichen Dienstleistungen verantwortet sie alle Verwaltungsprozesse, wie z. B. Vertragswesen, Rechnungslegung, Barbetragsverwaltung oder das dezentrale Personalwesen. Weitere Zuständigkeiten liegen im Bereich des Arbeits- und Brandschutzes sowie der Öffentlichkeitsarbeit und der Kommunikation innerhalb und außerhalb des Gemeinwesens.

Im Pflege & Wohnen Sunpark ist die **Pflegedienstleitung**, für alle Belange der Pflege zuständig. Sie ist allen Mitarbeitern in der Pflege dienstvorgesetzt, verantwortet die Pflegequalität, koordiniert und überwacht die Einhaltung der Pflegeschlüssel, die Dienstplanung (einschließlich Urlaubsplanung), ermittelt den Fortbildungsbedarf der Mitarbeiter und leitet diesbezüglich geeignete Maßnahmen in die Wege.

Gemeinsam mit der Einrichtungsleiterin bereitet sie Einstellungen und Kündigungen vor.

Sie teilt sich ihre Aufgaben weitestgehend mit den stellvertretenden Pflegedienstleitungen, den Wohnbereichsleitungen, sowie der Qualitätsmanagementbeauftragten.

3.5 Kooperationspartner

Durch eine gute Zusammenarbeit mit externen Kooperationspartnern und externen Dienstleistern sichern wir die Qualität unserer Dienstleistungen. Grundlage dafür ist eine kontinuierliche Kommunikation.

Der Kontakt zu externen Kooperationspartnern und externen Dienstleistern wird übergeordnet verantwortlich von der GF, EL und der PDL wahrgenommen.

Mit folgenden externen Kooperationspartnern und Dienstleistern besteht eine enge Zusammenarbeit:

- Die Zusammenarbeit mit **Haus – und Fachärzten** findet im Rahmen von Visiten statt. In der Bewohnerakte werden durch den behandelnden Arzt medizinische Diagnosen, ÄVO und erbrachte Leistungen dokumentiert. Pflegekräfte informieren den behandelnden Arzt über den Zustand des Bewohners/ bzw. zeitnah bei Zustandsänderungen des Bewohners.
- Zur palliativen Versorgung ziehen wir spezielle Ärzte und Hospize hinzu.
- **Externe Therapeuten und Berater** (Physiotherapeuten, Ergotherapeuten, Logopäden,
- Ernährungsschwestern, Stomaschwestern, Wundberater werden durch unsere Einrichtung oder durch den behandelnden Arzt vermittelt. Der Therapieumfang richtet sich nach der ÄVO mit entsprechender Dokumentation zum Verlauf in der Bewohnerakte durch den Therapeuten.
- Durch den Sozialdienst wird ein regelmäßiger Kontakt mit **Leistungsträgern** (Sozialhilfeträgern, Krankenkassen und Behörden) aufgenommen und gepflegt. Dies gewährleistet, dass den Leistungsträgern wichtige Informationen hinsichtlich einzelfallbezogener Leistungsfragestellungen

gen oder genereller versorgungsvertraglicher Fragestellungen zeitnah mitgeteilt oder geklärt werden können.

- **Gesetzliche Betreuer** unserer Bewohner regeln alle erforderlichen Angelegenheiten bei Einzug des Bewohners und im gesamten Pflegeverlauf. Diese sind die Pflege und Betreuung eingebunden. Der Informationsaustausch erfolgt über den Sozialdienst und die Mitarbeiter der Pflege (insbesondere der Primärpflegekraft)
- Eine **Apotheke** beliefert uns werktäglich mit Medikamenten, die im Vorfeld durch die Mitarbeiter der Pflege entsprechend der Rezeptierung (ÄVO) angefordert wurden.
- Zusätzlich werden unsere Pflegemitarbeiter durch die Apotheke geschult von FB
- Die Zusammenarbeit mit **Krankenhäusern** erfolgt in der Regel durch die Pflegeüberleitung.
- Werden Bewohner akut oder geplant (telefonische Terminvereinbarung) in das KH verlegt bzw. aus dem KH entlassen erfolgt eine entsprechende Dokumentation über den aktuellen Zustand des Bewohners.
- Die Rezeption unserer Einrichtung übernimmt für den Sunpark Ambulante Dienste die Schlüsselverwaltung der Kunden, die Weiterleitung des Notrufsystems „HANOS“ und Verwaltung des Posteinganges.
- Für die Wohnungen auf dem Sunpark - Gelände erfolgt durch die Rezeption unserer Einrichtung die Schlüsselverwaltung und -hinterlegung, die Ausgabe und der Empfang der Schlüssel der Gästewohnungen, sowie die Weiterleitung von Telefonaten Fragen zu Vermietungs-/Eigentumsbereich des Sunparks
- Ein **Arbeitssicherheits- und ein Brandschutzbeauftragter** unterweisen jeweils unsere Mitarbeiter jährlich zu den Themen Arbeitssicherheit und Brandschutz. Als Mitglied des Arbeitssicherheitsausschusses (ASA) unterstützt und berät der Arbeitssicherheitsbeauftragte die Leitung bei der Gewährleistung der Arbeitssicherheit, der Unfallverhütung und des Gesundheitsschutzes.
- Ein Betriebsarzt führt unsere arbeitsmedizinischen Untersuchungen bei den Mitarbeitern durch. Als Mitglied des Arbeitssicherheitsausschusses (ASA) unterstützt und berät sie zu gesundheitlichen Aspekten der Arbeitssicherheit.
- Jeder Bewohner kann seine **externen Dienstleistungen** (Fußpflege, Frisör) frei wählen, wird jedoch bei Einzug bzw. bei Bedarf über angebotene Dienstleistungen informiert.
- Regelmäßige Hygienebegehungen finden durch eine **Hygienefachschwester** statt. Sie berät uns zusätzlich zu hygienerelevanten Fragestellungen.
- Funktionsfähigkeit der genutzten Hard- und Software in unserer Einrichtung gewährleistet ein Systemadministrator **EDV**. Er ist außerdem für die Anschaffung neuer Hardware und Software zuständig und tätigt nach Absprache mit der Leitung auch den Kauf.
- Die Kontaktpflege zu den **Altenpflegeschulen** erfolgt durch die QMB und die Praxisanleiter. Wir leiten unsere Auszubildenden entsprechend den Vorgaben der Schulen und des Altenpflegegesetzes an. Durch den fachlichen Austausch zwischen den Altenpflegeschulen, den Auszubildenden und den Pflegemitarbeiter werden neue Erkenntnisse in die Pflege implementiert.
- Durch Träger der Arbeitsagenturen vermittelt, werden in unserer Einrichtung regelmäßig MAE-Mitarbeiter eingesetzt.
- Physiotherapeutische Praxen

4. Ein - und Auszug

Der Sozialdienst/ eine Verwaltungsmitarbeiterin sind erster Ansprechpartner für zukünftige Bewohner- und deren Angehörige bei Anfragen zur möglichen Aufnahme in unser Haus. Im **Erstgespräch** wird die Situation erfragt und ggfls. abgeklärt und über Voraussetzungen für eine mögliche Aufnahme informiert. Bei Interesse stellen wir unsere Angebote vor und informieren über die aktuellen Kosten (Eigenanteile). Eine entsprechende Informationsmappe wird durch die Mitarbeiter der Rezeption ausgegeben.

Bei Interesse wird ein Besichtigungstermin vereinbart, bei dem Informationen zur Einrichtung gegeben werden. Auf Wunsch kann ein **Probewohnen** vereinbart werden. Sofern ein geeigneter Platz angeboten werden kann und der Wunsch zum Einzug in unsere Einrichtung besteht, kann ein Einzugstermin vereinbart werden. Der Einzug wird unter Einbeziehung des zukünftigen Bewohners und dessen Angehörige (und/oder Betreuer), dem verantwortlichen Mitarbeiter und der Pflegedienstleitung vorbereitet. Bereits vor Einzug besteht nach Rücksprache die Möglichkeit, durch die Angehörigen das Bewohnerzimmer mit privaten Gegenständen des zukünftigen Bewohners herzurichten.

Die Pflegedienstleitung und die im Wohnbereich tätigen Mitarbeiter begrüßen den neuen Bewohner und geben ihm die wichtigsten Informationen zum Alltag im Haus.

Die Einrichtungsleitung/ bzw. der Sozialdienst erläutert jedem neuen Bewohner/ Bevollmächtigten detailliert in einem Vertragsgespräch den gemeinsam abzuschließenden Vertrag. Am Ende des Gespräches erfolgt der Vertragsabschluss.

Innerhalb der ersten vier bis sechs Wochen nach Einzug verabredet die Bezugspflegefachkraft mit dem Bewohner und deren Angehörigen bzw. Betreuer, **ein Reflexionsgespräch und danach eine Erstpflegevisite**. Hier wollen wir erfahren, ob noch nicht berücksichtigte Wünsche und/oder Probleme, die in der Phase des Einlebens aufgetreten sind, bestehen und suchen nach passgerechten Lösungen.

Gründe und Fristen für den Auszug, sowie Räumung des Zimmers sind im Wohn- und Betreuungsvertrag geregelt. Bei Ortveränderungen der Bewohner, die auf Betreiben der Einrichtung notwendig werden, unterstützen wir ihn bei der praktischen Umsetzung des Umzuges.

Nach Ableben des Bewohners unterstützen wir dessen Angehörige nach vorheriger Benachrichtigung auch bei der Erledigung von Behördengängen.

5. Mitwirkungsrechte der Bewohner

Die Bewohner wählen aus ihrer Mitte einen **Bewohnerbeirat**, der insbesondere bei allen Angelegenheiten der Bewohner mitwirkt, die das Leben in unserem Haus betreffen, wie z. B. Wohnen, Pflege, Betreuung, hauswirtschaftliche Versorgung und die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben. Er vertritt die Interessen der Bewohner gegenüber der Leitung des Hauses, sammelt und formuliert Beschwerden, gibt Anregungen zur Verbesserung der Lebensqualität und ist Ansprechpartner für die Leitung in allen organisatorischen Angelegenheiten. Die Leitung und der Sozialdienst unterstützt die Arbeit des Bewohnerbeirats durch Bereitstellung von Räumlichkeiten für Sitzungen und Sprechstunden, der Übernahme von entstandenen Sachkosten, bei der Durchführung von Wahlen zum Bewohnerbeirat sowie bei der Erstellung und Verteilung von Sitzungsprotokollen und anderweitiger Kommunikation innerhalb der Bewohnerschaft.

6. Unser Haus– ein Ausbildungsbetrieb

Gemeinsam mit kooperierenden Pflegeschulen **bilden wir Menschen zu examinierten Pflegefachkräften** aus. Hierbei tragen wir Verantwortung für den praktischen Teil der Ausbildung und stellen gemeinsam mit der Altenpflegeschule ein bestmögliches Ausbildungsniveau sicher. Mitarbeiter unseres Hauses haben sich als **Praxisanleiter** qualifiziert und begleiten die Auszubildenden in ihrer praktischen Ausbildungsphase.

In gleicher Weise ermöglichen wir kompetenten und motivierten Mitarbeitern die Möglichkeit zur **berufsbegleitenden Ausbildung** zum Altenpfleger mit diversen Berufsfachschulen. Zu diesem Zweck gewähren wir ihnen wöchentlich einen arbeitsfreien Tag zum Schulbesuch, sowie einen weiteren Praxistag pro Monat.