

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 Seelsorge
 - 3.2.4 Angehörigenabend
 - 3.2.5 Umsetzung der Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen
 - 3.3 Angehörigenarbeit
 - 3.3.1. Hauswirtschaft
 - 3.3.1. Verpflegung
 - 3.3.2. Zimmerreinigung
 - 3.3.3. Wäschereinigung
 - 3.3.4. Wohnraumgestaltung
 - 3.3.5. Hausmeisterdienste
 - 3.4. Leitung
4. Ein – und Auszug
5. Mitwirkungsrechte der Heimbewohner
6. Unsere Häuser – ein Ausbildungsbetrieb

0. Vorwort

Dieses Einrichtungskonzept ist der Versuch, sämtliche Kernprozesse zu erfassen und in Beziehung zu diakonischem Auftrag und Leitbild zu bringen. Es ist überdies die Klammer über alle bereits bestehenden Fachkonzepte (Pflege – und Betreuungskonzept, Hauswirtschaftskonzept sowie die weiteren Teilkonzepte) und soll dem Leser (Mitarbeiter, Kunden, Angehörige, Prüforgane) Hilfe zu einer Übersicht über Ziele, Aufgaben und Umfang der zu erbringenden Dienstleistungen sein.

1. Das Haus

1.1. Lage

Die Pflegeeinrichtung Theodor-Fliedner-Haus (PTF) befindet sich auf dem Gelände des Stammsitzes des Evangelischen Johannesstifts am Standort **Schönwalder Allee 26** im Berliner Bezirk Spandau. Das parkähnliche Gelände umfasst insgesamt 75 ha und bildet ein Gemeinwesen mit diversen sozialen Einrichtungen, wie Heimen, Schulen, Wohnhäusern, Krankenhaus und Kirche.

Die Anlage befindet sich inmitten des Spandauer Forstes an der Straße nach Schönwalde/Glien (Land Brandenburg) und ist durch die **Buslinie M45** an den Personennahverkehr Berlins und des Umlands angeschlossen.

Das Theodor-Fliedner-Haus (PTF) befindet sich hinter der Pforte als erstes Haus auf der rechten Seite der Allee im vorderen Bereich des Geländes und ist von der Endhaltestelle des M45 fußläufig in 3 bis 5 Minuten zu erreichen. Der Eingangsbereich des Hauses befindet sich hinter dem Buchladen und ist über eine Schräge für Rollstuhlfahrer bzw. einer Treppe gut zu erreichen. Es besteht ebenso die Möglichkeit, das Gelände mit dem PKW zu befahren. Parkmöglichkeiten sind in begrenztem Rahmen vorhanden.

1.2. Geschichte und Trägerschaft

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

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

Das Theodor-Fliedner-Haus wurde Anfang der 60iger Jahre als Altersheim in Betrieb genommen, das Erdgeschoss war nur über eine Treppe zu erreichen, darüber gab es noch 3 Geschosse (1. 2. und 3. OG), die durch ein Treppenhaus miteinander verbunden waren. Einen Aufzug gab es nicht. In den 80iger Jahren begann die Planung zur Erweiterung des Hauses. Es entstand ein Anbau, wodurch sich die Nutzfläche des Hauses um ein Vierfaches erweiterte.

Der Neubau wurde 1990 in Betrieb genommen. Dieser ist 5-geschossig (EG, 1-3 OG und DG) und hat 2 Fahrstühle.

Im Zuge der Einführung der Pflegeversicherung 1996 wurde das Theodor-Fliedner-Haus zum stationären Pflegeheim.

Das Theodor-Fliedner-Haus gliedert sich in 2 Wohnbereiche: Wohnbereich 1 im Erdgeschoss und 1. OG und Wohnbereich 2 im 2. und 3. OG.

Die Fliednerstube im Erdgeschoss, bietet durch ihre direkte Anbindung an die Terrasse Raum für Feste und Feiern, die wöchentliche Andacht, für Versammlungen und Fortbildungen.

1.3. Räumliche Ausstattung

Das Theodor-Fliedner-Haus verfügt ab dem 01.05.2020 über 63 Pflegeplätze, die sich in insgesamt 49 Einzelzimmern und 14 Appartements aufteilen:

Die Appartements befinden sich im Erdgeschoss und im 3. Obergeschoss. Die Größe der Appartements variiert zwischen 35 und 44qm, sie verfügen generell über 2 Räume, eine Küchenzeile und ein Bad mit Dusche und Toilette. Im Erdgeschoss haben die Zimmer eine angrenzende Terrasse, im 3. Obergeschoss einen Balkon. Zum Teil bietet sich hier auch für Paare die Möglichkeit gemeinsam einzuziehen, wenn die pflegerische Versorgung in der eigenen Häuslichkeit, für einen oder beide Partner nicht mehr ausreichend durchgeführt werden kann

Die übrigen Pflegezimmer im Neubaubereich des Hauses haben im 1. und 2. Obergeschoss eine Größe von ca 22qm und einen Zugang zum Balkon.

Die Zimmer im Altbaubereich haben eine Größe zwischen 14,64 und 24,37qm, hier gibt es keine Balkone.

In der ersten und zweiten Etage grenzt jeweils an einen Gemeinschaftsraum eine Wohnbereichsküche, neben der Vor- und Nachbereitung der Kaltverpflegung, bietet sich die Möglichkeit gemeinsam zu kochen oder zu backen. Weitere Gemeinschaftsräume bieten die Möglichkeit die verschiedenen Bedarfe unserer Bewohnerinnen und Bewohner zu berücksichtigen. Die Gemeinschaftsräume sind mit Stühlen, Tischen und Schränken wohnlich eingerichtet.

In jeder Etage befindet sich ein Pflegebad.

Alle Bewohnerzimmer, Gemeinschaftsräume und Bäder sind über eine Rufanlage miteinander verbunden und gewährleisten das Auslösen eines Notrufs aus jeder Räumlichkeit. Der getätigte Notruf geht im Dienstzimmer der Wohngruppe und auf den Pagern, welche die diensthabenden Pflegekräfte mit sich tragen, ein. Es wird sofort angezeigt, wo Hilfebedarf besteht.

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

In allen Wohnbereichen sind ausreichend Aufstehhilfen, Lifter, Dusch – und Toilettenstühle und andere Hilfsmittel vorhanden, um Bewohnern und Mitarbeitern die pflegerische Versorgung zu erleichtern.

Im 4. Obergeschoss sind die Büros der Einrichtungsleitung, der Pflegedienstleitung und der Wohnbereichsleitung der Wohnbereiche untergebracht. Hier befindet sich ein Umkleieraum, sowie Lagerräume.

1.4. Vertragsgestaltung

Grundlage des Verhältnisses von Bewohnern zur Einrichtung ist der vor Aufnahme 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 (WVBG).

1.5. Öffentlichkeitsarbeit

Wir werben mit diversen Instrumenten der Öffentlichkeitsarbeit in Printmedien (Anzeigen), Internetportalen, sozialen Netzwerken und auf der Homepage der Johannesstift Diakonie.

Weiterhin nutzen wir Ratgeber, Flyer und Freecards, um unseren Bekanntheitsgrad zu erweitern. Wir bewerben unsere Dienstleistungen als stationäre Pflegeeinrichtung und präsentieren uns darüber hinaus als attraktiver Arbeitgeber und Ausbildungsbetrieb.

Durch die Teilnahme an bezirksübergreifenden Gremien und an der Verbandsarbeit des Diakonischen Werkes wie zum Beispiel in der AG Geriatrie Spandau, der Mitgliedschaft im „Gerontopsychiatrischen Verbund Spandau“ und Veranstaltungen beim EVAP und dem Ev. Krankenhausverband (DWBBO) wird ein zusätzlicher Bekanntheitsgrad erreicht.

2. Aufgaben und Ziele

2.1. Personenkreis

Das Theodor-Fliedner-Haus ist ein stationäres Pflegeheim. 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 allen Pflegegraden (1-5) auf.

Ein Schwerpunkt unserer Arbeit liegt in der **Begleitung von Menschen mit Demenz**. Hierfür werden unsere Mitarbeiter in In-House-Schulungen zum Thema „Gerontopsychiatrie“ regelmäßig geschult.

Ebenso haben wir ein Konzept für **palliative Pflege** in der Altenhilfe entwickelt und es auf unsere unterschiedlichen Einrichtungen mit stationären, teilstationären und ambulanten Versorgungsformen angepasst und uns damit auf die Begleitung von Menschen in ihrer finalen Lebensphase spezialisiert. Hier arbeiten wir zusätzlich eng mit dem ambulanten Besuchsdienst des Vereins „Johannes-Hospiz“ zusammen.

Menschen mit psychischen Erkrankungen, die nicht medikamentös eingestellt sind und sich und andere gefährden, können von uns nicht angemessen betreut werden und finden demgemäß bei uns keine Aufnahme.

2.2. Leitbild

Wir haben uns ein Leitbild gegeben. Es beginnt mit den Sätzen: *„Für uns ist Würde etwas, das jedem Menschen eigen und von Gott gegeben ist, unabhängig davon, wie jung oder alt, wie krank oder gesund er ist. Würde ist etwas, das ein Mensch immer besitzt, auch wenn er Fähigkeiten und Fertigkeiten verliert.“*

Das Leitbild führt unter dem Thema „Pflege, Betreuung und Beratung“ weiter aus: *„ Ein respektvoller freundlicher Umgang geprägt von Ehrlichkeit, Einfühlungsvermögen und Akzeptanz ist die Grundlage unseres Handelns. Wir gehen auf die individuellen Bedürfnisse und Wünsche der Kunden ein.“*

Daraus ergibt sich für unseren alltäglichen Umgang miteinander:

- Wir respektieren die **selbstbestimmte Lebensgestaltung** jedes einzelnen Bewohners. Jeder steht dann auf, wann er will, isst das, was er will, und gestaltet im Übrigen seinen Tag gemäß seinen Wünschen, Bedürfnissen, Neigungen und Gewohnheiten. Die Aufgabe der Mitarbeiter besteht lediglich darin, sie hierbei in Art und Umfang angemessen zu unterstützen.
- Bewohner und Mitarbeiter gehen respektvoll miteinander um und **achten die Würde des anderen**, unabhängig davon, welcher Religion, Hautfarbe oder Geschlechter oder sie angehört.
- Wünschen Bewohner, dass die Ausführung grundpflegerischer Tätigkeiten ausschließlich von Mitarbeitern gleichen Geschlechts übernommen werden soll, so bemühen wir uns, dies sicher zu stellen.
- Wir pflegen ganzheitlich. Das heißt konkret: Wir sehen den Menschen als Einheit von Körper, Geist und Seele und reduzieren ihn beispielsweise nicht auf seine aktuelle körperliche Verfassung.

- Wir vertreten den Ansatz der aktivierenden Pflege. Das heißt, dass wir alle vorhandenen Fähigkeiten und Ressourcen eines Bewohners bei der Durchführung der Pflegemaßnahmen mit einbeziehen.

2.3. Pflegemodell

Unser pflegerisches Handeln orientiert sich an dem neuen Strukturmodell. Es ist als Denkmodell zu verstehen, das den personenzentrierten Ansatz zur Pflege und Betreuung unserer Bewohner verfolgt. Er beginnt mit der Aufnahme des Kunden und endet mit dem Auszug oder Tod des Kunden. Das Strukturmodell basiert auf vier Elementen in Anlehnung an den vier phasigen 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 zur individuellen pflegesensitiven Risiken und Phänomenen
2. die individuelle Maßnahmenplanung mit den Erkenntnissen aus der SIS
3. das Berichtblatt mit der Fokussierung auf Abweichungen aus der Maßnahmenplanung und der SIS
4. der Evaluation zur Festlegung von Evaluationsdaten aus Erkenntnissen der SIS, der Maßnahmenplanung und des Berichtblattes

2.4. Qualitätsmanagement

Zur kontinuierlichen Umsetzung der Ziele wird das **Qualitätsmanagement** in der Altenhilfe gGmbH und damit auch im Pflegewohnen 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 Kunden 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** überprüft und ggfls. aktualisiert.

In regelmäßigen Abständen auditieren wir unsere Mitarbeiter bei der Durchführung standardisierter Maßnahmen mit dem Ziel, die Qualität unserer Dienstleistungen zu erhalten und zu verbessern.

Eine **Qualitätsmanagementbeauftragte** 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 hierzu.

3. Personelle Ausstattung und Organisation

3.1. Pflege und gesundheitliche Versorgung

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

Die Pflege und Behandlungspflege wird durch examinierte Pflegefachkräfte (AltenpflegerInnen und GesundheitspflegerInnen) und weitere 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 Rahmen eines Bezugspflegesystems sind Pflegefachkräfte und Pflegekräfte für eine definierte Bewohnergruppe in besonderer Weise

verantwortlich und erste Ansprechpartner für Bewohner, Betreuer und Angehörige, Ärzte und Therapeuten.

Alle den Bewohner betreffenden Maßnahmen, insbesondere Maßnahmen der Pflege, werden von der verantwortlichen Pflegefachkraft geplant und von allen durchführenden Mitarbeitern dokumentiert. Die elektronische Datenerfassung erfolgt mit Hilfe der Software Vivendi der Fa. Connex.

Die ärztliche Versorgung wird durch Hausärzte sichergestellt. Sofern diesen die Möglichkeit oder Bereitschaft fehlt, ihre Patienten nach Aufnahme in unsere Einrichtung auch weiterhin im Rahmen von Hausbesuchen zu begleiten, bieten wir alternativ ärztliche Versorgung durch einen Allgemeinmediziner mit Praxisräumen auf dem Gelände oder im näheren Umfeld des Geländes.

Wir stellen sicher, dass Fachärzte (u. a. Zahnärzte, Neurologen, Urologen, Chirurgen, Dermatologen, HNO-Ärzte) regelmäßig zur Behandlung in unseren Einrichtungen vor Ort sind, teilweise ist die Zusammenarbeit durch Kooperationsverträge beschrieben. Wo dies nicht möglich ist, organisieren wir Besuch und Begleitung von Facharztpraxen (in der Regel im Raum Spandau).

Langfristig geplante Termine der Arztvisiten machen wir durch Aushänge bekannt. Die physiotherapeutischen Behandlung wird durch externe Therapeutische Praxen gewährleistet. Weitere Therapien (z. B. Psychotherapie, Logopädie) organisieren wir, soweit diese verordnet und gewünscht sind.

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

Die Versorgung mit Medikamenten stellen wir über unsere Vertragsapotheker (zurzeit die **Engel Apotheke, Michelstädter Weg 50, 13587 Berlin**) sicher.

Die korrekte Versorgung mit den notwendigen ärztlichen Verordnungen, inklusive der individuellen Bereitstellung, Vergabe und Bestellung der Medikamente und Materialien geschieht ausschließlich durch unser examiniertes Pflegepersonal.

3.2. Betreuung

Die Pflegekräfte werden im Bereich der Betreuung durch ein Betreuungsteam unterstützt. Für alle Betreuungsangebote ist eine **Betreuungskordinatorin** verantwortlich, die u. a. BetreuungsassistentenInnen, PraktikantenInnen, AltenpflegeschülerInnen und MaßnahmeteilnehmerInnen des örtlichen Jobcenters in die Planung, Organisation und Durchführung der verschiedenen Aktivitäten mit einbezieht.

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 Gemeinwesens und bei Ausflügen auch über die Grenzen des Gemeinwesens hinaus 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
- Sozialrechtliche und allgemeine Beratung
- Teilnahme und Mitwirkung an allen jahreszeitlichen Festen und Veranstaltungen, z. B. Erntedankfest, Weihnachtsmarkt
- Sterbebegleitung und palliative Versorgung (s. a. Konzept „Palliative Versorgung“)

Die Inanspruchnahme der Betreuungsangebote ist freiwillig. Näheres zu unserem Betreuungsangebot ist in unserem Betreuungskonzept („Soziales Betreuungskonzept K 3.2.“) 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. **Eine Koordinatorin für Ehrenamtliches Engagement** verantwortet die Akquise, Schulung und Begleitung ehrenamtlicher Mitarbeiter im Evangelischen Johannesstift und setzt diese in Zusammenarbeit mit der BetreuungskoordinatorInnen in den Einrichtungen ein.

3.2.2. Beratung

In allen Fragen zur Kostenklärung, der Beschaffung von Hilfsmitteln, Umgang und Korrespondenz mit Ämtern, Kostenträgern, Gerichten u. a. sowie zur Unterstützung in lebenspraktischen Situationen stehen den Bewohnern wie auch den Angehörigen die **SozialarbeiterInnen unseres Sozialdienstes** zur Verfügung.

3.2.3. Seelsorge

Für unsere seelsorgerischen Angebote stehen uns im Theodor-Fliedner-Haus ausgebildete SeelsorgerInnen, die bei der Stiftung angestellt sind, zur Seite. Auf Wunsch sind unsere SeelsorgerInnen auch für Bewohner, Mitarbeiter und Angehörige da und leisten seelsorgerische Begleitung.

3.2.4. Angehörigenarbeit

Angehörige sind nach den Bewohnern erste 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 unser Haus können sie die Eingewöhnung in das neue Lebensumfeld unterstützen, indem sie den neuen Bewohner begleiten und den Mitarbeitern wertvolle Hinweise zur Biographie geben.

Durch Einladung zu Angehörigengesprächen, sowie die tägliche Erreichbarkeit der Pflegedienstleitung schaffen wir weitere Möglichkeiten zur Kontaktnahme, des Austauschs und der Unterstützung, neben der zeitnahen Kommunikation in der täglichen Arbeit mit den Pflegekräften.

3.2.5 Umsetzung der Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen

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

Artikel 1: Selbstbestimmung und Hilfe zur Selbsthilfe

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

Artikel 2: Körperliche und seelische Unversehrtheit, Freiheit und Sicherheit

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

Artikel 3: Privatheit

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

Artikel 4: Pflege, Betreuung und Behandlung

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

Artikel 5: Information, Beratung und Aufklärung

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

Artikel 6: Wertschätzung, Kommunikation und Teilhabe an der Gesellschaft

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

Artikel 7: Religion, Kultur und Weltanschauung

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

Artikel 8: Palliative Begleitung, Sterben und Tod

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

Freiheitsentziehende Maßnahmen

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

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

Kultursensible Pflege

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

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

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

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

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

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

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

- Seelsorge
- Ethikkomitee / einrichtungsinterne EthikberaterInnen
- Bewohnervertretung/FürsorgesprecherInnen
- 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.

3.3. Hauswirtschaft und Haustechnik

3.3.1. Verpflegung

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

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

Das Mittagessen wird für uns von der Johannesstift Diakonie Services GmbH, Abt. Gastronomie und Catering, in speziellen Essenswagen vormittags kalt und vorgekocht angeliefert und durch uns 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 alternativen 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. Betreuungskräfte unterstützen bei der wöchentlichen Bestellung der Speisen. Für bettlägerige Bewohnerinnen und Bewohner besteht die Möglichkeit die Speiseplanung

im Zimmer vorzuhalten, auch die Angehörigen haben so die Möglichkeit bei der Vorauswahl zu unterstützen.

Verschiedene Getränke stehen jederzeit ausreichend und kostenlos zur Verfügung.

3.3.2. Zimmerreinigung

Mit der Reinigung der Bewohnerzimmer, Gemeinschaftsräume, Bäder, Flure, Büros, Fahrstühle sowie der Glasreinigung ist der Reinigungsdienst der Johannesstift Diakonie Services GmbH beauftragt. Je nach Beanspruchung und Verschmutzungsgrad sind flexible Reinigungsintervalle verabredet. Die Reinigungsqualität wird in einem vereinbarten Turnus vom Reinigungsdienst (Leitung und Vorarbeiterinnen) 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 der Wäscherei Sitex. Zweimal pro Woche wird gewaschene Wäsche angeliefert und am selben Tag verschmutzte Wäsche zur Reinigung abgeholt.

3.3.4. Wohnraumgestaltung

Die Bewohnerzimmer können individuell, entsprechend ihren Lebensgewohnheiten gestaltet werden, d.h. das Einbringen privater Möbel, persönlicher Gegenstände und Erinnerungsstücken ist ausdrücklich erwünscht. Bei der Platzierung des mitgebrachten Eigentums beraten und helfen wir gern. Bezüglich der strukturellen Anforderungen an die Versorgung von Bewohnern, die demenzbedingte kognitive und/oder kommunikative Einschränkungen aufweisen, kann mit Orientierungshilfen gearbeitet werden. (Bilder, Fotos, Farben bzw. sonstige Symbole etc.) Wir möblieren die Räumlichkeiten lediglich mit Pflegebetten einem dazu passenden Nachtschrank sowie einem Einbaukleiderschrank.

Abschließbare Schubladen bzw. Fächer in den Schränken, stehen zur Verfügung.

Die Pflegebetten dienen der Durchführung einer fachgerechten und für die Mitarbeiter rückenschonenden Pflege. Der Einsatz von Niedrigbetten ist eine Maßnahme zur Sturzprophylaxe. Telefonanschlüsse sind in allen Zimmern vorgehalten und können durch den Bewohner selbst oder deren Angehörigen bei einem Netzbetreiber freigeschalten werden.

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

3.3.5. Hausmeisterdienste

Unser Hausmeister unterstützt Bewohner und Angehörige bei Ein – und Auszug in unser Haus, er montiert Wandregale, schließt Lampen und andere elektrischen Geräte an und manches mehr. Er trägt darüber hinaus Verantwortung für den Zustand der Immobilie und den dazugehörigen technischen Anlagen, behebt Mängel oder beauftragt deren Behebung bei stiftsinternen und externen Dienstleistern. Er ist Ansprechpartner in allen technischen Belangen.

3.4. Leitung

Im Theodor-Fliedner-Haus ist die Pflegedienstleitung, für die Aufrechterhaltung des Betriebs zuständig. Sie ist allen Mitarbeitern in der Pflege und Hauswirtschaft 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 dem Einrichtungsleitung, bereitet sie Einstellungen und Kündigungen vor. Sie teilt sich ihre Aufgaben weitestgehend mit den Wohnbereichsleitungen, der stellvertretenden Pflegedienstleitung, sowie der Qualitätsbeauftragten.

Die Einrichtungsleitung ist für die Wirtschaftlichkeit des Hauses verantwortlich. Neben der Vorhaltung eines breiten- und bedürfnisorientierten Betreuungsangebotes und der Qualität aller hauswirtschaftlichen Dienstleistungen verantwortet sie alle Verwaltungsprozesse, wie z. B. Vertragswesen, Rechnungslegung, Barbetragverwaltung oder das dezentrale Personalwesen. Weitere Zuständigkeiten liegen in der Öffentlichkeitsarbeit und in der Kommunikation innerhalb des Gemeinwesens.

4. Ein - und Auszug

Der Sozialdienst ist 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).

Mögliche freie Plätze können besichtigt werden. Auf Wunsch kann ein **Probewohnen** vereinbart werden. Sofern ein geeignetes Zimmer, das die Zustimmung des Kunden findet, gefunden wird, kann ein Einzugstermin vereinbart und der Einzug unter Einbeziehung des zukünftigen Bewohners und deren Angehörigen (und/oder Betreuer), dem verantwortlichen Mitarbeiter des Sozialdienstes und der Pflegedienstleitung vorbereitet werden.

Wir tragen Sorge dafür, dass das Zimmer zum Einzugstermin renoviert und soweit notwendig gemalert übergeben werden kann. Die Pflegedienstleitung und die im Wohnbereich tätigen MitarbeiterInnen begrüßen den neuen Bewohner und geben ihm die wichtigsten Informationen zum Alltag im Haus. (Hierzu stehen den MitarbeiterInnen in Pflege, Hauswirtschaft, Betreuung und Hausmeisterdiensten Checklisten zur Verfügung).

Spätestens nach 4 Wochen verabredet die Bezugspflegefachkraft mit dem Bewohner und deren Angehörigen bzw. Betreuer, der Wohnbereichsleitung oder Pflegedienstleitung und der Betreuungskordinatorin einen Termin zur Reflektion der Eingewöhnung. Hier wollen wir erfahren, welche Wünsche und/oder Probleme in der Phase des Einlebens aufgetreten sind, suchen nach passgerechten Lösungen und bedenken, was wir zukünftig zu beachten haben.

Gründe und Fristen für den Auszug, sowie Räumung des Zimmers sind im Wohn- und Betreuungsvertrag geregelt. Wir unterstützen nach vorheriger Benachrichtigung die Bewohner sowohl bei der praktischen Umsetzung des Auszuges (Hausmeister) wie auch bei der Erledigung von Behördengängen, Korrespondenz und Formalitäten (Sozialdienst und Verwaltung).

5. Mitwirkungsrechte der Bewohner

Die Bewohner wählen aus ihrer Mitte einen **Bewohnerbeirat**, der insbesondere bei allen die Bewohner betreffenden Angelegenheiten mitwirkt, die das Leben in unseren Häusern 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 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 der **Fachschule für Altenpflege** des Diakonischen Bildungszentrums der Johannesstift Diakonie, sowie auch anderen kooperierenden Fachschulen **bilden wir Menschen zu examinierten Altenpflegern** 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 **PraxisanleiterInnen** 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. Zu diesem Zweck gewähren wir ihnen wöchentlich einen arbeitsfreien Tag zum Schulbesuch, sowie einen weiteren Praxistag pro Monat (siehe Ausbildungskonzept).