

## Unsere Qualitätspolitik

### Zielsetzung unserer Qualitätspolitik

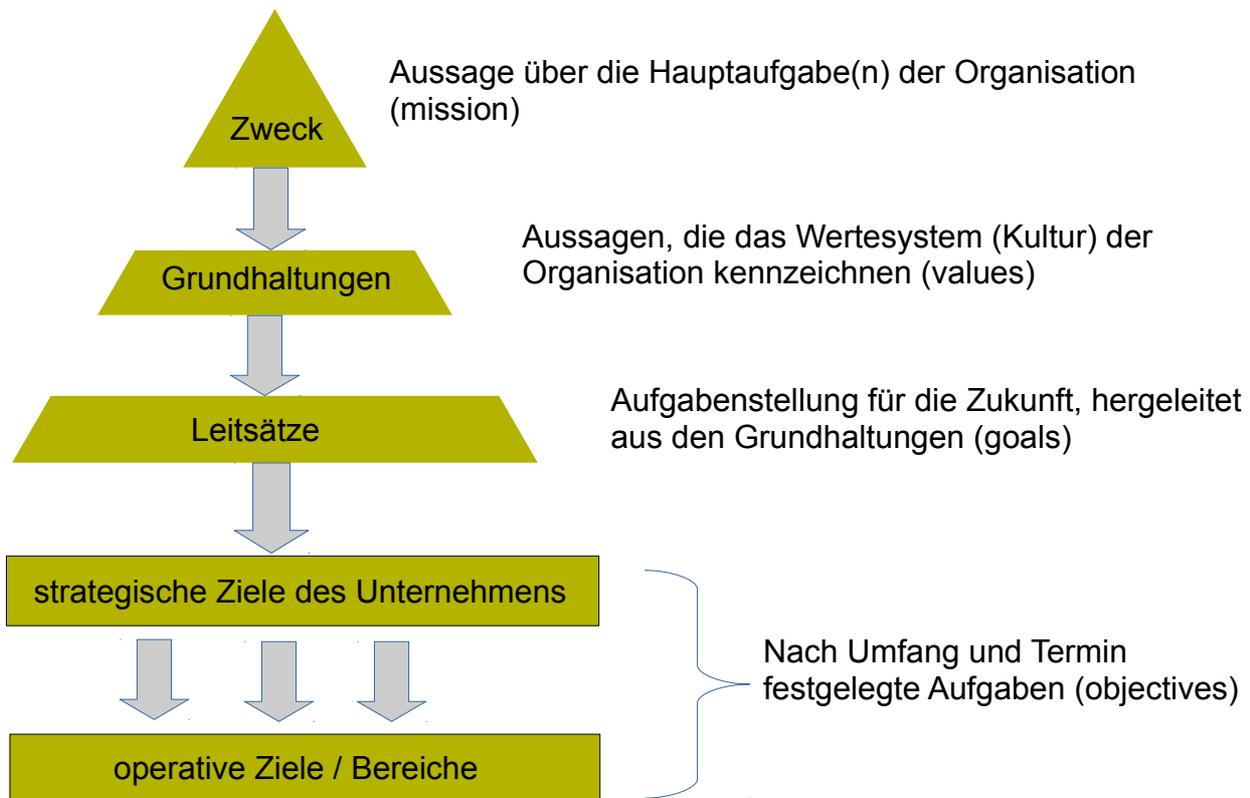
Durch die Festlegung der Qualitätspolitik soll die strategische mittel- und langfristige Ausrichtung des Managementsystems vorgegeben werden.

Ziel der Qualitätspolitik ist es, Schwerpunkte für das Leiten der Organisation bzgl. der Qualitätsziele zu setzen. Messbare Qualitätsziele werden aus ihr abgeleitet und Verantwortungen festlegt.

Durch die Festlegung geeigneter Qualitätsziele soll allen Mitarbeitern eine konkrete Orientierungsvorgabe bei der Umsetzung und Weiterentwicklung unseres QM-Systems gegeben werden.

### Verantwortliche unserer Qualitätspolitik

Für die Erstellung sowie die regelmäßige Überprüfung und Aktualisierung der Qualitätspolitik ist der Verwaltungsrat verantwortlich.





## Zweck

Die Altershilfe Tschöggberg hat den Zweck, das individuelle, zwischenmenschliche und soziale Wohlbefinden zu festigen und zu fördern und den Personen in Notsituationen – insbesondere den alten Menschen – zu helfen, indem er in erster Linie die nachstehenden Dienstleistungen erbringt:

- a) stationäre Tagespflegedienste und/oder Langzeit- und/oder Kurzzeitpflegedienste sowohl in eigenen Einrichtungen in Mölten und Jenesien als auch in Einrichtungen Dritter
- b) Hauspflegedienste (soziale und/oder gesundheitliche Betreuung, Logdienst, Wäschedienst, Verabreichung von Mahlzeiten an Auswärtige, Transport usw.) im Einklang mit den geltenden Bestimmungen
- c) Führung von Altenwohnungen und betreuten Wohnungen
- d) ambulante Dienste: Tagesstätte
- e) Essen auf Rädern, Wäsche auf Rädern
- f) Kondominiumsverwaltung

Insbesondere:

- a) sichert der Betrieb eine auf die individuellen Bedürfnisse ausgerichtete adäquate allgemeine, soziale, kranken-pflegerische, rehabilitative und allgemein- sowie fachärztliche Betreuung in Abstimmung mit dem gesamtstaatlichen Gesundheitsdienst und unter Beachtung der einschlägigen Rechtsbestimmungen;
- b) fördert er die individuelle Integrität der betreuten Personen und arbeitet im Rahmen der vorhandenen Möglichkeiten auf deren Rehabilitation hin, damit sie in ihrem jeweiligen sozialen Umfeld verbleiben oder sich darin wieder eingliedern können;
- c) bietet er Beschäftigungstherapie und weitere Tätigkeiten im Bildungs- und Freizeitbereich, die auch heimexternen Nutzern zugänglich gemacht werden können und auf die Wiederherstellung und Erhaltung der Restfähigkeiten der Betreuten abzielen; gleichzeitig fördert er die Beteiligung der Betreuten an den im umliegenden Gebiet veranstalteten Initiativen;
- d) realisiert er Initiativen zur Information und Sensibilisierung der Öffentlichkeit, um die soziale Situation zu verbessern und jeder Art von altersbedingter Diskriminierung entgegenzuwirken.

Der Betrieb kann sämtliche mit seinem institutionellen Zweck verbundenen Tätigkeiten zusätzlicher oder ergänzender Natur durchführen. Um seinen institutionellen Zweck zu erreichen und um eine bessere Verwaltung seiner Ressourcen zu ermöglichen, kann der Betrieb außerdem – sofern dies zweckdienlich ist und nicht als vorwiegende Tätigkeit durchgeführt wird – unter Beachtung der für die Verfahren mit Öffentlichkeitscharakter geltenden Bestimmungen sämtliche Akte und Geschäfte – auch privatrechtlicher Natur – abschließen, die dazu dienen, die angestrebten Ziele zu verwirklichen.

Der Betrieb ist in das auf Landesebene errichtete System der sozialen Maßnahmen und Dienste eingebunden und wirkt, auch mit autonomen Vorschlägen, an der Planung im sozialen und soziosanitären Bereich mit. Er verwendet die eigenen Mittel und Vermögenserträge, um Dienste zu erbringen, die mit dem bestmöglichen Kosten-Qualitäts-Verhältnis in erster Linie auf die Bedürfnisse älterer und pflegebedürftiger Menschen beiderlei Geschlechts eingehen.

Der Betrieb pflegt die institutionelle Zusammenarbeit mit anderen öffentlichen Verwaltungen, mit Einrichtungen des Privatrechts oder des Dritten Sektors und mit weiteren Organisationen für ehrenamtliche Tätigkeit, die ohne Gewinnzweck im Bereich der Fürsorge und der Sozialdienste tätig sind. Die Formen dieser Zusammenarbeit sind durch Vereinbarung geregelt.

Wir sprechen von Qualität, wenn sowohl die Anforderungen unserer Kunden, Mitarbeiter und anderer interessierter Parteien unter Beachtung der Wirtschaftlichkeit angemessenen berücksichtigt worden sind sowie die gesetzlichen Forderungen erfüllt werden.



## Grundhaltungen

Unsere Qualitätspolitik betrachtet folgende Aspekte:

- Kunden
- Mitarbeiter
- Angehörige
- Leistungen
- Ethik
- Wirtschaftlichkeit
- gesellschaftliche Verantwortung

### *Kunde*

Der Kunde steht an oberster Stelle unserer Unternehmenspolitik. Wir arbeiten als Partner im Dialog mit unseren Kunden. Es ist unser Bestreben, die Kundenanforderungen bestmöglich zu kennen und die Kundenzufriedenheit zu steigern.

### *Mitarbeiter*

Der Betrieb ist sich bewusst, dass der berufliche Einsatz seiner Mitarbeiter einen entscheidenden Faktor für die Qualität der geleisteten Pflege- und Betreuungsdienste darstellt. Zu diesem Zweck fördert und unterstützt er die Beteiligung der Mitarbeiter an der Planung und an der Bewertung der Tätigkeit sowie ihre Aus- und Fortbildung, die als qualitätsförderndes Element bei den vom Betrieb erbrachten Maßnahmen und Leistungen anerkannt wird. Die Mitarbeiter tragen durch Ihre Leistungen den Erfolg des Unternehmens.

### *Angehörige*

Die Angehörigen und Bekannten der Heimbewohnerinnen sind uns wichtige Partnerinnen.

### *Leistungen*

Wir legen Wert auf die Qualität unserer Dienstleistungen, welche im Leitbild niedergeschrieben ist. Um die Qualität in unseren Dienstleistungen zu gewährleisten und weiterzuentwickeln bedienen wir uns Formen, anhand derer wir uns regelmäßig damit auseinandersetzen.

### *Ethik*

Wir achten die Würde, Individualität und Selbstbestimmung jedes Menschen und orientieren uns in unserer Pflege und Betreuung an den individuellen Bedürfnissen des Menschen. Es geht uns in erster Linie darum, das Wohlbefinden und Wohlergehen der Bewohner zu fördern, den letzten Lebensabschnitt lebenswert zu machen.

### *Wirtschaftlichkeit*

Verantwortungsvolles Streben nach Wirtschaftlichkeit ist eine wichtige Voraussetzung zur optimalen Leistungserbringung. Mitarbeiter gehen mit Ressourcen verantwortungsvoll um. Arbeitsabläufe werden effektiv und effizient durchgeführt.

### *gesellschaftliche Verantwortung*

Alle Dienstleistungen entsprechen den rechtlichen Grundlagen. Die Ermittlung und Einhaltung der für uns relevanten gesetzlichen und behördlichen Anforderungen bedeutet verantwortungsvolles Handeln gegenüber der Gesellschaft.

Durch einen umsichtigen Umgang mit Energie und umweltrelevanten Stoffen wollen wir dazu beitragen folgenden Generationen eine lebenswerte Umwelt zu erhalten.

## **Wir orientieren uns in unserer Arbeit an folgendem Menschenbild**

Jeder Mensch ist eine Persönlichkeit mit eigenen Bedürfnissen und Charakterzügen, mit Rechten und Pflichten. Der Mensch untersteht einer ständigen Wechselwirkung. Als Ganzheit betrachtet, ist er einzigartig, ist Einzel- und Beziehungswesen zugleich, will sich sein und zugleich im Einklang mit seiner Um- und Mitwelt leben, ist aktiv und dynamisch, bedarf andererseits nach Ruhe und Erholung.

Wir würdigen den Menschen und seine Biographie, indem wir ihm in Würde und Achtung entgegentreten, seine Werte und seine Autonomie respektieren.

Für die Würde des Menschen erachten wir die Sinnfrage als eine existentielle Frage. Sinnverlust führt zu innerer Leere und kann schließlich zu Krankheit führen. Deshalb unterstützen wir den Menschen angepasst oder bieten Hilfe und sinnvolle Beschäftigung an.

Wir üben in unserer täglichen Arbeit Toleranz, achten die Intimsphäre der Menschen und schützen sie nach Innen und nach Aussen.

Wir bieten Unterstützung bei den Aktivitäten des täglichen Lebens an, ohne dabei den Menschen verändern zu wollen.

Unsere Pflege ist unterstützend, individuell, die Fähigkeiten der Bewohner fördernd, erhaltend und durch ihre Transparenz für alle Bewohner und Angehörige versteh- und nachvollziehbar.

Pflegeteamsitzungen, eine konzertierte und zentralisierte Erfassung der Pflegesituation sowie Fallbesprechungen dienen uns zur zielgerichteten Planung unserer Pflegehandlungen.

Die Fähigkeiten der Bewohner werden nach ATL ermittelt und in Pflegestufen eingeteilt. Diese werden regelmässig überprüft, wodurch wir u.a. die Fähigkeiten unserer Bewohner erkennen und unsere Pflege individuell anpassen können.

Jeder Bewohner erhält eine auf seine Fähigkeiten abgestimmte Pflegeplanung, mit Pflegezielsetzung und einer regelmässigen Fortschritts- und Erfolgskontrolle. Hierfür setzen wir Pflegedokumentationsmittel ein.

Lebensbiographien liefern uns zusätzliche Informationen zu einem adäquaten Umgang mit den Bewohnern.

Allgemein anerkannte Pflegestandards und individuelle Ergänzungen zu diesen garantieren, dass jede Pflegenden nach neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen ihre Pflegehandlungen überprüfen und anpassen kann.

Das Wohlbefinden des Menschen wird erlangt, wenn er im inneren Gleichgewicht lebt. Gesundheit und Krankheit wird vom Menschen subjektiv und individuell empfunden. Es bedarf nach gegenseitiger Wertschätzung, Akzeptanz, Autonomie, Mitentscheidungen und Eigenverantwortung, sowie Hilfestellung bezüglich seines Abhängigkeits- und Unabhängigkeitsgrades.

Im Laufe des Lebens und in höherem Alter erleidet ein Mensch mehrere Verluste auf körperlicher, geistig-seelischer, sozialer und kultureller Ebene. Er wird konfrontiert mit Lebenskrisen, Krankheit, Heimeintritt und dem eigenen Sterben.

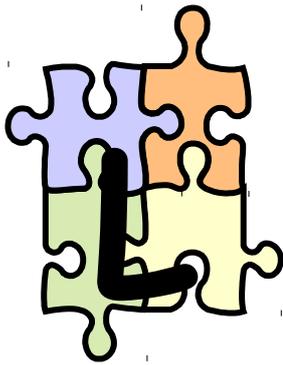
Durch diese Veränderung ist der Mensch oft überfordert. Er braucht seine ganz persönliche Zeit zur Verarbeitung, um sich neu zu orientieren und sich einen neuen Selbst- Weltbezug zu schaffen.

Der Sterbende in unserem Heim soll so sterben können, wie er es will. Seine vertraute Religion wird respektiert, er erhält darin Unterstützung. Grösstmögliche Schmerzfreiheit und weitgehendes Wohlbefinden, Einbezug der Angehörigen in Pflege und Betreuung, eine ruhige angenehme Atmosphäre, Vermeidung von unnötigen Untersuchungen und Belastungen, sowie optimales Zusammenwirken von Bewohnern, Angehörigen, Arzt, Seelsorger und Pflegepersonal gehören für uns zur professionellen Sterbebegleitung.

Während seines gesamten Aufenthaltes, bis hin zu seinem Lebensende, steht die Würde des Menschen im Zentrum unseres Handelns.

## Leitsätze

Unser Leitbild gibt Aufschluss über unsere Grundsätze und die Schwerpunkte unseres Handelns. Informationen dazu finden Sie in unserem Leitbild



E  
I  
T  
B  
I  
L  
D

# Altershilfe Tschöggglberg ÖBPB

## strategische Ziele des Unternehmens

Die strategischen Zielsetzungen und die programmatischen und grundlegenden Entscheidungen des Betriebs werden vom Verwaltungsrat beschlossen; er überprüft, ob die Gebarungsergebnisse mit den erteilten allgemeinen Richtlinien übereinstimmen.

Der Verwaltungsrat beschließt:

- a) die Satzung des Betriebs und die Ordnungen;
- b) den Jahres- und Mehrjahreshaushaltsplan, den Programmplan, die Abschlussrechnung;
- c) die Festlegung der Humanressourcen sowie der materiellen, wirtschaftlichen und finanziellen Ressourcen, die zur Erreichung der angestrebten Ziele erforderlich sind, sowie deren Zuteilung an den Direktor;
- d) die Übereinkommen zwischen Betrieben bzw. zwischen dem Betrieb und anderen öffentlichen Körperschaften oder privaten Rechtssubjekten;
- e) die Tarife für die angebotenen Dienste;

Der Verwaltungsrat überprüft periodisch - mindestens alle drei Monate - ob die Ziele im Einklang mit den erteilten Richtlinien erreicht worden sind und kontrolliert die Ordnungsmäßigkeit der Verwaltung sowie die Leistungsfähigkeit und Wirksamkeit der Betriebsführung.

Die strategischen Ziele bilden die Vorgabe für die operative Planung.

## operative Ziele / Bereiche

Die operative Planung ist ein System von bereichsbezogenen Teilplänen durch welche die Umsetzung und Kontrolle des strategisch Gewollten erfolgt. Durch die operativen Planungsziele (kurzfristige Vorgaben) will man die langfristig gesteckten strategische Ziele erreichen. Der operative Planungsprozess ist ein interaktiver Vorgang auf deren Teilschritte die MitarbeiterInnen Einfluss haben.

Die operativen Ziele werden in unserem Betrieb mit dem Schulkalender gesteckt.

## Unserer Qualitätspolitik in der Praxis

Qualitätsmanagement regelt Abläufe, legt Zuständigkeiten fest und sorgt dafür, dass Ergebnisse gesichert werden, die zu Verbesserungen führen.

Qualitätsmanagement ist die gezielte, planmäßige Ausrichtung und Steuerung aller Aktivitäten eines Unternehmens auf die Qualität, also auf das Erfüllen von Kundenanforderungen.

### **Die Ziele des Qualitätsmanagements sind:**

- Kundengerechtes Arbeiten, das ständige Zufriedenstellen der Kunden
- Vermeiden von Fehlern, Beseitigen von Risiken
- Zielorientiertes Handeln
- Ständige Verbesserung und Streben nach Innovation im Sinne von neuen Ideen und deren wirtschaftliche Umsetzung
- motivierte und qualifizierte Mitarbeiter und Führungskräfte

### **Warum Qualitätsmanagement?**

Es gibt gute Gründe, auf Qualitätsmanagement zu setzen.

#### 1. Medizinische Gründe

Qualitätsmanagement kümmert sich in erster Linie um Organisation, Team und Ausstattung. Fehler in diesem Bereich führen in der Konsequenz häufig zu Fehlern in der Pflege und Betreuung. Es gilt als nachgewiesen, dass die meisten Pflege-, Betreuungs- und Behandlungsfehler nicht auf Fehler in der medizinischen Behandlung ursächlich zurückzuführen sind, sondern auf Mängel im Vorfeld, also Organisationsmängel wie

- Verspätungen
- Verwechslungen
- unklare Kommunikation
- fehlende Ausrüstung
- Ausbildungsmängel
- Dokumentationsfehler u.s.w.

Qualitätsmanagement soll Fehler dieser Art verhindern.

#### 2. Gesetzliche Gründe

Qualitätsmanagement wird zunehmend durch den Gesetzgeber gefordert

- Der Gesetzgeber verschärft die Anforderungen und verlangt die Beweisfähigkeit
- Anforderungen aus Verträgen
- Wettbewerbsgründe
- demographische Entwicklung
- höhere Kosten
- weniger Betten, mehr Interessierte

#### 3. Ökonomische Gründe

Die Zusammenhänge zwischen wirtschaftlichen Erfolg und funktionierendem Qualitätsmanagement sind deutlich darstellbar:

- klar strukturierte Organisationsabläufe - weniger Fehler - niedrigere Kosten - höhere Effizienz
- optimierte Delegation und Verantwortungsverteilung - motivierte Mitarbeiter - funktionierendes Team - weniger Stress - mehr Zeit
- zufriedenerer Heimbewohner – höhere Auslastung - Kosten werden gesenkt - Gewinne gesteigert - Zeit gewonnen.

Richtig gemacht, schafft QM Ansätze zur Verbesserung der Unternehmensabläufe und führt damit zu mehr Effizienz und Kosteneinsparung.

### **Was ist ein Qualitätsmanagement-System?**

Um Qualitätsmanagement strukturiert einzuführen und weiterzuentwickeln, bedarf es eines systematischen Ansatzes. Die Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems hat das Ziel, die Prozesse unserer Einrichtung zu dokumentieren und zu optimieren. Dies geschieht durch den Aufbau eines QM-Systems.

Wesentlicher Vorteil: Transparenz des Geschehens. Das gesamte Wissen über Abläufe, Prozesse und Tätigkeiten schlummert nicht mehr in den Köpfen einiger Mitarbeiter, sondern ist für alle Mitarbeiter nutzbar.

Die einzelnen Systeme unterscheiden sich in Ihren Vorgehensweisen und Schwerpunkten. Die Systeme, die diese Punkte umfassend berücksichtigen, kann man nicht in „gut“ und „schlecht“ unterscheiden. Sie funktionieren alle. Gesetzlich ist kein bestimmtes System vorgeschrieben. Wir müssen nur in der Lage sein, ein erfolgreich umgesetztes Funktionieren nachzuweisen. Da die bewährten Systeme alle wesentlichen Punkte berücksichtigen, ist es sinnvoll, eines von diesen anzuwenden und sich nicht die Mühe zu machen, ein Eigenes zu erfinden.

## Qualitätssiegel RQA Südtirol

Mit Hilfe des Qualitätssiegels RQA Südtirol will der Verband seinen Mitgliedsheimen in der Organisationsentwicklung Unterstützung geben, sie begleiten und mit ihnen die neuen Anforderungen aktiv in Angriff nehmen. Die Relevanten Qualitätskriterien in der Altenarbeit sind auf gesetzliche Vorgaben gestützte Werte, Maßnahmen und/oder Prozesse, welche eine bessere Lebensqualität für die Senioren in den Senioreneinrichtungen Südtirols garantieren.

### Definition:

Der Name RQA weist auf den Ausdruck Relevante Qualitätskriterien in der Altenarbeit hin. Dieses Siegel ist den Eigenheiten der Südtiroler Seniorenwohnheime angepasst und kann als „Qualitätssiegel RQA Südtirol“ den Mitgliedsheimen mehr Effizienz und Sicherheit in den Prozessen der Pflege und Betreuung der Senioren garantieren. Das Qualitätssiegel RQA Südtirol ist auf Erfahrungswerte wie die Qualitätsinitiative und andere gelungene Praktiken aus den Seniorenwohnheimen aufgebaut. Es orientiert sich an den Bedürfnissen und Wünschen der Bewohner/innen, um qualitativ hochwertige Einrichtungen zu zertifizieren. Das Qualitätssiegel berücksichtigt die individuell erarbeitete Grundlage des jeweiligen Seniorenwohnheimes und fordert gleichzeitig auf, die bestehende Qualität zu erhalten, Schwachpunkte auszugleichen und Innovationen und Verbesserungen verstärkt zu verfolgen. Das Qualitätssiegel RQA Südtirol ist ein lebendiges Instrument, das es schafft, die Seniorenwohnheime in einem 360° Blickwinkel wahrzunehmen. Es betrachtet die Heime in ihrer Individualität und animiert sie, bewohnerorientiert zu arbeiten. Die Mitarbeiter/innen der Seniorenwohnheime werden als Säulen der qualitativ-hochwertigen Pflege, Betreuung und Versorgung bewusst integriert und zur bereichsübergreifenden Zusammenarbeit motiviert.

### Grundwerte:

Damit qualitativ hochwertige Seniorenbetreuung geleistet werden kann, bedarf es eines guten Zusammenspiels zwischen den einzelnen Gliedern der Kette. Entscheidend ist die Beachtung der Wünsche und Bedürfnisse der (zukünftigen) Bewohner/innen.

Die Kriterien für das Qualitätssiegel sind somit:

- Richtungsweisende Konzept- und Strategiearbeit
- Zukunftsorientierte und innovative Visionen
- Gesundheitsorientierte Führung
- Mitarbeiterorientiertes Management
- Das Wohl der Bewohner/innen als Ziel
- Klare Abläufe und Prozesse
- Bewusste Netzwerkarbeit
- Konstante Veränderung und Verbesserung

### Ziele:

Das Qualitätssiegel RQA Südtirol muss praxisnah, vertrauenerweckend und im Alltag eines Seniorenwohnheims umsetzbar sein. Es muss ein gelebtes, dynamisches Instrument sein, welches alle Beteiligten miteinbezieht, die Heimbewohner/innen in den Mittelpunkt stellt und sichtbare und spürbare Ergebnisse mit sich bringt.

Dieses Qualitätssiegel wird die Heime dazu verleiten, ihre Stärken aufzuzeigen und an ihren Schwächen zu arbeiten. Im Vergleich und in der Vernetzung mit anderen Heimen Südtirols erkennt man Gemeinsamkeiten und lernt und wächst miteinander.

Die Dynamik des QS RQA muss stets gegeben sein. Das Qualitätssiegel wird in Zusammenarbeit mit Fachkräften und Experten laufend themenspezifisch verbessert und den Bedürfnissen der Zeit angepasst. Das Qualitätssiegel strebt danach Ideen, Interessen und Anliegen der Heimbewohner/innen, der Mitarbeiter/innen und der Einrichtung aufzuzeigen und einen kontinuierlichen Verbesserungsansatz zu erkennen. Die Verbesserungsvorschläge, die Vergleiche, die praktischen Ansätze usw., welche aus den verschiedenen Realitäten der Seniorenwohnheimen kommen, sind Grundlage für die weitere Entwicklung und Anpassung des Modells an die Bedürfnisse der Seniorenwohnheime und derer Heimbewohner/innen.

### Austausch und Vernetzung

Das „Benchmarking“ (Vergleichsmethode) bringt aufschlussreiche Daten und Informationen zu Tage, welche auf politischer und kultureller Ebene für die zukünftige Weiterentwicklung der einzelnen Seniorenwohnheime ausschlaggebend sind.

Gemeinsames Ziel des Projektes QS RQA ist es, qualitativ hochwertige Strukturen zu zertifizieren, wobei alle Eigenschaften eines Südtiroler Seniorenwohnheimes beachtet werden müssen. Bei der Zertifizierung stehen an erster Stelle die Steigerung der Lebensqualität der Heimbewohner/innen sowie die Nachhaltigkeit des Qualitätssystems.

## Unsere Dienstleistungen

Im Mittelpunkt der Bemühungen im ÖBPB Altershilfe Tschöggberg steht der Mensch mit seinen Bedürfnissen und Wünschen. Betreuung und Pflege orientieren sich an der individuellen Biografie und der aktuellen Lebenssituation der Heimbewohnerinnen. Körperliche, seelische und geistige Bedürfnisse unserer Heimbewohnerinnen werden gleichwertig berücksichtigt. Die größtmögliche Selbstständigkeit der zu Pflegenden wollen wir erhalten bzw. fördern. Alle Pflege- und Betreuungsleistungen sind anhand der Pflegedokumentation nachvollziehbar. Die Pflege und Betreuung unserer Heimbewohnerinnen erfolgt durch qualifizierte Fachkräfte und durch pflegeerfahrene Hilfskräfte. Die kontinuierliche Fortbildung und die Reflexion der Pflege und Betreuung stellen für die Mitarbeitenden eine Grundlage für eine sich ständig verbessernde Pflegequalität dar.

Alle unsere Dienstleistungen entnehmen Sie der Dienstcharta

### **Unser Organisationsmodell in der Pflege: die Bezugspflege**

Seit 5. Januar 2007 arbeiten wir in den Strukturen in Möten im Organisationssystem der Bezugspflege. Jede Heimbewohnerin arbeitet mit einer gleichbleibenden Bezugsperson zusammen, die vornehmlich für sie zuständig ist. Unsere Unterstützung orientiert sich an den individuellen Stärken, Fähigkeiten, Lebensumständen und Zielvorstellungen der Menschen, die zu uns kommen. Alle Angebote werden gemeinsam gestaltet und in einem Behandlungs- und Pflegeplan unter Angabe von Zielen festgehalten. Die Betreuung kann sowohl eine kurzfristige Bearbeitung konkreter Schwierigkeiten auf dem Weg zur Selbstständigkeit beinhalten (nach Krankenhausaufenthalt), als auch eine langfristige Begleitung sein.

Es wurden kleine familienähnliche Gruppen mit permanent anwesenden Pflegepersonal geschaffen. Die Aktivitäten orientieren sich an einem normalen Haushalt, die Pflege tritt in den Hintergrund. So viel Normalität und Eigenverantwortung wie möglich, gerade so viel Betreuung und Hilfe wie nötig. Alle Aktivitäten im Versorgungs-, Betreuungs- und Pflegebereich orientieren sich an der spezifischen Lebenswelt und an der individuellen Biografie sowie an der aktuellen Situation jeder einzelnen Heimbewohnerin.

Dem älteren Menschen wird – auch bei intensiver Pflegebedürftigkeit und/oder bei schweren Demenzerkrankungen – eine möglichst große Selbstständigkeit und Mitbestimmungsmöglichkeit eingeräumt.

### **Unser Pflegemodell: nach Monika Krohwinkel**

Das Pflegemodell nach Krohwinkel geht von einer defizitorientierten - versorgenden Haltung in eine fähigkeitsorientierte – fördernde Prozesspflege über. Es basiert auf der ganzheitlichen Sicht des Menschen und seiner Umgebung. Beides gehört zusammen, beeinflusst und verstärkt sich gegenseitig.

Die Aktivitäten des täglichen Lebens und existentiellen Erfahrungen des Lebens (AEDL) sind im Menschen aufeinander bezogen, beeinflussen sich gegenseitig und sind in einer ganzheitlichen Sichtweise vom Menschen zu sehen.

Im Folgenden wird auf die jeweiligen Bereiche eingegangen, um die Pflege nach Krohwinkel besser zu verstehen und einzuordnen. Die Erläuterungen sind als Beispiel anzusehen und erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit

#### 1. Kommunizieren

Die Pflege unterstützt die Kommunikation und fördert die Beziehung zwischen Pflegepersonal und Bewohner. Dazu gehören die Bewusstseinslage, die Orientierung in Bezug auf Person, Zeit und Raum, das Erinnerungs- und Konzentrationsvermögen, die Fähigkeit sich mitzuteilen (mündlich, schriftlich), das Erkennen und Verstehen von verbaler, nonverbaler und schriftlicher Information. Ebenso die Fähigkeit zu spüren (Kälte, Wärme) und Schmerzen ausdrücken zu können. Das Pflegepersonal hat die Aufgabe, zu erkennen, welche Hilfsmittel der jeweilige Bewohner zur Unterstützung benötigt.

#### 2. Sich bewegen

Förderung der allgemeinen Beweglichkeit und Hilfestellung bei der Bewegung: z.B. beim Aufstehen, Sitzen und Gehen, Lagewechsel. Auch die Körperbewegung innerhalb und außerhalb des Bettes gehört dazu. Durch Bewegungseinschränkungen und Gleichgewichtsstörungen gefährdete Körperregionen sind besonders zu beachten. Dazu gehören Lähmungen, Spastiken, lagerungsbedingte Ödembildungen, Kontrakturen etc.

#### 3. Vitale Funktionen des Lebens aufrechterhalten

Die Pflege fördert die Atemfähigkeit, den Blutkreislauf und die Wärmeregulation. Dazu zählen das Atemverhalten, Verschleimung, Husten und Infekte, Atemstörungen, Durchblutung, Blutdruck, Puls, Fieber und Transpiration

#### 4. Sich pflegen

Dies betrifft die Förderung und Unterstützung der individuellen Körperpflege durch die Pflegeleistung. Das Hauptaugenmerk liegt auf dem Zustand der Haut, der allgemeinen und speziellen Körperpflege. Es wird darauf geachtet, ob sich ein Bewohner selbstständig waschen kann oder dabei Hilfe einer Pflegekraft benötigt. Die Pflege wird im Hinblick auf die einzelnen Körperregionen unterschieden z. B. Mund-, Nasen-, Augen-, Nagel-, Haar- und Intimpflege. Auch auf eventuelle Hautschäden wie Rötungen, Schwellungen, Blasenbildungen, Ekzeme und allergische Reaktionen wird geachtet.

#### 5. Essen und Trinken

Aufgabe der Pflege ist es, die Bewohner bei ihren individuellen Bedürfnissen und Gewohnheiten zu unterstützen. Es wird die Menge der Nahrungsaufnahme, der Appetit und das Geschmacksempfinden des Bewohners, die Art der Nahrungszubereitung und die entsprechenden Kostformen beachtet. Beim Trinken beachtet man die Menge der Getränke und die Art der Flüssigkeitsaufnahme. Ebenso wird der Zahnstatus, die Mundsituation und die Koordination von Kauen und Schlucken bei der Aufnahme von Speisen und Getränken, ebenso wie die Verträglichkeit, beachtet und berücksichtigt.

#### 6. Ausscheiden

Im Mittelpunkt der Pflege steht die Förderung der Kontinenz. Hierzu sind Pflegehilfen zur Bewältigung von individuellen Inkontinenzproblemen gegeben. Bei der Urin- und Stuhlausscheidung wird auf die Menge, Rhythmus, Inkontinenz, Infektionszeichen und Störungen jeglicher Art geachtet.

#### 7. Sich kleiden

Das Pflegepersonal achtet auf die individuellen Bedürfnisse der Bewohner hinsichtlich ihrer Kleidung. Die Unabhängigkeit in diesem Bereich (Tag und Nacht) wird gefördert und die Bewohner bei der Auswahl der Kleidung sowie beim An- und Auskleiden unterstützt.

#### 8. Ruhen und Schlafen

Die Pflege soll bei den individuellen Ruhe- und Erholungsbedürfnissen unterstützen. Sie fördert einen physiologischen Schlaf-Wach-Rhythmus und unterstützt die Bewohner bei der Bewältigung von Schlafstörungen, Pflegepersonen achten auf die Schlafqualität, die Schlafdauer und die Schlafzeiten der Bewohner.

#### 9. Sich beschäftigen

In diesem Bereich spielt die Tagesgestaltung, die Hobbys, Interessen und selbständigen Aktivitäten der Bewohner eine Rolle. Dies bezieht auch die Aktivitäten, die mit anderen Personen zusammen unternommen werden, mit ein.

#### 10. Sich als Mann oder Frau fühlen und verhalten

Das Selbstempfinden der Bewohner soll positiv und lebensbejahend gefördert und unterstützt werden. Die Pflegenden müssen die Sexualität der Bewohner akzeptieren können und diejenigen leiten, die Störungen im Nähe-Distanz-Verhalten aufweisen. Durch den intensiven Bewohnerkontakt werden automatisch die Krisen der Bewohner miterlebt, die diese durch den Verlust ihrer Jugend, ihres Partners etc. oder durch die Einsamkeit erleben.

#### 11. Für eine sichere Umgebung sorgen

Die Selbstpflegefähigkeit des Bewohners soll gefördert werden. Er wird im Bereich einer sicheren Lebensführung unterstützt. Hierzu gehören auch die psychische Sicherheit und die Medikamentengabe. Die Pflege fördert bzw. unterstützt die Bewohner bei Notwendigkeit in der Gestaltung ihres Wohnbereichs, schützt sie nach Möglichkeit vor Verletzungen und Einschränkungen und bietet Orientierungshilfen wie bei der Ausstattung des Zimmers (Uhr, Kalender, Zeitungen, Fernseher und Radio etc.) an.

#### 12. Soziale Bereiche des Lebens sichern

Hier unterstützt die Pflege die Bewohner bei der Aufrechterhaltung von bestehenden Beziehungen. Die Pflege versucht, die Integration der Bewohner in ein selbst gewähltes soziales Umfeld zu fördern und sie vor Isolation zu schützen; die sozialen Beziehungen zu Angehörigen, Nachbarn, Bekannten und Freunden werden beachtet. Auch der Beruf und die damit verbundene Verantwortung, die früheren Aktivitäten sowie die privaten Verpflichtungen und Sorgen spielen eine wesentliche Rolle. Diese haben auch auf die pflegerischen Aktivitäten einen großen Einfluss.

#### 13. Mit existenziellen Erfahrungen des Lebens umgehen

Dies beinhaltet die Auseinandersetzung mit den existenziellen Erfahrungen wie Angst, Sorge, Isolation, Ungewissheit, Hoffnungslosigkeit, Schmerzen, Sterben und Tod. Die Pflege unterstützt die existenzfördernden Erfahrungen wie Hoffnung, Sicherheit, Vertrauen, Wohlbefinden und Lebensfreude. Unterstützung findet der Bewohner in Krisensituationen, Sinnanfragen des eigenen Lebens, Religionsthematik und in der Vorbereitung zu eigenen Bestattungswünschen. Dieses Pflegemodell hat das Ziel, den Bewohner von Beginn des Einzugs an zu begleiten, zu unterstützen und zu fördern.

### ***Unser Wohngruppenmodell für Menschen mit Demenzerkrankung***

Vorrangiges Ziel ist es den Menschen mit Demenzerkrankung ein Leben wie zu Hause zu ermöglichen. Durch die überschaubare Anzahl von Bewohnern entsteht eine familiäre Atmosphäre, welche wesentlich zu einem Gefühl der Annahme und Sicherheit beiträgt.

Durch lebensnahe Alltagsbeschäftigungen erfährt der Bewohner Lebenssinn und Normalität. Es findet eine alltagsnahe und angemessene Betreuung der Bewohner statt. Als Betreuungs- und Aktivierungsmaßnahmen kommen Maßnahmen und Tätigkeiten in Betracht, die das Wohlbefinden, den physischen Zustand und die Stimmung der betreuten Menschen positiv beeinflussen. Besonders wenn die eigenen Bedürfnisse vom Bewohner nicht mehr wahrgenommen werden, muss auf der Betreuungsebene versucht werden, diese herauszufinden, um eine entsprechende Antwort geben zu können. Ängste werden genommen, dafür Sicherheit und Orientierung vermittelt. Grundlage dafür bildet die Biografie des Bewohners.

Um eine familienähnliche Wohnform für Bewohner mit Demenzerkrankung bieten zu können, ist die Wohnküche der zentrale Ort. Früher war die Küche der Ort im Haus, wo man sich getroffen hat. Dort kochte die Hausfrau, die Küche war Essplatz und Spielort der Kinder. Sie war allgemein der Treffpunkt für die ganze Familie. Man hat dort gemeinsam gegessen, sich unterhalten und gebetet. Nach den Mahlzeiten legte man sich gerne zum Rasten auf der Bank nieder. Durch das sich wieder Treffen und Kochen in der Küche werden Erinnerungen geweckt und können vorhandene Fähigkeiten der Bewohner aktiviert werden. Düfte aus der Küche regen an, z. B. Kaffeeduft am Morgen gibt Orientierung zur Tageszeit, Duft von Keksen zur Weihnachtszeit gibt Orientierung zur Jahreszeit.

Nicht die Pflegebedürftigkeit soll im Vordergrund stehen, sondern das normale Leben. Es steht nicht mehr die reine Bedürfnisbefriedigung im Vordergrund, sondern der Bewohner mit seinen oft nicht mehr wahrgenommenen Ressourcen und Fähigkeiten. Dies gilt es durch die neuen Ansätze in der Betreuung zu fördern.

In diesem Wohnbereich wird nach der Idee der aktivierenden Betreuung gearbeitet. Die Selbständigkeit der Heimbewohnerinnen soll erhalten, gefördert und, wenn möglich, wiedererlangt werden. Die Heimbewohnerinnen werden ermutigt, ihr Leben möglichst eigenständig zu führen.

Die Menschen, die hier betreut werden, sind pflegebedürftig im Sinne des Beschlusses der Landesregierung vom 14. Mai 2001, Nr. 1493 und es liegt die Diagnose einer Demenz vor.

Die Heimbewohnerinnen sind körperlich mobil, teilmobil oder es besteht kurzfristig die Aussicht auf Mobilisation. Dieser

Wohnbereich ist auf den Personenkreis von Menschen mit Demenzerkrankungen begrenzt und spezialisiert, damit eine adäquate Betreuung sichergestellt ist.

#### *Werte und Grundhaltung*

Der Arbeit wird eine validierende Haltung zugrunde gelegt, das heißt man bedient sich einer Umgangsweise, die sich an der persönlichen, emotionalen Sicht- und Erlebnisebene des verwirrten Menschen orientiert. Die Pflegemitarbeiterinnen versuchen die Gefühle zu verstehen, die ein Verhalten auslösen. Mit verbaler und auch averbaler Kommunikation, die sich hauptsächlich auf die Beziehungsebene, nicht auf die Inhaltsebene konzentriert, wird versucht, das Gefühl und den Antrieb zu verstehen, die hinter dem Verhalten des dementen Menschen stecken.

#### *Biographie*

Um das Angebot entsprechend anbieten zu können und um ein bewohnerorientiertes Arbeiten zu gewährleisten, ist die ausführliche und kontinuierliche Biografie Arbeit sehr wichtig. Dadurch ergibt sich ein Einblick in die Lebensgeschichte des Bewohners und ermöglicht den Zugang zum Bewohner.

Durch die Kenntnis der Biografie bekommen Verhaltensweisen des Bewohners einen Sinn und werden verständlich. Für biografisches Arbeiten ist oft die Mitarbeit von Angehörigen notwendig. Für die praktische Durchführung der Biografiearbeit ist der Erinnerungskoffer als Arbeitsinstrument geplant. Es handelt sich dabei um einen Koffer oder eine Schachtel, wo sich Sachen, Gegenstände oder Kleidung befinden. Diese Dinge sind in der Schachtel oder dem Koffer, weil sie gerade dem biografischen Thema des Heimbewohners entsprechen. Somit kann schnell und individuell ein Zugang zum Bewohner gefunden und eine Beziehung in der Begegnung aufgebaut werden. Der Inhalt des Koffers oder der Schachtel ändert sich je nach Befindlichkeit und Thema des Heimbewohners.