

Konzept

Tagespflege Am Hollerbusch GmbH

Neulandring 15
29320 Südheide OT
Beckedorf

Tel. 05052-9126452
E-Mail: info@tagespflege-hollerbusch.de

Träger der Einrichtung:	Heike Burmester
Einrichtungsleitung/Pflegedienstleitung:	Heike Burmester
Stellvertretende Pflegedienstleitung:	Katrin Kleinworth

Inhaltsverzeichnis

1 Grundsätze	3
1.1 Art der Einrichtung	3
1.2 Lage	4
1.3 Zielgruppe	4
1.4 Ziele unserer Arbeit	5
1.4.1 Aktivieren und Erhalten körperlicher, geistiger und sozialer Fähigkeiten	5
1.4.2 Lebensqualität erhalten und fördern	5
1.4.3 Entlastung von pflegenden Familienmitgliedern und Zugehörigen	5
1.4.4 Vermeidung von Krankenhaus- oder Altenheimaufenthalten	5
1.5 Ausstattung	6
1.5.1 Räumlichkeiten	6
1.5.2 Personal	7
2 Leistungsangebote der Tagespflege	8
2.1 Finanzierung	8
2.2 Öffnungszeiten	9
2.3 Hol- und Bringdienst	9
2.4 Probetag	9
2.5 Aufnahmemodalitäten	10
2.6 Begleitete Eingewöhnung von Tagesgästen	10
2.7 Verpflegung	12
2.7.1 Bekanntgabe Speiseplan	13
2.7.2 Diäten	13
2.7.3 Kau- und Schluckstörungen	13
2.7.4 Demenz	14
2.7.5 Fingerfood	15
2.8 Pflegerische und therapeutische Versorgung	16
2.9 Beschäftigungsangebote	16
2.9.1 Einzelbetreuung	17
2.9.2 Gruppenangebote	17
2.10 Beratung	19
3 Management	20
3.1 Aufbauorganisation	20
3.1.1 Organigramm	20
3.1.2 Stellenbeschreibungen	20
3.2 Ablauforganisation	21
3.2.1 Einarbeitung neuer Mitarbeiter	21
3.2.2 Personaleinsatzplanung	21
3.2.3 Informationsmanagement	22
3.2.4 Beschwerdemanagement	23

3.2.5 Fort- und Weiterbildungen	24
3.3 Qualitätsmanagement	24
4 Konzeptionelle Grundlagen	28
4.1 Pflegekonzept	28
4.1.1 Pflegeleitbild	28
4.1.2 Charta der Rechte	29
4.1.3 Pflegeprozessmethode	32
4.1.4 Bezugspflegesystem	35
4.1.5 An- und Zugehörigenarbeit	36
4.1.6 Kooperation mit anderen Berufsgruppen	37
Literatur	39

1 Grundsätze

Die Gäste¹ der Tagespflege sind Mittelpunkt unseres Handelns.

Für die Arbeit in der Tagespflege am Hollerbusch spiegelt sich diese Überzeugung in den nachfolgenden Grundsätzen wieder.

- Jeder Tagesgast hat ein Recht auf Selbstbestimmung. Die Individualität ist zu achten und seinen Wünschen - nach Möglichkeit - Rechnung zu tragen.
- Das Gemeinschaftsleben ist zu fördern.
- Durch vielfältige Ansprache der Sinne und des Geistes bekommt jeder die Möglichkeit, Fähigkeiten zu erhalten, wieder zu erlernen oder neu zu entwickeln.
- Die bauliche Gestaltung, die Veranstaltungsangebote sowie die Pflege und Betreuung sind darauf ausgerichtet, die Selbstorganisation und -hilfe des Tagesgastes zu stärken.
- Die Tagespflege am Hollerbusch in Hermannsburg ist ein offenes Haus, das in die Umwelt hineinwirkt und allen Tagesgästen ermöglicht, Beziehungen und Kontakte zu pflegen.
- Der Wunsch nach Zugehörigkeit und Teilhabe ist jedem Tagesgast auch angesichts von eingeschränkter Gesundheit zu erfüllen.

1.1 Art der Einrichtung

Die Tagespflege am Hollerbusch besteht seit 01.01.2022 und umfasst 15 Plätze. Sie ist ein Angebot für Senioren und erwachsenen Menschen, die bei bestehendem Unterstützungsbedarf weiterhin in ihrer eigenen Wohnung leben möchten und tagsüber gerne in Gesellschaft wären.

Mit Tagespflege ist die teilstationäre Pflege und Versorgung pflegebedürftiger Menschen in einer Einrichtung während des Tages, an einigen oder allen Wochentagen gemeint.

Sie umfasst die allgemeine Versorgung, soziale Betreuung, Pflege (insbesondere aktivierende Pflege) und Therapie mit dem Ziel der Erhaltung bzw. Wiedererlangung der Selbstständigkeit.

Dabei wird vorausgesetzt, dass die Betreuung und Versorgung in der eigenen Häuslichkeit während der Nacht, am Morgen und Abend sowie an den Wochenenden durch Familie, Zugehörige und/oder professionelle Dienste sichergestellt ist.

Neben Menschen, die lieber in Gemeinschaft den Alltag gestalten und soziale Kontakte pflegen möchten, sprechen wir auch Menschen mit demenziellen Veränderungen an, die tagesstrukturierende Hilfen, Orientierungshilfen und entsprechende Angebote benötigen.

¹Aufgrund der besseren Lesbarkeit wird im Folgenden ausschließlich die männliche Form verwendet. Die weibliche Form ist grundsätzlich mitgemeint.

Unsere Tagespflege bietet erwachsenen Menschen mit körperlichen und/oder psychischen Einschränkungen professionelle Hilfe und Unterstützung an.

Die tägliche Betreuung orientiert sich soweit wie möglich an der Lebensgeschichte, den Wünschen und Bedürfnissen der Tagesgäste unter Einbeziehung des persönlichen Umfeldes und in Zusammenarbeit mit den An- bzw. Zugehörigen sowie anderen Professionen wie, Ambulante Dienste, Physiotherapie, Haus- und Fachärzte usw..

Durch aktivierende Pflege und umfassende, kompetente Hilfe in allen Bereichen des täglichen Lebens tragen wir dazu bei, dass die selbstständige Lebensführung im häuslichen Bereich gefördert und solange wie möglich erhalten bleibt.

Unsere Tagespflegeeinrichtung bietet eine altengerechte, tagesstrukturierende, bedürfnisorientierte Betreuung unter Berücksichtigung der körperlichen und geistigen Ressourcen des jeweiligen Tagesgastes. Die medizinische Versorgung wird in Kooperation mit den Hausärzten/Fachärzten sichergestellt.

Wir tragen dazu bei, dass pflegende Familienmitglieder und Zugehörige von der Aufgabe der Pflege und Betreuung regelmäßig oder im besonderen Bedarfsfall entlastet werden. Darüber hinaus ist die Tagespflege geeignet, Krankenhausaufenthalte zu verkürzen, vorhandene Fähigkeiten zu stärken und die Selbstständigkeit zu erhalten und zu fördern.

1.2 Lage

Die Tagespflegeeinrichtung Am Hollerbusch befindet sich im Neulandring 15 in Hermannsburg am Rande eines Gewerbegebietes, Mitten in der Südheide.

Unsere Gäste blicken ins Grüne und haben die Möglichkeit, auf einen direkt neben der Einrichtung verlaufenden idyllischem Fußweg, selbstständig und/oder in Begleitung Spaziergänge zu unternehmen.

1.3 Zielgruppe

Zu der Zielgruppe unserer Tagespflege gehören:

- Menschen, die durch einen ambulanten Pflegedienst in ihrer Häuslichkeit versorgt werden und das Angebot der Tagespflege als Ergänzung, zur Sicherstellung einer ausreichenden Versorgung nutzen.
- Menschen, die ihren Tag mit anderen Menschen verbringen möchten.
- Menschen, die Kontakt und sinnhafte Beschäftigung suchen.

1.4 Ziele unserer Arbeit

1.4.1 Aktivieren und Erhalten körperlicher, geistiger und sozialer Fähigkeiten

Durch aktivierende Pflege, therapeutische, rehabilitative und tagesstrukturierende Maßnahmen wollen wir die Selbstständigkeit und Eigenverantwortlichkeit der Tagesgäste so weit wie möglich fördern, erhalten und wiederherstellen. Darüber hinaus haben wir zum Ziel, vorhandene, ggf. verborgene Fähigkeiten der Tagesgäste nach Möglichkeit zu erkennen und wieder wach zu rufen, um die Lebensqualität zu steigern. Beispielsweise durch Sitzgymnastik, gemeinsames Kochen und Backen, Gestalten mit unterschiedlichen Materialien.

1.4.2 Lebensqualität erhalten und fördern

Durch gezielte, abwechslungsreiche Tagesgestaltung wirken wir sozialer Isolation entgegen und verbessern die psychosoziale Einbindung, so dass eine Erhöhung der Vitalität und Lebensqualität ermöglicht wird. Beispielsweise durch gemeinsames Feiern von Festen, jahreszeitliche Angebote, Festlichkeiten, usw.

1.4.3 Entlastung von pflegenden Familienmitgliedern und Zugehörigen

Durch den ganztägigen Aufenthalt in der Tagespflegeeinrichtung erhalten pflegende Familienmitglieder und Zugehörige die Möglichkeiten ihren privaten oder beruflichen Verpflichtungen nachzukommen oder sich Zeit für sich zu nehmen.

Darüber hinaus bieten wir Familienmitgliedern und Zugehörigen bei Bedarf Entlastungs- und Beratungsgespräche an, die den häuslichen Alltag leichter und sicherer machen können.

1.4.4 Vermeidung von Krankenhaus- oder Altenheimaufenthalten

Durch unsere individuell angepasste, bedarfsgerechte Beratung und Unterstützung wird i. d. R. ein Verbleib in der häuslichen Umgebung ermöglicht und eine stationäre Unterbringung vermieden bzw. hinausgezögert.

1.5 Ausstattung

1.5.1 Räumlichkeiten

Die wohnlich eingerichteten Räumlichkeiten der Tagespflege sind durch einen ebenerdigen und barrierefreien Eingang zu erreichen.

Es gibt einen sonnen- und regengeschützten, barrierefreien, direkt zu erreichenden Außenbereich, der mit Tisch und Stühlen bestückt ist und die Besucher der Tagespflege einlädt, sich im freien Aufzuhalten und/oder sich niederzulassen.

Zur Verfügung stehen

- eine Wohnküche, in der täglich frisch gekocht, gebacken und gemeinsam gegessen wird.
- ein beheizbarer Wintergarten, der als Aufenthalts- und Speiseraum genutzt wird,
- einen weiteren Aufenthaltsraum, der es ermöglicht, verschiedene Gruppenangebote durchzuführen
- zwei Ruheräume, mit bequemen Sesseln und einem Sofa, die von den Gästen genutzt werden können, um sich zwischendurch, etwa nach dem Mittagessen und b. B. auszuruhen
- zwei behindertengerechte Toiletten, eine ist mit einer Dusche ausgestattet..

Alle Räumlichkeiten entsprechen den Anforderungen und Bedarfen einer altengerechten, barrierefreien Wohnform, d. h. die Nutzung von Rollatoren und Rollstühlen ist gegeben. Darüber hinaus bieten die barrierefreien Laufflächen, den Gästen mit erhöhtem Bewegungsdrang, die Möglichkeit diesem nachzukommen.

Die Räumlichkeiten bilden einen wichtigen Bestandteil des Milieus. Sie sind soweit wie möglich auf die Bedürfnisse der Tagesgäste abgestimmt, so dass sie sich wohlfühlen und sich rasch zurecht finden.

Die Räumlichkeiten der Tagespflege bieten die Möglichkeit, parallel zwei Gruppenangebote durchzuführen. Zudem sind Rückzugsmöglichkeiten gegeben.

Zur Einrichtung gehört ein Garten, der mit Hochbeeten ausgestattet ist. Diese werden von Gästen und Mitarbeitern gemeinsam bepflanzt und gepflegt.

Bei der farblichen Gestaltung wurde auf eine ansprechende, freundliche Atmosphäre Wert gelegt. Durch die wohnliche Ausstattung strahlen die Räume Ruhe und Behaglichkeit aus. Die Böden sind einheitlich gestaltet und barrierefrei. Alle Räume sind optimal ausgeleuchtet und gekennzeichnet. Außerdem gibt es ausreichend Haltegriffe und Sitzgelegenheiten, so dass das Sturzrisiko minimiert und die Mobilität gefördert wird.

Den Tagesgästen stehen abschließbare Fächer zur Aufbewahrung persönlicher Utensilien wie Ersatzkleidung, Inkontinenzmaterial usw. zur Verfügung. Diese befinden sich direkt im Eingangsbereich

Gestaltungs- und Verbesserungsvorschläge unserer Tagesgäste sowie ihrer An- und Zugehörigen nehmen wir gerne entgegen und setzen sie in die Tat um.

An der jahreszeitlichen Dekoration sind unsere Tagesgäste in Planung und Durchführung aktiv beteiligt.

Alle Räume sind während der Öffnungszeiten frei zugänglich und auch mit Rollstuhl und Rollator bequem erreichbar.

Für unsere Tagesgäste besteht jederzeit die Möglichkeit, die Räumlichkeiten der Tagespflege zu verlassen, um in den Außenbereich zu gelangen. Um eine Gefährdung im Außenbereich auszuschließen, werden die Tagesgäste beim Aufsuchen des Außenbereiches bei Bedarf begleitet.

Mit allgemeinen und individuellen Orientierungshilfen tragen wir dazu bei, dass die Tagesgäste sich rasch zurecht finden.

1.5.2 Personal

Die Versorgung der Tagespflegegäste ist durch qualifiziertes Personal mit umfangreichem Fachwissen sichergestellt. Das Fachwissen wird durch interne und externe Weiterbildungen sowie die Bereitstellung von Fachzeitschriften und -literatur fortwährend erweitert. Auf diese Weise sichern wir die Voraussetzungen für eine qualifizierte Versorgung unserer Tagesgäste.

Das Personal der Tagespflege setzt sich zusammen aus

- Pflegedienstleitung
- Fachkräften der Alten- und Krankenpflege
- Betreuungskräften
- Pflegeassistenten
- Betreuungsassistenten
- Hauswirtschaftskräften
- Haustechniker/Fahrer

Die Stellenverteilung entspricht der mit den Kostenträgern vereinbarten Pflegesätzen bzw. den darin enthaltenen Stellenschlüsseln, insbesondere unter Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben zur Fachkraftquote sowie zu Anzahl und zur Qualifikation der Leitungskräfte.

Die Dienstplangestaltung ist darauf ausgerichtet, eine kontinuierlich qualifizierte und bedarfsgerechte Versorgung der Tagesgäste unter Einhaltung der Wirtschaftlichkeit zu gewährleisten.

Examierte Pflegefachkräfte stellen hauptverantwortlich die korrekte Umsetzung geplanter pflegerischer und betreuender Maßnahmen sicher.

Geschulte Pflegeassistenten werden unter fachlicher Aufsicht und ständiger Erreichbarkeit einer Pflegefachkraft eingesetzt.

Täglich sind Betreuungsassistenten für die betreuende Begleitung der Tagesgäste im Einsatz.

Alle Mitarbeiter der Tagespflege arbeiten zum Wohle und im Sinne der Tagesgäste konstruktiv zusammen.

Zuständigkeiten und Befugnisse sind in Form von Stellenbeschreibungen geregelt.

2 Leistungsangebote der Tagespflege

2.1 Finanzierung

Seit 1995 beteiligt sich die Pflegekasse an den Kosten für die Tagespflege.

Die Höhe der Kostenübernahme richtet sich nach den Pflegegraden.

Darüber hinaus besteht, abhängig vom jeweiligen Einkommen, Anspruch auf Unterstützung vom Sozialamt.

Für Fragen bezüglich der Finanzierung des Tagespflegeplatzes stehen die Einrichtungsleitung und ihre Vertretung beratend und unterstützend zur Seite. Eine Kostenübersicht für das Leistungsangebot der Tagespflege Am Hollerbusch ist dem Anhang 1. zu entnehmen. Die Kosten für eine Tagespflegeeinrichtung sind für viele Menschen ein wichtiger Faktor bei der Entscheidung für den Besuch einer Tagespflege.

Für Menschen, die eine Tagespflegeeinrichtung in Anspruch nehmen möchten, ist es gut zu wissen, dass es bei der Pflegekasse einen eigenen Finanzierungstopf gibt, der unabhängig von anderen Leistungen, wie Pflegegeld oder der Übernahme der Kosten für einen ambulanten Pflegedienst zur Verfügung steht. Auch der Entlastungsbetrag und die Verhinderungspflege stehen weiterhin zur Verfügung.

2.2 Öffnungszeiten

Die Tagespflege ist in der Regel von Montags bis Freitags in der Zeit von 08.00 bis 16.00 Uhr geöffnet.

Jeder Tagesgast entscheidet selbst, an wie vielen Tagen in der Woche und an welchen Wochentagen er die Tagespflege besuchen möchte.

Für die Planung der tagespflegerischen Arbeit ist es wünschenswert, eine Abmeldung für den Besuch der Tagespflege mindestens 48 Stunden vorher vorzunehmen.

Sofern ein Tagesgast verhindert oder außerstande ist, die Tagespflege zu besuchen, hat er so früh wie möglich eine entsprechende Nachricht an die Mitarbeiter der Tagespflege weiterzugeben.

Entscheidet sich der Tagesgast, auf den Besuch der Tagespflege zugunsten einer anderen Aktivität zu verzichten, ist er verpflichtet, sich 24 Stunden zuvor abzumelden.

Die Mitarbeiter der Tagespflege sind von Montags bis Freitags von 07.00 bis 17.00 Uhr telefonisch erreichbar. Es besteht auch die Möglichkeit per E-Mail (info@tagespflege-hollerbusch.de) eine Absage für den Besuch der Tagespflege zu senden.

2.3 Hol- und Bringdienst

Auf Wunsch übernimmt die An- und Abreise zur Tagespflege unser Fahrdienst. Unser Fahrdienstmitarbeiter holt den Gast an der Haustür ab und unterstützt beim Ein- und Ausstieg in das Fahrzeug.

Wir verfügen über ein Fahrzeug mit einer linearen Rollstuhlrampe.

Das Fahrzeug verfügt über ein Navigationssystem und eine Handy-Freisprechanlage, um die jederzeitige Erreichbarkeit des Fahrdienstes, seitens der Tagespflege, sicherzustellen.

Die entstehenden Beförderungskosten können über die Pflegekasse abgerechnet werden.

Alternativ besteht die Möglichkeit, sich von einem Angehörigen oder einen Zugehörigen bringen und wieder abholen zu lassen.

2.4 Probetag

Jeder Interessent erhält die Möglichkeit, einen kostenlosen Schnuppertag in der Tagespflege zu verbringen. Das schafft die Möglichkeit, die Tagespflege, die Besuchergruppe und das Personal kennen zu lernen. Der Schnuppertag unterstützt die Entscheidungsfindung bzgl. möglicher fortlaufender Besuche in der Tagespflege.

2.5 Aufnahmemodalitäten

Eine wichtige Voraussetzung für den Besuch der Tagespflege ist, dass der potentielle Gast beförderungsfähig ist. Eine dauernde Bettlägerigkeit oder die Erfordernis eines Krankenhausaufenthaltes schließen den Besuch der Tagespflege aus.

In gleicher Weise von Bedeutung ist, dass die Versorgung in der eigenen Häuslichkeit während der Nacht, am Morgen, am Abend und am Wochenende sichergestellt ist. Die Tagespflege kann notwendige Strukturen zwar unterstützen, ist jedoch außerstande diese zu ersetzen.

Die Entscheidung über Aufnahme oder Ablehnung einer Anfrage hängt von den individuellen Gegebenheiten des Einzelfalles ab und erfordert eine entsprechend sorgfältige Abwägung aller Umstände, um möglichst allen Beteiligten gerecht zu werden. In seltenen Fällen kann es vorkommen, dass die Tagespflege außerstande ist, dem tatsächlichen Bedarf eines Gastes gerecht zu werden. In diesem Fall behält sich die Tagespflegeeinrichtung vor, die Aufnahme abzulehnen.

2.6 Begleitete Eingewöhnung von Tagesgästen

Die Eingewöhnungsphase ist von starken, häufig auch zwiespältigen Emotionen begleitet.

Günstigsten Falles ist der zukünftige Tagesgast neugierig, aufgeregt und freudig gespannt auf die neuen Eindrücke und Möglichkeiten, gleichzeitig nervös, ängstlich und besorgt, ob alles gut wird und sich die eigenen Hoffnungen erfüllen.

Eine gelungene Eingewöhnung ist ein Beitrag, der dem Tagesgast und den Angehörigen bzw. den Zugehörigen ermöglicht, die Chancen und Vorzüge der Tagespflege zu erkennen und zu nutzen.

Gestaltete Eingewöhnungsphase

Unter einer gestalteten Eingewöhnungsphase werden die ersten Wochen bis Monate verstanden, in der sich ein Tagesgast nach Möglichkeit in regelmäßiger Begleitung durch ein bis zwei Vertrauenspersonen, in der neuen Umgebung einlebt.

In der Tagespflege Am Hollerbusch übernimmt die jeweilige Bezugspflegekraft diese Aufgabe.

Sechs bis acht Wochen nach dem ersten Besuch der Tagespflege erfolgt ein Eingewöhnungsgespräch mit dem Tagesgast. Das Ergebnis des Gesprächs wird schriftlich erfasst und im Tagespflegeteam besprochen. Bei Bedarf erfolgt die Festlegung weiterer Maßnahmen und eine entsprechende Evaluierung nach 14 Tagen. Das erwähnte Gesprächsprotokoll ist der Beilakte des jeweiligen Tagesgastes zu entnehmen.

Die begleitete Eingewöhnung trägt dazu bei, dass die Beteiligten sich aktiv mit der neuen Situation auseinandersetzen und durch bewusste Handlungen Einfluss nehmen.

Die gestaltete Eingewöhnungsphase zielt darauf ab, dem neuen Tagesgast Möglichkeiten

anzubieten, behutsam und allmählich in die neue Lebenssituation hineinzuwachsen. Dazu zählt die Begleitung bei:

- der Auseinandersetzung mit den vielfältigen, neuen Eindrücken und
- der Verarbeitung von Gefühlen wie Verlust, Schmerz, Angst und Trauer.

Die Eingewöhnungszeit wird durch die Unterstützung bisheriger Bezugspersonen in der Regel erleichtert. Alle an der Eingewöhnung beteiligten Personen werden nach Möglichkeit aktiv in den Prozess einbezogen.

An- bzw. Zugehörigen ist in der Regel die Bedeutung der Eingewöhnungsphase wenig bewusst. Deshalb ist uns ein reger Informations- und Gesprächsaustausch sowohl in der Eingewöhnungsphase als auch in wiederkehrenden Abständen und bei Bedarf mit den An- bzw. Zugehörigen wichtig.

Erfolgreiche Eingewöhnung setzt Folgendes voraus:

- Die Tagesgäste erhalten die Möglichkeit, Gefühle wie Ängste, Stress oder Überforderung zu äußern und finden empathisches Verstehen, damit ist ein respektvolles Verstehen der Erfahrungen anderer Menschen gemeint.
- Die Tagesgäste können die Eingewöhnungsphase aktiv mitgestalten und erleben sich als lernfähig und erfolgreich.
- Die Tagesgäste bekommen Unterstützung durch vertraute Personen.
- Die Tagesgäste sind mit einer Situation weitgehend vertraut, bevor sie diese allein zu bewältigen haben.
- Die Tagesgäste finden in der neuen Situation Personen, die sie unterstützen, wertschätzen, willkommen heißen und ihre Fähigkeiten und Bedürfnisse wahrnehmen.
- Die Tagesgäste haben mindestens zu einer Bezugsperson in der Einrichtung eine verlässliche und vertrauensvolle Beziehung.
- Die Tagesgäste finden Herausforderungen, die sie gern meistern wollen, und sehen für sich neue Entwicklungschancen.

Die Entscheidung für eine bewusste Gestaltung der Eingewöhnungsphase ist verbunden mit zeitlichen und personellen Investitionen, die dem neuen Tagesgast das Einleben deutlich erleichtern und dadurch längerfristig zur Entlastung beitragen. Der neue Tagesgast erfährt Wertschätzung, Respekt, Achtung und fasst Vertrauen.

2.7 Verpflegung

Täglich werden vier Mahlzeiten (Frühstück, Zwischenmahlzeit, Mittagessen, Kaffee) gereicht.

Das Mittagessen wird in der Wohnküche täglich frisch gekocht. Auch das gereichte Gebäck sowie Brot werden täglich frisch in der Wohnküche hergestellt. Welche Gerichte gekocht werden wird in wöchentlicher Absprache mit den Tagesgästen entschieden.

Die angebotenen Mahlzeiten sind dem ausgehängten Speiseplan zu entnehmen. Bei der Anbringung der Speisepläne wird darauf geachtet, dass Rollstuhlfahrer diese einsehen können. Tagesgästen, die außerstande sind, den Speiseplan zu lesen, wird dieser vorgelesen und gemeinsam besprochen. Das geplante Verpflegungsangebot entspricht:

- einem ausgewogenen Speisenangebot,
- den allgemein gültigen Ernährungsgrundsätzen und Empfehlungen für ältere Menschen,
- in seiner Zusammenstellung und Darbietung einem ansprechenden, auffordernden Ambiente.

Durch den gezielten Einsatz von Frischware und Fertigprodukten werden energieliefernde Nährstoffe sowie Vitamine und Mineralstoffe in einem ausgewogenen Verhältnis über den Tag verteilt angeboten. Die Auswahl, die Herstellung und die Darbietung der Speisen ist darauf ausgerichtet, über die Sinneswahrnehmungen den Appetit von Tagesgästen anzuregen.

Kalt- und Warmgetränke stehen jederzeit kostenlos zur Verfügung.

Kurzfristige Änderungs- und Variationswünsche im Hinblick auf die angebotene Mahlzeit werden nach Möglichkeit realisiert.

Leistungsbeschreibung

- frische Speisezubereitung
- Anwendung schonender Gartechniken
- Speiseplangestaltung unter Bezugnahme auf die Region, die Jahreszeit und den Anlass
- religiöse Auswahlkriterien werden berücksichtigt
- Festtage werden bewusst gestaltet
- Mitspracherecht beim Speisenangebot
- neue Erkenntnisse bei der Verpflegung fließen im Speisenangebot ein, z.B. demenziell veränderte Menschen, Dekubitusprophylaxe, Prophylaxe Mangel-/Unterernährung
- Schon- und Diätkost, z. B. Dialysekost, Bläh- und zuckerfreie Speisenangebote

2.7.1 Bekanntgabe Speiseplan

- Wir verwenden eine seniorengerechte Schriftgröße.
- Speisen sind eindeutig bezeichnet, evtl. zweideutige Bezeichnungen der Speisen sind erklärt.
- Bei Fleisch und Fleischerzeugnissen ist die Tierart benannt.
- Speisen mit Alkohol sind entsprechend gekennzeichnet.
- Ethnische und religiöse Aspekte sind berücksichtigt.
- Speisenwünsche sind berücksichtigt.
- Der Speiseplan hängt aus.
- Der Speiseplan ist in für Rollstuhlfahrer einsehbarer Höhe angebracht.
- Der Speiseplan wird mit Tagesgästen besprochen.
- Der Speiseplan entspricht der Kennzeichnungspflicht.

2.7.2 Diäten

Für Tagesgäste mit Diabetes mellitus wird eine Vollkost zugrunde gelegt. Eine spezielle Diabetiker-Diät ist nur in Einzelfällen erforderlich. Folgende Aspekte werden bei der Verpflegung von Tagesgästen mit Diabetes mellitus beachtet:

- Kohlenhydratreiche Lebensmittel mit einem hohen Ballaststoffanteil z. B. in Form von Gemüse, Hülsenfrüchten, Obst und Vollkornprodukten sind anzubieten.
- Die Aufnahme von Zucker (Saccharose und/ oder Glucose) und zuckerhaltigen Lebensmitteln (z. B. Honig, Marmelade) ist, wenn sie unter 10 % der Gesamtenergie liegt, erlaubt, d. h. eine moderate Zuckeraufnahme von 30 bis 50 g pro Tag ist akzeptabel, wenn sie zusammen mit anderen Nährstoffen erfolgt.

2.7.3 Kau- und Schluckstörungen

Entsprechend den empfohlenen *Qualitätsstandards für die Verpflegung in stationären Senioreneinrichtungen* von der DGE² passen wir die Nahrungskonsistenz bei Bedarf dem jeweiligen Schweregrad der Kau- und Schluckstörung und den individuellen Fähigkeiten des Tagesgastes an. Wichtige Kriterien des Speiseangebots bei Kau- und Schluckstörungen sind die Konsistenz der Nahrung und die Hilfestellung beim Essen. Folgende Kriterien werden bei diesen Störungen beachtet:

- Die Speisen sind weich.

²Deutschen Gesellschaft für Ernährung

- Die Speisen haben einheitliche Konsistenz.
- Die Speisen sind aus dem täglichen Speiseangebot hergestellt.
- Die Speisekomponenten sind erkennbar.
- Mehrere kleine Portionen werden über den Tag verteilt angeboten.
- Pürierte Kost wird ansprechend angerichtet.

Es gilt der Grundsatz: Eine vollwertige, appetitliche Verpflegung wird gewährleistet und die Selbstständigkeit beim Essen wird erhalten und gefördert.

2.7.4 Demenz

Besondere Anforderungen an die Verpflegung ergeben sich aus den individuellen Ausprägungen der Demenz und der jeweiligen Tagesverfassung.

- Bei erhöhtem Energiebedarf, der durch innere Unruhe und hohen Bewegungsdrang entstehen kann, bieten wir hochkalorische Kost an.
- Im Verlauf der Demenz entwickelt die Mehrzahl der Betroffenen Schluckstörungen. In diesem Fall wird die Kost den individuellen Anforderungen entsprechend angepasst.
- Bei entsprechender Geschmackspräferenz werden Getränke und herzhaftere Speisen gesüßt.
- Bei der Gestaltung des Essplatzes achten wir darauf, dass der Tisch bzw. die Tischdecke und das Geschirr sich farblich deutlich voneinander abgrenzen, z. B. durch den Einsatz von Tischsets.
- Speisen sind auf dem Teller deutlich zu erkennen

2.7.5 Fingerfood

Für Tagesgäste, die aufgrund von Demenz oder motorischen Störungen ausserstande sind, mit Messer und Gabel zu essen, bieten wir Fingerfood an. Bei der Herstellung von Fingerfood legen wir Wert darauf, dass

- die Größe der Stücke maximal zwei Bissen entspricht.
- die Stücke gut zu greifen sind.
- die Stücke leicht zu kauen und zu schlucken sind.
- die Stücke frei von Klebrigkeit sind.

Das **Leistungsspektrum der Küche** für unsere Tagesgäste umfasst:

- Frühstück
- Zwischenmahlzeit
- Mittagessen
- Kaffee
- **Diäten** (Diabetes mellitus, glutenfrei, kalium- und phosphorarm, Einsatz von Zuckersubstituten, usw.)
- **Bedarfsgerechtes Angebot für dementiell veränderte Menschen** z. B. kalorienangereichert, Fingerfood usw.
- **Speisen- und Getränkeangebot entsprechen den individuellen Fähigkeiten** z. B. Essen im Stehen, selbständig belegen, kleinschneiden usw.
- bedarfsgerechtes Speise- und Getränkeangebot bei Schluckstörungen
- **Portionsgrößen orientieren sich an individuellem Wunsch des Tagesgastes**, z. B. häufiger, kleinere Mahlzeiten
- hochkalorische Kost

2.8 Pflegerische und therapeutische Versorgung

Die pflegerische Versorgung umfasst Leistungen der allgemeinen und der speziellen Pflege. Zur allgemeinen Pflege gehören z. B.

- die Kommunikations- und Beziehungsarbeit mit dem Tagesgast,
- die Unterstützung beim Gehen und Stehen sowie dem Ortswechsel,
- die Unterstützung beim Essen und Trinken,
- die Unterstützung bei der Toilettenbenutzung, ggf. mit Inkontinenzmaterialwechsel,
- die Durchführung von Prophylaxen (Sturz, Dekubitus, Mangelernährung, usw.).

Bei der Erbringung pflegerischer Leistungen folgen wir dem **Grundsatz der aktivieren-den Pflege**, der den Erhalt, die Förderung und die Wiedererlangung von Selbstständigkeit zum Ziel hat. Die Versorgung der Tagesgäste erfolgt im Bezugspflegesystem.

Zur speziellen Pflege zählen Maßnahmen

- der aktivierend-therapeutischen Pflege z. B. Kontinenztraining, Bewegungsübungen, Orientierungs-/Gedächtnistraining,
- die Durchführung ärztlich verordneter Leistungen, wie beispielsweise Medikamentenvergabe, Vitalzeichenkontrollen usw.

Die pflegetherapeutischen Maßnahmen sind von enormer Bedeutung hinsichtlich des Erhalts und der Förderung einer möglichst selbstständigen Lebensführung.

2.9 Beschäftigungsangebote

Ein wichtiger Bestandteil der Tagesstruktur ist die soziale Betreuung mit dem Ziel, Gemeinschaft zu fördern und Vereinsamung vorzubeugen.

Wir bieten sowohl Aktivitäten in der Gesamtgruppe als auch Einzelaktivitäten an. Welche Beschäftigungsangebote durchgeführt werden, hängt von den Wünschen und Bedürfnissen der Tagesgäste ab.

Wir legen Wert auf ein breites und abwechslungsreiches Spektrum von Aktivitäten, bei dem die Bedürfnisse der Tagesgäste auf vielfältige Weise (Körper, Geist, Seele, Emotionen) angesprochen werden und die einen Bezug herstellen zur Lebenswelt und Biografie der Tagesgäste.

Unsere Beschäftigungsangebote umfassen unter anderem alltagsorientierte Tätigkeiten (kochen, backen, handwerkliche Tätigkeiten, Gartenpflege, etc.), Bewegungsaktivitäten (Spaziergänge, Sitztanz, etc.), musikalische und kreative Aktivitäten sowie das Feiern von jahreszeitlichen Festen.

2.9.1 Einzelbetreuung

Die Einzelbetreuung ermöglicht es, individuelle Erfahrungen, Fähigkeiten und Möglichkeiten des jeweiligen Tagesgastes gezielt aufzugreifen, zu aktivieren und zu fördern.

Eine Einzelbetreuung kommt immer dann zum Einsatz, wenn die angestrebten Ziele durch eine Gruppenbetreuung nur bedingt zu erreichen sind oder eine Gruppenteilnahme erschwert ist bzw. abgelehnt wird z. B. bei motorischer Unruhe mit Hinlauftendenz, Wunsch nach Rückzug.

2.9.2 Gruppenangebote

Der Mensch ist von Natur aus gesellig und wünscht sich Kontakt und Austausch mit anderen Menschen.

Eine Gruppe kann für einen Menschen einen Schutzraum bieten, in dem jedes Mitglied Akzeptanz, Unterstützung und Zugehörigkeit durch die anderen erfährt.

Unser Gruppenangebot trägt bei zu:

- Aufbau sozialer Kontakte
- Erleben von Vertrauen und Sicherheit
- Kontakt, Verbindung mit anderen
- Erleben von Gemeinschaft und eingebunden sein
- Selbsterfahrung durch Selbst- und Fremdwahrnehmung
- Anerkennung und Selbstvertrauen
- Erkennen eigener Grenzen
- Austausch und Zugehörigkeit
- Akzeptanz und Toleranz
- Solidarität
- Konstruktive Konfliktlösung

Zu den von uns angebotenen Aktivitäten gehören unter anderem

- Backen, Kochen
- Zeitungsrunde
- Mithilfe bei Versorgungsarbeiten, z. B. Kartoffeln schälen, abtrocknen
- Gesprächskreis

- Singen und Musizieren
- Handarbeiten
- Ausflüge und Spaziergänge
- Gymnastik, Tanzen
- Spielenachmittage
- Werken/Gestalten
- Feste/Feiern und jahreszeitliche Angebote
- Rätsel und Raterunden

Für viele ältere Menschen ist eine klare Tagesstruktur von zentraler Bedeutung. Wiederkehrende, verlässliche Strukturen/Rituale geben Halt, Orientierung und Sicherheit und tragen so zum Wohlbefinden bei.

Bei der Gestaltung des Beschäftigungsangebotes berücksichtigen wir

- die wechselnde Zusammensetzung der Gruppe,
- die schwankende Anzahl der Tagesgäste,
- die Einbindung der Angebote in den gesamten Leistungsprozess,
- die Ausrichtung der Angebote auf die Wünsche und Bedürfnisse der jeweils anwesenden Tagesgäste.

Die Angebotsplanung wird in einem Wochenplan erfasst und enthält sowohl wiederkehrende, vertraute Elemente als auch inhaltlich wechselnde Beschäftigungsangebote.

Die Angebotsplanung ist jederzeit spontan veränderbar, etwa wenn Tagesgäste

- wegen akuter Erkrankung abwesend sind,
- einen Ruhetag einlegen möchten,
- Angebote ablehnen,
- andere Vorschläge machen,
- das Wetter zu Aktivitäten im Freien nutzen möchten.

Der Wochenplan ist für alle sichtbar ausgehängt.

Für den Abschied von **verstorbenen Tagesgästen** haben wir als Ritual ein Gesprächsangebot eingeführt. Gemeinsam sprechen wir über den Verstorbenen und erinnern uns an schöne Momente mit Ihm. Den verbliebenen Tagesgästen, die den Verstorbenen kannten, bieten wir die Möglichkeit ihre Erinnerungen und Erlebnisse mit dem Verstorbenen mit uns zu teilen. Zusammen gestalten wir eine Trauerkarte, die an die Angehörigen versendet wird.

2.10 Beratung

Uns ist eine enge Kooperation und ein wiederkehrender Austausch mit den An- und den Zugehörigen wichtig. Deswegen stehen wir ihnen auch gerne beratend zur Seite

- bei Vermittlung von Hilfen durch andere Dienste z. B. Krankengymnastik,
- bei speziellen pflegerischen Problemstellungen (Inkontinenzmaterial, Ernährung, Sturzgefahr, Demenzerkrankung, etc.),
- bei Anträgen zur Pflegeeingradierung und für diverse Hilfsmittel (Rollstuhl, Rollator, etc.).

Unsere **Beratung** hat zum Ziel,

- die Eigenverantwortlichkeit und Entscheidungsfähigkeit des Tagesgastes bzw. seiner An- und Zugehörigen zu verbessern,
- die erforderlichen Kompetenzen zu stärken und
- bei Bedarf die Entscheidungsfindung zu unterstützen.

Als Beratung zählen **ein oder mehrere Gespräche** zwischen der Pflegefachkraft und dem Tagesgast bzw. seinen An- und Zugehörigen, die dazu beitragen sowohl die **Handlungskompetenz** der Adressaten zu **verbessern** (*ressourcenfördernde Beratung*) als auch die **Entwicklung einer Lösung** zu unterstützen.

Information ist immer Bestandteil von Beratung.

Beratung ist grundsätzlich ein **ergebnisoffener Prozess**. Wir akzeptieren, dass der Tagesgast bzw. die An- und Zugehörigen letztendlich entscheiden. Auch wenn das bedeutet, dass sich der Tagesgast bzw. seine An- und Zugehörigen, nach entsprechender Beratung für ein Vorgehen entscheiden, das aus der Sicht der Pflegefachkraft kontraproduktiv ist.

3 Management

3.1 Aufbauorganisation

3.1.1 Organigramm

Unter einem Organigramm wird die grafische Darstellung des Hierarchieaufbaus einer Organisation mit der Gliederung nach Unterstellungsverhältnissen und Dienstwegen verstanden. Aus einem Organigramm ist die Weisungsbefugnis des Stelleninhabers zu entnehmen. Das Organigramm hängt in der Wohnküche unserer Einrichtung aus.

3.1.2 Stellenbeschreibungen

Stellenbeschreibungen verschaffen zukünftigen und gegenwärtigen Mitarbeitern einen Überblick über die eigenen Aufgaben und die Aufgaben der Kollegen. Eine Stellenbeschreibung ist die schriftliche Darstellung einer Stelle in einer Organisation und trifft Aussagen über:

- die Zielsetzung einer Stelle
- die Aufgaben, Befugnisse und Verantwortungskompetenzen des Stelleninhabers
- die Beziehungen zu anderen Stellen in der Organisation
- Informationspflichten und -rechte
- die persönliche und fachliche Anforderung an die Stelleninhaber

In unserer Einrichtung sind folgende Stellenbeschreibungen implementiert:

1. Pflegedienstleitung
2. Stellvertretende Pflegedienstleitung
3. Betreuungskraft
4. Pflegefachkraft
5. Hygienebeauftragter
6. Qualitätsbeauftragter
7. Hauswirtschaftskraft
8. Fahrerdienst

Die Stellenbeschreibung wird dem jeweiligen Mitarbeiter beim Antritt der Stelle ausgehändigt. Die Gesamtheit der erstellten Stellenbeschreibungen ist allen Mitarbeitern zugänglich.

3.2 Ablauforganisation

Die Ablauforganisation regelt die tägliche Arbeit und die damit verbundenen Aufgaben sowie das Zusammenspiel aller am Arbeitsprozess Beteiligten. Kämmer [2] nennt zwei Aspekte, die die Ablaufplanung berücksichtigt:

- **die anfallende Arbeit planen, d. h. auf ein Ziel hin ausrichten und gedanklich vorwegnehmen**
- **Tätigkeiten folgerichtig aufeinander abstimmen und in eine Ordnung bringen**

Orientiert werden die Entscheidungen der Ablaufplanung am Einrichtungskonzept sowie den vorherrschenden ethischen und professionellen Wertevorstellungen.

Die Personaleinsatzplanung gewährleistet, dass stets eine kompetente Fachkraft vor Ort ist. Der gezielte Einsatz von Fachkräften garantiert eine erfolgreiche Ablaufplanung.

3.2.1 Einarbeitung neuer Mitarbeiter

Für neue Mitarbeiter steht ein Einarbeitungskonzept zur Verfügung, anhand dessen die Einarbeitung neuer Mitarbeiter strukturiert wird.

Für die Einarbeitungszeit wird dem neuen Mitarbeiter eine examinierte Pflegekraft an die Seite gestellt. Für Fragen stehen selbstverständlich auch die Einrichtungsleitung bzw. ihre Stellvertretung und alle Mitarbeiter zur Verfügung.

Die Einarbeitungszeit endet mit einem dokumentierten Abschlussgespräch, das gemeinsam mit der Einarbeitungscheckliste in der Personalakte hinterlegt wird.

3.2.2 Personaleinsatzplanung

Die Einsatzplanung des Personals ist darauf ausgerichtet, eine bedarfsgerechte, gleichmäßige sowie fachlich qualifizierte Versorgung der Tagesgäste zu gewährleisten.

Die Einrichtungs- und Pflegedienstleitung ist in der Regel von Montag bis Freitag in der Zeit von 07.00 Uhr bis 17.00 Uhr zu erreichen, ggf auch über soziale Medien wie sms. Darüber hinaus nimmt sie in dringenden Fällen auch außerhalb der Kernarbeitszeiten Termine wahr. Falls erforderlich auch an Sonn- und Feiertagen.

Ziel

Ziel der Personaleinsatzplanung ist die Schaffung der personellen Voraussetzungen, um die dem Tagesgast zugesicherten Leistungen in der entsprechenden Qualität erbringen zu können.

Funktion des Dienstplanes

Der Dienstplan dient als:

- Juristisches Dokument (Haftung, Arbeitsgerichtsprozesse)
- Regelinstrument (Anwesenheits- und Qualifikationskontrolle)
- Berechnungsgrundlage (Sollstunden, Überstunden, Urlaubsanspruch)
- Kostenkontrollinstrument (optimaler Personaleinsatz)

3.2.3 Informationsmanagement

Ein zielgerichtetes Informationsmanagement beliefert die verschiedenen Bereiche eines Unternehmens mit Informationen und ist für das Planungs- und Kontrollsystem von entscheidender Bedeutung.

Wird die Information als zweckorientiertes Wissen definiert, hat das Informationsmanagement die Aufgabe, den beteiligten Gruppen das für die Erfüllung ihrer Aufgaben notwendige Wissen zweckorientiert aufbereitet zur Verfügung zu stellen.

Ziele

Ziele eines Informationssystems sind:

- Verbesserung des Informationsflusses innerhalb eines Bereiches und darüber hinaus
- Arbeitsplanung und -organisation in Zusammenarbeit mit anderen Bereichen
- Erreichung eines geschlossenen Regelkreises zwischen den unterschiedlichen Informationsströmen

Grundsätze

Die Zusammenfassung der Informationsübermittlungsvorgänge wird als Berichtswesen bezeichnet.

Die Merkmale für ein gut funktionierendes Informationsmanagement sind, dass Informationen

- sofort zu finden (just in time) sind,
- komplett sind,
- vollständig sind und
- von jeder berechtigten Person mühelos zu finden sind.

Die Aufgaben eines Informationssystems gehen über das reine Informieren hinaus. Es trägt dazu bei, verschiedene Bereiche zu integrieren, eine gute Kommunikation zu gewährleisten sowie auf Anfrage sachbezogene und schnelle Auskunft an berechtigte Personen geben zu können.

3.2.4 Beschwerdemanagement

Grundsätzliches

- Jede Beschwerde wird ernstgenommen.
- Beschwerden geben Hinweise auf Verbesserungspotentiale.
- Beschwerden werden, je nach Art der Beschwerde, i. d. R. innerhalb von 3 Werktagen bearbeitet.
- Getroffene Vereinbarungen sind grundsätzlich einzuhalten.

Vorgehen

1. Jeder hat das Recht, Verbesserungsvorschläge zu machen.
2. Auf dem Erfassungsbogen Beschwerdemanagement werden Beschwerden oder gewünschte Veränderungen von den Mitarbeitern eingetragen und an die Leitung weitergereicht. Die Leitung ist dazu verpflichtet, dass eingeleitete Verfahren zügig und nachhaltig zu bearbeiten.
3. Jeder Mitarbeiter ist aufgefordert, Beschwerden von Tagesgästen, An-und Zugehörigen und Besuchern entgegenzunehmen.
4. Erkennt ein Mitarbeiter einen Problempunkt in der Einrichtung oder wird durch einen Anderen (Gast, Zugehörigen usw.) darauf hingewiesen, hat der Mitarbeiter sich umgehend darum zu kümmern. Ist der Grund der Beschwerde sofort zu beheben, ist der Mitarbeiter dazu verpflichtet, dies zu tun.
5. Ist der Mitarbeiter außerstande den Grund der Beschwerde zu beseitigen, kommt der Beschwerde-Erfassungsbogen zum Einsatz.
6. Die Leitung prüft bei Eingang des zuvor erwähnten Erfassungsbogens, wer zur Erarbeitung einer Lösung beitragen könnte .
7. Die Einrichtungsleitung oder ihre Stellvertretung setzen sich mit den Personen, die einen Beitrag leisten könnten, in Verbindung. Ziel ist es, gemeinsam
 - die vorliegende Beschwerde oder Verbesserungsidee rasch und gewissenhaft zu bearbeiten,
 - eine dauerhafte Problemlösung zu erarbeiten,
 - festzulegen, wer welche Maßnahme bis wann zu erledigen hat.
8. Über das Gesprächsergebnis wird der Mitarbeiter, der die Beschwerde oder die Verbesserungsidee eingereicht hat, durch die Leitung informiert.
9. Der Mitarbeiter ist dafür verantwortlich, dass etwaige Beteiligte, z. B. Gäste, An- und Zugehörige usw., über die Lösung informiert werden.

3.2.5 Fort- und Weiterbildungen

Die Fort- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter gewährleistet, dass diese stets nach dem neuesten Stand aktueller, wissenschaftlicher Erkenntnisse arbeiten. Die kontinuierliche interne und externe Fortbildung unserer Mitarbeiter trägt zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität in der Tagespflege bei.

Die geplanten Fortbildungen aller Mitarbeiter sind einem Fortbildungsplan zu entnehmen. An der Erstellung des prospektiven Fortbildungsplans wirken alle Mitarbeiter der Tagespflege mit, indem sie Ideen und Vorschläge für Fortbildungsthemen an die Einrichtungsleitung bzw. ihrer Stellvertretung weiterreichen. Die Vorschläge finden soweit wie möglich Berücksichtigung.

Grundlage für die Ermittlung des Fortbildungsbedarfs sind

- gesetzliche Anforderungen,
- Entwicklungen im Bereich der Tagespflege,
- Tagesgästeklientel,
- Zukunftsversionen,
- Pflegevisitenerkenntnisse,
- Mitarbeiteranregungen,
- Veröffentlichungen in Fachzeitschriften.

3.3 Qualitätsmanagement

Die Deutsche Gesellschaft für Qualität [7] definiert Qualitätsmanagement als

“die Gestaltung von Maßnahmen zur kontinuierlichen Sicherung der Leistungsqualität in einer vorausschauend strukturierten Organisationsform.“

Wir vertreten die Auffassung, dass sichere und gute Ausführung von Leistungen in organisatorisch optimaler Weise geleistet von qualifizierten Mitarbeitern in verlässlicher Form zu einem angemessenen Preis dem Kunden dient und die Grundlage zur Erfüllung der vertraglichen Vereinbarungen wie z. B. Rahmen- und Versorgungsvertrag schafft.

Uns ist bewusst, dass Qualitätsmanagement nach heutigem Verständnis eine Führungsaufgabe ist. Die Einrichtungsleitung ist verantwortlich für das Qualitätsmanagement einschließlich der Umsetzung auf allen Hierarchieebenen.

Das QM-System dient dabei der Strukturierung und der systematischen Umsetzung von Qualitätsaufgaben im Unternehmen durch die Organisation und die Koordination sämtlicher qualitätsbezogener Tätigkeiten.

Qualität in Dienstleistungsbereichen, insbesondere in der Altenhilfe, stellt die beteiligten Akteure vor besondere Herausforderungen, weil [6]:

- die erbrachten Leistungen immateriell sind, d. h. Inhalt und spezifischer Wert erst nach der Leistungserbringung vom Kunden beurteilt werden können. Der Kunde darf darauf vertrauen, dass die gekaufte Leistung seinen Erwartungen entspricht. *Dem guten Ruf* einer Einrichtung kommt damit existentielle Bedeutung zu.
- der gesamte Prozess der Leistungserbringung qualitätsrelevant ist, d. h. der Prozess ist ebenso wichtig wie das Ergebnis, weil pflegerische Leistungen direkt am Kunden erbracht werden
- der Kunde an der Erbringung der Leistung mitwirkt, d. h. die Qualität der Leistung durch das Kundenverhalten beeinflusst wird.
- die Servicequalität für den Kunden einen hohen Stellenwert hat, d. h. freundliches, einfühlsames Verhalten oder Pünktlichkeit des Personals bestimmen den Qualitätseindruck.
- die Kernleistungen, d. h. die Qualität der pflegerischen Leistungen, vom Kunden als selbstverständlich betrachtet werden.
- die Forderungen und Wünsche verschiedenster Kundengruppen wie beispielsweise Kostenträger, Lieferanten usw. unter *einen Hut* zu bringen sind.
- Kunden der Altenpflege in den wenigsten Fällen in der Lage sind, sich selbständig Angebote einzuholen, miteinander zu vergleichen und selbstbewusst ihre Position zu vertreten, d. h. es besteht ein Verbraucherschutz.

Die Dienstleistungen einer Altenhilfeeinrichtung zeichnen sich in erster Linie durch weiche Faktoren wie menschliche Zuwendung, religiöse oder humanistische Grundhaltung, Einfühlbarkeit, Beziehungsangebote und -kontinuität aus.

Alle QM-Systeme leben von einem ausgewogenem Verhältnis zwischen internen und externen Formen der Qualitätssicherung.

	Externe Q-sicherung	Interne Q-sicherung
Motivation	Interesse der Allgemeinheit an hoher Qualität	Interesse der Einrichtung/des Trägers an hoher Qualität
Erfolg durch	Gesetze Verordnungen Richtlinien Durchführungsbestimmungen von: Bund, Ländern, Kommunen, K-Kassen, DIN Norm	Qualitätssicherungssystem Anforderungen aus: Leitbild (Ideen, Werte, Ziele der Einrichtung) Vereins- oder Verbandsstatuten externe Anforderungen
Überwacht durch	MDK Heimaufsicht u.a.	Einrichtungs- und Pflegedienstleitung

Ein Qualitätsmanagementsystem garantiert als angewandte Organisationsform eine ständige Beschäftigung mit den Wünschen und Bedürfnissen der Kunden sowie der Qualität der erbrachten Leistungen. Dies ist eine anspruchsvolle Aufgabe [6].

Unser Qualitätsmanagement ist ausgerichtet auf:

- Zufriedene Kunden, weil sie gleichbleibend das erhalten, was ihnen zugesichert wurde
- Aktive Mitgestaltung aller am Prozess Beteiligten
- Zufriedene Mitarbeiter, weil ihre Leistungen wertgeschätzt und anerkannt werden
- Bündelung von humanen, fachlichen und finanziellen Ressourcen
- Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen
- Kostenersparnis durch Minimierung von Blind- und Fehlleistung
- Beantwortung der W-Fragen: WER, WAS, WIE, WOMIT, WANN, WARUM, WOZU
- Wettbewerbsvorteile
- Konstruktive Zusammenarbeit im Team
- Klarheit in Verantwortungsstrukturen und Transparenz von Arbeitsprozessen

„Wer aufhört, besser zu werden, hat aufgehört, gut zu sein“.

(Philip Rosenthal)

Das einrichtungsinterne Qualitätsmanagement orientiert sich am kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) im Sinne des PDCA³-Zyklus.

Konkret heißt das für unsere Tagespflege, dass sich die Einrichtungsleitung mit ihrer Stellvertretung und der externen Qualitätsbeauftragten zusammensetzen, um die zu erreichenden Ziele, die erforderlichen Maßnahmen und die Evaluationszeitpunkte für das darauf folgende Jahr festlegen. Das führt dazu, dass in kleinen kontinuierlichen Schritten die Prozesse stetig verbessert und immer wieder neu angepasst werden.

Der **PDCA-Zyklus** besteht aus der immer wiederkehrenden Abfolge von vier Schritten:

1. Planen (Plan)

- Verbesserungsthemen klären
- Problem eingrenzen und beschreiben
- Informationen sammeln

³Plan-Do-Check-Act

- Ursachen finden
- Verbesserungsziele formulieren
- Maßnahmen festlegen

2. Durchführen (Do)

- Maßnahmen durchführen
- Termine einhalten
- Maßnahmen dokumentieren

3. Überprüfen (Check)

- Ergebnisse kontrollieren
- Ergebnisse erfassen
- Ergebnisse zusammenfassen
- Ergebnisse visualisieren

4. Agieren bzw. Verbessern (Act)

- Soll/Ist Vergleich durchführen
- Ziel erreicht: Standard festlegen
- Probleme identifizieren

Der aktuelle Fortschritt bezieht sich auf die vier Schritte des PDCA-Zyklus.

P = Maßnahme geplant
D = Beginn der Umsetzung
C = Wirksamkeit in Prüfung
A = Maßnahme integriert

4 Konzeptionelle Grundlagen

4.1 Pflegekonzept

Ein Pflegekonzept definiert das betreuende-pflegerische Angebot und ist Handlungsorientierung für alle Mitarbeiter, die am Betreuungs- und Pflegeprozess beteiligt sind. Darüber hinaus bietet es für Tagesgäste und ihre An- und Zugehörigen eine wichtige Orientierung. In erster Linie präzisiert es Zielsetzungen, bietet eine Strukturierungshilfe für die Betreuungs- und Pflegepraxis und regelt die Organisation sowie Arbeitsweise der betreuenden und pflegenden Mitarbeiter.

4.1.1 Pflegeleitbild

Die wesentlichen Kriterien, die dem Handeln und den Entscheidungen in der Tagespflege zugrunde liegen, wurden in einem Leitbild erfasst.

Im Mittelpunkt unserer Arbeit steht der Mensch. Wir achten seine Würde, respektieren seine Individualität und setzen uns für seine Rechte ein.

Jedes pflegerische und betreuende Handeln mit einem oder für einen anderen Menschen ist darauf ausgerichtet, Lebensqualität und Zufriedenheit zu steigern.

Wir sind bemüht, die Tagesgäste innerhalb ihrer Erfahrungswelt zu erreichen mit dem Ziel, ihnen wohltuende Zuwendung zu vermitteln. Unterstützt wird dieses Bemühen durch eine am Tagesgast orientierte, optimale Pflege.

Wir fördern und unterstützen die Tagesgäste bei der sinnvollen Gestaltung ihres Alltages und ermöglichen ihnen die Teilnahme an internen sowie externen Veranstaltungen unserer Einrichtung.

Die Tagesgäste haben einen Anspruch auf professionelle Pflege und Betreuung. Professionell zu pflegen und zu betreuen bedeutet, über Handlungs- und Gesprächskompetenzen zu verfügen, die durch Fort- und Weiterbildungen erworben, gefestigt und gefördert werden.

Die Zusammenarbeit mit anderen Berufsgruppen ist geprägt durch ein gemeinsames Ziel. Das gemeinsame Ziel ist, die physischen, emotionalen, geistigen und psychosozialen Bedürfnisse der Tagesgäste soweit wie möglich zu erfüllen.

Wir verstehen uns als Team, in dem kooperativ und partnerschaftlich miteinander umgegangen wird. Konflikte werden angesprochen und gelöst.

4.1.2 Charta der Rechte

Unser Handeln entspricht der **Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen**⁴. Diese lauten:

Artikel 1: Selbstbestimmung und Hilfe zur Selbsthilfe

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

Gemeinsam mit dem Tagesgast, ggf. den Vertrauenspersonen und denen für die Betreuung, Pflege und Behandlung zuständigen Personen wird abgewogen, wie die individuellen Ziele und Wünsche eines Tagesgastes unter den gegebenen rechtlichen und tatsächlichen Möglichkeiten verwirklicht werden können.

Sofern ein Tagesgast außerstande ist, alleine Entscheidungen zu treffen oder seine Wünsche und Bedürfnisse zu artikulieren, tragen alle beteiligten Personen dazu bei, dass im Sinne des Tagesgastes gehandelt wird. Das betrifft beispielsweise die Durchführung hauswirtschaftlicher, pflegerischer und therapeutischer Maßnahmen sowie die Gestaltung des Tagesablaufs.

Tagesgäste und An- und Zugehörige erhalten durch die Einrichtungsleitung und ihre Stellvertretung Beratung und Unterstützung bei finanziellen und behördlichen Angelegenheiten wie Antragstellung, Ausfüllen von Formularen usw.. Dabei wird grundsätzlich im Interesse des Tagesgastes gehandelt.

Kommt es zu einem Konflikt zwischen dem Selbstbestimmungsrecht des Tagesgastes und den Fürsorgepflichten der Pflegenden und Behandelnden z. B. bei Nahrungsverweigerung, erhöhter Sturzgefahr usw. werden mit allen Beteiligten nachweislich Gespräche geführt, um geeignete Lösungen zu finden.

Die Möglichkeiten der Selbstbestimmung, die Entscheidungs- und Verhaltensfreiheit erreichen ihre Grenzen, wo Rechte und Entfaltungsmöglichkeiten anderer berührt werden. Finanzielle sowie strukturell bedingte Rahmenbedingungen z. B. erforderliche Eigenmittel können im Einzelfall die Wahlmöglichkeiten eingrenzen.

Um ein möglichst selbstständiges und selbstbestimmtes Leben führen zu können, unterstützen wir alle notwendigen Maßnahmen, um einer weiteren Verschlechterung vorzubeugen bzw. um eine Verbesserung zu erzielen.

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.

Wir schützen unsere Tagesgäste vor jeder Form von körperlicher Gewalt wie etwa Festhalten, Schlagen usw., vor medizinischen Eingriffen, die vom Tagesgast abgelehnt werden sowie vor sexuellen Übergriffen. Wir legen Wert darauf, dass wir einander wertschätzend und respektvoll begegnen. Dazu gehört auch, dass Tagesgäste mit Sie und ihrem Namen angesprochen werden, sofern sie es wünschen. In der Regel duzen sich Tagesgäste und Personal. Auf einen notwendigen Unterstützungs- und Hilfebedarf von Tagesgästen

⁴www.pflege-charta.de

wird zeitnah reagiert z. B. bei Angabe von Hunger und Durst, dem Wunsch aufstehen oder sich hinlegen zu wollen, einen Toilettengang durchzuführen usw. Wir führen prophylaktische Maßnahmen durch, um Tagesgäste vor gesundheitlichen Folgeschäden wie Wundliegen, Versteifung der Gelenke, Stürze usw. zu schützen. Die Tagesgäste werden weder übermäßiger Kälte noch Wärme durch überhitzte oder zu kühle Räume, direkte Sonneneinstrahlung, Zugluft oder falscher Bekleidung ausgesetzt.

Medikamente werden gewissenhaft und sachgemäß verordnet und verabreicht. Grundsätzlich hat jeder Tagesgast das Recht, sich in unserer Tagespflege sowie dem Umfeld frei zu bewegen. Sofern es der gesundheitliche Zustand zulässt, ist gewährleistet, dass ein Tagesgast die Räumlichkeiten der Tagespflege jederzeit betreten und verlassen kann.

Artikel 3: Privatheit

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

Unsere Tagesgäste haben jederzeit die Möglichkeit, einen Raum für vertrauliche Gespräche zur Verfügung gestellt zu bekommen. Äußert ein Tagesgast den Wunsch nach einem vertraulichen Gespräch mit einer psychologisch oder seelsorgerlich ausgebildeten Person, werden wir vermittelnd tätig.

Wertgegenstände können auf Wunsch in einem abschließbaren Schrank verwahrt werden. Grundsätzlich hat jeder Mensch – unabhängig vom Alter und unabhängig vom Ausmaß des Pflege- und Hilfebedarfs – das Recht auf Sexualität, Respektierung seiner geschlechtlichen Identität und seiner Lebensweise. Über die Art und Weise intimer und sexueller Beziehungen und Aktivitäten entscheiden die Tagesgäste selbst, soweit dadurch die Rechte anderer Personen nicht verletzt werden.

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.

Wir bieten professionelle Hilfe an, indem wir fachlich kompetente und eine dem Menschen zugewandte Pflege, Betreuung und Behandlung anbieten. Die Mitarbeiter sind entsprechend ihrem Aufgabenspektrum ausgebildet, fortgebildet, weitergebildet oder angeleitet und weisen die notwendige Qualifikation auf. Die von uns angewendeten Methoden und Maßnahmen entsprechen dem aktuellen Stand medizinischer und pflegerischer Erkenntnisse.

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.

Alle potentiellen Tagesgäste sowie An- und Zugehörige erhalten umfassende und verständliche Informationen über das Leistungsangebot und die Preise unserer Tagespflegeeinrichtung. In einem beratendem Gespräch mit der Einrichtungsleitung oder ihrer Vertretung wird in verständlicher Weise erläutert, welche Leistungen in welcher Qualität für welches Entgelt erbracht werden. Welche Kostenanteile von der Pflegekasse bzw. der privaten

Pflegeversicherung übernommen werden und welche Kosten vom Tagesgast selbst aufzubringen sind bzw. gegenüber dem Sozialhilfeträger geltend gemacht werden können.

Vor Abschluss eines Vertrags erfolgt eine umfassende Information zu den Vertragsinhalten sowie die Möglichkeit, zukünftig über Vertrags- bzw. Leistungs- und Entgeltveränderungen informiert zu werden. Selbstverständlich stellen wir auf Wunsch eine Übersicht über unser Leistungsspektrum mit Preisangaben, ein Vertragsmuster und unsere Hausordnung vorab zur Verfügung.

Artikel 6: Kommunikation, Wertschätzung und Teilhabe an der Gesellschaft

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

Uns ist bewusst, dass wir für einen gelungenen Austausch mit unseren Tagesgästen bestimmte Bedürfnisse und Erfordernisse bei der Kommunikation, wie etwa langsames und deutliches Sprechen oder Gestikulieren, zu berücksichtigen haben.

Bei Bedarf unterstützen wir die Tagesgäste bei der Verwendung von Hilfsmitteln wie Hörgerät, Sehhilfe usw. Falls erforderlich, stellen wir eine Sprachvermittlung etwa durch einen Dolmetscher oder durch Symbole sicher.

Jeder Tagesgast erhält entsprechende Angebote und die Möglichkeit, sich seinen Interessen und Fähigkeiten entsprechend am gesellschaftlichen Leben zu beteiligen. Dazu gehören beispielsweise die Beteiligung an hauswirtschaftlichen oder handwerklichen Verrichtungen, gemeinschaftlichen Aktivitäten, Festen und Veranstaltungen. Gleichzeitig wird der Wunsch, auf Angebote zu verzichten, respektiert.

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.

Die kulturellen und religiösen Gewohnheiten und Bedürfnisse unserer Tagesgäste finden so weit wie möglich Berücksichtigung. Die an der Pflege, Betreuung und Behandlung beteiligten Personen sind informiert über bestimmte Umgangsformen, Werte, Rituale und religiöse Handlungen, die einem Tagesgast wichtig sind wie z. B. beten, fasten, Waschungen und unterstützen diese. Äußert ein Tagesgast den Wunsch, dass ein Geistlicher oder eine Person mit seelsorgerlichen Fähigkeiten hinzugezogen wird, stellen wir den Kontakt her. Entsprechende Informationen finden sich in der Regel in der Pflegedokumentation des Tagesgastes.

Artikel 8: Palliative Begleitung, Sterben und Tod

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

4.1.3 Pflegeprozessmethode

Der Begriff Pflegeprozess schließt alle charakteristischen Pflegetätigkeiten ein, die dazu dienen

- die Gesundheit zu erhalten oder wiederherzustellen sowie
- zu einem friedlichen Sterben beizutragen.

Der Pflegeprozess ist ein Instrument, das den Pflegekräften helfen kann, für und mit dem Kunden seine Probleme unter Berücksichtigung seiner Ressourcen systematisch realistischen Lösungen zuzuführen. Es ist ein Hilfsmittel zur Gestaltung professioneller Betreuung und Pflege.

Es handelt sich um einen ziel- und ergebnisorientierten Handlungsablauf zur Problemlösung, bei dem die einzelnen Handlungsschritte aufeinander aufbauen. Aus diesem Grund wird der Pflegeprozess auch als Problemlösungsprozess bezeichnet.

Darüber hinaus ist ein Pflegeprozess auch immer ein Beziehungsprozess zwischen Pflegekraft, Tagesgast und An- und Zugehörigen usw. Der Pflegeprozess trägt dazu bei

- Transparenz zu schaffen,
- Ein einheitliches Vorgehen sicherzustellen,
- Leistungsqualität zu sichern,
- Pflegeleistungen beurteilbar zu machen,
- Erfolge pflegerischer Leistungen zu veranschaulichen.

Pflege erfolgt geplant

Definition: Pflegeplanung ist eine systematische Methode, mit deren Hilfe die Lösung von Problemen eines individuellen Menschen angestrebt wird.

Fachlicher Ausgangspunkt der geplanten Pflege und Betreuung ist, die Pflege und Betreuung eines Tagesgastes als Prozess zu betrachten. Dieser Prozess ist mehr als eine Aneinanderreihung einzelner Pflege- und Betreuungshandlungen.

Ein Planungsprozess unterteilt sich nach Yura und Walsh[1] in vier Schritte. Die vier Schritte lauten:

1. Assessment
2. Planung
3. Intervention
4. Evaluation

Die einzelnen Schritte laufen nur selten stringent nacheinander ab, sondern in der Regel gleichzeitig. Die Pflegeprozessplanung dient vor allem dazu, eine individuelle Pflege und Betreuung zu gestalten.

Nachfolgend werden die einzelnen Schritte des Pflegeprozesses näher beschrieben.

Informationssammlung

Informationen sind die Grundlagen, auf die jeder weitere Schritt des Problemlösungsprozesses aufbaut. Die Qualität der späteren Pflegeplanung hängt somit von der Informationssammlung ab. Um Probleme eines Menschen individuell beschreiben zu können, ist eine umfassende und gezielte Informationssammlung nötig.

Die Informationssammlung beginnt bei der Aufnahme eines Tagesgastes. Die Bezugspflegekraft erhebt die betreuungs- und pflegerrelevanten Informationen mit Hilfe der strukturierten Informationssammlung.

Bei der Informationssammlung ist der Tagesgast selbst als wichtigste Quelle zu betrachten.

An- und Zugehörige sind eine weitere wichtige Informationsquelle. Besonders, wenn der Tagesgast nur noch bedingt oder ganz außerstande ist, Informationen verbal mitzuteilen. Die Informationssammlung ist die Basis für die Formulierung von Ressourcen und Problemen eines Menschen. Die gesammelten Informationen werden analysiert und interpretiert. Fiechter/Meier [14] geben hierzu zwei Kriterien an:

- Welches sind die Probleme des Tagesgastes, die für die Pflege und Betreuung von Bedeutung sind?
- Welches sind die Ressourcen des Tagesgastes und/oder seiner An- und Zugehörigen, die für die Lösung der oben genannten Probleme von Bedeutung sind?

Probleme, die eine pflegerische Relevanz aufweisen, werden im Tagesablaufplan aufgenommen.

Ebenso wichtig wie die Problemformulierung ist das Erkennen und Beschreiben von **Ressourcen**. Ressourcen sind Reserven, Kräfte, Fähigkeiten und Möglichkeiten, die dem Tagesgast zur Verfügung stehen, um seine Probleme zu lösen und seine derzeitige Situation zu bewältigen.

Pflege und Betreuung ist ausgerichtet auf bestimmte Ziele.

Pflege- und Betreuungsziele beschreiben einen Zustand, den es durch pflegerische, betreuende Maßnahmen zu erreichen gilt. Gleichzeitig sind die festgelegten Ziele ein Indikator für die Wirksamkeit der durchgeführten Maßnahmen. Ein Pflege- und Betreuungsziel hat

- realistisch,
- erreichbar und
- überprüfbar

zu sein und einen Zeitpunkt zu enthalten, bis zu dem das angestrebte Ziel erreicht ist.

Planung der Pflege-und Betreuungsmaßnahmen

Die Maßnahmen, die in den Tagesauflaufplan aufgenommen werden, beschreiben Handlungen, die zur Erreichung der gesetzten Ziele führen. Von Needham [15] wird das *Erstellen und Aushandeln* der Maßnahmen als kreativer Akt bezeichnet.

Durch Planung und Auswahl der pflegerisch/betreuenden Aktivitäten werden die geplanten Pflege- und Betreuungsziele erreicht. Planung der Pflege und Betreuung bedeutet, in Absprache mit dem Tagesgast Maßnahmen festzulegen. Wer, wann, wo, wie oft, in welcher Form die Pflege- und Betreuungsmaßnahmen ausführt, ist von der Pflegefachkraft schriftlich zu erfassen.

Bei der Planung der Maßnahmen sind die Ressourcen und Potentiale der betroffenen Menschen zu berücksichtigen und mit einzubeziehen. Der Tagesgast wird an der Planung der Maßnahmen soweit wie möglich beteiligt. Der Erfolg einer geplanten Pflege- und Betreuungsmaßnahme kann von der Mitarbeit des Tagesgastes abhängen. Aus diesem Grunde ist es von besonderer Bedeutung, Tagesgästen die Notwendigkeit geplanter Maßnahmen zu erläutern und sie zu überzeugen, nach besten Kräften mitzuwirken.

Durchführung der Pflege und Betreuung

Nun werden die geplanten Maßnahmen in die Tat umgesetzt.

Alle Mitarbeiter sind dazu verpflichtet, sich an die Vorgaben der Tagesablaufplanung zu halten. Abweichungen von geplanten Maßnahmen sind mit Begründung im Pflege-und Betreuungsbericht zu vermerken.

Beurteilen der Pflege und Betreuungsmaßnahmen

Beurteilt wird, ob die geplanten Maßnahmen geeignet sind, die angestrebten Ziele zu erreichen. Die Überprüfung der Pflege- und Betreuungswirksamkeit erfolgt in Abhängigkeit von dem jeweiligen Problem in einem vorher festgelegten Zeitraum oder bei gesundheitlichen Veränderungen. Sind die gesteckten Ziele erreicht oder ist das Problem gelöst, ist der Plan erfüllt. Ist das gesteckte Ziel verfehlt worden, sind Ziel und Maßnahmen entsprechend anzupassen.

Wie oft eine Beurteilung erfolgt, wird anhand des aktuellen Pflege- und Betreuungsverlaufs festgelegt, mindestens jedoch alle 3 Monate.

4.1.4 Bezugspflegesystem

In der Tagespflege Am Hollerbusch wird Bezugspflege praktiziert, weil es unser Bestreben nach einem ganzheitlichen Ansatz entspricht. Ein ganzheitlicher Ansatz [11] ist geprägt durch folgende Überzeugungen:

- der Menschen wird als körperliche, geistige und soziale Einheit, als Ganzheit, betrachtet;
- jeder Mensch ist einzigartig;
- jeder Mensch hat ein Wachstumspotential hin zur Selbstverwirklichung;
- jeder Mensch geht mit seiner Umgebung eine Wechselbeziehung ein, durch die er sich und/oder die Umgebung verändern kann;
- jeder Mensch ist Selbständig und Eigenverantwortlich.

Zur ganzheitlichen Sichtweise gehört auch die entwicklungspsychologische Berücksichtigung der Lebensbiografie und der sozialen Bezüge einer Person (Beruf, Kultur, Religion, An- und Zugehörige).

Ganzheitlichkeit im Pflege- und Betreuungsprozess bedeutet, den Tagesgast im Planungsprozess miteinzubeziehen, um seine Gewohnheiten und Bedürfnisse berücksichtigen zu können und seine Akzeptanz sicher zu stellen.

Eine nachvollziehbare, schriftlich festgelegte Zuordnung von Tagesgästen zu einer Pflegefach- und Betreuungskraft ist Ausgangspunkt für die Bezugspflege.

Die Pflegefachkräfte sind für die Steuerung des Pflegeprozesses verantwortlich, sie leiten die Pflege- und Betreuungskräfte an und stellen sicher, dass diese entsprechend der Planung arbeiten.

Im Rahmen der personellen und räumlichen Möglichkeiten werden die Tagesgäste kontinuierlich, individuell und umfassend von den gleichen pflegerisch-betreuenden Bezugspersonen betreut.

Grundsätzlich tragen Pflegefachkräfte die Verantwortung für die jeweiligen Pflegeprozesse; dazu gehört unter anderem die Erstellung der Planung, die Anleitung und Überprüfung der Pflege- und Betreuungskräfte, die Einbeziehung weiterer an der Pflege und Betreuung Beteiligter, die Evaluation und erforderliche Anpassung der pflegerisch-betreuenden Maßnahmen.

Bezugspflege schafft Kontinuität und Verlässlichkeit für unsere Tagesgäste. Das wiederum gibt Sicherheit.

Kontinuität und Verlässlichkeit sind die Voraussetzungen für eine vertrauensvolle pflegerisch-betreuende Beziehung zum Tagesgast und trägt dazu bei, dass der Tagesgast sich wohlfühlt.

Die pflegerisch-betreuende Beziehung zum Tagesgast gründet sich in Anlehnung an Schlettig et al [12] auf

- das richtige Maß von Nähe und Distanz,
- fachliches Wissen (medizinisch und pflegerisch) sowie
- Pflegefertigkeiten und -fähigkeiten,
- Beziehungsfähigkeit (Interesse und Zuwendung),
- die Akzeptanz des Tagesgastes als mündigen Partner,
- Verantwortungsbereitschaft, -fähigkeit und -übernahme,
- Einbeziehung des Tagesgastes und seines sozialen Umfeldes in den Pflegeprozess.

4.1.5 An- und Zugehörigenarbeit

Die Zusammenarbeit mit den Familienmitgliedern und den Zugehörigen unserer Tagesgäste ist uns ein besonderes Anliegen. Familienmitglieder und Zugehörige werden von uns aufgrund der Beziehung zu unseren Tagesgästen zum einen als Kunde und zum anderen als Kooperationspartner betrachtet.

Als Kunde betrachten wir die Familien und Zugehörigen, weil sie in vielen Fällen darüber befinden, ob das Angebot der Betreuung und Pflege unserer Einrichtung den Erwartungen unserer potentiellen Tagesgäste entspricht.

Darüber hinaus sind sie ein Maßstab für die erbrachten Leistungen unserer Tagespflege. Sie können neben dem Tagesgast am besten beurteilen, inwiefern unser Leistungsangebot die Bedürfnisse und Wünsche der Tagesgäste erfüllen.

Wir wissen aus Erfahrung, dass eine förderliche Entwicklung und Zufriedenheit der Tagesgäste in einem engem Zusammenhang mit der Zufriedenheit der Familien und Zugehörigen steht.

Als Kooperationspartner betrachten wir Familie und Zugehörige, weil sie maßgeblich dazu beitragen, unser Konzept weiterzuentwickeln, um den Bedürfnissen der Tagesgäste möglichst gerecht zu werden.

Auch wenn die Mehrzahl unserer Tagesgäste noch über die Fähigkeit verfügen, detaillierte Auskünfte über sich, die eigenen Bedürfnisse und Wünsche zu geben, sind wir dankbar für die oftmals wertvollen, ergänzenden Informationen, die Familie und Zugehörige uns mitteilen. Besonders bei der Biographiearbeit betrachten wir Familie und Zugehörige in jedem Fall als wertvolle Informanten.

Wir fördern und unterstützen den Kontakt zu den Familien und Zugehörigen, indem sie uns zu jeder Zeit herzlich willkommen sind, auch und gerade bei auftretenden Schwierigkeiten.

Die Teilnahme von Familie und Zugehörigen an Festlichkeiten oder sonstigen von der Einrichtung ausgerichteten Veranstaltungen ist ausdrücklich erwünscht.

Grundsätzlich besteht für Familien und Zugehörige jederzeit die Möglichkeit, Sprechzeiten mit uns zu vereinbaren.

4.1.6 Kooperation mit anderen Berufsgruppen

Berufsgruppen, mit denen wir außerhalb der Tagespflegeeinrichtung zusammenarbeiten sind z.B. niedergelassene Ärzte verschiedener Fachrichtungen, Zahnärzte, ambulante Dienste, Physiotherapeuten, Logopäden, Seelsorger usw.

Therapeutische Maßnahmen wie Physiotherapie, Ergo- oder Logopädie werden durch externe Praxen in unserer Tagespflege gewährleistet. Die Tagespflege kooperiert mit verschiedenen therapeutischen Praxen. Selbstverständlich hat der Tagesgast die Möglichkeit, die Praxis seines Vertrauens für therapeutischen Maßnahmen während seines Aufenthalts in der Tagespflege in Anspruch zu nehmen.

Bei der Zusammenarbeit mit anderen Berufsgruppen ist uns der kontinuierliche Austausch über das Befinden und die Entwicklung des Tagesgastes ein besonders Anliegen.

Literatur

- [1] Monika Krohwinkel, Der Pflegeprozess am Beispiel von Apoplexie Kranken. Schriftenreihe des Bundesministerium für Gesundheit, Band 16, Nomos Verlag, Baden-Baden 1993
- [2] Karla Kämmer et al (Hrsg), Pflegemanagement in Alteneinrichtungen, Schlütersche Verlag Hannover, 1998, 3. Auflage, S. 158
- [3] Martin E. P. Seligman (1979), Erlernte Hilflosigkeit. München, Wien, Baltimore: Urban und Schwarzenberg
- [4] Deci, E., Ryan, R. (1993), Die Selbstbestimmungstheorie der Motivation und ihre Bedeutung für die Pädagogik, Zeitschrift für Pädagogik, 39, 223-238.
- [5] Udo Baer, Grabiele Frick-Baer, Wie Traumata in die nächste Generation wirken, Affenkönig Verlag, 1. Auflage 2010
- [6] Gerhard Igl et al, Qualität in der Pflege, Schattauer Verlag, 2002
- [7] Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V.: Begriffe zum Qualitätsmanagement, Nr 11-04, 1995, S. 35
- [8] Das GAB - Verfahren, Gesellschaft für Ausbildungsforschung und Berufsentwicklung GbRmbh München, 2. Aufl. 2000, Kap. 4
- [9] Monika Krohwinkel, Der Pflegeprozess am Beispiel von Apoplexie Kranken. Schriftenreihe des Bundesministerium für Gesundheit, Band 16, Nomos Verlag, Baden-Baden 1993
- [10] Stephan Oehme, Pflegebeziehungen gestalten, Kohlhammer Verlag, 1999
- [11] Jos Arets et al, Professionelle Pflege, Band 1, Eicanos Verlag, Bocholt 1996, S.170
- [12] Schlettig, Hans-Joachim und Ursula von der Heide, Bezugspflege, Springer Verlag, 1995, 1. Auflage
- [13] Martin E. P. Seligman; Erlernte Hilflosigkeit. München, Wien, Baltimore: Urban und Schwarzenberg, 1979
- [14] V. Fiechter, M. Meier, Pflegeplanung, Rocom, Basel 2. Aufl. 1981; 4. Aufl. 1985
- [15] Ian Needham, Pflegeplanung in der Psychiatrie, 3. Aufl. 1996, S. 18
- [16] Blimlinger, Eva, Ertl, Angelika, Koch-Straube, Ursula, Wappelshammer, Elisabeth: Lebensgeschichten, Biographiearbeit mit alten Menschen, Hannover, Vincentz Verlag, 199