


Alten- und Pflegeheim Residenz GmbH Aachener Straße 49 41812 Erkelenz	<b>Qualitätsmanagement-Hand- buch</b>	Kapitel 4
	<b>Thema: Konzept zur sozialen Betreu- ung</b>	K-3-1-01

Das Alten- und Pflegeheim Residenz ist eine relativ kleine Einrichtung mit 36 Bewohnern; so ist eine familiäre Atmosphäre gut möglich und auch hier gegeben. Das Personal und die Räumlichkeit geben so für die Bewohner eine Übersicht, Orientierung und Sicherheit.

Bei einem großen Teil der Bewohner kann eine mehr oder wenige starke Demenz konstatiert werden.

Eine gezielte Betreuung des Sozialen Dienstes, eine spezielle Seelsorge und die weitgehende Ausrichtung der Pflege sind an die Situation der Hausbewohner angepasst.

Die Mahlzeiten Frühstück, Mittagessen, Nachmittagskaffee und Abendbrot bilden ein zeitliches Grundraster (Tagesstrukturierung). Gerade die Mahlzeiten in ihrer bewussten Ausgestaltung dienen dazu, den dementen, alten Menschen unter körperlichen, psychischen und sozialen Gesichtspunkten zu fördern.

Mittels der Betreuung durch den Sozialen Dienst werden die Zwischenräume sinnvoll und im Dienste der Bewohner genutzt, z. B. für

- ☉ Ruhezeiten, Gespräche, Vorlesen, Singen, Gesellschaftsspiele, Spaziergänge, Musik hören, Gestalten und – nicht zuletzt und wichtig – für Nichtstun.

Es besteht ein Tagesangebot, das durch einen Plan in den Fluren ausgehängt und für jeden sichtbar ist.

Eine freiwillige Teilnahme an den Angeboten ist hier das oberste Gebot.


Da viele Bewohner nicht die Möglichkeit haben, ihr Bett zu verlassen oder sich gerne in ihrem Zimmer aufhalten, werden viele Aktivitäten sowohl in den Wohn-, als auch in den Tagesräumen angeboten.

Für viele Bewohner ist es so möglich, ihr Wohlbefinden zu bewahren. Sie befinden sich in ihrer bekannten Umgebung und brauchen auch nicht ihren Zimmernachbarn zu verlassen. Für desorientiert und psychisch veränderte Personen bleibt die Umgebung ein überschaubarer Raum.

Ein weiter Aspekt ist, dass hochgradig immobile Personen so in Angebote eingebunden werden.

Durch diese Betreuung werden die Bewohner durch den Tag mit den verschiedenen Anlässen, Situationen, Anforderungen, Bedürfnissen und Aufgaben geleitet. Prakti-

Bearbeitet: K. Hartwigsen	Geprüft: 15.11.2012	Freigegeben: 16.11.2012
Erstelldatum / Version: 12/2011	S. 156	

Alten- und Pflegeheim Residenz GmbH Aachener Straße 49 41812 Erkelenz	<b>Qualitätsmanagement-Hand- buch</b>	Kapitel 4
	<b>Thema: Konzept zur sozialen Betreu- ung</b>	K-3-1-01

sche Hilfestellungen und persönliche, zeitlich und örtliche Orientierungshilfen werden geleistet.

Die Größe und Beschaffenheit des Hauses hat den Vorteil, dass alle Bewohner von der psychosozialen Betreuung und Begleitung erreicht werden. Es ist sogar ausgeschlossen, dass immer nur der gleiche Personenkreis durch starre Angebote in den Genuss der Zuwendung kommt. So ist auch der Zeitrahmen der Angebote durch eine große Spanne geplant, um den zu Betreuenden in seinem oft verlangsamten Denken und Handeln gerecht zu werden.

Ein Wichtiges Motto unserer Arbeit ist,

„sich viel Zeit zu nehmen“

und sich auf das Tempo des alten Menschen einzustellen.

Ein großer Vorteil zu einem großen Haus ist ebenfalls, dass die prozentuale Teilnahme an Angeboten in Relation viel höher liegt.


### **Wir achten in unserem Haus in der psychosozialen Betreuung besonders auf die folgenden Punkte:**

- **individuelle Betreuung**, um das Wohlbefinden jedes einzelnen Bewohners zu sichern
- Um **keine Frustration aufkommen** zu lassen, werden ganz gezielte Angebote, Gespräche und Hilfestellungen gegeben.
- **freie Zeiteinteilung**, das heißt eine lange Zeitspanne für die verschiedenen Angebote, in der eine flexible Beschäftigung möglich ist und jeder sich so viel Zeit nehmen kann wie er benötigt
- **ruhige und angenehme Atmosphäre**
- **Die Bewohner werden mit ihren Wünschen und Problemen ernst genommen** und
- **Wünsche werden so weit sie möglich erfüllt.**
- **Eine positive Stimmung geben** durch Zuhören und gewünschten und möglichen Körperkontakt geben.
- **Noch vorhandene Fähigkeiten weiter fördern und unterstützen.**
- **Erhaltung einer so weit wie irgend mögliche Eigenbestimmung**

### **Die Begleitung bei den Mahlzeiten**

Die Begleitung bei den Mahlzeiten bedeutet nicht ausschließlich das Anreichen der Speisen, es ist vielmehr ein Akt oder Prozess der Kommunikation.

Bearbeitet: K. Hartwigsen	Geprüft: 15.11.2012	Freigegeben: 16.11.2012
Erstelldatum / Version: 12/2011		S. 157

Alten- und Pflegeheim Residenz GmbH Aachener Straße 49 41812 Erkelenz	<b>Qualitätsmanagement-Hand- buch</b>	Kapitel 4
	<b>Thema: Konzept zur sozialen Betreu- ung</b>	K-3-1-01

So gilt es im Rahmen des Befindens der Bewohner ein mehr oder weniger ausge-  
dehntes Mahl zu gewährleisten.

Für die Begleitung bei der Nahrungsaufnahme ist ein gutes Empfinden der betreu-  
enden Person unerlässlich, die bei dementen oder desorientierten Bewohnern bei dem  
richtigen Maß der Lebensmittelmenge und der Auswahl, passend für den jeweiligen  
Geschmack, behilflich ist.

Durch verbalen und Körper- und Augenkontakt ist das Befinden des Bewohners zu  
erkennen und gibt dem Betreuer die Sicherheit richtig zu handeln. Ganz wichtig sind  
die Ansprache und das Erklären der Handlung, z. B.

„Ich reiche Ihnen ein Stück Brot mit Butter und Marmelade“.

Alle Mahlzeiten sollen ohne Druck, mit viel Zeit, in angenehmer Atmosphäre und po-  
sitiver Einstellung gehalten werden, denn es soll ein körperlicher und geistiger Ge-  
nuss sein, zu essen und zu trinken.

## Das Miteinander der Mitarbeiter


*Gesamtteil des Teams:*

In der Arbeit mit Menschen, speziell mit dem alten Menschen, bei dem körperliche  
Einschränkungen, Erkrankungen oder auch oft Behinderungen und die Veränderung  
der psychischen und sozialen Situation auftreten, ist es unerlässlich, Personal aus  
den verschiedensten Bereichen in den Dienst der Senioren zu stellen.

Für die körperliche und medizinische Pflege sind rund um die Uhr qualifizierte und  
engagierte Kräfte im Hause tätig. Ein Zusammenspiel des Pflegepersonals und der  
Leitung mit dem psychosozialen Dienst ist hier gegeben. Regelmäßiger Erfahrungs-  
austausch und Vorschläge zu verbesserten Regelungen oder Verhalten und immer  
wieder Reflexionen der Arbeit dienen einer umfassenden körperlichen und psychi-  
schen Betreuung. Eventuelle unverständliche Reaktionen der zu betreuenden Perso-  
nen können von allen Seiten beleuchtet und erklärt werden, oder nach Lösungen ge-  
meinsam gesucht werden, um das Ziel des guten Befindens der Bewohner zu errei-  
chen.

Für das leibliche Wohl sorgt das geschulte Personal aus der Küche, das durchaus in  
der Lage ist, Sonderwünsche zu erfüllen und damit einen weiteren Faktor des Wohl-  
befindens der Bewohner sichert. Auch kümmert sich eine sehr wichtige Mitarbeiterin  
um alle Textilien. So werden täglich saubere Kleidung und Wäschestücke in die  
Wohnzimmer gebracht und sauberlich in die Schränke verteilt. Besondere Lieblings-

Bearbeitet: K. Hartwigsen	Geprüft: 15.11.2012	Freigegeben: 16.11.2012
Erstelldatum / Version: 12/2011		S. 158

Alten- und Pflegeheim Residenz GmbH Aachener Straße 49 41812 Erkelenz	<b>Qualitätsmanagement-Hand- buch</b>	Kapitel 4
	<b>Thema: Konzept zur sozialen Betreuung</b>	K-3-1-01

kleidung wird auch speziell behandelt, damit ein langes Wohlbefinden darin möglich ist. Natürlich werden auch hier mögliche Wünsche erfüllt. Durch ein sehr freundliches und einfühlsames Wesen dieser Mitarbeiterin ist ein positives Gespräch mit Bewohnern und Personal mit ihr zu jeder Zeit gegeben.

Für Reparaturarbeiten stehen stets junge Männer zu Diensten. Auch so können Wünsche erfüllt werden und eventuelle Sorgen über defekte Gegenstände gleich genommen werden.

Die Dame aus dem Büro hilft schnell und gerne bei bürokratischen Geschäften und stellt eine sichere Verbindung zum gesellschaftlichen Leben dar. Auch sie ist für die im Haus wohnenden Menschen immer und gerne zur Stelle.

Nicht zuletzt seien auch die Mitarbeiter genannt, die für eine saubere und damit gemütliche Umgebung sorgen. Durch diese tägliche Arbeit, die in jedem Raum verrichtet wird, ist ein stetiger Kontakt gegeben und es besteht zu den Bewohnern ein netter und freundlicher Kontakt mit einer natürlichen Unterhaltung.

**So tragen alle Mitarbeiter zu einem guten Zuhause im Alten- und Pflegeheim Residenz bei und bieten eine gute Lebensqualität.**

Da das Haus selber ein altes Gebäude ist, hat es eine heimische Atmosphäre, die viele ältere Menschen schätzen, da sie viele Erinnerungen an ihr eigenes Zuhause birgt. Eigen mitgebrachtes Mobiliar und Wandschmuck oder andere Andenken, an denen das Herz hängt, geben ein gewohntes Bild und erhöhen das Sich-heimisch-fühlen und somit das Wohlbefinden.

Hier soll der Bewohner den Aufenthalt als normales Leben im positiven Sinne empfinden, und die Mitarbeiter sind gerne behilflich dabei.


**Einer unserer Leitsätze ist: „Hier ist der Bewohner Hausherr“.**

**Es kommt nicht darauf an, dem Leben mehr Jahre zu geben, sondern den Jahren mehr Leben!** (Alixéis Carrel)

Pflegeheimen ist es mit dem neuen § 87b SGB XI möglich, Vergütungszuschläge für die zusätzliche Betreuung und Aktivierung von Bewohnern mit eingeschränkter Alterskompetenz zu erhalten.

Das heißt für uns, zusätzliche Betreuungskräfte können uns nun ermöglichen, eine noch bessere, individuellere und intensivere Betreuung zu leisten. Gerade die Bewohner mit Demenz jeglicher Art bedürfen intensiverer Betreuung.

Bearbeitet: K. Hartwigsen	Geprüft: 15.11.2012	Freigegeben: 16.11.2012
Erstelldatum / Version: 12/2011		S. 159

Alten- und Pflegeheim Residenz GmbH Aachener Straße 49 41812 Erkelenz	<b>Qualitätsmanagement-Hand- buch</b>	Kapitel 4
	<b>Thema: Konzept zur sozialen Betreu- ung</b>	K-3-1-01

Wir werden biographiegestützte Planungen erstellen (nach Professor Böhm) und diese in der Tagesstrukturierung der Bewohner mit einfließen lassen.

Im Vordergrund unserer Bemühungen steht immer:

**Auch in der letzten Phase ihres Lebens sollen unsere Bewohner ein selbstbestimmtes Leben führen können, ihre Bedürfnisse ausleben und, solange es möglich ist, aktiv und mobil bleiben.**

## Konzept zu sozialen Betreuung

### Einzel- und Gruppenplanung

Wir bieten an allen Tagen und zu verschiedenen Tageszeiten Einzel- und Gruppenangebote an. Diese richten sich an Bewohner aller Krankheitsbilder. Aufgrund der überschaubaren Größe unserer Einrichtung können wir kurzfristig auf die individuellen Wünsche der Bewohner reagieren.

Die Anforderungen der Einzelangebote für den jeweiligen Bewohner werden im Rahmen der Pflegeanamnese erfasst und dann in Zusammenarbeit zwischen der jeweiligen Bezugspflege-fachkraft und dem Sozialen Dienst geplant. Die Leistungen können dabei höchst individuell ausgestaltet werden; sie können beispielsweise Vorlesen beinhalten oder Spaziergänge mit Begleitung.

Die Gruppenplanung wird immer durch Aushang bekannt gegeben. Sie dient der Förderung des Miteinanders der Bewohner und der Förderung ihrer Kompetenzen. Dabei stehen die Fähigkeiten und Wünsche der Bewohner im Fokus.


### Angehörigenabende / Biographiearbeit

Die Angehörigen spielen eine wichtige Rolle bei der Betreuung der Bewohner. Sie kennen häufig deren Gewohnheiten und Wünsche am besten und können Auskunft erteilen. Zudem ist es gerade auch für an Demenz erkrankte Menschen positiv, wenn die Angehörigen sich auch an der Versorgung – bei entsprechender Bereitschaft – beteiligen. Daher werden die Angehörigen bei der Erstellung der Planung befragt und gegebenenfalls auch mit einbezogen.

Zudem erfolgen regelmäßig Angehörigenabende, auf denen die aktuelle Versorgung besprochen werden kann und Raum für Wünsche, aber auch Kritik ist. Bei Bedarf und im Notfall werden die Angehörigen bzw. die Betreuer oder Bevollmächtigten umgehend kontaktiert.

### Einzug und Eingewöhnungsphase

Bearbeitet: K. Hartwigsen	Geprüft: 15.11.2012	Freigegeben: 16.11.2012
Erstelldatum / Version: 12/2011		S. 160

Alten- und Pflegeheim Residenz GmbH Aachener Straße 49 41812 Erkelenz	<b>Qualitätsmanagement-Hand- buch</b>	Kapitel 4
	<b>Thema: Konzept zur sozialen Betreu- ung</b>	K-3-1-01

Bei Einzug wird der neue Bewohner über seine Wünsche befragt sowie über die Möglichkeiten der Betreuung informiert. Nach sechs Wochen erfolgt ein Integrationsgespräch. So können etwaige Probleme frühzeitig erkannt und behoben werden.

### **Konzept zur individuellen Gestaltung der Bewohnerzimmer / Mitwirkungsmöglichkeiten der Bewohner bei der Gestaltung**

Die Bewohner haben grundsätzlich die Möglichkeit, eigene Möbel und Gegenstände aus ihrer Wohnung mitzubringen. Zudem können Sie grundsätzlich Vorschläge zu Gestaltung der Einrichtung unterbreiten und auch im Bewohnerbeirat entsprechende Beschlüsse fassen.

Die Bezugspflegfachkraft befragt die Bewohner regelmäßig, ob Wünsche hinsichtlich der Gestaltung des Zimmers oder des Hauses bestehen. Diese Befragung erfolgt mindestens vierteljährlich und das Ergebnis wird dokumentiert.

### **Kontakte zu Organisationen im Ort**

Der Standort des Alten- und Pflegeheim Residenz in Erkelenz ist nahe des Zentrums und birgt vielerlei Möglichkeiten am Leben und Geschehen in der Stadt teil zu haben. Die Innenstadt mit ihren vielen Geschäften und Restaurationen ist einfach zu erreichen. Auch ist es gut möglich, freitags den Wochenmarkt und zweimal im Jahr den Jahrmarkt zu besuchen. Auf Wunsch werden die Bewohner hierbei begleitet. Weitere Kontakte bestehen zu den ortsansässigen Kirchengemeinden. Regelmäßig erfolgen Besuche durch die Geistlichen.

Die Stadtbücherei, Stadthalle, die Schulen und die Burg mit mannigfaltigen Ausstellungen oder Aufführungen sind ebenfalls gut zu erreichen.


Das Schwimmbad und Kino befinden sich in unmittelbarer Nähe.

### **Orientierungsmöglichkeiten**

Wir schaffen für die Bewohner Orientierungsmöglichkeiten durch beispielsweise Namensschilder an den Türen. Aber auch Fotos, Bilder und ähnliches werden in Absprache mit den Bewohnern angebracht. Eine durchgängige Tagesstrukturierung, wie durch regelmäßige Mahlzeiten, erleichtert die Orientierung zudem.

### **Jahreszeitliche Feste**

Bearbeitet: K. Hartwigsen	Geprüft: 15.11.2012	Freigegeben: 16.11.2012
Erstelldatum / Version: 12/2011	S. 161	

Alten- und Pflegeheim Residenz GmbH Aachener Straße 49 41812 Erkelenz	<b>Qualitätsmanagement-Hand- buch</b>	Kapitel 4
	<b>Thema: Konzept zur sozialen Betreu- ung</b>	K-3-1-01

Wir feiern Feste wie Weihnachten oder auch Karneval gemäß den individuellen Wünschen der Bewohner. Das bedeutet, bei der Ausgestaltung dieser werden ihre Wünsche immer beachtet.

### **Spezielle Kenntnisse zuständiger Mitarbeiter**

Seit 2009 haben wir eine ausgebildete Gerontofachkraft sowie eine Gerontotherapeutin in unserem Team. Das bedeutet, mit der zusätzlichen Betreuungskraft können wir in jedem Fall eine kompetente, ganzheitliche, auf die Bedürfnisse unserer Bewohner ausgerichtete Pflege und Betreuung leisten. Zudem werden allen Mitarbeitern im Rahmen der regelmäßigen Fortbildungen fachspezifische Kenntnisse, gerade auch bei der Versorgung an Demenz erkrankter Menschen, vermittelt.

Bearbeitet: K. Hartwigsen	Geprüft: 15.11.2012	Freigegeben: 16.11.2012
Erstelldatum / Version: 12/2011		S. 162