

Altenzentrum „Erfülltes Leben“  
gemeinnützige GmbH  
Tages-/Nachtpflegestätte  
„EL-Jana“  
Wulkower Straße 4, 12683 Berlin

## Pflege- und Betreuungskonzept



- 1. Vorstellung des Trägers**
- 2. Kurzvorstellung der Tagespflege- und Nachtpflegestätte**
  - 2.1 Lage, Anschrift und Erreichbarkeit
  - 2.2 Einzugsgebiet und Öffnungszeiten
  - 2.3 Zielgruppen
  - 2.4 Ziele und Aufgaben der Tages-/Nachtpflegestätte
  - 2.5 Besucherstruktur
  - 2.6 Öffnung in das Gemeinwesen
- 3. Struktureller Aufbau der Tagespflegestätte/ Aufbauorganisation**
  - 3.1 Verantwortung und Kompetenzen
  - 3.2 Räumlich und sachliche Ausstattung
- 4. Leistungsangebot**
  - 4.1 Allgemeine Pflegeleistungen
    - 4.1.1 Angebotsspektrum
  - 4.2 Unterkunft und Verpflegung
  - 4.3 Beförderung
- 5. Ablauforganisation**
- 6. Organisation der Pflege**
  - 6.1 Pflege theoretische Grundlagen (Leitbild und Pflege theorie Nancy Roper)
    - 6.1.1 Leitbild der Tagespflegestätte
    - 6.1.2 Pflegemodell
  - 6.2 Pflege- und Betreuungsprozess
  - 6.3 Soziale Betreuung
    - 6.3.1 Zielsetzung
    - 6.3.2 Allgemeine soziale Betreuung
    - 6.3.3 soziale Betreuung nach § 43b SGB XI
    - 6.3.4 Beratung und Einbeziehung der Angehörigen / Betreuer
  - 6.4 Eingewöhnungsprozess
  - 6.5 Pflegedokumentation
  - 6.6 Tagesablauf
    - 6.6.1 Nachtablauf
  - 6.7 Innerbetriebliche Kommunikation/Sicherstellung der Informationsweitergabe
  - 6.8 Zusammenarbeit und Beratung mit Angehörigen und anderen an der Pflege und Betreuung Beteiligten/Kooperationsvereinbarungen
- 7. Fort- und Weiterbildung**
- 8. Maßnahmen der internen und externen Qualitätssicherung**
  - 8.1 Qualitätsmanagement
  - 8.2 Einarbeitung der Mitarbeiter
  - 8.3 Beschwerdemanagement/Heimfürsprecherin
  - 8.4 Prüfung der Ergebnisqualität

Erstellt: Böhlke	Geprüft: Rose, Meister, Zimmermann, Paritätischer Wohlfahrtsverband Berlin e.V.	Dateiname: Konzept-Entwurf TAPF/NAPF EL- Jana.doc	
Datum: 20.04.18	Datum: 10.01.22	Revision: 10.01.22, Ver. 5	Seite: 1 von 20

Altenzentrum „Erfülltes Leben“  
gemeinnützige GmbH  
Tages-/Nachtpflegestätte  
„EL-Jana“  
Wulkower Straße 4, 12683 Berlin

## Pflege- und Betreuungskonzept



### 1. Vorstellung des Trägers

Träger der Einrichtung ist die gemeinnützige GmbH Altenzentrum „Erfülltes Leben“. Die Anteile dieser Gesellschaft werden zu 51% durch die Volkssolidarität, Landesverband Berlin e.V., zu 40% durch den Paritätischen Wohlfahrtsverband, Landesverband Berlin e.V. und zu 9% durch den eingetragenen Verein „Miteinander Wohnen“ gehalten.

Die Gesellschaft ist Mitglied im Spitzenverband der Wohlfahrtspflege (Paritätischer Wohlfahrtsverband Berlin e.V.).

Die Volkssolidarität und der Paritätische Wohlfahrtsverband Berlin betreiben vielfältige soziale Einrichtungen in Berlin.

Der Verein „Miteinander Wohnen“ wurde 1991 gegründet und hat sich zum Ziel gesetzt, älteren Bürgerinnen und Bürgern durch seine Projektarbeit möglichst bis ans Lebensende Eigenständigkeit zu erhalten und Lebensqualität zu verbessern. Er arbeitet im Wohngebiet in unmittelbarer Nähe des Trägers und vermittelt die Aufnahme in diese Einrichtung, wenn häusliche Pflege nicht mehr ausreicht.

Auf den großen Umfang der einzelnen Träger an wissenschaftlich fundierten Sach- und Fachkenntnissen sowie über die vielfältigen Erfahrungen aus unterschiedlichen Sichtweisen, in der Arbeit mit alten und kranken Menschen, kann die Gesellschaft jederzeit zurückgreifen. Durch die Rückkopplung entstehen zahlreiche Synergieeffekte, die sich wiederum positiv auf alle Bereiche der Arbeit auswirken.

Der Träger versteht sich als Ausbildungsbetrieb und bietet mit den gewachsenen Leistungsstrukturen einen vertieften Einblick in unterschiedliche Handlungsfelder der pflegerischen und sozialen Versorgung.

Die Altenzentrum „Erfülltes Leben“ gemeinnützige GmbH hat ihren Sitz in Berlin. Die Gesellschaft ist selbstlos tätig, sie verfolgt ausschließlich und unmittelbar gemeinnützige und mildtätige Zwecke, unter anderem mit dem Betrieb der Tagespflegestätten „EL-Friede“ und „EL-Rosa“, sowie dem Seniorenpflegeheim „Haus Abendsonne“. Alle Einrichtungen befinden sich in der Volkradstraße, in Berlin-Friedrichsfelde. Die Tages- u. Nachtpflegestätte „EL-Jana“ ist in der Wulkower Straße 4 in 12683 Berlin-Biesdorf ansässig.

### 2. Kurzvorstellung der Tages- und Nachtpflegestätte

#### 2.1 Lage, Anschrift und Erreichbarkeit

Die Wulkower Straße 4, befindet sich im Marzahn- Hellersdorfer Ortsteil Biesdorf-Süd, in einer ruhigen Einfamilienhauswohngegend in unmittelbarer Nähe des U-Bahnhofs Elsterwerdaer Platz. Der Straßenverkehr beschränkt sich auf den Anliegerverkehr. Mit dem Auto ist die Tages u. Nachtpflegestätte gut erreichbar, Parkplätze sind vor der Einrichtung im öffentlichen Straßenraum vorhanden.

Mit dem öffentlichen Personennahverkehr ist die Einrichtung über die U-Bahnlinie 5 Elsterwerdaer Platz und die Buslinien 108,154,190,269 und 398 gut zu erreichen. In unmittelbarer Nähe befinden sich fußläufig zahlreiche Einkaufsmöglichkeiten und ärztliche Einrichtungen.

Die Tages- und Nachtpflegestätte „EL-Jana“ der AZEL gGmbH befindet sich im Erdgeschoss des neu erbauten „Haus der Parität“ und ergänzt ab Februar 2020 das Versorgungsangebot für ältere und pflegebedürftige Menschen im Wohnumfeld.

Erstellt: Böhlke	Geprüft: Rose, Meister, Zimmermann Paritätischer Wohlfahrtsverband Berlin e.V.	Dateiname: Konzept-Entwurf TAPF/NAPF EL-Jana.doc	
Datum: 20.04.18	Datum: 10.01.22	Revision: 10.01.22, Ver. 5	Seite: 2 von 20

Altenzentrum „Erfülltes Leben“  
gemeinnützige GmbH  
Tages-/Nachtpflegestätte  
„EL-Jana“  
Wulkower Straße 4, 12683 Berlin

## Pflege- und Betreuungskonzept



Die Anschrift lautet:

Wulkower Straße 4, 12683 Berlin, Tel.: 51 58 81 -0 , Fax: 51 58 81 -99

e-mail: [info@erfuelltesleben.de](mailto:info@erfuelltesleben.de), Internetseite: [www.erfuelltesleben.de](http://www.erfuelltesleben.de)

### 2.2 Einzugsgebiet und Öffnungszeiten

Zum Einzugsgebiet der Tages- und Nachtpflegestätte gehört Biesdorf-Süd und angrenzende Ortsteile.

Um zu gewährleisten, dass die Nachtruhe unserer Nachtgäste nicht bereits um 06:00 enden muss, da noch ein Frühstück in Ruhe eingenommen werden soll mit sich anschließendem Heimtransport, aber gleichzeitig die frühmöglichste Öffnung für Tagesgäste sicher gestellt werden muss um berufstätige Angehörige zu entlasten, gibt es eine zeitliche Überschneidung vom Nacht- zum Tagespflegeangebot. Die gesetzlichen Vorgaben aus der WTG-BauVO für diese Einrichtung, d.h. nicht mehr als 40 belegte Plätze zur gleichen Zeit werden eingehalten, siehe 6.6.

Die Öffnungszeiten der Tagespflege (40 Plätze) sind Montag bis Freitag von 07:00 - 18:00 Uhr, sowie Samstag, Sonn- und Feiertag (20 Plätze) von 07:00 – 18:00 Uhr.

Die Öffnungszeiten der Nachtpflege (8 Plätze) sind Montag bis Sonntag von 19:00 – 07:30 Uhr.

### 2.3 Zielgruppe

Unsere Zielgruppe sind ältere und hoch betagte Menschen, die zu Hause leben und tagsüber bzw. in den Nachtstunden unterstützende Hilfe, Betreuung und aktivierende Pflege benötigen, aufgrund von körperlicher, psychischer und sozialer Beeinträchtigung und Pflege- und Hilfebedürftigkeit (u.a. Demenz, chronisch psychisch Kranke, MS Erkrankte, tracheotomierte nicht beatmungspflichtige Kranke).

In der Tages- und Nachtpflegestätte betreut werden Hilfsbedürftige,

- die im Sinne des Sozialgesetzbuches XI pflegebedürftig sind
- wenn der Anspruch auf teilstationäre Leistungen aus der Pflegeversicherung durch die Pflegekasse bestätigt wurde, sowie
- hilfsbedürftige Personen mit geringer Beeinträchtigung der Selbständigkeit, mit dem sogenannten Pflegegrad 1 bzw. denen
- aufgrund körperlicher, geistiger oder seelischer Behinderungen Leistungen der Sozialhilfe für ihre teilstationäre Pflege gewährt werden.

In der Regel werden ältere Bürger aufgenommen. Es gibt keine bevorzugte Zielgruppe, die Einrichtung ist aber sowohl durch die Aus- und Fortbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als auch durch eine gezielte technische Ausstattung darauf vorbereitet, dem steigendem Anteil dementiell erkrankter Menschen gerecht zu werden.

Jüngere Schwererkrankte und/oder pflegebedürftige Menschen werden gezielt vor der Aufnahme über das aktuelle Durchschnittsalter der Tages- und Nachtgäste informiert. Die Entscheidung, die Leistungen in einer Gruppe älterer Menschen in Anspruch zu nehmen, ist dann durch den Betroffenen oder die Angehörigen zu treffen.

Die Tages- und Nachtpflegestätte „EL-Jana“ ist eine überkonfessionelle Einrichtung. Hier ist jeder Willkommen – ungeachtet seiner Herkunft, Religion oder Weltanschauung. Wir berücksichtigen selbstverständlich kulturelle und religiöse Besonderheiten, wie Essens- und Feiertagsregelungen. Unsere gemeinsamen Feste feiern wir natürlich überkonfessionell, sodass sich jeder angesprochen und miteinbezogen fühlt.

Menschen, die unter schweren Suchterkrankungen leiden oder fremd- und selbstgefährdend auftreten können nicht betreut werden.

Erstellt: Böhke	Geprüft: Rose, Meister, Zimmermann Paritätischer Wohlfahrtsverband Berlin e.V.	Dateiname: Konzept-Entwurf TAPF/NAPF EL-Jana.doc	
Datum: 20.04.18	Datum: 10.01.22	Revision: 10.01.22, Ver. 5	Seite: 3 von 20

## 2.4 Ziele und Aufgaben der Tages-/Nachtpflege

Die Ziele und Werte unserer Arbeit haben wir in unserem Pflegeleitbild festgelegt. Dabei sind zwei übergeordnete Ziele für unsere Arbeit handlungsweisend:

- a) Betreuung und unterstützende aktivierende Pflege unserer Tages- und Nachtgäste und
- b) die Entlastung und Unterstützung pflegender Angehöriger.

Die Tages- und Nachtpflege trägt dazu bei, den Verbleib der Tages- und Nachtgäste in ihrer eigenen Wohnung und/oder im häuslichen Umfeld der Familie zu sichern.

## 2.5 Besucherstruktur

Wir betreuen in unserer Tages- und Nachtpflegestätte sowohl alte Menschen mit starken physischen Einschränkungen und daraus resultierender Pflegebedürftigkeit, z.B. nach Schlaganfall oder Parkinson, als auch Menschen bei denen eine dementielle Erkrankung im Vordergrund steht. Diese sehr heterogene Zusammensetzung unserer Gäste erfordert von unseren Mitarbeitern ein hohes Maß an Flexibilität und Fachlichkeit. In der Regel haben die Nutzer eine Einstufung nach dem Pflegeversicherungsgesetz.

Die Nutzung der Tages- und Nachtpflegestätte ist täglich im Rahmen der Öffnungszeiten von Montag bis Sonntag ~~täglich~~ möglich, aber auch einzelne Nutzungstage pro Woche können in Anspruch genommen werden.

Da es sich um eine teilstationäre Pflegeeinrichtung handelt, ist eine Inanspruchnahme beider Angebote (Tag- & Nachtpflege) in dieser Einrichtung am gleichen Kalendertag ausgeschlossen.

Sofern die Auswahl einzelner Wochentage auch in Abhängigkeit von bestimmten Angeboten getroffen wird, ist durch die Platzzahl von insgesamt 40 Tagespflegeplätzen (Montag-Freitag), 20 Tagespflegeplätze (Samstag-Sonntag/Feiertag) und 8 Nachtpflegeplätzen (Montag-Sonntag) eine Einschränkung der Wahlmöglichkeit nicht auszuschließen.

Ausgehend von einer durchschnittlichen Wochennutzung von zwei bis drei Tagen je Tagesgast bzw. Nachtgast, werden die insgesamt 40 Tagespflegeplätze und 8 Nachtpflegeplätze die Versorgung von 100 bis 130 Personen gewährleisten.

Bei so genannten „Ausfalltagen“, nimmt der Tages- bzw. Nachtgast einen vorher vertraglich vereinbarten Tag in der Tages-/Nachtpflege nicht wahr. In diesem Fall erhält er die Möglichkeit, je nach Auslastung der Tages-/Nachtpflegestätte den Betreuungstag zeitnah nachzuholen.

## 2.6 Öffnung in das Gemeinwesen

Mit vielfältigen Angeboten und Kooperationen schafft unsere Tages- und Nachtpflegestätte die Öffnung in das Gemeinwesen. Unter anderem wird in Kooperation mit der AOK Nordost die ambulante Sturzprophylaxe für die Bewohner des Kiezes angeboten.

Im Rahmen des jährlichen Biesdorfer Blütenfestes, findet ebenso der „Tag der offenen Tür“ statt. Weiterhin gibt es stets die Möglichkeit der Beratung und der Besichtigung.

Die Tages- und Nachtpflege arbeitet mit der Volkssolidarität Marzahn-Hellersdorf und den umliegenden gemeinnützigen Vereinen eng zusammen.

### **3. Struktureller Aufbau der Tages u. Nachtpflegestätte / Aufbauorganisation**

#### **3.1 Verantwortung und Kompetenzen**

Zur Sicherstellung der Ziele der Tages- und Nachtpflegestätte beschäftigen wir geeignetes und kompetentes Pflegefachpersonal sowie qualifizierte Pflegekräfte. Die pflegefachliche Leitung obliegt einer examinierten Krankenschwester/examinierten Altenpflegerin als verantwortliche Pflegefachkraft (in Vollzeit/ 40 Stunden). Neben den Leitungstätigkeiten ist sie ebenso verantwortlich für Aufgaben zur Qualitätssicherung und Sozialarbeit. Die organisatorische-/pflegefachliche Aufsicht beider Versorgungsangebote erfolgt u.a. über die Durchführung von Pflege- und Mitarbeitervisiten sowie einer zentralen Dienstplangestaltung. Beratungsgespräche, vorvertragliche Informationen etc. (Sozialarbeit) finden tagsüber statt. Zur Erfüllung ihrer Aufgaben ist sie zu 100% von direkter Pflege freigestellt. Sie hat eine Leitungsweiterbildung im Umfang von 460 Stunden abgeschlossen. Bei Abwesenheit der verantwortlichen Pflegefachkraft z.B. Urlaub oder Krankheit werden diese Aufgaben von der stellvertretenden verantwortlichen Pflegefachkraft übernommen. Im Zeitraum der Nachtpflege wird die pflegefachliche Verantwortung an die jeweilige Pflegefachkraft delegiert. Die verantwortliche Pflegefachkraft der Einrichtung nutzt die Möglichkeit sich jederzeit von der Pflegefachlichkeit ihrer Mitarbeiter und der sozialpflegerischen Versorgungsqualität der Tages- und Nachtgäste zu überzeugen.

Für die Tagespflege sind laut vereinbartem Betreuungsschlüssel 1:4 Pflegekräfte vorgesehen: 6 examinierte Krankenschwestern/Pfleger sowie examinierter Altenpflegerinnen/Pfleger (à 40 Stunden), 8 Pflegekräfte (à 30 Stunden), 3 Mitarbeiter für soziale Betreuung/Alltagsbegleiter nach 43b SGB XI (à 32 Stunden) und in der Eröffnungsphase 4 geringfügig Beschäftigte (Fahrdienst, die je nach Auslastung anzahlmäßig aufgestockt werden) ergänzen das Team.

Für die Nachtpflege vorgesehenes Personal:

3 examinierte Krankenschwestern/Pfleger/Altenpflegerinnen/Pfleger (à 30 Stunden), 3 Pflegekräfte (à 30 Stunden), 1 Mitarbeiter für soziale Betreuung/Alltagsbegleiter nach 43b SGB XI (à 22,4 Stunden).

Praktikanten werden nach Möglichkeit und bei entsprechender Eignung eingesetzt. Diese Mitarbeiter haben keine Auswirkungen auf den Stellenplan. Abhängig von der Belegungssituation der Tagespflegestätte können die teilzeitbeschäftigten Mitarbeiter laut Arbeitszeitkontenmodell bis zu 40 Stunden eingesetzt werden. Die einzelnen Verantwortungs- und Aufgabenbereiche der Mitarbeiter sind im Organigramm und den jeweiligen Stellenbeschreibungen geregelt (siehe Anlage). Eine examinierte Pflegefachkraft ist auch stellvertretende/r Leiter/-in der Tages-/Nachtpflegestätte. Die Aufgaben der leitenden Pflegefachkraft bestehen dabei in der Planung und Führung des Pflegeprozesses, der Pflegedokumentation, des Dienstplanes und der Dienstbesprechungen. Neu hinzukommende Mitarbeiter, Auszubildende zur Pflegefachfrau\*mann, Berufspraktikanten werden anhand eines schriftlich formulierten Einarbeitungskonzepts eingearbeitet. Schülerpraktikanten und Aushilfen, die nur kurzzeitig bei uns mitarbeiten, werden angeleitet.

#### **3.2 Räumliche und sachliche Ausstattung**

Unsere Einrichtung ist barrierefrei und bietet mit insgesamt 576 qm ein ausreichendes Raumangebot für den Aufenthalt, die Betreuung und Pflege von 40 tagsüber/ 8 nachts pflegebedürftigen älteren Menschen. Wir verfügen über einen Speiseraum mit integrierter Küchenzeile für 40 Tagesgäste, 2 Aufenthalts- u. Wohnräume, 5 Toiletten davon eine rollstuhlgerechte Toilette und 2 Rollstuhlgerechte Pflegebäder (Dusche) mit WC.

Insgesamt 5 Ruheräume sind mit 13 Ruhesesseln und 7 Pflegebetten ausgestattet, die den Besuchern in der Mittagszeit und bei Bedarf zur Verfügung stehen. Ein weiterer Ruhe- u. Therapieraum

Erstellt: Böhle	Geprüft: Rose, Meister, Zimmermann Paritätischer Wohlfahrtsverband Berlin e.V.	Dateiname: Konzept-Entwurf TAPF/NAPF EL-Jana.doc	
Datum: 20.04.18	Datum: 10.01.22	Revision: 10.01.22, Ver. 5	Seite: 5 von 20

mit einem Pflegebett, für die medizinische Behandlungspflege sowie Einzeltherapien (Krankengymnastik) kann ergänzend für Ruhezeiten genutzt werden. 2 Dienstzimmer, welche mit 3 PC-Arbeitsplätzen ausgestattet sind, vervollständigen das Raumangebot. Die 8 Pflegebetten befinden sich in 2 Doppelzimmern und 4 Einzelzimmern und stehen für die Nachtpflegegäste als Schlafmöglichkeit zur Verfügung. Alle Ruhe/Schlafräume sind mit einem Deckenliftersystem ausgestattet. Die gesamte Pflegedokumentation wird über das Software Programm „IBAS-pflege“ geführt.

Eine großzügige Terrasse und weitläufigem Gartenbereich mit diversen Gartenangeboten (Hochbeet, Staudenbeet, Ruhemöglichkeiten vollenden die Außenanlage.

#### **4. Unser Leistungsangebot**

##### **4.1 Allgemeine Pflegeleistungen**

Inhalt der allgemeinen Pflegeleistungen, entsprechend dem Rahmenvertrag für die teilstationäre Pflege gemäß § 75 Abs. 2 Nr. 1 SGB XI für das Land Berlin, sind die im Einzelfall erforderlichen Hilfen zur Unterstützung, zur teilweisen oder vollständigen Übernahme der Aktivitäten im Ablauf des täglichen Lebens oder zur Beaufsichtigung oder Anleitung mit dem Ziel der eigenständigen Durchführung der Aktivitäten. Die allgemeinen Pflegeleistungen werden mit dem Grundsatz der fördernden und aktivierenden Pflege erbracht.

Das sind im Einzelnen:

- Hilfen bei der Körperpflege
- Hilfen bei der Nahrungsaufnahme
- Medizinische Behandlungspflege

Die Behandlungspflege wird ausschließlich nach ärztlicher Verordnung von dafür ausgebildetem, examiniertem Fachpersonal durchgeführt. Die Pflegeplanung sowie eine gute Zusammenarbeit mit der jeweiligen ambulanten Versorgungseinrichtung, Ärzten und anderen Kooperationspartnern sowie mit den pflegenden Angehörigen bilden die Basis der individuellen und aktivierenden Pflege.

##### **4.1.1 Angebotsspektrum**

- Hilfen bei der Mobilität
- Hilfen bei der sozialen Betreuung
- Alltagstraining, z.B. Mahlzeitenzubereitung, Kontinenztraining
- Durchführung von Prophylaxen z.B. Sturzprophylaxe
- Gruppen- und Einzelaktivitäten, Musiktherapie
- Vermittlung und Organisation von Einzeltherapien, z.B. Krankengymnastik, Ergotherapie oder Logopädie nach ärztlicher Verordnung
- Vermittlung und Organisation von Dienstleistungen, z.B. Fußpflege oder Friseur
- Begleitung zu Ärzten
- Beratung und Unterstützung pflegender Angehörige
- Ausflüge und Feste
- Zusammenarbeit mit Sozialstationen und anderen an der Pflege Beteiligten
- Pflegeberatung, insbesondere zu Leistungen des SGB XI
- Fahrdienst/Beförderung
- Einzelbeschäftigung
- Biographiearbeit

##### **4.2 Unterkunft und Verpflegung**

Zur Unterkunft und Verpflegung gehören alle Leistungen, die den Aufenthalt der Nutzerin/des Nutzers in der Tages- und Nachtpflegestätte ermöglichen, entsprechend dem Rahmenvertrag für die teilstationäre Pflege gemäß § 75 Abs. 2 Nr. 1 SGB XI für das Land Berlin. Diese Leistungen umfassen:

Erstellt: Böhle	Geprüft: Rose, Meister, Zimmermann Paritätischer Wohlfahrtsverband Berlin e.V.	Dateiname: Konzept-Entwurf TAPF/NAPF EL-Jana.doc	
Datum: 20.04.18	Datum: 10.01.22	Revision: 10.01.22, Ver. 5	Seite: 6 von 20

- Die Zubereitung und/oder Bereitstellung eines ausgewogenen und bedarfsgerechten Mittagessens wird durch den Kooperationspartner r.vogt Catering GmbH sichergestellt
- Versorgung mit bzw. Entsorgung von Wasser, Energie, Abfall
- Reinigung der Gemeinschaftsräume (Sicht-, Unterhalts- und Grundreinigung) und der Nebenräume durch einen externen Dienstleister
- Wartung und Unterhaltung des Gebäudes, Einrichtung und Ausstattung, technischer Anlagen sowie Außenanlagen
- Wäscheversorgung: Diese umfasst die Bereitstellung, Instandhaltung und Reinigung der von der Einrichtung zur Verfügung gestellten Wäsche
- Gemeinschaftsveranstaltungen

Das Speisen- und Getränkeangebot ist seniorengerecht, abwechslungsreich und vielseitig. In der hausinternen Küche werden durch das Pflegepersonal Frühstück, tgl. selbstgebackener Kuchen, Abendbrot und Zwischenmahlzeiten nach Wünschen zubereitet und für die Tages- und Nachtgäste individuell angerichtet. Das Mittagessen wird durch r.vogt Catering GmbH gewährleistet. Es gibt bei jeder Mahlzeit sowie bei den Getränken Wahlmöglichkeiten. Diätahrungen werden bei Bedarf und nach ärztlicher Verordnung angeboten. Selbstverständlich kann auch immer in der Küche der Tages- und Nachtpflegestätte „EL-Jana“ eine andere warme Mahlzeit (warme Snacks für NachtpflegEGäste) zubereitet werden. Alle Getränke wie z.B. Wasser, Saft, Tee, Milch oder Kaffee stehen zahlungsfrei zur freien Verfügung.

Die Darreichungsform und die Portionsgrößen der Speisen und Getränke sind auf die Bedarfe der Gäste individuell abgestimmt und unterstützen den Gast in seiner Selbstbestimmtheit. Individuelle Ernährungsressourcen, wie z.B. Vorlieben, Abneigungen und Gewohnheiten (Essbiografie) werden ermittelt und in der täglichen Ernährung entsprechend berücksichtigt.

Tages- und Nachtgäste sollen abhängig von ihren individuellen Fähigkeiten ihre Mahlzeiten selbst mundgerecht zubereiten. Eine routinemäßige mundgerechte Zubereitung trotz vorhandener Fähigkeiten des Gastes oder eine ausschließliche Versorgung der Gäste mit passierter Kost trotz vorhandener Kaufähigkeit entspricht nicht unserem Pflegemodell.

An Demenz erkrankte Tages- und Nachtgäste erfahren Sicherheit durch sich täglich wiederholende Ess- und Trinkrituale. Auf Besonderheiten im Rahmen der Demenz wird mit viel Einfühlungsvermögen reagiert. So können bspw. Anteile der Mahlzeiten mit den Fingern gegessen werden, ebenso können Gäste mit starkem Bewegungsdrang die Nahrung beim Laufen zu sich nehmen „Eat-by-walking“. Essenszeiten werden flexibel gestaltet und an die jeweiligen Bedürfnisse angepasst. Für Nachtgäste mit einem gestörten Tag-Nacht-Rhythmus bieten wir ein „Nachtbistro“ an. Hier erhalten sie Gesprächsangebote in Verbindung mit einem Getränk oder einer kleinen Mahlzeit. Beispiele weiterer Gestaltungsmöglichkeiten, die individuell auszuprobieren sind:

- Gemeinsames Zubereiten von Teilen der Mahlzeiten mit aktiver oder passiver Beteiligung von Tages-, Nachtgästen (z.B. Obst schneiden).
- Vorbildfunktion: gemeinsames Essen von Mitarbeiter und Gast, um die Benutzung des Bestecks abzuschauen
- Keine Dauerbeschallung, ruhige Atmosphäre
- Tischnachbarn individuell zusammenstellen
- Tisch mit den Tagesgästen gemeinsam decken
- Klar erkennbare Speisenanordnung (kein Vermischen)
- Erläuterung der Speisen bei Nichterkennen

Bei vorhandenen bzw. sich einstellenden Schluckstörungen wird insbesondere auf eine bequeme Sitzhaltung und Ruhe und Konzentration während der Mahlzeiten Wert gelegt. Weiterhin ist es möglich je nach Bedarf, die Getränke anzudicken bzw. die Nahrungsbestandteile zu pürieren. Bewohner mit einer PEG-Anlage werden entsprechend unserem Pflegestandard individuell versorgt.

Die Einnahmen der Mahlzeiten kann erfolgen:	Frühstück	06:00 - 07:00 Uhr (Nachtgäste)
	Frühstück	08:00 - 10:00 Uhr
	2. Frühstück	10:00 - 11:00 Uhr
	Mittag	12:00 - 13:30 Uhr
	Vesper	14:30 - 16:00 Uhr
	Abendbrot	19:30 - 21:00 Uhr (Nachtgäste)
	Spätmahlzeit	bei Bedarf (Nachtgäste)

Selbstverständlich kann auch außerhalb dieser Essenszeiten eine Mahlzeit gereicht werden. Auf Anfrage werden individuelle Geburtstagsfeiern der Gäste mit ihren Angehörigen ausgerichtet.

#### 4.3 Beförderung

- Rollstuhlgerechter Fahrdienst von Tür zu Tür

Der Fahrdienst umfasst die Beförderung der Tages- und Nachtgäste von Tür zu Tür in behindertengerechten Fahrzeugen, die notwendige Treppenhilfe wird bei Bedarf durch eine zweite Begleitperson erbracht. Der Fahrdienst führt die Fahrten für die Tages-/Nachtpflegestätte grundsätzlich berlinweit aus, die Fahrtzeit soll im Einzelfall nicht länger als 45 Minuten dauern. Dies gewährleisten wir durch eine ausreichend vorhandene Anzahl von Mitarbeitern/Fahrdienst und unternehmenseigenen behindertengerechten Personentransportfahrzeugen.

Tages- und Nachtgäste die selbstständig die Einrichtung aufsuchen oder von Angehörigen gebracht und abgeholt werden, können die Leistung „Fahrdienst“ abwählen. Berechnet wird dann jeweils der „Tagessatz ohne Fahrdienst“.

#### 5. Ablauforganisation

In der Tages- und Nachtpflegestätte wird nach dem ganzheitlichen Pflegesystem gearbeitet.

Die anwesende Pflegefachkraft ist verantwortlich für den gesamten Pflegeprozess.

Durch die Dienstplangestaltung wird sichergestellt, dass während der Öffnungszeiten mindestens eine Pflegefachkraft anwesend ist, die die Planung, Anleitung, Dienstübergaben, ggf. Dienstanweisungen, Durchführung und Kontrolle aller Tätigkeiten gewährleistet. Die Personalausstattung in allen Diensten (Tag- und Nachtmodul) entspricht den Vorgaben des Rahmenvertrages nach §75 Abs.1 und 2 SGB XI im Land Berlin, siehe 3.1 und 6.7.

#### 6. Organisation der Tages- und Nachtpflegestätte

##### 6.1 Pflege theoretische Grundlagen (Leitbild und Pflege theorie Nancy Roper)

##### 6.1.1 Leitbild der Tages- und Nachtpflegestätte

Grundlage der Handlungsorientierung ist das gemeinsam mit allen Mitarbeitern entwickelte Leitbild des Altenzentrums „Erfülltes Leben“. Hier werden zentrale Aussagen zum Pflegeverständnis, Menschenbild und Gestaltung der Pflege gemacht und zur Sichtweise der Bedürfnisse der Gäste, ihres sozialen Umfeldes und der Mitarbeiter. Das Leitbild hängt in der Einrichtung aus und ist verbindlich handlungsorientierend für alle Mitarbeiter\*innen der Altenzentrum „Erfülltes Leben“ gGmbH.

Erstellt: Böhle	Geprüft: Rose, Meister, Zimmermann Paritätischer Wohlfahrtsverband Berlin e.V.	Dateiname: Konzept-Entwurf TAPF/NAPF EL-Jana.doc	
Datum: 20.04.18	Datum: 10.01.22	Revision: 10.01.22, Ver. 5	Seite: 8 von 20

Altenzentrum „Erfülltes Leben“  
gemeinnützige GmbH  
Tages-/Nachtpflegestätte  
„EL-Jana“  
Wulkower Straße 4, 12683 Berlin

## Pflege- und Betreuungskonzept



### **Pflegeleitbild**

*Mit unserer fachlichen und persönlichen Kompetenz unterstützen wir die Pflegebedürftigen dabei, Wohlbefinden und Lebensqualität zu erhalten und begleiten sie in ihrem jeweiligen Lebensprozess. Anerkennung, Respekt, Vertrauen sowie Verschwiegenheit sind Grundvoraussetzung für die Pflegesituation.*

*Wir pflegen nach dem Prinzip der Ganzheitlichkeit; dies beinhaltet, dass die Biographie, die physische und psychische Situation sowie die Gestaltung der Wohnverhältnisse in die Pflege mit einbezogen werden.*

*Bei der Gestaltung der Tages- und Nachtpflegestätte wirken Gäste, Angehörige und Betreuer mit.*

*Der Gast wird von uns grundsätzlich als Persönlichkeit gesehen. Ist die Fähigkeit des eigenverantwortlichen Handelns oder Selbständigkeit nicht oder nicht vollständig gegeben, wollen wir mit der Pflege die Selbständigkeit fördern und unterstützen.*

*Kulturelle, ethische und religiöse Bedürfnisse der Gast werden in der Pflege berücksichtigt.*

*Jeder Gast hat das Recht zur Mitbestimmung und Mitverantwortung.*

*Die Selbsthilfepotentiale und Bewältigungsstrategien jedes Menschen werden im Pflegeprozess gefördert und genutzt.*

*Die Pflege richtet sich nach den Fähigkeiten und individuellen Bedürfnissen des Gastes.*

*Wir helfen den Gästen, Leid und Gebrechen zu bewältigen und ermöglichen ihnen ein menschenwürdiges Leben – und auch Sterben.*

*Wir arbeiten nach dem System der Bezugspersonenpflege.*

*Unsere Mitarbeiter nehmen regelmäßig an Fortbildungen teil. Sie haben die Pflicht, ihre hinzu gewonnenen Fähigkeiten in ein einheitliches pflegerisches Handeln umzusetzen, um die Qualität unserer Pflege- und Betreuungsleistung ständig weiter zu verbessern.*

*Unsere Pflege beinhaltet die Betreuung und Beratung sowie die Kooperation mit den verschiedenen Gesundheits- und psychosozialen Diensten.*

*Unsere Mitarbeiter setzen ihre Arbeitskraft, materielle- und wirtschaftliche Mittel und Möglichkeiten effektiv und effizient zum Wohl der Gäste ein.*

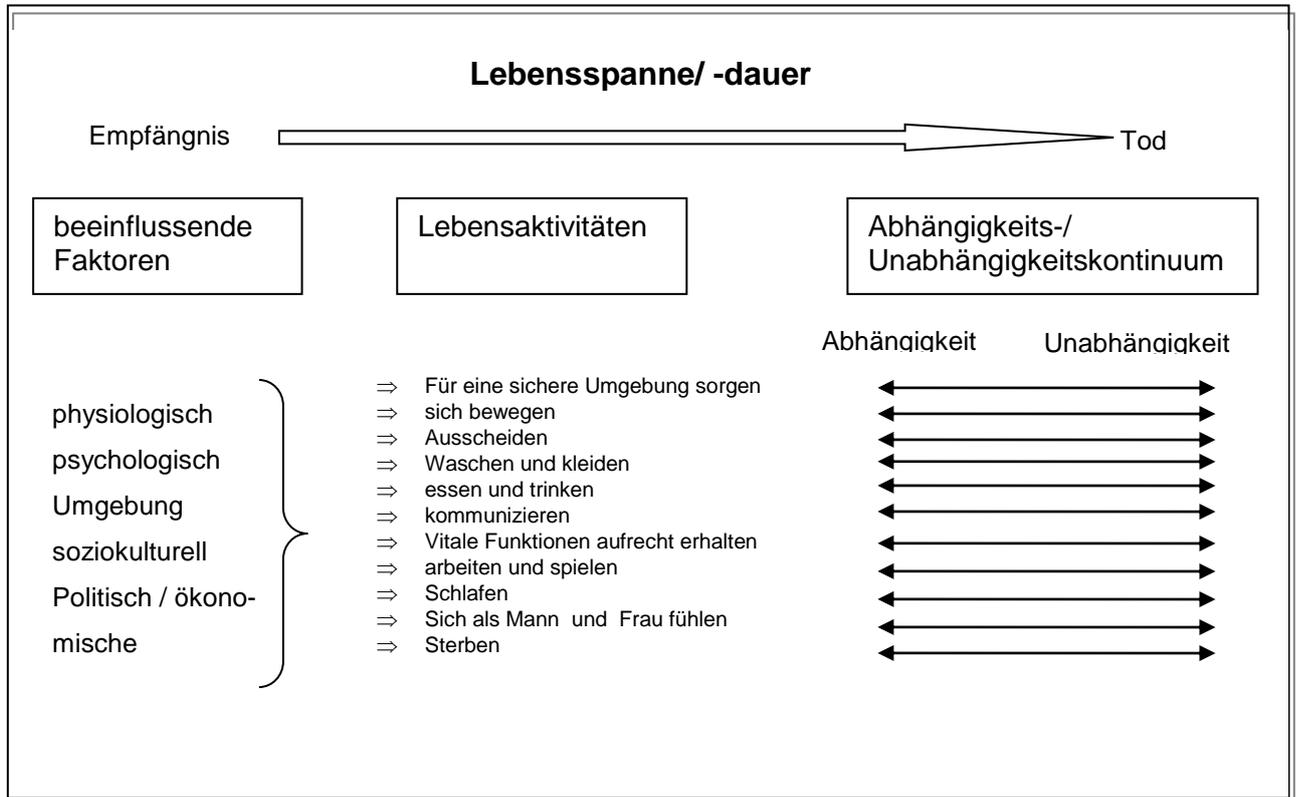
*Gemäß unserem Berufsethos setzen wir uns für die Interessen und Bedürfnisse der pflegebedürftigen Menschen, über die Grenzen unserer Einrichtung hinaus, in der Öffentlichkeit ein.*

### **6.1.2 Pflegemodell**

Der Begriff Pflege ist in unserer Einrichtung in Anlehnung an das Modell von Nancy Roper und den Grundsätzen des SGB XI im Pflegeleitbild definiert.

Das Pflegemodell von Nancy Roper setzt sich aus fünf Komponenten zusammen. Es ist für alle Bereiche der professionellen Pflege geeignet. Wir haben uns für dieses sehr praktikable Modell entschieden, da es nachvollziehbar ist und die angemessene Grundlage unseres Handelns darstellt. Es dient als Basis der in unserer Einrichtung prozesshaft organisierten und individuell auf den Bewohner ausgerichteten Pflege.

Erstellt: Böhlke	Geprüft: Rose, Meister, Zimmermann Paritätischer Wohlfahrtsverband Berlin e.V.	Dateiname: Konzept-Entwurf TAPF/NAPF EL-Jana.doc	
Datum: 20.04.18	Datum: 10.01.22	Revision: 10.01.22, Ver. 5	Seite: 9 von 20



## I. Lebensspanne

Da Frau Roper die Lebensspanne von der Empfängnis bis zum Tod definiert, ist das Modell in allen Lebensphasen anwendbar. Die gilt von der pränatalen Phase bis einschließlich des Sterbeprozesses. Der Sterbeprozess ist die letzte Aktivität des Menschen, in der wir ihn unterstützen durch aktive Umsetzung des Palliativkonzeptes:

- Begleitung des Sterbenden und seiner Angehörigen in Zusammenarbeit mit dem behandelndem Arzt und wenn gewünscht mit einem Seelsorger der entsprechenden Konfession
- Sitzwache in Absprache mit den Angehörigen und dem kooperierendem ambulanten Hospizdienst

## II. Faktoren, die das Leben beeinflussen

Die fünf Faktoren wirken sich auf die einzelnen Aktivitäten aus. Sie müssen zu der Feststellung der Probleme und Ressourcen in den einzelnen Aktivitäten zugrunde gelegt werden. Um die Ausrichtung der Problemstellung in den einzelnen Aktivitäten nachvollziehen zu können, ist es notwendig herauszufinden, ob das beobachtete Verhalten eine umgebungsabhängige Gewohnheit ist, ein Problem aufgrund von körperlicher Krankheit oder z. B. auf einer psychischen Einschränkung basiert, oder ob das Verhalten durch politisch- ökonomische oder sozio- kulturelle Faktoren des

Menschen begründet ist. Nur die Feststellung der Ausrichtung der Probleme und der vorhandenen Ressourcen läßt die bewohnerorientierte Problembewältigung nach dem Pflegeprozess zu.

### III. **Lebensaktivitäten**

Die Lebensaktivitäten stehen im Mittelpunkt des Modells. Sie bestimmen das menschliche Verhalten und bieten die Grundlage zur Ausgestaltung der Pflege. Die Lebensaktivitäten müssen im Zusammenhang betrachtet werden, da zum Beispiel Einschränkungen in der Mobilität Auswirkungen in den Selbstpflegefähigkeiten mit sich bringen können.

### IV. **Abhängigkeits-/Unabhängigkeitskontinuum**

Das Kontinuum dient der genauen Analyse der Einschränkungen der Selbstpflegefähigkeiten. Da das Kontinuum keine Graduierung zur Festlegung der Abhängigkeit bzw. Unabhängigkeit des Menschen in den einzelnen Aktivitäten vorsieht, bedienen wir uns der Einteilung des Medizinischen Dienstes (MD) aus der Begutachtungsrichtlinie zur Einstufung des Hilfebedarfs.

### V. **Individualität im Leben**

Die Art und Weise der Durchführung der einzelnen Aktivitäten ist abhängig von der Persönlichkeit des Menschen und muss im Rahmen der Pflege berücksichtigt werden.

## 6.2 **Pflege- und Betreuungsprozess**

Unser Pflegeprozess besteht aus einer Reihe von logischen voneinander abhängigen Überlegungs-, Entscheidungs- und Handlungsschritten:

1. Erhebung der Pflegeanamnese durch die aufnehmende Pflegekraft.
2. Erarbeitung der Pflegeplanung durch die Pflegefachkraft und mindestens einen anderen Mitarbeiter.
3. Durchführung der Pflege und Betreuung durch alle Mitarbeiter.
4. Regelmäßige Evaluation durch die leitende Pflegefachkraft und das Team.
5. Auswertung und Neuplanung im Team.

Vor oder zur Aufnahme eines Tages-/Nachtgastes wird ein Erstgespräch, bzw. wenn gewünscht, ein Besuch in der häuslichen Umgebung durchgeführt. Insbesondere der Besuch im Umfeld des potentiellen Gastes erleichtert das Kennenlernen und fördert das Verständnis für die individuelle Betreuungssituation.

Das Erstgespräch wird von der leitenden Pflegefachkraftkraft oder der Geschäftsführung anhand eines standardisierten Aufnahmebogens durchgeführt. Es werden allgemeine Daten über den zukünftigen Besucher und seinen Betreuungsbedarf erfasst. Wir bieten jedem Gast einen unverbindlichen Probetag zum Kennenlernen der Einrichtung, der anderen Tages- bzw. Nachtgäste sowie der Mitarbeiter an.

Wird eine Aufnahme gewünscht, so wird im Gespräch mit dem Tages-/Nachtgast und den Angehörigen eine Pflegeanamnese erhoben. Es werden die Fähigkeiten und Probleme in den einzelnen ATL-Bereichen erfasst. Biografische Daten, die gerade bei der Betreuung von demenzten Tagesgästen wichtig sind, werden entweder im Dialog mit Angehörigen und Besuchern ermittelt oder die Angehörigen füllen den Biografiebogen selbst aus.

Aufgrund der Pflegeanamnese und Biografie wird zur Durchführung der individuellen Pflege und Betreuung durch das Team eine Pflegeplanung erstellt. Pflegeziele, die erreicht werden können, werden im Team besprochen. Die Pflegeplanung wird regelmäßig in Bezug auf die Wirksamkeit der Maßnahmen/Zielerreichung und Zufriedenheit des Gastes ausgewertet und dem Verlauf des Pflegeprozesses angepasst. Mit jedem Gast wird ein schriftlicher Betreuungsvertrag abgeschlossen

Erstellt: Böhle	Geprüft: Rose, Meister, Zimmermann Paritätischer Wohlfahrtsverband Berlin e.V.	Dateiname: Konzept-Entwurf TAPF/NAPF EL-Jana.doc	
Datum: 20.04.18	Datum: 10.01.22	Revision: 10.01.22, Ver. 5	Seite: 11 von 20

(siehe Anlage). In Anlehnung an das Bezugspflegesystem pflegen und betreuen wir unsere Tages-/Nachtgäste in ganzheitlicher Form bis hin zu Angehörigenkontakten.

Die Möglichkeit der gleichgeschlechtlichen Pflege wird jederzeit eingeräumt.

Im Bereich der dementiell beeinträchtigten Tages-/Nachtgäste sehen wir unsere wichtigste Aufgabe darin, die Tages-/Nachtgäste nicht an unseren eigenen Vorstellungen und Ansprüchen zu messen, sondern uns auf sie einzulassen, ihre Situation verstehen zu lernen und zu versuchen die Realität aus ihrer Perspektive zu sehen. Die Betreuung erfolgt an allen Wochentagen, ggf. auch in Einzelbetreuung sowie in Gruppen durch qualifiziertes Personal. Der Leistungsanspruch gemäß § 45b SGB XI kann im Einzelfall genutzt werden, um die Gesamtleistungen der Tages- oder Nachtpflege in Anspruch zu nehmen.

### **6.3 Soziale Betreuung**

#### **6.3.1 Zielsetzung**

Ziel der Sozialen Betreuung, in enger Verflechtung mit der Bezugspflege, ist eine Schaffung einer hohen Lebensqualität und Zufriedenheit der Tages-/Nachtgäste unter besonderer Berücksichtigung der bisherigen Biographie und der Lebensgewohnheiten. Sie soll die körperlichen, geistigen, sozialen und seelischen Bedürfnisse befriedigen und Hilfestellung bei der Bewältigung von Lebenskrisen geben.

Zusätzlich pflegt die Tages-/Nachtpflegestätte „EL-Jana“ regelmäßige und geplante Kontakte zu Vereinen und Organisationen im Sozialraum, mit dem Ziel für die Tages-/Nachtgäste mehr soziale Kontakte herzustellen und ihnen eine Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft innerhalb und außerhalb der Einrichtung zu ermöglichen.

#### **6.3.2 Allgemeine Soziale Betreuung**

Die Soziale Betreuung ist ein organischer Bestandteil der ganzheitlichen Pflege am Tag sowie in der Nacht. Parallel zur gesundheitlichen und pflegerischen Versorgung wird der Gast als soziales Wesen in einer Gemeinschaft von Menschen wahrgenommen und sein Bedürfnis nach sozialer Interaktion unterstützt und gefördert. Zu diesem Zweck werden Mitarbeiter für Soziale Betreuung, ehrenamtliche Mitarbeiter und Zusatzkräfte in der Einrichtung eingesetzt.

Diese Mitarbeiter befinden sich in enger Kooperation mit den Mitarbeitern der anderen Berufsgruppen, erkennen die sozialen Bedürfnisse der Gäste und helfen ihnen dabei, sie umzusetzen. Unser Hauptinteresse gilt hierbei der Bekämpfung von Isolation, der Teilnahme an Gruppenaktivitäten sowie insgesamt der Förderung von Lebensfreude und Sinnerfüllung im Alter.

Die Abläufe der Betreuung werden mit den Abläufen der Pflege verzahnt und sinnvoll in die Tagesstruktur der Tages-/Nachtgäste eingepasst.

Die beiden Hauptthemen der Betreuung sind

1. der längst mögliche Erhalt vorhandener Kompetenzen der Tages-/Nachtgäste
2. interessante und Freude schaffende Beschäftigungsangebote

Deshalb werden die Mitarbeiter für Soziale Betreuung in folgenden Aufgabenbereichen tätig:

- Esstraining
- Sturzprävention
- Sanfte Seniorengymnastik
- Sitztanz
- Musik- und Singkreis
- Gedächtnistraining
- Märchen und Geschichten
- Spaziergänge, RollstuhlAusfahrten
- Spezielle Einzelbetreuung (z. B. Schlaganfallpatienten)
- Offene Beschäftigungsgruppe

Erstellt: Böhke	Geprüft: Rose, Meister, Zimmermann Paritätischer Wohlfahrtsverband Berlin e.V.	Dateiname: Konzept-Entwurf TAPF/NAPF EL-Jana.doc	
Datum: 20.04.18	Datum: 10.01.22	Revision: 10.01.22, Ver. 5	Seite: 12 von 20

Altenzentrum „Erfülltes Leben“  
gemeinnützige GmbH  
Tages-/Nachtpflegestätte  
„EL-Jana“  
Wulkower Straße 4, 12683 Berlin

## Pflege- und Betreuungskonzept



- Quiz- und Spielegruppe
- Gartengruppe
- Themenbezogene Gesprächskreise, z. B. Ostern, Nikolaus, Musik, Politik
- Gestalten mit jahreszeitlichem Thema, z.B. bedrucken von Geschenkpapier, Herstellung von Glückwunschkarten, Dekoration
- hauswirtschaftliche Tätigkeiten z. B. Kochen, Backen
- Bus-Ausflüge z.B. Tierpark, Stadtrundfahrten
- nächtliche Betreuung: Nachtbistro, Wunschfilmkino, Vorlesungen, Handarbeiten, Brettspiele

Die Gruppenangebote werden auf ihre Bedürfnisnähe überprüft und ggf. angepasst oder ausgetauscht.

Gruppenangebote sind besonders geeignet, den Tages-/Nachtgästen Anreize für abwechslungsreiche Aktivitäten zu geben, Vereinsamung zu begegnen und die Gemeinschaft zu fördern.

Einzelangebote richten sich an Tages-/Nachtgäste, die aufgrund kognitiver Defizite, Einschränkungen in der Mobilität oder anderer Handicaps nicht an Gruppenangeboten teilnehmen können, oder aus eigenem Willen heraus Gruppenangebote ablehnen. Hierbei werden die Biografie sowie die momentane Situation der einzelnen Person betrachtet und miteinbezogen.

Kalendarische Angebote:

Darunter sind große Gemeinschaftsveranstaltungen unter Mitwirkung von Unterhaltungskünstlern zu den jahreszeitlichen Anlässen zu verstehen. Zu diesen Veranstaltungen sind in der Regel auch die Angehörigen eingeladen. Zum Beispiel:

- Osterfest
- Frühlingsfest
- Pfingstfest
- Sportfest
- Sommerfest
- Herbstfest
- Weihnachtsfest
- weitere anlassbezogene Veranstaltungen wie z.B. Geburtstagsfeiern

Spezielle Nachtangebote

- Mitternachtsball
- Konzertabend
- Dinnerabend

Die Ausgestaltung der Räumlichkeiten wird saisonal angepasst, die Tages-/Nachtgäste werden aktiv miteinbezogen.

Die Ergebnisse der Betreuung werden dokumentiert und fließen in die Pflegeberichte mit ein.

Die Mitarbeiter für Soziale Betreuung arbeiten bei der Erstellung der Pflegeplanungen eng mit den Bezugspflegekräften zusammen.

### 6.3.3 Soziale Betreuung nach § 43b SGB XI

Der Träger erbringt neben der in 6.3.2 beschriebenen sozialen Betreuung für alle Tages/Nachtgäste, durch qualifiziertes Personal (nach § 43 b und § 53 c SGB XI) ab Februar 2020 zusätzliche Betreuungsleistungen. (Pflegerstärkungsgesetz I ab 01.01.2015)

Die Soziale Betreuung pflegebedürftiger Menschen mit erheblichem Bedarf an allgemeiner Beaufsichtigung und Betreuung erfasst den Personenkreis mit eingeschränkten Alltagskompetenzen.

Erstellt: Böhle	Geprüft: Rose, Meister, Zimmermann Paritätischer Wohlfahrtsverband Berlin e.V.	Dateiname: Konzept-Entwurf TAPF/NAPF EL-Jana.doc	
Datum: 20.04.18	Datum: 10.01.22	Revision: 10.01.22, Ver. 5	Seite: 13 von 20

Darunter sind auch in der teilstationären Unterbringung in erster Linie Menschen mit einer dementiellen Erkrankung zu verstehen.

Deshalb kommt für diesen Personenkreis das Prinzip der segregativen Betreuung zur Anwendung. Ziel ist eine passgerechte und bedürfnisorientierte Betreuung, die dem Krankheitsbild Rechnung trägt, Ressourcen aktiviert, Defizite abmildert und die Lebensqualität der betreffenden Tages-/Nachtgäste steigert.

Im Gegensatz zu den sonstigen Betreuungsangeboten in der Einrichtung wird hier der Anteil der begleiteten selbständigen Tätigkeit durch die segregative Anleitung und Übernahme durch den Betreuenden ersetzt.

Damit wird dem genannten Personenkreis der Zugang zu Tätigkeitsfeldern eröffnet, die ihm ohne Hilfe und Betreuung verwehrt blieben:

Die „10-Minuten-Aktivierung“ stellt ein besonderes Angebot zum längstmöglichen Erhalt vorhandener Kompetenzen der Tages-/Nachtgäste dar und ist eine Möglichkeit zur Gestaltung der Tages-/Nachtstruktur.

Die Körperliche Aktivierung kann sowohl als Einzelbetreuung sowie als Gruppenbetreuung durchgeführt werden.

Auch diese Maßnahme ist für maximal 10 Minuten geplant und berücksichtigt den aktuellen Gesundheitszustand und die Ressourcen des Tages-/Nachtgastes.

Ziel der Maßnahme ist der Erhalt der Motorik, Stabilisierung der Kreislauffunktionen und der Beweglichkeit.

Bestandteile der körperlichen Aktivierung sind:

- Gehtraining
- Gymnastik im Sitzen
- Training mit Gerätschaften (Ball, Stab, Tuch)
- Spaziergänge

Die Fähigkeit zum Singen und Musizieren bleibt bei demenzerkrankten Personen erfahrungsgemäß sehr lang erhalten. Die regelmäßige Nutzung dieser Ressource stabilisiert den Allgemeinzustand des Betroffenen und steigert seine Lebensfreude. Verwendet werden dabei Volkslieder und Schlager aus der Jugendzeit des Tagesgastes. Anknüpfend an die vorhandenen Ressourcen werden Karten- und Brettspiele, Strick- und Häkelzeug, Steckspiele und Mobiles angeboten.

Die in der Einrichtung angebotene Maltherapie wird als Kleingruppe realisiert, die speziell auf die Möglichkeiten dementiell erkrankter Personen eingeht.

Märchen sind nicht nur eines der ältesten Kulturgüter unserer Zivilisation. Sie sind im Bewusstsein unserer Gesellschaft verankert. Für Kinder bedeuten Märchen die erste Berührung mit Literatur und Erwachsene erinnern sich zeitlebens an sie. Daher gehören Märchen zu den tiefsten und nachhaltigsten Eindrücken, die ein Mensch im Leben erfährt. Denn Märchen, so heißt es, sind Nahrung für die Seele. Ohne zu verkindlichen und mit dem Anspruch, zwar erkrankte aber erwachsene Personen zu betreuen, wollen wir mit ausgewählten, zielgruppengerechten Märchen und Geschichten einen Zugang zum Langzeitgedächtnis von demenzerkrankten Tagesgästen schaffen und eine Brücke in die Erinnerung bauen. Die Märchen sollen dem Bedürfnis nach Wiedererkennen und Sicherheit entgegenkommen. Weiteres Ziel ist die positive Einflussnahme auf herausfordernde Verhaltensweisen.

Motorisch unruhige Tages-/Nachtgäste erhalten beruhigende Angebote:

- Entspannungsübungen
- Snoezelen
- Atemübungen
- Basale Stimulation
- Förderung der Schlafrituale

Die genannten Aktivitäten werden in Einzelbetreuung und Kleingruppen (3-5 Gäste) parallel zu den Gruppenaktivitäten durchgeführt. Die Angebote und Gruppengrößen werden in Abhängigkeit der Belegung am jeweiligen Tag durchgeführt/geplant.

Dies ist möglich, da die Tages- und Nachtpflegestätte „EL-Jana“ über mehrere Räumlichkeiten verfügt, so dass sich die Betreuungsangebote harmonisch in die Abläufe der Bezugspflege einfügen. Diese zusätzlichen Betreuungsmaßnahmen sind Bestandteil der Pflegeplanungen und dienen im Rahmen der gesamtpflegerischen Versorgung des Tages-/Nachtgastes der Optimierung seiner Lebensbedingungen unter den Bedingungen der Pflegebedürftigkeit.

#### **6.3.4 Beratung und Einbeziehung der Angehörigen / Betreuer**

Großer Wert wird auf eine beratende, begleitende und gemeinsam stützende Zusammenarbeit mit Angehörigen gelegt.

Im Mittelpunkt aller Maßnahmen steht die umfassende Befriedigung aller Bedürfnisse der Tages-/Nachtgäste. Mehrmals im Jahr finden Veranstaltungen statt, zu denen dieser Personenkreis eingeladen wird.

Aushänge und Mitteilungen bieten die Möglichkeit der aktuellen Information.

Halbjährlich werden den Angehörigen durch die Einrichtung thematische Angebote gemacht, hier finden pflegende Angehörige gegenseitigen Austausch, Informationen und Verständnis. Für die Wissensvermittlung werden z.T. externe Fachkräfte gebunden.

Wir bemühen uns um Vermittlung zwischen Tages-/Nachtgästen und Angehörigen in Konfliktsituationen und erläutern, in Zusammenarbeit mit dem behandelnden Arzt, Angehörigen Krankheitsbilder und -verläufe, damit ein besseres Verständnis für die Befindlichkeit des zu pflegenden Angehörigen hergestellt werden kann.

Wir beurteilen unsere Betreuungsergebnisse am Befinden und an der Zufriedenheit der Tages-/Nachtgäste sowie ihrer Angehörigen und Betreuer.

Die verantwortliche Pflegefachkraft der Tages-/Nachtpflege realisiert die Beratung und Betreuung der Tages-/Nachtgäste und deren Angehörige zu allen sozialrechtlichen Fragen.

Dazu gehören:

- Vermittlung und Beratung bei allen relevanten Themen.
- Die Aufnahme von Tages-/Nachtgästen, Hilfe und Beratung im Antragswesen und die Betreuung während der Integrationsphase.
- Die Lösung von Problemen hinsichtlich defizitärer Sozialisationsprozesse sowie Beurteilung und Klärung bei individueller sozialer Not und individueller Bedürfnisse.
- Hilfestellungen bei der Vertretung gegenüber Behörden, Ämtern u.ä.
- Bearbeitung von Maßnahmen im Zusammenhang mit dem Betreuungsgesetz.

#### **6.4 Eingewöhnungsprozess**

Unsere Einrichtung legt besonders großen Wert auf die Eingewöhnung und die Integration in den ersten Besuchstagen, denn in der Eingewöhnungsphase ist es für den neuen Tages-/Nachtgast sehr wichtig ihn im besonderen Maße zu begleiten, ihm die Ängste zu nehmen und ihm somit die Eingewöhnung und Integration zu erleichtern.

Nach der Vorstellung aller am Pflegeprozess Beteiligten und der Besichtigung der örtlichen Gegebenheiten wird bereits in den ersten Besuchstagen mit der Biografiearbeit des Gastes begonnen. Es sollen so viele Informationen gesammelt werden, wie der Gast und seine Angehörigen bereit sind, uns zu erzählen. Ziel der Biografiearbeit ist es, den Gast mit seinen Gewohnheiten, Vorlieben und Abneigungen kennenzulernen um diese entsprechend bei der Betreuung berücksichtigen zu können. Bei dieser Informationssammlung zählen wir auf die Mitarbeit der Angehörigen, da sie den Tages-/Nachtpflegestätte am besten kennen.

Erstellt: Böhle	Geprüft: Rose, Meister, Zimmermann Paritätischer Wohlfahrtsverband Berlin e.V.	Dateiname: Konzept-Entwurf TAPF/NAPF EL-Jana.doc	
Datum: 20.04.18	Datum: 10.01.22	Revision: 10.01.22, Ver. 5	Seite: 15 von 20

In den nächsten Wochen lernt der Tages-/Nachtgast die Angebote, Veranstaltungen und auch die anderen Tages-/Nachtgäste näher kennen. Mit gezielten Beobachtungen und kontinuierlichen Fragestellungen über Probleme und Bedürfnisse wird dem Gast von Anfang an das Gefühl gegeben, dass er /sie wahrgenommen und in die Gruppe integriert wird.

Nach ca. 8-12 Wochen (individuell abhängig von den Besuchstagen) findet das protokollierte Integrationsgespräch mit dem neuen Tages-/Nachtgast und/ oder den Angehörigen bzw. BetreuerInnen statt. Dieses übernimmt in der Regel die Leitung der Tages-/Nachtpflege oder die Pflegefachkraft. Insbesondere werden hier Problemstellungen, Kontakte zu anderen Besuchern, Zufriedenheit mit der hauswirtschaftlichen Versorgung, Ängste, Wünsche und Anregungen erfragt. Das Gespräch wird protokolliert, erforderliche Maßnahmen festgehalten und umgesetzt.

### 6.5 Pflegedokumentation

Die gesamte Pflegedokumentation wird über das Software Programm „IBAS-pflege“ geführt. Jeder Mitarbeiter kann sich unter Verwendung seines Passwortes an jedem PC anmelden, zudem hat er ein eigenes E-Mail Postfach worüber er bei Nichtantreffen jederzeit Informationen erhalten kann. Alle Informationen zu den Gästen werden in diesem standardisierten EDV- Pflegedokumentationssystem erfasst. Hierzu werden die Formulare (Masken) benutzt. Die Dokumentation besteht aus folgenden Basiselementen:

- Stammdatenblatt
- Arztbrief
- Pflegeanamnese und Biografie
- Pflegeplanungsbogen
- Evaluationsbogen
- Pflegebericht
- Grundpflegenachweis
- Aktivierungsnachweis
- Durchführungsnachweise für Behandlungspflegen, z.B. Medikamentengabe und Toilettentraining
- Überleitungsbogen u.a. für Notfälle
- Sturzrisikofaktoren

Jede Pflegefachkraft führt pro Betreuungstag im Rahmen der Bezugspflege bis zu acht Dokumentationen sach- und fachgerecht in eigener Verantwortung und achtet dabei auf die Transparenz und die Nachvollziehbarkeit der geplanten Maßnahmen sowie deren Wirkungen. Die weiteren Dokumentationen werden von der leitenden Pflegefachkraft bearbeitet.

In sogenannten Durchführungsnachweisen erfolgt die Eintragung mit Handzeichen zeitnah im Anschluss an die durchgeführte Tätigkeit. Besonderheiten werden im Pflegebericht notiert. Dieser wird durch die Pflegefachkräfte oder nach Anleitung auch durch die Pflegekraft erstellt. Die leitende Pflegefachkraft überzeugt sich regelmäßig in Abständen von ca. drei Monaten von der fachgerechten Ausführung.

Zusätzlich zum Software Programm gibt es eine QM-Plattform auf der relevante Dokumente und Informationen für jeden Mitarbeiter zu finden sind.

### 6.6 Tagesablauf

Zwischen 07:00 Uhr und 09:00 Uhr treffen die Tagesgäste in der Tagespflegestätte ein. Einige werden von ihren Angehörigen gebracht, die meisten nutzen den angebotenen Fahrdienst. Der Tagesablauf hat in unserer Einrichtung eine alltagsstrukturierende Funktion und ist vom Grundaufbau, unter Beachtung individueller Bedürfnisse, biografischer Elemente und Vorlieben, einheitlich angelegt. Zunächst beginnt der Tag mit einer Begrüßung der Gäste im größeren Gruppenraum. Von 08:00 – 10:00 Uhr findet das gemeinsame Frühstück im Tagesraum statt. Das Frühstück wird von

Erstellt: Böhle	Geprüft: Rose, Meister, Zimmermann Paritätischer Wohlfahrtsverband Berlin e.V.	Dateiname: Konzept-Entwurf TAPF/NAPF EL-Jana.doc
Datum: 20.04.18	Datum: 10.01.22	Revision: 10.01.22, Ver. 5
		Seite: 16 von 20

uns selbst zubereitet. Wir achten auf ein abwechslungsreiches und vielfältiges Speisenangebot und berücksichtigen die individuellen Wünsche und Vorlieben unserer Gäste. Auf die ausreichende Einnahme von Getränken wird dabei besonderer Wert gelegt. Nach dem Frühstück, ab ca. 10:00 Uhr, findet die Presseschau, im Anschluss die Bewegungsrunde (Gymnastik und Sitztanz) und z.T. auch Einzelaktivitäten statt. Nach der Bewegungsrunde wird allen Tagesgästen erneut ein Getränk angeboten bzw. gereicht. Danach finden Gruppenangebote und Betreuungsaktivitäten statt. Diese werden wöchentlich neu, mit Ausnahme der feststehenden Angebote durch externe Therapeuten gemeinsam geplant. Bei der Planung werden die unterschiedlichen Krankheitsbilder, Fähigkeiten, Interessen und Bedürfnisse der Tagesgäste berücksichtigt. Die Gruppenangebote und tagesstrukturierenden Maßnahmen und auch die notwendige soziale Betreuung werden durch die Pflegefachkräfte geplant. Die Inhalte der Gruppenangebote werden täglich dokumentiert. Der aktuelle Plan hängt im Eingangsbereich aus. Die Aktivitäten werden je nach Witterung und Jahreszeit in der Tagespflegestätte oder auf der Terrasse angeboten. Die Gruppenangebote dienen dem Erhalt der individuellen Fähigkeiten der Tagesgäste.

Zusätzliche Einzelaktivitäten sind z.B.:

- Training hauswirtschaftlicher Tätigkeiten, z.B. Tisch auf- und abdecken,
- Krankengymnastik etc. durch externe Therapeuten, nach ärztlicher Verordnung  
Lauftraining
- Kontinenztraining: Vor und nach den Mahlzeiten wird im Rahmen der Vorgabe der Pflegeplanung mit den Gästen zur Stabilisierung ein Toilettentraining durchgeführt. Dazu gehört auch die bei Bedarf fachliche Versorgung mit Inkontinenzmaterialien.
- Soziales Kompetenztraining: Erhalt und Förderung sozialer Kompetenzen durch Alltagstraining.

In der Zeit bis zum Mittagessen werden auch geplante grundpflegerische Leistungen durchgeführt. Gegen 12:00 Uhr findet das Mittagessen statt. Es kann im Vorfeld aus zwei verschiedenen Mittagsmenüs gewählt werden. Das Essen wird von unserem Caterer r.vogt Catering GmbH bereitgestellt. Wenn das Angebot dem Geschmack einzelner Gäste nicht entspricht, können kleine Gerichte in unserer Küche zubereitet werden. Zu jeder Mahlzeit werden die Tagesgäste, die auf einen Rollstuhl angewiesen sind, in einen festen Stuhl umgesetzt. Nach dem Mittagessen wird eine ca. einstündige Ruhepause angeboten. Dazu stehen den Gästen Ruhesessel/Betten mit Kissen und Decken in mehreren Ruheräumen zur Verfügung. Tagesgäste die keine Mittagsruhe machen, haben die Möglichkeit sich in dieser Zeit im Gemeinschaftsraum, Gruppenraum und bei entsprechender Witterung auch im Gartenbereich aufzuhalten. Nach der Mittagsruhe gibt es Kaffee und Kuchen und je nach Anzahl und Verfassung der Tagesgäste weitere Gruppenangebote, die bis zur individuellen Abfahrtszeit durchgeführt werden.

Ab ca. 16.30 Uhr kommt der Fahrdienst und bringt die Tagesgäste in die Häuslichkeit oder sie werden durch ihre Angehörigen abgeholt.

In der gesamten Zeitspanne von 07:00 Uhr abends bis 18:00 Uhr werden alle notwendigen pflegerischen Maßnahmen, Unterstützungen bei der Mobilität, sowie die Medikamentengabe und Überwachung der Vitalwerte durchgeführt.

### 6.6.1 Nachtablauf

Die Nachtgäste treffen ab 19:00 Uhr in der Einrichtung ein. Zur Begrüßung wird den Nachtgästen ein Getränk und auf Wunsch ein Abendessen angeboten. Anknüpfend an die lebenslangen Gewohnheiten der Senioren, kann dann die Möglichkeit genutzt werden, das Abendprogramm und die gewohnten Nachrichtensendungen im Fernsehen zu schauen.

Im Anschluss können sich die Nachtgäste zur Nachtruhe begeben, weiter Fernsehen schauen oder an den Beschäftigungsangeboten teilnehmen. Zusätzlich zu den unter 3.3.2 und 3.3.3 beschriebenen

Erstellt: Böhle	Geprüft: Rose, Meister, Zimmermann Paritätischer Wohlfahrtsverband Berlin e.V.	Dateiname: Konzept-Entwurf TAPF/NAPF EL-Jana.doc
Datum: 20.04.18	Datum: 10.01.22	Revision: 10.01.22, Ver. 5
		Seite: 17 von 20

nen Aktivitäten können die Nachtgäste Karten spielen oder an Tischspielen teilnehmen. Bei Bedarf werden auch manuelle Angebote (Zeichnen, Stricken, Basteln usw.) unterbreitet.

Ebenfalls in den Abendstunden besteht im Rahmen der Biographie-Arbeit die Möglichkeit, Erinnerungsrunden durchzuführen. Hierbei werden alte Fotos betrachtet, Geschichten aus der Jugend erzählt und auf Wunsch auch Lebensberichte zusammengestellt und zu einer Chronik verarbeitet.

In regelmäßigen Abständen werden im „Wunschfilm-Kino“ alte Filme gezeigt, die im Fernsehen nur noch selten oder gar nicht mehr zu sehen sind.

Gegen 22:00 Uhr enden die Gruppenaktivitäten und die allgemeine Nachtruhe beginnt.

Gleichzeitig beginnen die Betreuungsangebote für die Nachtgäste, die aufgrund gesundheitlicher Probleme und / oder dementieller Verhaltensänderungen nicht schlafen können.

Im Vordergrund stehen hierbei Aktivitäten in gedämpfter Lautstärke, um den Schlaf der anderen Nachtgäste nicht zu stören.

Es wird sichergestellt, dass die schlaflosen Nachtgäste ausreichend Getränke und auch kleine Nahrungsangebote erhalten. Die Mitarbeiter bieten Gespräche an, spielen auf Wunsch mit den Nachtgästen Karten oder Tischspiele. Weiterhin werden Leseangebote (Bücher, Zeitschriften usw.) vorgehalten. Auf Wunsch können die Nachtgäste auch weiter Fernsehen schauen.

Gegen 06:00 Uhr werden alle Nachtgäste geweckt, es wird eine kleine Morgentoilette durchgeführt und im Anschluss ein Frühstück angeboten.

Gegen 07:30 Uhr endet die Nachtpflege mit der Ankunft in der Häuslichkeit.

In der gesamten Zeitspanne von 19:00 Uhr abends bis 07:30 Uhr am Morgen werden alle notwendigen pflegerischen Maßnahmen, Unterstützungen bei der Mobilität, sowie die Medikamentengabe und Überwachung der Vitalwerte durchgeführt.

### **6.7 Innerbetriebliche Kommunikation/Sicherstellung der Informationsweitergabe**

Wir führen zur Sicherstellung des Informationsflusses regelmäßige Dienstbesprechungen durch. Eine protokollierte Dienstbesprechung findet ca. 10 x jährlich, bei Bedarf auch öfter, statt. Die Mittagsruhezeit ca. 13.30 – 14.15 Uhr, wird zur Führung der Pflegedokumentation und zum Austausch im Team genutzt. Die gemeinsam für die nächste Kalenderwoche festgelegten Aktivitäten, pflegerischen Maßnahmen und Einzeltherapien (z.B. Krankengymnastik und Logopädie) werden für alle Besucher und Mitarbeiter der Einrichtung sichtbar auf einer Tafel im Eingangsbereich verzeichnet. Die Geschäftsführung nimmt regelhaft an Dienstbesprechungen teil. Die verantwortliche Pflegefachkraft informiert alle Mitarbeiter zeitnah über alle relevanten Informationen.

Jeder Mitarbeiter hat Zugang zur unserer QM-Plattform und damit die Möglichkeit Unternehmensdokumente zu nutzen, Fortbildungsangebote und andere relevante Informationen zu erfahren. Die Organisation der QM-Plattform obliegt der QMB der Altenzentrum „Erfülltes Leben“ gGmbH.

### **6.8 Zusammenarbeit und Beratung mit Angehörigen, ehrenamtlichen Mitarbeitern und anderen an der Pflege und Betreuung Beteiligten/Kooperationsvereinbarungen**

Die Zusammenarbeit mit den Angehörigen unserer Tages-/Nachtgäste ist zur Erreichung der Pflege- und Betreuungsziele wichtig. Wir sind für die Angehörigen während der Öffnungszeiten persönlich/telefonisch erreichbar und stehen für Gespräche zur Verfügung. Wir vermitteln bei Bedarf weiterführende Dienstleistungen und beraten in pflege- und betreuungsrelevanten Fragen.

Jeder Tagesgast lebt in seiner eigenen Häuslichkeit und hat seinen freigeählten Hausarzt. Dieser ist z.B. für die Verordnung von Behandlungspflege zuständig, wird aber auch bei gesundheitlichen Zwischenfällen als Erster kontaktiert. Bei Aufnahme eines neuen Tages-/Nachtgastes erhält die Tages-/Nachtpflegestätte „EL-Jana“ vom Vertragspartner (Tages-/Nachtgast/Betreuer) die Ermächtigung, alle relevanten gesundheitlichen Daten von den zuständigen Ärzten einzuholen. Im Falle der Verabreichung von Medikamenten durch die Mitarbeiter wird dafür eine Bescheinigung (Medikamentenanordnung) mit Stempel und Unterschrift des verordnenden Arztes zwingend benötigt. Die Angehörigen/ Betreuer leiten den Mitarbeitern der Pflege einen aktuellen Medikamentenplan zu. Die An-

Erstellt: Böhle	Geprüft: Rose, Meister, Zimmermann Paritätischer Wohlfahrtsverband Berlin e.V.	Dateiname: Konzept-Entwurf TAPF/NAPF EL-Jana.doc	
Datum: 20.04.18	Datum: 10.01.22	Revision: 10.01.22, Ver. 5	Seite: 18 von 20

Altenzentrum „Erfülltes Leben“  
gemeinnützige GmbH  
Tages-/Nachtpflegestätte  
„EL-Jana“  
Wulkower Straße 4, 12683 Berlin

## Pflege- und Betreuungskonzept



gehörigen helfen bei der Erstellung des für die individuelle Betreuung wichtigen Biographiebogens. Regelmäßig findet in der Einrichtung eine Angehörigengruppe statt. Ziel dieses Angebots ist der Austausch der Betroffenen untereinander und die Schulung zu pflegerelevanten Themen. Bei der Aufnahme des Tages-/Nachtgastes wird ebenfalls ermittelt, welche Einrichtungen z.B. Sozialstationen an der Pflege beteiligt sind. Diese Einrichtungen werden gegebenenfalls telefonisch über die Inanspruchnahme der Tagespflege informiert, pflegerelevante Einzelheiten werden abgesprochen und in der Pflegedokumentation vermerkt.

Ehrenamtliche Mitarbeiter\*innen führen Einzelbetreuungen durch und engagieren sich in der Veranstaltungstätigkeit des Hauses. Zur Sicherstellung des Leistungsangebotes der Tages-/Nachtpflegestätte hat die Altenzentrum „Erfülltes Leben“ gGmbH mit der r.vogt Catering GmbH und der Dienstleistungsgesellschaft der VS Kooperationsverträge abgeschlossen. Die Zusammenarbeit mit der Dienstleistungsgesellschaft der VS umfasst die tägliche Gebäude- und regelmäßige Fensterreinigung. Die Lieferung von Mittagessen erfolgt täglich durch die r.vogt Catering GmbH. Zum Zweck der Kunden- und Lieferantenbewertung und gemeinsamer Absprachen finden in regelmäßigen Abständen Gespräche mit den Kooperationspartnern statt. Die Wäscheversorgung erfolgt täglich durch die hauseigene Wäscherei der Altenzentrum „Erfülltes Leben“ gGmbH.

### 7. Fort- und Weiterbildung

Die fachliche Qualifikation der Leitung und der Mitarbeiter wird durch funktions- und aufgabenbezogene Fort- und Weiterbildung sichergestellt. Die Mitarbeiter der sozialen Betreuung/Alltagsbegleiter erfüllen die Richtlinien nach §53c SGB XI (aktuelle Fassung vom 23.11.2016). Hierzu wird jährlich ein Fortbildungsplan erstellt. Eine Übersicht über die aktuellen Fortbildungsangebote befindet sich auf der QM-Plattform.

### 8. Maßnahmen der internen und externen Qualitätssicherung

#### 8.1 Qualitätsmanagement

Wir sind ständig bestrebt die Qualität unserer Arbeit zu verbessern. Aus diesem Grunde führen wir Maßnahmen interner und externer Qualitätssicherung durch. Dazu gehören regelmäßige Dienst- und Fallbesprechungen, Mitarbeitervisiten, interne Qualitätszirkel, interne Audits, Teilnahme an externen Qualitätszirkeln und regelmäßige interne und externe Fortbildungen. Die Terminplanung erfolgt am Anfang des Jahres.

In den internen Qualitätszirkeln werden z.B. Pflege- und Betreuungsstandards sowie Notfallstandards entwickelt und regelmäßig evaluiert. Die verantwortliche Pflegefachkraft der Tages-/Nachtpflegestätte ist zugleich als Qualitätsbeauftragte verantwortlich für das Qualitätsmanagement und die Qualitätssicherung. Die anerkannten Expertenstandards gemäß §113a SGB XI sind implementiert und werden in ihrer aktuellsten Ausführung angewandt.

Die Tages-/Nachtpflegestätte arbeitet seit ihrer Eröffnung in der Fachgruppe Tagespflege und dem Qualitätszirkel des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes Berlin mit. Zudem ist die Altenzentrum „Erfülltes Leben“ gGmbH als Träger Mitglied im GGV Lichtenberg.

Zur weiteren Qualitätssicherung gehört die Tages-/Nachtgastbefragung. Hierbei wird alle zwei Jahre die Kundenzufriedenheit ermittelt.

#### 8.2 Einarbeitung der Mitarbeiter

Die Einarbeitung neuer Mitarbeiter ist ein wesentlicher Bestandteil unserer Arbeit. Um unseren Qualitätsansprüchen gerecht zu werden, wird jeder neue Mitarbeiter systematisch, umfassend und zielorientiert in das künftige Aufgabengebiet eingearbeitet.

Sicherstellung, dass die einzuarbeitenden MA ihre Arbeitsaufgaben kennen und Einweisung der MA in die Strukturen der Tages- und Nachtpflegestätte.

Erstellt: Böhlke	Geprüft: Rose, Meister, Zimmermann Paritätischer Wohlfahrtsverband Berlin e.V.	Dateiname: Konzept-Entwurf TAPF/NAPF EL-Jana.doc	
Datum: 20.04.18	Datum: 10.01.22	Revision: 10.01.22, Ver. 5	Seite: 19 von 20

### Prozessbeschreibung:

- Ermittlung der Vorkenntnisse des Mitarbeiters
- Festlegung eines individuellen Einarbeitungsplanes (Elemente: Vermittlung der Arbeitsinhalte und Arbeitsmethoden durch tätiges Lernen und Kenntnisnahme betreffender Vorgabedokumente, Benennung eines Ansprechpartners als Mentor in der Einarbeitungsphase, Festlegung der Dauer der Einarbeitungszeit, Belehrungen u.a. Arbeits-/Brandschutz etc.
- Einarbeitungsmatrix und festgelegte Einarbeitungszeiten für den neuen MA
- Mitarbeiter Pflege: 2 Wochen im Tagdienst, 2 Nächte unter Anleitung des Mentors (Mentor muss PFK sein)
- Mitarbeiter soziale Betreuung: neuer MA wird eine Woche vom Mentor begleitet
- Mentoren sind verantwortlich für die Abarbeitung der Checkliste.
- Während der Einarbeitungszeit/Probezeit finden geplante Mitarbeitergespräche nach 6 Wochen, 3 und 6 Monaten statt

### 8.3 Beschwerdemanagement/Heiminteressenvertretung

Jeder Tages-/Nachtgast wird über die internen und externen Beschwerdestellen mit dem Betreuungsvertrag (siehe Anlage) informiert. Kundenrückmeldungen von Tages-/Nachtgästen und Angehörigen die an die Mitarbeiter herangetragen werden sind jeweils verpflichtend der verantwortlichen Pflegefachkraft zu übermitteln, die dann die Regelung der Kundenrückmeldungen organisiert (KRM/KVM). Die Tages-/Nachtgäste haben den gesetzlichen Anspruch auf die Wahl einer Heiminteressenvertretung. Dabei wird sie von der Einrichtung aktiv unterstützt. Die Heiminteressenvertretung ist von den Tages-/Nachtgästen jeweils für zwei Jahre gewählt. Sie ist telefonisch täglich für die Tages-/Nachtgäste und/oder deren Angehörige zu erreichen. Die Kontaktadresse wird den Tages-/Nachtgästen mit dem Betreuungsvertrag bekannt gegeben. Auch nimmt die Heiminteressenvertretung regelmäßig an den weiteren Aktivitäten der Tages-/Nachtpflege (Weihnachtsfeier, Sommerfest u.a.) teil und besucht in unregelmäßigen Abständen und nach Anfrage die Angehörigentreffen.

### 8.4 Prüfung der Ergebnisqualität

Die festgelegten Pflege-/Betreuungsziele werden regelmäßig von der verantwortlichen Pflegefachkraft in Zusammenarbeit mit allen am Prozess Beteiligten überprüft. Dies geschieht durch Pflegevisiten und Evaluationen der ATL's. Bei jeder Veränderung wird die Planung des entsprechenden Punktes verändert und angepasst. Die verantwortliche Pflegefachkraft oder ein von ihr delegierter Mitarbeiter nimmt in regelmäßigen Abständen Dokumentationsvisiten vor, an denen die durchführenden Mitarbeiter und gegebenenfalls auch die Tages-/Nachtgäste und/oder deren Angehörige beteiligt sind.