

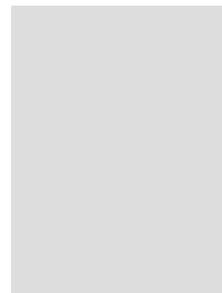
# Ratgeber Pflege



## **Inhalt**

Leitbild

Einrichtungskonzept



# Leitbild

---

## Leitsatz

Wir vom Roten Kreuz sind Teil einer weltweiten Gemeinschaft von Menschen in der internationalen Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung, die Opfern von Konflikten und Katastrophen sowie anderen hilfsbedürftigen Menschen unterschiedslos Hilfe gewährt, allein nach dem Maß ihrer Not. Im Zeichen der Menschlichkeit setzen wir uns für das Leben, die Gesundheit, das Wohlergehen, den Schutz, das friedliche Zusammenleben und die Würde aller Menschen ein.

## Leitbild des Deutschen Roten Kreuzes

### Der hilfebedürftige Mensch

Wir schützen und helfen dort, wo menschliches Leiden zu verhüten und zu lindern ist.

### Die unparteiliche Hilfeleistung

Alle Hilfebedürftigen haben den gleichen Anspruch auf Hilfe, ohne Ansehen der Nationalität, der Rasse, der Religion, des Geschlechts, der sozialen Stellung oder der politischen Überzeugung. Wir setzen die verfügbaren Mittel allein nach dem Maß der Not und der Dringlichkeit der Hilfe ein. Unsere freiwillige Hilfeleistung soll die Selbsthilfekräfte der Hilfebedürftigen wiederherstellen.

### Neutral im Zeichen der Menschlichkeit

Wir sehen uns ausschließlich als Helfer und Anwälte der Hilfebedürftigen und enthalten uns zu jeder Zeit der Teilnahme an politischen, rassistischen oder religiösen Auseinandersetzungen. Wir sind jedoch nicht bereit, Unmenschlichkeit hinzunehmen und erheben deshalb, wo geboten, unsere Stimme gegen ihre Ursachen.

### Die Menschen im Roten Kreuz

Wir können unseren Auftrag nur erfüllen, wenn wir Menschen, insbesondere als unentgeltlich tätige Freiwillige, für unsere Aufgaben gewinnen. Von ihnen wird unsere Arbeit getragen, nämlich von engagierten, fachlich und menschlich qualifizierten, ehrenamtlichen, aber auch von gleichermaßen hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, deren Verhältnis untereinander von Gleichwertigkeit und gegenseitigem Vertrauen gekennzeichnet ist.

### Unsere Leistungen

Wir bieten alle Leistungen an, die zur Erfüllung unseres Auftrages erforderlich sind. Sie sollen im Umfang und Qualität höchsten Anforderungen genügen. Wir können Aufgaben nur dann übernehmen, wenn fachliches Können und finanzielle Mittel ausreichend vorhanden sind.

### Unsere Stärken

Wir sind die Nationale Rotkreuzgesellschaft der Bundesrepublik Deutschland. Wir treten unter einer weltweit wirksamen gemeinsamen Idee mit einheitlichem Erscheinungsbild und in gleicher Struktur auf. Die föderalistische Struktur unseres Verbandes ermöglicht Beweglichkeit und schnelles koordiniertes Handeln. Doch nur die Bündelung unserer Erfahrungen und die gemeinsame Nutzung unserer personellen und materiellen Mittel sichern unsere Leistungsstärke.

### Das Verhältnis zu anderen

Zur Erfüllung unserer Aufgaben kooperieren wir mit allen Institutionen und Organisationen aus Staat und Gesellschaft, die uns in Erfüllung der selbstgesteckten Ziele und Aufgaben behilflich oder nützlich sein können und/oder vergleichbare Zielsetzungen haben. Wir bewahren dabei unsere Unabhängigkeit. Wir stellen uns dem Wettbewerb mit anderen, indem wir die Qualität unserer Hilfeleistung, aber auch ihre Wirtschaftlichkeit verbessern.

# Einrichtungskonzept

---

## **Träger:**

BRK Kreisverband Tirschenreuth  
Egerstraße 21  
95643 Tirschenreuth  
Tel. 09631-7075-0

## **Erster Vorsitzender**

Franz Stahl

## **Kreisgeschäftsführer**

Holger Schedl

## **Stellv. Kreisgeschäftsführer**

Sven Lehner

## **Einrichtung:**

BRK Seniorenzentrum Kemnath  
Haus Falkenstein  
Paul-Zeidler-Str. 1  
95478 Kemnath

Tel. 09642-92300-0

Fax 09642-92300-40

[info@szkemnath.brk.de](mailto:info@szkemnath.brk.de)

## **Einrichtungsleitung:**

Claudia Heier

## **Stellv. Einrichtungsleitung/verantwortliche Pflegefachkraft**

Kevin Wienerl

## **Stellv. Verantwortliche Pflegefachkraft:**

Sabine Anzer

## **Hauswirtschaftsleitung:**

Waltraud Müller

## **Küchenleitung:**

Torsten Seefloth

Als soziales Dienstleistungsunternehmen erbringen wir:

- Leistungen in der vollstationären Pflege
- Kurzzeitpflege
- Verhinderungspflege
- Tagespflege
- Offener Mittagstisch

Die Stadt Kemnath liegt im Mittelpunkt vom östlichen Fichtelgebirge und den Ausläufern des Steinwaldes. Die Familie Falkenstein, nach der die Einrichtung benannt ist, übereignete im Jahr 1963 dem BRK das Grundstück, auf dem 1966 das BRK Seniorenzentrum erbaut wurde. Nachdem sich die Vorstellungen und Erwartungen an eine vollstationäre Einrichtung der Altenpflege bezogen auf Wohnqualität und atmosphärisches Umfeld jedoch immer weiterentwickelten, wurde 1994 die Generalsanierung der Einrichtung begonnen. Ab September 2000 wurde der bestehende Altbau saniert. Der vorher nicht nutzbare Innenhof des Atriumbaus wurde mit Holz und Glas überkuppelt und so entstand mit dem neuen Forum eine großzügige Begegnungsstätte im Zentrum des Hauses.

Haus Falkenstein bietet Plätze für 107 Bewohner. Im Rahmen dieser Gesamtkapazität bieten wir neben dem vollstationären Aufenthalt für rüstige und pflegebedürftige alte Menschen 2 eingestreute Kurzzeitpflegeplätze und 6 Tagespflegeplätze an.

Zielgruppe unserer Einrichtung sind pflegebedürftige und gerontopsychiatrisch veränderte Menschen, die in ihrer Selbständigkeit eingeschränkt sind. Unser Verständnis orientiert sich am Leitbild des BRK und der Charta pflege- und hilfsbedürftiger Menschen. Der Ehrenkodex ist für uns verpflichtend. Die Würde des Menschen steht im Mittelpunkt unseres Handelns und wir schützen die von uns betreuten Menschen, ohne ihre Selbstbestimmung zu beeinträchtigen. Unsere Mitarbeiter begegnen unseren Kunden mit Freundlichkeit und Höflichkeit. Um eine fachlich kompetente Pflege leisten zu können, wurde der Personalschlüssel bestmöglich verhandelt. Wir legen großen Wert auf Fort- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter. Unsere kompletten Dienstleistungen werden durch hauseigenes Personal erbracht.

## **Interne Ausstattung**

Das BRK Seniorenzentrum Kemnath ist in drei Wohnbereiche (Geschosse) eingeteilt.

Die Bewohnerzimmer, 47 Einzelzimmer und 30 Doppelzimmer, sind mit behindertengerechten Nasszellen ausgestattet. Alle Zimmer verfügen über einen Telefonanschluss und Kabelfernsehen. Bedarfsgerechte Hilfe anfordern kann der Bewohner über die Rufanlage, die auch zum vollamtberechtigten Telefonanschluss ausbaufähig ist. W-LAN steht jedem Bewohner kostenlos zur Verfügung. Auf Wunsch erhalten Sie bei Einzug den hierfür benötigten W-LAN Schlüssel.

Alle vom Haus vorgehaltenen Möbel sind in hellen und freundlichen Holztönen gehalten. Wir statten die Bewohnerzimmer mit einer Standardmöblierung aus, die neben Bett und Nachttisch, Einbauschränk und Sideboard einen Tisch und Stühle bzw. Lehnstuhl umfasst. Auch Spiegel (teilweise), Lampen und Wandregal sowie die Gardinen werden vorgehalten. Gleichwohl begrüßen wir es, wenn unsere Bewohner eigene Möbelstücke oder Ausstattungs-Gegenstände mit in ihren Wohnraum einbringen, um ein persönliches Wohnumfeld zu schaffen. Dies ist naturgemäß in den Einzelzimmern leichter zu ermöglichen als in den Doppelzimmern.

Zentrale Begegnungsstätte ist das überdachte Innenhofforum. In diesem zentralen Bereich besteht für alle Angehörigen und Gäste die Möglichkeit, sich mit ihren Angehörigen zu treffen und in gemütlicher Runde zu plaudern. Hier finden auch große Veranstaltungen statt. Zusätzlich entstanden in der Einrichtung Sitzgelegenheiten und Aufenthaltsräume, die einen gemütlichen Plausch ermöglichen. Im Erdgeschoß befindet sich ein Ruheraum für die Tagespflegegäste. Der Balkonbereich des 1. OG ist zu einem „Raum der Sinne“ umgestaltet worden, hier kann der Bewohner entspannen und seine Seele baumeln lassen.

Außerdem befindet sich im 1. OG unsere „Hutzastubn“, ein idealer Treffpunkt für unsere Bewohnerinnen und Bewohner z. B. für die tägliche Zeitungsrunde bei einer guten Tasse Kaffee. Im 2. Obergeschoß befindet sich der Raum für Friseur und Fußpflege. Das Verfügungszimmer befindet sich ebenfalls im 2. OG.

Im Untergeschoss unserer Einrichtung befindet sich unsere solitäre Tagespflege „d´Hutzastubn“, die von unseren Tagespflegegästen sehr gut besucht wird.

Ebenfalls im Untergeschoss befindet sich die Zentralküche, die Wäscherei, die Hausmeisterwerkstatt und sonstige Wirtschaftsräume.

Ein großzügiger Gartenbereich schließt sich an die Südseite des Gebäudes an.

Die Hauskapelle, in der regelmäßige Gottesdienste beider Konfessionen stattfinden, ist als getrennter Baukörper, mit dem Erdgeschoß durch einen verglasten Übergang verbunden. Ein würdevoll gestalteter Aussegnungsraum ergänzt im Untergeschoss das Raumprogramm des Hauses.

Ein Team von Mitarbeiter/innen und ehrenamtlichen Helfern kümmert sich um die Dekoration des Hauses, wobei sowohl die ganzjährige Gestaltung wie auch die jahreszeitliche Dekoration der Verkehrsflächen und Begegnungsbereiche berücksichtigt werden. Die Bestimmungen der Brandschutzrichtlinien finden hierbei Berücksichtigung.

Bei der Erstellung der Ausschmückungen können sich die Heimbewohner aktiv beteiligen.

Die technische Ausstattung umfasst alle erforderlichen Anlagen, die der Beheizung, Belüftung, Beleuchtung der Wasserversorgung und Abwasserentsorgung, dem Brandschutz, dem Sonnenschutz und der Stromversorgung dienen.

Die Überwindung der einzelnen Etagen wird neben den 3 Treppenhäusern durch einen Personenaufzug zur allgemeinen Nutzung sowie einem Lastenaufzug sichergestellt.

Im Haus leben sowohl rüstige als auch pflegebedürftige Bewohner, dies bedeutet für die Bewohner, dass sie bei Pflegebedürftigkeit nicht innerhalb der Einrichtung umziehen müssen. Alle Wohnbereiche sind mit Wohlfühlbädern, Stationszimmern, Lagerräumen und Aufenthaltsräumen inkl. Küchenzeile ausgestattet.

Der Garten war immer ein wichtiger Bestandteil im Alltag alter Menschen. Ein Ort des natürlichen Lichtes. Angebote im Freien finden auf der im Erdgeschoß liegenden Terrasse der Einrichtung statt, die als Demenzgarten gestaltet ist. Gartentherapie nutzt Grünraum, Gärten für therapeutische, pädagogische und soziale Zwecke. Dabei werden pflanzen- und gartenbezogene Aktivitäten und Erlebnisse eingesetzt, um die positiven Wirkungen der Natur auf die Gesundheit zu nutzen. Die Beschäftigung mit dem Garten ist für Menschen mit Demenz einerseits eine sinnvolle Beschäftigung, andererseits setzt diese auch an den vorhandenen Ressourcen und Erinnerungen an und bietet Erfolgserlebnisse. Die Gartenterrasse kann hier optimal genutzt werden.

Unseren Bewohnern soll die Möglichkeit des barrierefreien Bewegens im Freien gegeben werden. Kommunikation, Erinnerung und sinnliches Erleben wollen wir durch Gartentherapie fördern.

## **Personelle Ausstattung**

Der Personalbedarf bzw. der Einsatz innerhalb der Einrichtung bemessen sich nach den derzeit vereinbarten Schlüsselzahlen der Pflegesatzvereinbarung bzw. der Leistungs- und Qualitätsmerkmale (LQM).

<b>Verwaltung</b>	1:28
<b>Küche</b>	1:18
<b>Haustechnik</b>	1:80
<b>Hauswirtschaft</b>	1:10,5

<b>Pflege</b>	
Pflegegrad 1	1:6,7
Pflegegrad 2	1:3,59
Pflegegrad 3	1:2,59

Pflegegrad 4	1:2,00
Pflegegrad 5	1:1,82

Die Auszubildenden werden im Verhältnis mit 1:6,00 auf den Personalschlüssel angerechnet. Dienstleistende im Bundesfreiwilligendienst sowie im Freiwilligen Sozialen Jahr (FSJ) werden mit 0,33 Planstellen angerechnet. Mindestens 50% der Planstellen im Pflegebereich sind nach den geltenden Bestimmungen mit Pflegefachkräften zu besetzen.

Durch die Abhängigkeit der verfügbaren und zu besetzenden Planstellen in den einzelnen Bereichen von den jeweiligen Belegungszahlen haben wir mit vielen Mitarbeitern die Anpassung ihres individuellen Beschäftigungsumfanges an die sich verändernden Gegebenheiten vereinbart. Zudem kann ein Wechsel des Einsatzbereiches für Pflegemitarbeiter (Wechsel des Wohnbereiches) jederzeit vorgenommen werden, da die Arbeitsabläufe für die gesamte Einrichtung standardisiert sind.

### **Bereichsassistentinnen**

Im Dezember 2013 hat die Landespflegesatzkommission in einer Sitzung die Verbesserung der Personalschlüssel in der stationären Pflege beschlossen. Der Titel des Beschlusses lautet: „Verbesserung der personellen Ressourcen in vollstationären Pflegeeinrichtungen“. Diese Personalverbesserungen können, müssen aber nicht, seit Anfang 2014 durch die Träger von Einrichtungen der Altenhilfe umgesetzt werden. Der BRK-Kreisverband Tirschenreuth hat sich entschieden, diese Umsetzung auch in Haus Falkenstein zu verwirklichen.

Was bedeutet dies für unsere Bewohner?

Einrichtungen der stationären Altenhilfe wird ein Korridor geboten, innerhalb dessen sich die Personalschlüssel bewegen müssen. Nur wer hier bereits am oberen Ende ist, also zum Wohle der Bewohner mehr Personal beschäftigt, kann die Personalschlüsselverbesserungen in Anspruch nehmen. Dies bedeutet im weiteren Schluss, dass Einrichtungen, die den maximalen Personalschlüssel nicht erfüllen, zwar oft augenscheinlich „günstigere“ Heimkosten bieten können, jedoch die Personalstärke im Vergleich zu Einrichtungen, die höhere Personalschlüssel nutzen, niedriger ist.

Nun gibt es eine Möglichkeit, die Personalschlüssel noch weiter zu verbessern. Eine Pflegeeinrichtung kann einen pflegestufenunabhängigen Zusatzschlüssel „sonstige Dienste“ (Bereichsassistenz) anbieten. Das bedeutet ein Plus an Personal, welches nicht direkt an der Pflege beteiligt ist, aber den Bewohnern ein großes Plus an Service bieten kann. Zum einen dadurch, dass Pflegekräfte von administrativen und organisatorischen Aufgaben entlastet werden und somit mehr „Pflegezeit“ für den Bewohner bleibt, und zum anderen, indem weitere Services angeboten werden können, welche es bisher noch nicht gegeben hat. Mit der Schaffung der „sonstigen Dienste“, die bei uns auch Bereichsassistenten genannt werden, nimmt das BRK eine Vorreiterrolle in der Region ein. Ziel ist es, den Pflegekräften durch Entlastung bei organisatorischen Themen mehr Zeit zu geben, um sich dem Bewohner widmen zu können. Es werden aber auch erweiterte Services für den Bewohner geboten, wie zum Beispiel einen erweiterten Einzugs-service, der in den ersten Tagen nach dem Einzug bei der Eingewöhnung hilft und dem Bewohner zur Seite steht.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass mit der Einführung unserer Bereichsassistenten die Wohnqualität in unseren Einrichtungen nochmals gesteigert werden und dem Bewohner ein umfassendes Paket an Leistungen angeboten werden kann.

### **Dienstleistung Verwaltung**

Die Einrichtungsleitung und Verwaltung des Hauses stehen dem Kunden, den Angehörigen und Betreuern jederzeit als Ansprechpartner unterstützend und beratend an Werktagen zu folgenden Zeiten zur Verfügung:

Montag bis Donnerstag von	07.30 Uhr bis 17.00 Uhr
Freitag von	07.30 Uhr bis 13.00 Uhr

Tel.: 09642-92300-0

Selbstverständlich ist auch eine Terminvereinbarung außerhalb der Sprechzeiten möglich. Wir informieren Interessenten, deren Angehörige oder Betreuer über das Leistungsangebot unseres Hauses, die Heimkosten sowie die Möglichkeiten öffentlicher Hilfen, wie Pflegekassen oder Sozialverwaltung.

Wir unterstützen bei den erforderlichen Formalitäten bezüglich Behörden und anderen Institutionen in verwaltungstechnischen sowie persönlichen Angelegenheiten.

Die Einrichtungsleitung steht in Verbindung mit dem Heimbeirat und klärt auftretende Beschwerden oder Wünsche mit den zuständigen Bereichen. Im Zuge eines Beschwerdemanagements werden eventuell auftretende Probleme mit den Beteiligten besprochen, schriftlich fixiert und soweit möglich, geklärt.

## **Dienstleistung Pflege**

### **Pflegesystem**

Für die Durchführung bewohnernaher Tätigkeiten, wie Grundpflege und behandlungspflegerische Maßnahmen, haben wir uns für das System der Bezugspflege entschieden. Jeder Wohnbereich ist in überschaubare Pflegebereiche unterteilt, so können wir eine kontinuierliche, individuelle Betreuung der Bewohner durch eine vertraute Pflegeperson sicherstellen. Der Bewohner muss sich nicht innerhalb einer Schicht auf mehrere Pflegekräfte einstellen. Da besonders im Bereich der Behandlungspflege nicht alle Leistungen an Pflegehilfskräfte delegiert werden können, müssen einzelne Leistungen auch bereichsübergreifend von einer Fachkraft erbracht werden.

Die Planung und Überprüfung des Pflegeprozesses ist durch Bezugspflegeteams sichergestellt: Jedem Bezugspflegeteam werden Bewohner zugeordnet, für die es Ansprechpartner ist. Das Pflegeteam erfasst individuell für jeden Bewohner seine Tagesstruktur und setzt diese in die Praxis um.

Zu den Aufgaben des Bezugspflegeteams gehört auch die Zimmergestaltung und Hilfsmittelversorgung.

Hygienemaßnahmen allgemein und Hygienemaßnahmen bei Infektionskrankheiten sind im Hygieneplan stationär beschrieben. Desinfektionspläne und Hautschutzpläne hängen an allen Waschplätzen für Mitarbeiter aus.

### **Pflegeprozess und Pflegemodell**

Wir haben in unserer Einrichtungskonzeption das ganzheitliche Menschenbild zur Leitlinie unseres Handelns erklärt. Unter „Ganzheitlich“ versteht man die Betrachtung des Menschen als eine Körper-Seele-Geist-Einheit, die in ständiger Wechselbeziehung mit sich und ihrer Umwelt steht. Um den Menschen ganzheitlich pflegen zu können, richten sich bedürfnisorientierte Pflegemodelle nach den ganzen Menschen umfassenden Grundbedürfnissen, die durch die Pflege abzudecken sind.

Die Grundlage einer geplanten Pflege stellt für uns die Tagesstruktur zusammen mit der SIS (strukturierte Informationssammlung) dar. Auf systematische Art und Weise wird hier das Erfordernis des alten Menschen nach Pflege und Betreuung entsprochen. Mit dem Begriff SIS wird sehr deutlich ausgedrückt, dass individuelle Pflege ständigen Veränderungen unterliegt.

Die Dokumentation erfolgt im Profsys-PC-System. Alle Eintragungen haben korrekt und sachlich zu erfolgen. Mitgeltende Unterlagen, wie Trink- und Ernährungsprotokolle, Bewegungspläne sind nach Bedarf kontinuierlich zu führen und mit Handzeichen zu versehen. Von Ärzten, Pflegepersonal und Präsenzkraften werden alle medizinischen und pflegerischen Maßnahmen, d.h. deren Anordnung und Durchführung schriftlich festgehalten.

Beobachtungen des Personals über physische und psychische Veränderungen der Bewohner, sowie besondere Vorkommnisse werden ebenso dokumentiert.

### **Leistungen der Grundpflege**

Pflegebedürftige Kunden erhalten von uns individuell und situationsangepasst Hilfe bei der Körperpflege, bei der Ernährung und Hilfe bei der Mobilität. Rüstigen Bewohner geben wir auf Wunsch 1 x wöchentlich Hilfestellung beim Baden oder Duschen. Alle Leistungen und auch prophylaktischen Maßnahmen, sind in Standards beschrieben.

## **Leistungen der Behandlungspflege und ärztliche Versorgung**

Jeder Bewohner hat freie Arztwahl. Auf Wunsch nennen wir Fachärzte und Ärzte und vereinbaren Termine. Nach ärztlicher Anordnung führen unsere Pflegefachkräfte und Pflegehelfer mit materieller Qualifikation (Überprüfung 1 x jährlich) die Leistungen gewissenhaft durch. Die Zusammenarbeit mit den Hausärzten ist durch eine Kooperationsvereinbarung geregelt. Von der Leistungserbringung ausgeschlossen sind: intramuskuläre Injektionen, intrakutane Injektionen und Legen eines Blasenverweilkatheters bei Männern.

Die medikamentöse Versorgung ist mit den ortsansässigen Apotheken vertraglich geregelt, wobei selbstverständlich die freie Apothekenwahl nicht eingeschränkt wird. Die Aufbewahrung der Medikamente erfolgt auf Wunsch im Medikamentenschrank des Wohnbereichs, beschriftet und getrennt nach Bewohnern. Tabletten werden, wenn keine andere Vereinbarung getroffen wurde, in der zuständigen Apotheke aufbewahrt und gestellt.

## **Sterbebegleitung**

Menschen, die wir im Leben betreuen, begleiten wir auch im Sterben. Unsere Bewohner bleiben auch in der Sterbephase in ihrer gewohnten Umgebung und werden intensiv betreut. Wir berücksichtigen die religiösen Bedürfnisse und unterstützen Angehörige und Freunde der Bewohner. Auf Anfrage ziehen wir den Hospizverein Tirschenreuth hinzu.

Dem Sterbenden wird durch fachliche und individuelle Pflege eine hohe Lebensqualität ohne Schmerzen und möglichst viel Selbstbestimmung gewährleistet.

Sterbende brauchen viel Zuwendung, menschliche Wärme, Ruhe und Geborgenheit. Wir achten auf nonverbale Signale und nehmen die Ängste des Sterbenden ernst. Sterben bedeutet auch Abschied nehmen, wir informieren nach Möglichkeit rechtzeitig Angehörige und Freunde.

Wir stellen dem Sterbenden Dinge in die Nähe, die ihm immer wichtig waren. Wir sorgen für angemessene Lichtverhältnisse und für den Bewohner angenehme Raumtemperatur.

Für Angehörige und Freunde des Sterbenden stellen wir Sitz- bzw. Übernachtungsmöglichkeiten bereit.

Wir achten auf eine bequeme, atemerleichternde Lagerung.

## **Gesundheitliche Versorgungsplanung für die letzte Lebensphase nach § 132 g SGB V**

Es ist unser Anliegen, dass die Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner in unserer stationären Einrichtung im Mittelpunkt stehen. Es ist unser Anliegen, diese Wünsche, gerade auch für die Behandlung bei schwerer Krankheit, besser kennenzulernen und ihnen zur Umsetzung zu verhelfen.

Im Rahmen unseres Angebotes „Behandlung im Voraus planen“ möchten wir unseren Bewohnerinnen und Bewohnern sowie ihren Angehörigen und rechtlichen Vertretern daher fachliche Begleitung bei Vorsorgeplanung für den Fall schwerer Erkrankung anbieten.

Lebensalter oder chronisch fortschreitende Erkrankungen machen eine intensive Auseinandersetzung mit Fragen der physischen, psychischen, sozialen und religiösen bzw. spirituellen Unterstützung sowie mit Fragen zu pflegerischen Maßnahmen und medizinischen Behandlungen in Vorbereitung auf die letzte Lebensphase erforderlich. Die gesundheitliche Versorgungsplanung für die letzte Lebensphase im Sinne des § 132 g SGB V orientiert sich am biografischen bzw. lebensweltlichen Hintergrund der Leistungsberechtigten/des Leistungsberechtigten. Der Wille der Leistungsberechtigten/des Leistungsberechtigten ist zu respektieren und daher handlungsleitend.

Inhalt der gesundheitlichen Versorgungsplanung für die letzte Lebensphase ist ein individuelles, auf die Situation der Betroffenen zugeschnittenes Beratungsangebot zur medizinisch-pflegerischen, psychosozialen und/oder seelsorgerlichen Versorgung in der letzten Lebensphase. Sie soll der Leistungsberechtigten/dem Leistungsberechtigten ermöglichen, selbstbestimmt über Behandlungs-, Versorgungs- und Pflegemaßnahmen entscheiden zu können und damit als Grundlage für eine Behandlung und Versorgung am Lebensende dienen, die den geäußerten Vorstellungen der Leistungsberechtigten/des Leistungsberechtigten entspricht.

Die gesundheitliche Versorgungsplanung für die letzte Lebensphase nach § 132 g SGB V in unserer stationären Pflegeeinrichtung lehnt sich an das internationale Konzept des „Advance Care Planning“ (ACP) an und dient auch zur Weiterentwicklung der Hospiz- und Palliativkultur innerhalb unserer stationären Einrichtung des BRK Kreisverbandes Tirschenreuth.

Das Angebot steht unentgeltlich zur Verfügung und die Inanspruchnahme der gesundheitlichen Versorgungsplanung ist für die Bewohner unserer stationären Einrichtung freiwillig. Versicherte einer privaten Krankenversicherung sind von dieser Vereinbarung nicht erfasst – die Frage der Kostenerstattung ist im Vorfeld mit den zuständigen Kostenträgern zu klären. Die Bewohner erhalten selbstverständlich dasselbe Angebot der Gesprächsbegleitung.

### **Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen**

Ist aufgrund von Selbst - bzw. Fremdgefährdung der Einsatz Freiheitsentziehender Maßnahmen zu prüfen, suchen wir zusammen mit Angehörigen und Betreuern erst nach möglichen Alternativen. Unser oberstes Ziel ist es, FEM auf das wirklich Nötigste zu reduzieren, wobei aktuelle Forschungsergebnisse (z.B. Leitfaden des bayrischen Landespflegeausschusses) in der Praxis umgesetzt werden.

Die Pflegemitarbeiter werden 1 x jährlich in der korrekten Anwendung von FEM geschult.

Die Schulung und Fortbildung unserer Mitarbeiter im Umgang mit gerontopsychiatrisch veränderten Bewohnern ist fester Bestandteil unseres Fortbildungskonzeptes, die Pflegekräfte sollen herausforderndes und selbstgefährdende Verhalten der Bewohner verstehen lernen und für Alternativmaßnahmen sensibilisiert werden. Pro Wohnbereich stehen den Pflegemitarbeitern 1 bis 2 Gerontopsychiatrische Pflegefachkräfte beratend zur Seite.

Fallbesprechungen, Kommunikation mit Ärzten, Angehörigen und Betreuern sorgen für einen reflektierten Umgang mit FEM. Wir suchen zusammen mit Angehörigen und Betreuern nach Ursachen von Unruhezuständen, Weglaufgefährdung und Sturzgefährdung und schlagen Alternativmaßnahmen vor.

### **Folgende Kriterien im Umgang mit FEM sind von den Mitarbeitern zu berücksichtigen:**

- Der potenzielle Nutzen muss höher sein als der mögliche Schaden
- Die minimalste Variante sollte eingesetzt werden
- Der Einsatz sollte kurzfristig erfolgen
- Die Notwendigkeit der Maßnahmen muss regelmäßig überprüft werden
- Handlungsleitend ist die Prozessbeschreibung zum Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen.
- Eine kontinuierliche Beobachtung der fixierten Bewohner ist notwendig

### **Alternative Maßnahmen können sein:**

- Muskulatur stärken durch Kraft – und Balancetraining
- Geh- und Mobilitätshilfen
- Geeignete Bekleidung, rutschfeste Socken, feste Schuhe
- Hüftschutzhose, Hüftprotektor
- Beleuchtung
- Sitz- und Haltemöglichkeiten, Gehhilfe
- Selbstbewusstsein stärken, Unsicherheit und Angst vor Stürzen durch Gespräche und Übungen abbauen
- Seh- und Hörvermögen überprüfen, ggf. durch Hilfsmittel verbessern
- Überprüfung der Medikation

- geteiltes Bettgitter
- Niedrigflurbetten, bzw. Matratze auf den Boden legen
- Bequeme Sessel mit tiefer Sitzfläche oder schräggestellten Rücken (nur geeignet bei Personen, die ohne fremde Hilfe nicht aufstehen und gehen können)
- Sensormatte, Alarmgeber, Sturzmelder
- Individuelle Berücksichtigung von Bedürfnissen, Wünschen und Ritualen
- Emotionale Zuwendung
- Dem Kontinenzprofil angepasste Versorgung entsprechend vorausschauender Pflegeplanung
- Regelmäßige Hilfestellung in der Nacht
- Tagesstrukturierung, Gruppenangebote, Einzelangebote
- Bewegungsdrang durch gezielte und geplante Maßnahmen ausleben lassen

## **Dienstleistung Betreuung**

Bei der Betreuung berücksichtigen wir stets die individuelle Situation des Bewohners. Im Rahmen seiner Möglichkeiten und Fähigkeiten bestimmt der Bewohner das Ausmaß der Betreuung und Beschäftigung selbst. Wir akzeptieren auch das selbst gewählte Nichtstun. Die Betreuung fließt in alle pflegerischen Prozesse ein.

Gemeinsame Mahlzeiten und Veranstaltungen fördern die Kommunikation der Bewohner untereinander. Die Kommunikation mit dem Bewohner, stellen wir sicher durch:

- Informationstafeln in jedem Wohnbereich
- Einzelgespräche und Beratungsgespräche
- Heimzeitung

Vor allem bei Demenzkranken verändern sich die intellektuellen Fähigkeiten in erheblichen Maße, dass ein Verweilen innerhalb der üblichen Wohnbereiche sowohl für den Betroffenen selbst, die Mitbewohner, aber auch für die Pflegekräfte eine erhebliche Einbuße an Lebensqualität und Sicherheit zur Folge hat.

Die an einer Demenz erkrankten Menschen scheitern bei der Alltagsbewältigung, verursacht durch kognitive Einbußen und Gedächtnisstörungen. Das bedeutet, dass nicht der Impuls dementer Menschen falsch ist, nicht ihre erste Idee etwas zu tun. Sie scheitern bei der Verwirklichung der Idee ihres Herzens, weil sie diese nicht an die neuen Verhältnisse anpassen können. Sie sind mit fortschreitender Erkrankung für die Verrichtung des täglichen Lebens und die Sorge um ihre eigene Sicherheit auf Hilfe angewiesen.

Demenzerkrankungen, die nach Naomi Feil in 4 verschiedene Stadien eingeteilt sind, werden abhängig davon, welche Gehirnteile vom Abbau betroffen sind – von einer Reihe von Symptomen begleitet, wie z.B.:

- Motorische Unruhe mit starkem Bewegungsdrang
- Weglauftendenzen
- Panikzustände
- Spontane Aggressionen
- Apathie
- Depressionen
- Wahnvorstellungen und wahnähnliche Äußerungen
- 

Deshalb stellt das Zusammenleben und die Betreuung von dementen alten Menschen besonders hohe Anforderungen an die Betreuungskräfte.

Eine begleitende, individuelle Beziehung und sorgfältige Gestaltung des Lebensumfeldes ist hierbei besonders wichtig.

Entscheidend für das Gelingen solcher Beziehungen ist, wie die Erkrankten wahrgenommen werden, was an ihnen gesehen und entdeckt wird, wie die Betreuungskräfte sie sehen und in ihrer eigenen Welt verstehen.

Daraus sind Schritte abzuleiten, die notwendig sind, um diese Bewohnergruppen eine würdevolle Betreuung angeeignet zu lassen.

### Ziele in der Begleitung von demenzkranken Menschen sind vor allem:

- Sich sicher und geborgen fühlen
- Mit anderen in Kontakt und Beziehung sein
- Aktuelle Gefühle ausdrücken zu können
- Sich wichtig und ernstgenommen zu fühlen
- Die eigene persönliche Rhythmuskurve leben zu können, „anzunehmen“, „abzulehnen“, „wegzugehen“ oder „wiederzukehren“

### Gestaltung des persönlichen Umfeldes:

Nach Möglichkeit soll der Bewohner eigene Möbel und Bilder mitbringen, so dass er sich in seinem Zimmer zu Hause und wohl fühlt. Vertraute Möbel, Geräusche, Gerüche und andere Reize bieten den Bewohnerinnen und Bewohnern wichtige Orientierungspunkte. Noch vorhandene Fähigkeiten der Bewohner bekommen Anreize, verloren geglaubte Alltagskompetenzen werden erfahrungsgemäß wiederentdeckt, angenehme Erinnerungen geweckt und damit Wohlbefinden ausgelöst. Die Privaträume der Bewohner werden nach individuellen Vorlieben ausgestattet und gestaltet. Das Wohnen im Doppelzimmer findet Berücksichtigung. Der eigene räumliche Mikrokosmos entsteht, Kleinräumlichkeit bis hin zu Rückzugsnischen, die möglichst viel Vertrautes aus der eigenen Biografie bieten. Wir beraten und unterstützen den Bewohner und Angehörigen bei der Einrichtung des Zimmers. Wichtig ist uns auch, dass der Bewohner seine eigene Wäsche, auch Bettwäsche mitbringt. Auch Haustierhaltung ist nach Absprache mit der Heimleitung möglich, wenn keine anderen Bewohner durch die Tiere belästigt werden und der Bewohner die Versorgung selbst übernehmen kann. Für artgerechte Haltung und tierärztliche Untersuchungen muss der Bewohner Sorge tragen.

### Milieugestaltung

Bei der Gestaltung der Einrichtung legen wir großen Wert auf eine jahreszeitliche Dekoration, echte Grünpflanzen und Blumen, Tischdekoration in den Aufenthaltsbereichen. Aspekte des Brandschutzes werden berücksichtigt. Bilder, alte Möbel und Dekorationsgegenstände sollen eine vertrauensvolle und anregende Umgebung schaffen. Ergänzt wird die Umfeldgestaltung durch Haustiere: In den Wohnbereichen befinden sich Vogelkäfige mit Wellensittichen und Kanarienvögeln.

### Hilfen zur persönlichen, zeitlichen, situativen und räumlichen Orientierung:

Der Bewohner wird immer mit seinem Namen angesprochen, bei gerontopsychiatrisch beeinträchtigten Bewohnern wählen wir, um Vertrautheit zu schaffen, als Anrede häufig den Vornamen, es wird aber kein Bewohner geduzt.

Gratulation und Geschenke zum Geburtstag, Geschenke zu Weihnachten, Ostern, Nikolaus und Muttertag / Vatertag sind fester Bestandteil unseres Konzeptes.

Persönliche Feste werden von uns zusammen mit den Angehörigen organisiert, auf Wunsch werden die Vorbereitung des Raumes und die Tischdekoration von der Einrichtung übernommen, auch Kaffee und Tee wird von der Einrichtung gestellt. Hierfür berechnen wir eine Pauschale. Bitte informieren Sie sich hier bei unseren Verwaltungsmitarbeiterinnen.

Pflegemaßnahmen werden dem Bewohner genau erklärt.

Farbige Dienstkleidung und Tragen von Namensschildern helfen dem Bewohner die für ihn zuständigen Pflegekräfte leichter zu erkennen.

Der zeitlichen Orientierung dienen vor allem große Kalender und deutlich lesbare Uhren. Der wöchentliche Speiseplan und der Veranstaltungsplan hängen in den Wohnbereichen aus, die Schriftgröße ist so angepasst worden, dass sie für die Bewohner gut zu lesen sind.

Durch die farbliche Gestaltung der Wohnbereiche (WB I rot, WB II grün und WB III blau) und Namensschilder bzw. Bilder an der Zimmertüre schaffen für den Bewohner Orientierung innerhalb der Einrichtung.

## **Betreuungsangebote**

In diesem Bereich werden wir von zahlreichen ehrenamtlichen Helfern unterstützt.

Bezugnehmend auf unser Leitbild: nicht dem Leben Jahre, sondern dem Jahr Leben geben, sind folgende Angebote fester Bestandteil unseres Konzeptes:

- Gruppenbetreuung in Form von Singstunde, Seniorengymnastik, Gedächtnistraining, etc.
- Jahreszeitliche Feste
- Ausflüge
- 1 x monatlich Geburtstagskaffeekränzchen
- Unterstützung bei der Gestaltung von persönlichen Festen
- Spazierfahrten mit dem Rollstuhl
- Gartentherapie

## **Betreuungsangebote für gerontopsychiatrisch beeinträchtigte Bewohner**

In diesen Bereich ist es uns besonders wichtig, dem Bewohner Sicherheit und Geborgenheit zu vermitteln. Bei den Angeboten müssen sich Phasen der Ruhe und Phasen der Aktivität abwechseln. Um einer sozialen Isolierung entgegenzuwirken, sollen die Angebote, wenn das Krankheitsbild des Bewohners es erlaubt, in der Gruppe erfolgen. Der Bewohner muss seinen Bewegungsdrang ausleben können.

Betreuung in Wohngruppen, Angebote im Raum der Sinne, basale Stimulation, 10 Minuten-Aktivierung, Einzelbetreuung, Gestaltung von Erinnerungskistchen, Gartentherapie und Biographiearbeit sind Schwerpunkte unserer Arbeit.

- Wir orientieren uns im Umgang mit dem Bewohner an den Grundprinzipien der Validation, einer Kommunikationsmethode, die uns hilft, Zugang zu dem Gefühlsleben des Bewohners zu finden: Wir akzeptieren den Bewohner wie er ist
- Wir lassen Gefühle zu
- Wir fördern soziale Kontakte des Bewohners
- Wir bieten dem Bewohner die Möglichkeit, vertrauter Beschäftigung nachzugehen und sein Leben so normal wie möglich zu leben
- Wir stimulieren die Sinne des Bewohners, lassen ihn genießen und entspannen
- Wir stellen bei Gesprächen Blickkontakt her
- Wir stellen keine Warum- Fragen, sondern versuchen mit anderen W-Fragen Fakten zu erfahren
- Wir achten auf Körpersprache und spiegeln respektvoll seine Haltung wider
- Wir sprechen mit dem Bewohner wertschätzend und versuchen seine Gefühle und Gedanken zu verstehen
- Mit Berührungen sind wir vorsichtig und achten dabei auf verbale und nonverbale Signale
- Wir sind in unserem Verhalten eindeutig und unterstützen Gesagtes mit Gestik.

Zusätzliche Betreuungsangebote erbringen bei Bewohnern mit eingeschränkten Alltagskompetenzen unsere Betreuungsassistenten. Individuell werden von den gerontopsychiatrischen Pflegefachkräften Einzelbetreuungsangebote bzw. Gruppenangebote für diese Bewohner geplant.

## **Dienstleistung Verpflegung**

Die Mahlzeiten werden täglich frisch in unserer Küche hergestellt und für das Auge ansprechend serviert.

Die Zusammensetzung des Speiseplanes ist ausgewogen, vielseitig und berücksichtigt regionale Gerichte. Die Erstellung des Speiseplanes erfolgt in Zusammenarbeit mit dem Heimbeirat. Die Verteilung des Mittagessens erfolgt im Schöpfsystem, warme Getränke werden in Thermoskannen serviert. Der Bewohner kann mittags und abends zwischen 2 Gerichten wählen. Der Bewohner kann wahlweise die Mahlzeiten im Zimmer oder in den Aufenthaltsräumen des Wohnbereiches einnehmen.

Die Vorbereitung der Speisen ist den individuellen Möglichkeiten des Bewohners angepasst, Diätanforderungen werden berücksichtigt. Spezielle ärztlich verordnete Diäten beziehen wir über das Dienstleistungsangebot „Essen auf Rädern“ des Kreisverbandes.

Dem Bewohner werden täglich 6 Mahlzeiten angeboten, wobei individuelle Vorlieben, individueller Hilfebedarf und Essenszeiten Berücksichtigung finden:

#### Frühstück (7.30 Uhr bis 9.00 Uhr)

- Warme Getränke (Kaffee, Kaba, Milch, Tee)
- Verschiedene Brotsorten oder Brötchen
- Joghurt oder Obst
- Wurst, Käse, Honig, Marmelade

#### Zwischenmahlzeit (9.30 Uhr bis 10.00 Uhr)

- Obstsorten nach Saison
- Joghurt
- Müsli – oder ähnliche Riegel
- Buttermilch
- Je nach Möglichkeiten des Bewohners, wird die Zwischenmahlzeit mit dem Frühstück serviert.

#### Mittagessen (11.00 Uhr bis 12.30 Uhr)

- Suppe
- Vollkost
- Vegetarische Kost
- Nachspeise

#### Nachmittagskaffee (13.30 Uhr bis 14.00 Uhr)

- Warme Getränke (Kaffee, Kaba, Milch, Tee)
- Kuchen, Torte oder Kleingebäck
- Verschiedene Brotsorten
- Aufstrich nach Wunsch

#### Abendessen (16.30 Uhr bis 18.00 Uhr)

- Warme und kalte Getränke
- Verschiedene Brotsorten
- Wurst, Käse, Fisch
- Salat, Suppe
- Milchprodukte, Pudding oder Brei mit Kompott
- 1 x wöchentlich warmes Abendessen mit Bier

#### Spätmahlzeit (ab 21.30 Uhr)

- Je nach Möglichkeiten des Bewohners, wird die Spätmahlzeit mit dem Abendessen serviert.
- Frischobst
- Verschiedene Brotsorten mit Aufstrich
- Milchprodukte (dementen Bewohnern reichen wir ab 21.00 Uhr Fruchtmilch)

Um im Bereich der Speiserversorgung hygienische Risiken bei der Lebensmittelzubereitung auszuschließen, werden bei der Speisenzubereitung entsprechende Standards umgesetzt und die Überprüfung kritischer Kontrollpunkte nach HACCP wird gewissenhaft dokumentiert.

### **Dienstleistung Hauswirtschaft**

Alle Leistungen werden durch hauseigenes Personal erbracht.

Durch Standards und Wochenübersichten sind alle hauswirtschaftlichen Leistungen genau definiert.

Hygienemaßnahmen allgemein und Hygienemaßnahmen bei Infektionskrankheiten sind im Hygieneplan stationär beschrieben. Desinfektionspläne und Hautschutzpläne hängen an allen Waschplätzen für Mitarbeiter aus.

Bei der Reinigung der Bewohnerzimmer und Gemeinschaftsräume unterscheiden wir zwischen Sicht- und Unterhaltsreinigung. An Werktagen wird mindestens 1 x täglich eine Sichtreinigung der Bewohnerzimmer und der Nasszellen durchgeführt.

1 x wöchentlich erfolgt eine Unterhaltsreinigung.

Die Reinigungszeiten werden mit dem Bewohner abgesprochen, die Diensterteilung der Reinigungskräfte schließt einen unnötigen Wechsel der Reinigungskräfte aus.

Der Bewohner hat selbstverständlich die Möglichkeit sich aktiv an der Zimmerreinigung zu beteiligen.

Der Einsatz von Reinigungs- und Desinfektionsmitteln erfolgt unter Berücksichtigung von Wirtschaftlichkeit (Dosierflaschen) und Umweltverträglichkeit.

Bei Bewohnerwechsel erfolgt eine Grundreinigung des Zimmers.

Bewohnereigene Wäsche, sowie hauseigene Wäsche wird in der Wäscherei im Haus gewaschen (desinfizierendes Waschverfahren) und gebügelt. 2 x wöchentlich erhält der Bewohner schrankfertige Wäsche geliefert. Alle Leistungen der Wäscheversorgung sind in Standards beschrieben.

Die gesamte Bewohnerwäsche wird mit „Patch-Etiketten“ mit Namen gekennzeichnet. Die Leistung wird durch die Einrichtung erbracht.

### **Dienstleistung Haustechnik**

Der Kunde soll sich in einem ansprechenden Umfeld, das ihm Sicherheit und Orientierung vermittelt, innerhalb und außerhalb der Einrichtung frei bewegen können. Die technischen Serviceleistungen, wie Wartung, Reparatur, etc. werden durch hauseigenes Personal zuverlässig und gewissenhaft erbracht.

### **Angehörigenarbeit**

Eine wichtige Aufgabe stellt für uns die Zusammenarbeit mit Angehörigen, Betreuern und Freunden unserer Bewohner dar. Zu unserem Selbstverständnis gehört es, mit Angehörigen, Bevollmächtigten und Betreuern möglichst eng zu kooperieren, um die Interessen unserer Bewohner in der Pflege- und Betreuungsarbeit in optimaler Weise berücksichtigen zu können. Sprechstunde und Beratungsgespräche sind nach Absprache jederzeit möglich. Aktuelle Informationen erhalten die Angehörigen und Bewohner durch unsere Heimzeitung. Bei Bedarf werden Hilfestellung im Umgang mit Behörden und Ämtern angeboten. Oft sind es die Angehörigen, die uns die entscheidenden biographischen Informationen zum Verständnis des Bewohners geben.

Sie sind das Bindeglied für den Bewohner zu seinem „früheren Leben“. Besonders wichtig sind sie für uns und den verwirrten Menschen, wenn er seinen Namen und seine genaue Rolle (Ehemann, Bruder?) nicht mehr zuordnen kann. Im tiefsten Inneren fühlt er sich diesen Menschen auch ohne Namen verbunden. Unser Bereich ermöglicht es, die Angehörigen in die einfachen Arbeiten einzubeziehen. Sie können z.B. bei der Essenseingabe mithelfen, um so die Beziehung zu ihrem Angehörigen zu stärken und ihm die nötige Sicherheit und Geborgenheit zu geben. Für die Mitarbeiter ist die Angehörigenarbeit ein Aufgabengebiet, in dem viel Feingefühl erforderlich ist.

Themen wie Tod, Verlust, Angst vor dem eigenen Alter stehen hier im Raum. Denn nur im gemeinsamen Gespräch können Sorgen, Fragen und Anregungen entgegengenommen und realisiert werden.

Die halbjährlich stattfindenden Angehörigenabende sollen zudem die Zusammenarbeit und das Vertrauen der Verwandten in die Heimabläufe und zu uns stärken. Wir stehen den Angehörigen jederzeit beratend und unterstützend zur Seite.

### **Interne Kommunikation**

Für jeden unserer Bewohner werden sorgfältig alle ihn betreffenden Informationen, unter Berücksichtigung des Datenschutzes, in der Kundendokumentation festgehalten. Tägliche Dienstübergaben, regelmäßig stattfindende Fall – und Dienstbesprechungen, Personalversammlungen, Aushänge und Dienstanweisungen stellen eine lückenlose Informationsweitergabe sicher.

### **Zusammenarbeit mit externen Leistungserbringern**

#### **Seelsorge:**

Auf Wunsch wird die seelsorgerische Betreuung durch Vertreter verschiedener Religionsgemeinschaften ermöglicht (Krankenkommunion, Beichte, Krankensalbung) Regelmäßig werden katholische Gottesdienste wöchentlich und evangelische Gottesdienste ( 14 tägig Sonntag ) in der hauseigenen Kapelle durchgeführt. Bitte informieren Sie sich jeweils am Aushang in den einzelnen Wohnbereichen.

## **Serviceangebote von Friseur und Fußpflege:**

Beide Dienstleister kommen regelmäßig in die Einrichtung. Der Termin wird per Aushang bekannt gegeben. Es steht dem Bewohner frei, andere Dienstleister zu wählen.

Darüber hinaus werden von uns auf Rezept alle notwendigen Therapieangebote vermittelt

- Krankengymnastik
- Ergotherapie
- Logopädie
- Wundberater
- Ernährungsberater
- Hilfsmittelversorgung

## **Qualitätsmanagement**

Alle unsere Leistungen werden auf der Grundlage des PDCA – Zyklus ständig weiterentwickelt. Oberstes Ziel unserer Arbeit ist die Zufriedenheit der Kunden. Wir wollen, dass der Kunde sich bei uns wohl fühlt.

Wir verstehen uns als soziales Dienstleistungsunternehmen, das sich der Qualität seiner Leistungen verpflichtet fühlt. Die Beurteilung unserer Leistungen obliegt unseren Kunden. Pflegevisiten und Kundenbefragungen nutzen wir, um rechtzeitig Defizite zwischen den Erwartungen unserer Kunden und unseren Dienstleistungsangeboten zu erkennen. Rechtzeitig können wir so geeignete Maßnahmen einleiten.

Unser Dienstleistungsniveau soll durch ständige Fort – und Weiterentwicklung gesichert werden. Wir verfolgen das Ziel durch Standards, Optimieren von Prozessen und Abläufen verbindliche Qualitätsmaßstäbe für die Einrichtung bereitzustellen.

Durch die Lenkungsgruppe, in der alle Bereiche der Einrichtung vertreten sind, ist die Informationsweitergabe über Stand und Entwicklung des QM – Systems an alle Mitarbeiter sichergestellt.

## Preisblatt Heimkosten 01.04.2021

Zimmerart	Pflege- grad	Gesamt	abzgl. Pflegegeld	Eigenanteil	davon EEE für Pflege und Betreuung
Einzelzimmer groß mit Nasszelle	Rüstig	1.865,05 €	0,00 €	1.865,05 €	
	PG I / PS 0	2.544,94 €	125,00 €	2.419,94 €	
	PG II	3.199,88 €	770,00 €	2.429,88 €	1.275,75 €
	PG III	3.691,77 €	1.262,00 €	2.429,77 €	1.275,64 €
	PG IV	4.204,96 €	1.775,00 €	2.429,96 €	1.275,82 €
	PG V	4.434,93 €	2.005,00 €	2.429,93 €	1.275,80 €
	KZP	4.274,62 €	1.612,00 €	2.662,62 €	1.414,49 €
Einzelzimmer klein mit Nasszelle	Rüstig	1.834,63 €	0,00 €	1.834,63 €	
	PG I / PS 0	2.514,52 €	125,00 €	2.389,52 €	
	PG II	3.169,46 €	770,00 €	2.399,46 €	1.275,75 €
	PG III	3.661,35 €	1.262,00 €	2.399,35 €	1.275,64 €
	PG IV	4.174,54 €	1.775,00 €	2.399,54 €	1.275,82 €
	PG V	4.404,51 €	2.005,00 €	2.399,51 €	1.275,80 €
	KZP	4.244,20 €	1.612,00 €	2.632,20 €	1.414,49 €
Doppelzimmer mit Nasszelle	Rüstig	1.764,66 €	0,00 €	1.764,66 €	
	PG I / PS 0	2.444,55 €	125,00 €	2.319,55 €	

	<b>PG II</b>	<b>3.099,49 €</b>	770,00 €	<b>2.329,49 €</b>	<b>1.275,75 €</b>
	<b>PG III</b>	<b>3.591,39 €</b>	1.262,00 €	<b>2.329,39 €</b>	<b>1.275,64 €</b>
	<b>PG IV</b>	<b>4.104,57 €</b>	1.775,00 €	<b>2.329,57 €</b>	<b>1.275,82 €</b>
	<b>PG V</b>	<b>4.334,55 €</b>	2.005,00 €	<b>2.329,55 €</b>	<b>1.275,80 €</b>
	<b>KZP</b>	<b>4.174,23 €</b>	1.612,00 €	<b>2.562,23 €</b>	<b>1.414,49 €</b>

Kosten für Friseur, Fußpfleger, zusätzliche Getränke, Telefongebühren, Rundfunk- und Fernsehgebühren usw.

sind **nicht** in den Heimentgelten enthalten.

28.04.2021

## Preisblatt Tagespflege 01.04.2021

	Pflege- stufe	Tagessatz	Gesamt
Zeitkorridor > 4,5 Std.	PG I	46,78 €	
	PG II	60,12 €	
	PG III	65,94 €	
	PG IV	73,58 €	
	PG V	84,25 €	
Zeitkorridor > 4,5 Std.	PG I	27,27 €	
	PG II	33,93 €	
	PG III	36,85 €	
	PG IV	40,66 €	
	PG V	46,00 €	

Nachstehende Fahrtkosten wurden vereinbart		
Hol-/Bringdienst	pro gefahrenem km	1,95 €

Ausdruck:  
28.04.2021