



Katharinenheim Endorf e.V.
Seit 1920: Kinder und Senioren in guten Händen

Konzept Daheim betreut Wohnen

im
Katharinenheim Endorf e.V.

Inhaltsverzeichnis

1 Katharinenheim Endorf e.V.	4
1.1 Struktur.....	4
1.2 Leitbild und Ziele	5
1.2.1 Auszüge aus dem Leitbild	5
1.2.2 Ziele	6
2 Zielgruppe	6
2.1 Ökosoziale Lebenswelt.....	6
2.2 Demografische Entwicklung	6
2.3 Zielgruppe	7
2.4 Zugangs- und Ausschlusskriterien	7
3 Theoretische Grundlagen	7
3.1 Normalitätsprinzip.....	7
3.2 Integrative Validation nach Nicole Richard.....	8
3.3 Personenzentrierter Ansatz nach Tom Kitwood	9
3.4 Basale Stimulation.....	10
3.5 Aromatherapie.....	11
3.6 Humor	12
3.7 Bewegung	12
3.8 Methoden der Umsetzung	12
3.8.1 Biographiearbeit	12
3.8.2 10-Minuten-Aktivierung.....	13
3.8.3 Realitätsorientierungstraining (ROT)	14
3.8.4 Musik.....	14
4 Strukturqualität	14
4.1 Personelle Ausstattung.....	14
4.1.1 Anforderungen an die Stellenbesetzungen.....	15
4.1.2 Fortbildungen	15
4.1.3 Konfliktmanagement.....	16
4.1.4 Supervision.....	16
4.2 Räumliche Ausstattung.....	16
4.2.1 Koordinationsstelle	16
4.2.2 Wohnumfeld des Kunden	17

Katharinenheim Endorf e.V. / Konzept Daheim betreut Wohnen	QMH / Grundlagen/ Konzepte / Daheim betreut Wohnen	Vordrucknr. 01.05.08-01
Version 3	Erstfreigabe von: sn am: 19.04.2007	Seite 2 von 24
Letzte Überarbeitung von: Projektgruppe und sn	freigegeben von : sn am: 12.02.2020	Stand: 12.02.2020

4.3	Verwaltung	17
4.4	Sozialpädagogischer Fachdienst.....	17
4.5	Angehörigengruppe.....	18
4.6	Zusätzliche Leistungen.....	18
4.6.1	Öffentlichkeitsarbeit.....	18
4.6.2	Kooperationspartner.....	18
5	Prozessqualität	19
5.1	Leistungsspektrum	19
5.2	Kundenaufnahme.....	20
6	Ergebnisqualität	21
6.1	Qualitätskriterien	21
6.2	Beschwerdemanagement.....	21
6.3	Dokumentation	22
6.3.1	Neuaufnahme.....	22
6.3.2	Leistungsnachweise	22
6.3.3	Information und Kommunikation.....	22
6.3.4	An- und Abwesenheit	23
6.4	Befragung der Kunden und Angehörigen	23
Literaturverzeichnis:		24

Katharinenheim Endorf e.V. / Konzept Daheim betreut Wohnen	QMH / Grundlagen/ Konzepte / Daheim betreut Wohnen	Vordrucknr. 01.05.08-01
Version 3	Erstfreigabe von: sn am: 19.04.2007	Seite 3 von 24
Letzte Überarbeitung von: Projektgruppe und sn	freigegeben von : sn am: 12.02.2020	Stand: 12.02.2020

Konzept Daheim betreut Wohnen

1 Katharinenheim Endorf e.V.

1.1 Struktur

Das Ziel des 1920 gegründeten, gemeinnützigen Katharinenheim Endorf e.V. war von Anbeginn die Unterstützung bedürftiger junger und älterer Menschen in der damaligen Gemeinde Endorf. Im Lauf der Jahre ist der Verein stetig gewachsen. Hierbei hat er sich stets an gesellschaftlichen Veränderungen und Bedarfen orientiert. Er ist heute Träger von zwei Seniorenheimen, einem Betreuten Wohnen, Daheim Betreut Wohnen und drei Kindertagesstätten.

Die Geschicke an der Spitze des Katharinenheim Endorf e.V. leiten seine gewählten Vorstände in enger Zusammenarbeit mit den Führungskräften der Geschäftsbereiche.

Seniorenwohnen Haus Katharina, Bad Endorf

Im 1920 gegründeten Seniorenwohnen Haus Katharina werden in 6 Wohngruppen 136 Bewohner betreut. Das Haus Katharina bietet Plätze für rüstige Bewohner/innen, Plätze für pflegebedürftige Bewohner/innen, Plätze für die Kurzzeitpflege sowie Plätze im beschützenden Bereich.

Seniorenwohnen Haus St. Anna, Thansau

Seit 2007 werden im Seniorenwohnen Haus St. Anna 84 Bewohner in fünf Wohngruppen betreut. Das Haus St. Anna bietet Plätze für pflegebedürftige Bewohner/innen, eingestreute Plätze für die Kurzzeitpflege sowie Plätze im beschützenden Bereich.

Tagespflege

Die Tagespflege ist seit 2009 fester Bestandteil des Betreuungsangebots in allen Häusern des Katharinenheim Endorf e.V. Sie bietet Menschen aus der näheren Umgebung die Möglichkeit der Teilhabe an der Gemeinschaft. Die Tagespflege ist eine wichtige Ergänzung zur häuslichen Pflege. Sie ermöglicht es, ältere Menschen länger daheim zu versorgen und entlastet die pflegenden Angehörigen.

Daheim betreut Wohnen

Mit Daheim betreut Wohnen hat der Katharinenheim Endorf e.V. 2007 einen Beratungs- und Dienstleistungsservice für Senioren zuhause geschaffen. Ein umfangreiches Angebot, das unter anderem Essen auf Rädern, Betreuungsgruppe und Haushaltsdienstleistungen umfasst, ermöglicht es Senioren, maßgeschneiderte Unterstützung für zu Hause anzufordern.

Betreutes Wohnen im Haus Moser

Das 2014 in Bad Endorf eröffnete Haus Moser bietet in elf Wohnungen barrierefreies Wohnen an. Eine telefonische 24-Stunden Erreichbarkeit von Mitarbeitern im Katharinenheim gibt den Bewohnern Sicherheit. Ein vielfältiges Beratungsangebot und die Möglichkeit Dienstleistungen von Daheim betreut Wohnen zu buchen, ergänzen das Wohnangebot.

Katharinenheim Endorf e.V. / Konzept Daheim betreut Wohnen	QMH / Grundlagen/ Konzepte / Daheim betreut Wohnen	Vordrucknr. 01.05.08-01
Version 3	Erstfreigabe von: sn am: 19.04.2007	Seite 4 von 24
Letzte Überarbeitung von: Projektgruppe und sn	freigegeben von : sn am: 12.02.2020	Stand: 12.02.2020

Kindertagesstätten

Die Kindertagesstätte Katharina integrativ / inklusiv wurde 1921 vom Katharinenheim Endorf e. V. eröffnet und zählt mit dem Seniorenwohnen Haus Katharina zu den ältesten karitativen Einrichtungen in Bad Endorf. Sie ist an das Seniorenwohnen Haus Katharina angebunden. Hier finden generationsübergreifende Aktionen statt. Die integrative Kindertagesstätte bietet 164 Plätze, davon 28 Krippenplätze. Seit 2017 wird der 2002 übernommene Kindergarten „Villa Kunterbunt“ als Außengruppe „Hummelkinder“ von der Kindertagesstätte Katharina integrativ / inklusiv geführt.

Im Kindergarten Hirsberg werden seit 1988 bis zu 27 Kinder unter der Trägerschaft des Katharinenheim Endorf e.V. betreut. 1993 wurde auch die Trägerschaft für den Kindergarten Am Kirchplatz, der 50 Kindergartenplätze anbietet, übernommen.

1.2 Leitbild und Ziele

1.2.1 Auszüge aus dem Leitbild

„Dienst am Nächsten in Liebe.“
Prinzip der Caritas

Gleich dem Prinzip der Caritas steht im Mittelpunkt unserer Arbeit der Mensch: Seine emotionalen, körperlichen, gesellschaftlichen, kulturellen und religiösen Bedürfnisse werden durch die lebendige, soziale Kultur in unserem Haus gepflegt. Vorgelebt hat dies die Stifterin des Katharinenheims, Katharina Egger. Gemeinsam mit den Vereinsgründern verfolgte sie das Ziel der Sicherung der Versorgung von Kindern und alten Menschen in Bad Endorf und Umgebung.

Im Sinne dieses Auftrags wollen wir größtmögliches Wohlbefinden für die von uns Betreuten erreichen. Wir wollen die Gewissheit vermitteln, dass die Menschen in der Kindheit und im Alter gut um- und versorgt sind. Unser Leitmotiv ist: Kinder und deren Eltern, Senioren, Angehörige und Personal arbeiten kooperativ, fachlich kompetent, wirtschaftlich, bedarfsgerecht und umweltbewusst zusammen.

Wir legen besonderen Wert auf eine ganzheitliche, an den Bedürfnissen orientierte Betreuung.

„Pflege und Betreuung treten in Beziehung und schaffen Begegnung“: Wir bieten eine professionelle an den neuesten pflegewissenschaftlichen Erkenntnissen orientierten Pflege. Ein normales und am gewohnten Alltag der Menschen orientiertes Leben und Wohnen steht in unseren Häusern im Vordergrund. Die Fortführung eines möglichst selbstbestimmten, würdevollen Lebens bis zuletzt ist für unser Handeln leitend.

Wir nehmen die uns anvertrauten Menschen ganzheitlich wahr. Im Mittelpunkt unseres Handelns stehen die Erwartungen, Wünsche und individuellen Bedürfnisse des Einzelnen. Das Vermitteln von Sicherheit und Geborgenheit, Einfühlungsvermögen und menschliche Begleitung sind für uns selbstverständlich. Seelsorge, religiöses Leben und Spiritualität sind in unseren Häusern fest verankert. Unsere Erfahrung zeigt, dass es den von uns Betreuten häufig, insbesondere in schwierigen Situationen, besser geht, wenn sie auch in spiritueller Hinsicht begleitet und „versorgt“ sind. Im besonderen Maße begleiten Gemeindefereenten und Geistliche unsere Bewohner.

Wir wollen jedem von uns Betreuten die Sicherheit geben, dass er seinen letzten Lebensabschnitt in Würde und Selbstbestimmung, in der Einzigartigkeit seines Wesens, Glaubens, seiner Weltanschauung und Herkunft, bewusst in seinem ihm vertrauten Umfeld gestalten kann. Wir setzen uns für eine Symptomlinderung bis zum Lebensende ein. Hospizvereine und das Team der Spezialisierten Ambulanten Palliativ-Versorgung (SAPV) sind wichtige Begleiter auf dem letzten Lebensweg.

Katharinenheim Endorf e.V. / Konzept Daheim betreut Wohnen	QMH / Grundlagen/ Konzepte / Daheim betreut Wohnen	Vordrucknr. 01.05.08-01
Version 3	Erstfreigabe von: sn am: 19.04.2007	Seite 5 von 24
Letzte Überarbeitung von: Projektgruppe und sn	freigegeben von : sn am: 12.02.2020	Stand: 12.02.2020

1.2.2 Ziele

Daheim betreut Wohnen ist ein ambulantes Angebot, das die Lücke zwischen ambulanter Pflege und vollstationärer Unterbringung ausfüllt. Der Katharinenheim Endorf e.V. betrachtet sich als Koordinationsstelle vernetzter Dienstleistungen, mit dem Ziel die Selbstständigkeit der betreuten Menschen zu erhalten und gleichzeitig die jeweilige Lebenssituation anzupassen. Die Angebote unterstützen sowohl den Betreuten, als auch die ihn versorgenden Angehörigen.

Ziele sind:

- Der Kunde kann in seinem eigenen vertrauten Umfeld bleiben
- Eigenständige Lebensführung, soweit als möglich
- Stabilisierung der eigenen Lebenssituation
- Teilhaben am gesellschaftlichen Leben
- Förderung der geistigen und körperlichen Gesundheit
- Optimale Information und Beratung des Kunden und seiner Angehörigen
- Angehörige in der individuellen Lebenssituation unterstützen

2 Zielgruppe

2.1 Ökosoziale Lebenswelt

Nach Björn Kraus soll mit Lebenswelt die je subjektiv wahrgenommene Welt eines Menschen bezeichnet werden, hingegen mit Lebenslage dessen „tatsächliche“ Lebensbedingungen, d.h. dessen materielle und immaterielle Lebensbedingungen (aus [1], S. 9). So gehört beispielsweise der Körper eines Menschen ebenso wie der genutzte Wohnraum zu seiner Lebenslage, die subjektive Wahrnehmung dieses Körpers und Wohnraums jedoch zur Lebenswelt ([1], S. 9).

Das Lebensweltkonzept hat eine besondere Relevanz für die Arbeit und den Umgang mit Menschen im Alter, denn es setzt in der Alltagswelt der Menschen an, dort, wo Menschen ihre Erfahrungen sammeln und in bereits zurückliegenden Lebensphasen gesammelt haben. Der Zugang zu Menschen im Alter kann somit leichter über das Verstehen beispielsweise über das Aufgreifen früherer Lebenserfahrungen, erfolgen ([2], S. 43). Konkret bedeutet dies, dass sich der Umgang mit den Kunden und die Angebote von Daheim betreut Wohnen an der Biographie und der Lebenswelt des Kunden orientieren.

*„Wem zu glauben ist, redlicher Freund, das kann ich dir sagen:
Glaube dem Leben; es lehrt besser als Redner und Buch.“*

Johann Wolfgang von Goethe

2.2 Demografische Entwicklung

Trotz eines Anstiegs der Geburtenrate und der Zuwanderung junger Migranten ist weiterhin mit einer Alterung der Gesellschaft zu rechnen. Dies wird insbesondere durch die Alterung der geburtenstarken Jahrgängen 1955 bis 1969 - die sogenannten Babyboomer - vorangetrieben. Zusammen mit einer weiter steigenden Lebenserwartung führt dies zu einer Erhöhung des Anteils älterer Menschen an der Gesamtbevölkerung und absehbar zu einem Bevölkerungsrückgang (aus [3]).

Es wird erwartet, dass die Zahl der Pflegebedürftigen in Deutschland kontinuierlich ansteigt. In Zukunft werden vermehrt ältere, multimorbide und dementiell erkrankte Menschen von immer älteren Angehörigen und

Katharinenheim Endorf e.V. / Konzept Daheim betreut Wohnen	QMH / Grundlagen/ Konzepte / Daheim betreut Wohnen	Vordrucknr. 01.05.08-01
Version 3	Erstfreigabe von: sn am: 19.04.2007	Seite 6 von 24
Letzte Überarbeitung von: Projektgruppe und sn	freigegeben von : sn am: 12.02.2020	Stand: 12.02.2020

immer älterem Pflegepersonal versorgt werden. Demografisch bedingt wird es zu einem Rückgang der informellen Pflege und Betreuung kommen, da insbesondere die Ehepartner und Kinder aufgrund des eigenen fortgeschrittenen Alters als Pflegepersonen wegfallen werden. Bereits heute ist zu beobachten, dass die Zahl der im häuslichen Umfeld gepflegten Menschen, trotz aller politischen Bemühungen zurückgeht. Ein weiterer Rückgang der häuslichen Pflege wird erwartet. Gründe hierfür werden sowohl in einer zunehmenden individualisierten Haushalts- und Familienstruktur und dem Anstieg der Einpersonenhaushalte, als auch in der wachsenden Frauenerwerbsquote gesehen (aus [4]).

Vor diesem Hintergrund erscheinen Unterstützungsangebote für pflegende Angehörige zwingend erforderlich. Daheim betreut Wohnen kann hier ein essentieller Baustein in der Versorgung Hilfe- und Pflegebedürftiger sein.

2.3 Zielgruppe

Zielgruppen von Daheim betreut Wohnen sind:

- Menschen, die wegen ihrer körperlichen und geistigen Beeinträchtigung Unterstützung und Hilfe benötigen.
- Menschen, die in ihrer Wohnung leben und sich oft isoliert fühlen.
- Menschen, die gerne am gesellschaftlichen Leben teilhaben möchten.
- Menschen, die von ihren Angehörigen betreut werden.

2.4 Zugangs- und Ausschlusskriterien

Das Angebot gilt für alle Menschen mit Pflegegrad, Behinderung und bei kurzfristiger vorübergehender Krankheit, z.B. nach Unfall, oder für Selbstzahler mit Indikation.

Die Leitung von Daheim betreut Wohnen entscheidet individuell, ob die Angebote von Daheim betreut Wohnen den Hilfebedarf des Anfragenden abdecken können. Es steht ihr frei individuell zu entscheiden, ob eine häusliche Versorgungssituation mit Hilfe von Daheim betreut Wohnen aufrechterhalten werden kann.

Die Leistung kann nicht angeboten bzw. muss abgebrochen werden bei:

- unzumutbaren Wohnverhältnissen, in denen die Arbeitssicherheit für die Mitarbeiter nicht gewährleistet werden kann
- der Erkrankung mit multiresistenten Keimen
- Wegfall der Indikation.

3 Theoretische Grundlagen

3.1 Normalitätsprinzip

„So viel Normalität wie möglich, so viel Betreuung und Hilfe wie nötig!“

Das Normalitätsprinzip lehnt sich an den normalen Alltag an - mit individuellem Tagesablauf und familienähnlichen Strukturen. Dazu gehört auch, dass der Betreute soweit wie möglich am Alltag aktiv teilhaben kann. Er wird zum Mitgestalten und Mittun angeregt.

Gewohnte Tätigkeiten schaffen Sicherheit und beleben oftmals auch das verlorene geglaubte Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten. Deshalb ist ein zentrales Merkmal, dass hauswirtschaftliche Tätigkeiten wie z.B. ko-

Katharinenheim Endorf e.V. / Konzept Daheim betreut Wohnen	QMH / Grundlagen/ Konzepte / Daheim betreut Wohnen	Vordrucknr. 01.05.08-01
Version 3	Erstfreigabe von: sn am: 19.04.2007	Seite 7 von 24
Letzte Überarbeitung von: Projektgruppe und sn	freigegeben von : sn am: 12.02.2020	Stand: 12.02.2020

chen, backen, Tische eindecken usw. nahe um oder mit dem Betreuten organisiert werden (vgl.: 01.05.23 Wohngruppenkonzept - Normalitätsprinzip).

3.2 Integrative Validation nach Nicole Richard

Die Integrative Validation ist eine wertschätzende Umgangs- und Kommunikationsform die die Ressourcen des erkrankten Menschen in den Vordergrund stellt. Die Innenwelten des Menschen mit Demenz werden akzeptiert. Jeder Erkrankte ist anders, jeder hat seine persönliche Lebensgeschichte, eine eigene Innenwelt und unterschiedliche Fähigkeiten und Stärken.

Die Integrative Validation stellt die Person, deren Biografie und Lebensthema und die individuellen Ressourcen in den Mittelpunkt. Sie sind Basis und die Eckpunkte der Methode.

Demenzranke tauchen gewissermaßen in ihre Innenwelt ab und verhalten sich dementsprechend - wie aus einer inneren Bühne heraus.

Gründe für den Rückzug in die Innenwelt bezogen auf die Gegenwart:

- Erleben von Begrenzung (innerer und äußerer)
- Verlust von Fähigkeiten
- Verlust des Gegenwarts- und Zukunftsbezuges
- Verständnislosigkeit der Umwelt
- Verlust des roten Fadens der Lebenskontinuität
- Nicht mehr allein sein können
- Fremdbestimmt zu werden

Gründe für den Rückzug in die Innenwelt bezogen auf die Vergangenheit:

- Sich an gute alte Zeiten erinnern
- Nah am persönlichen Lebensthema sein
- Sich an Menschen erinnern, die einem nahe standen (Mutter)
- Sehnsucht nach Sicherheit und Geborgenheit
- Sich an Zeiten erinnern, in denen man einen Status, eine Rolle hatte

Die Integrative Validation bedient sich dreier aufeinander folgender Schritte:

- Es wird versucht das Gefühl oder den Antrieb, der hinter der Äußerung des dementen Menschen liegt, zu erspüren.
- Diese werden in direkten kurzen Sätzen benannt.
- Versprachlichen des Gefühls oder des Antriebes in Sprichwörtern, Liedern, Volksweisheiten.

Beispiel aus der Ritualisierten Begegnung

Lebensthema Sängerin

- Ritualisierte Startsätze:
*„Guten Tag, Frau Winter.
 Frau Emma Winter aus dem Schwarzwald.
 Die Sängerin aus dem Schwarzwald.“*
- Validierende Sätze aus dem Lebensthema:
*„Sie proben mit viel Ausdauer.
 Ihre Leidenschaft ist die Musik.
 Das Publikum liebt ihren Charme*

Katharinenheim Endorf e.V. / Konzept Daheim betreut Wohnen	QMH / Grundlagen/ Konzepte / Daheim betreut Wohnen	Vordrucknr. 01.05.08-01
Version 3	Erstfreigabe von: sn am: 19.04.2007	Seite 8 von 24
Letzte Überarbeitung von: Projektgruppe und sn	freigegeben von : sn am: 12.02.2020	Stand: 12.02.2020

Sie haben Ehrgeiz auf der Bühne.“

- Ritualisierte Verabschiedung
*„Auch ich muss fleißig sein und wieder an die Arbeit.
Darf ich sie wieder besuchen?“*
(Händedruck als kinästhetische Bestätigung)
„Auf Wiedersehen, Frau Winter.“
(aufstehen und gehen)
- Handlungsangebot:
„Wollen sie mich bitte zur Musikgruppe begleiten?“

Mit diesen Sätzen rücken wir das zerfallene Mosaik der Lebensgeschichte für den Moment des Gesprächs für den Erkrankten zurecht, so, dass er durch diese Sätze, durch unsere Sprache ein kleines Bruchstück seines Lebens wiedererkennen und nachspüren kann.

Er spürt Vertrautheit, Wiedererkennung die ihm Angst und Stress nimmt und Geborgenheit aufbaut.

Es wird auf Fragen und Interpretationen verzichtet, weil ja gerade Fragen Stress und Angst schaffen können.

3.3 Personenzentrierter Ansatz nach Tom Kitwood

Hintergrund der personenzentrierten Pflege

Der dementiell veränderte Mensch wird als „behindert“ angesehen. Er ist in seinen kognitiven Möglichkeiten eingeschränkt und kann seine Bedürfnisse nicht mehr verständlich ausdrücken. Diese Behinderung gefährdet seine Person.

Der Pflegende / Betreuende darf keinesfalls achtlos die personalen Grundzüge weiter bedrohen, indem er die nicht offensichtlichen Bedürfnisse missdeutet, übergeht oder missachtet. Die Pflege und Betreuung soll durch positive Personarbeit die tatsächlichen körperlichen, sozialen und emotionalen Bedürfnisse (Beobachtung) erfassen und befrieden. Hierdurch werden die Förderung und der Erhalt des „Person – Seins“ und damit das relative Wohlbefinden angestrebt.

Ein optimaler Umgang ist dann erreicht, wenn dementiell Betroffene eine validierende und angepasste Umwelt vorfinden, in der jeder „Schub“ neuropathologischer Veränderung durch „Positive Personarbeit“ (v. a. in der Kommunikation) aufgefangen wird, die das relative Wohlbefinden wieder stabilisiert.

Es besteht die Annahme, dass das personale Wohlbefinden über folgende Bedürfnisse vermittelt wird:

- Wunsch **etwas wert** zu sein, mit dem Wunsch nach Anerkennung und **Trost**
- Das Bedürfnis nach einer **vertrauensvollen Person als Bindungswunsch**
- Das Bedürfnis noch **etwas selber tun zu können** (Beschäftigungssinn)
- Dem Wunsch, mit anderen in **Kontakt zu treten** und somit zur **Gruppe** zu gehören.
- Das Bedürfnis noch sich „**Selbst**“ zu erkennen und erfahren (**Identität**)

Erwünschte Verhaltensweisen im Umgang mit dementen Menschen:

- Erkennen und Anerkennen (die Person z. B. durch zuhören anerkennen)
- Ver- und aushandeln (die Person nach ihren Bedürfnissen fragen und beachten)
- Zusammenarbeit (mit der Person zusammenarbeiten bspw. in der Pflege, Haushalt ...)
- Zwecklosigkeit und Spiel (der Person Platz für Spontaneität und Selbstaussdruck bieten, z.B. durch spielen)
- Timalation (Körperstimulation durch basale Stimulation, Snoezelen oder durch die Arbeit mit Tieren / Feiern: Ostern, Weihnachten, Geburtstage, Karneval etc.)

Katharinenheim Endorf e.V. / Konzept Daheim betreut Wohnen	QMH / Grundlagen/ Konzepte / Daheim betreut Wohnen	Vordrucknr. 01.05.08-01
Version 3	Erstfreigabe von: sn am: 19.04.2007	Seite 9 von 24
Letzte Überarbeitung von: Projektgruppe und sn	freigegeben von : sn am: 12.02.2020	Stand: 12.02.2020

Die Zugangsweise zur Person ist primär sensorisch und sinnenbezogen (Stimulation). Die Interaktion ist dabei würdigend. Der Zugang will Kontakte, Sicherheit und Vergnügen schaffen, z. B. durch basale Stimulation.

- Feiern und sich Freuen (mit der Person feiern, um Spaß und Freude zu haben und die Trennung zwischen Pflegenden und zu Pflegenden aufzuheben)
- Entspannung (der Person Entspannung bieten, bspw. Körperkontakt, dies ist sehr wichtig für viele Menschen mit Demenz)
- Validation (die Person soll gestärkt / gestützt werden; die Gefühle und subjektive Realität des Betroffenen werden anerkannt und durch adäquate Spiegelung wertgeschätzt und gewürdigt)
- Halten (Geborgenheit und Wertschätzung geben / psychologisches „Halten“ des leidenden Menschen)
- Erleichtern = Facilitation (die Aufgabe des Erleichterns besteht darin, eine Handlung / Interaktion in Gang zu setzen, zu verstärken und der Person schrittweise zu helfen, sie mit Bedeutung zu füllen, z. B. zuprosten)
- Schöpferisch sein (Tanzen, Musik hören, malen etc.)
- Geben (den Menschen mit Demenz auch geben lassen)

Diese positiven Verhaltensweisen sollen in allen Themenfeldern Anwendung finden. Für ein Gelingen ist eine individuelle Beobachtung nötig.

Negative Verhaltensweisen im Umgang mit dementen Menschen:

- Betrug / Lügen / Täuschen um Person abzulenken / zu manipulieren
- Eine Person so entmächtigen, dass sie ihre Fähigkeiten nicht nutzen kann
- Infantilisieren, sie also überfürsorglich wie ein Kind behandeln
- Eine Person durch Drohungen oder Gewalt einschüchtern
- Person wegen eines Verhaltensmusters etikettieren (z. B. Wegläufer)
- Eine Person überholen, Informationen zu schnell anbieten, sie kann nicht reagieren.
- Subjektive Wirklichkeit / Gefühle nicht anerkennen und entwerten
- Eine Person durch wegschicken oder Isolierung verbannen
- Person zum Objekt machen, wie einen Gegenstand (als Pflegeobjekt) behandeln
- Person ignorieren, einfach mit Gespräch fortfahren, so als ob die Person nicht da wäre
- Person zwingen, etwas zu tun und ihr keine Wahlmöglichkeit lassen
- Einer Person die Aufmerksamkeit oder einen liebevollen Umgang vorenthalten
- Eine Person für Handlungen anklagen, für die sie nichts kann
- Eine Handlung / Interaktion einer Person unterbrechen oder stören
- Über eine Person und ihre Handlungen und Bemerkungen lästern
- Person in ihrer Selbstachtung herabwürdigen / verächtlich machen

3.4 Basale Stimulation

Die basale Stimulation nach Fröhlich ist ein Konzept, das ursprünglich in der Arbeit mit Schwerbehinderten entwickelt worden ist. Bei schwerbehinderten Menschen ist oft keine verbale Kommunikation möglich, also muss eine nonverbale Kommunikation geschaffen werden. Daher eignet sich diese Form der Kommunikation auch sehr gut für Betreute, die vollständig oder schon über einen längeren Zeitraum immobil sind. Ziel ist es, dem Betreuten, der nicht mehr verbal kommunizieren kann und durch das lange Liegen, das Gefühl für seinen Körper meist verloren hat, durch gezieltes Berühren, den Körper wieder erfahrbar zu machen. Dabei kommuniziert der Betreute auf körperlicher Ebene, zeigt z. B. Stress durch Schwitzen, eine beschleunigte Atmung und Abwehrverhalten. Wenn die Mitarbeiter darauf eingehen und ihre Maßnahmen anpassen, gewin-

Katharinenheim Endorf e.V. / Konzept Daheim betreut Wohnen	QMH / Grundlagen/ Konzepte / Daheim betreut Wohnen	Vordrucknr. 01.05.08-01
Version 3	Erstfreigabe von: sn am: 19.04.2007	Seite 10 von 24
Letzte Überarbeitung von: Projektgruppe und sn	freigegeben von : sn am: 12.02.2020	Stand: 12.02.2020

nen sie Vertrauen. Der Betreute spürt, dass auf ihn eingegangen wird und er eine Möglichkeit hat, Einfluss auf die Pflege und Betreuung zu nehmen und mitzubestimmen.

Umsetzung:

Die Mitarbeiterin wendet die basale bei Bedarf an. Mit verschiedenen Maßnahmen werden die einzelnen Sinne des Beteuten angesprochen:

- das Hören
- das Sehen
- der Geschmack
- der Tastsinn
- das Riechen
- Wahrnehmung und Vibration
- Wahrnehmung von Lageveränderung im Raum

Solche Maßnahmen können bspw. sein:

- Großflächige Berührung einer Körperpartie
- Musik oder Meeresrauschen abspielen ...
- Duftöle einsetzen
- Säcke gefüllt mit Erbsen in die Hände geben
- Arme und Beine in ein Handtuch legen und langsam anheben und bewegen

Dabei werden die Reaktionen des Betroffenen beobachtet. Unangenehme Maßnahmen werden sofort abgebrochen. Maßnahmen, die zum sichtlichen Wohlbefinden oder zu zielgerichtetem Handeln führen, werden fortgeführt.

Sämtliche Ergebnisse werden dokumentiert. So soll einer Deprivation (Mangel an Reizen) vorgebeugt werden.

3.5 Aromatherapie

Die Aromatherapie als komplementäre Pflegemethode ist ein Teil der Pflanzenheilkunde. Sie orientiert sich an den individuellen Problemen und Bedürfnissen der jeweiligen Betreuten.

Im Rahmen von Daheim betreut Wohnen findet Aromapflege statt in Form von:

- Hand- /Fußmassagen zur allgemeinen Entspannung
- Sterbebegleitung mit speziellen Ölen
- Raumbeduftung mit Diffusern
- Behandlung von seelischem Ungleichgewicht mit ausgleichenden ätherischen Ölen, z.B. Unruhe, Schlaflosigkeit, Niedergeschlagenheit, Abwehrverhalten

Alle Anwendungen erfolgen in Absprache mit dem Betroffenen, dem behandelnden Hausarzt und gegebenenfalls den Angehörigen oder dem Betreuer.

Katharinenheim Endorf e.V. / Konzept Daheim betreut Wohnen	QMH / Grundlagen/ Konzepte / Daheim betreut Wohnen	Vordrucknr. 01.05.08-01
Version 3	Erstfreigabe von: sn am: 19.04.2007	Seite 11 von 24
Letzte Überarbeitung von: Projektgruppe und sn	freigegeben von : sn am: 12.02.2020	Stand: 12.02.2020

3.6 Humor

„Wo auch immer Sie Ihren Sinn für Humor aufbewahren, holen Sie ihn hervor, wenn Sie ihn brauchen. Humor ist nicht das Salz in der Suppe, Humor ist die Suppe. Glück sind die Gewürze, Achtsamkeit ist das knackige Gemüse, Empathie sind die Buchstabennudeln und Wertschätzung die leckere Wurst. Pflegen Sie Ihren Humor und nehmen Sie ihn als Haltung ein, dann sind Sie gestärkt für die täglichen Herausforderungen.“ ([5], S. 11).

Tägliche Herausforderungen begegnen jedem von uns und mit einer positiven Einstellung ist dem wesentlich besser zu begegnen. Daher wird in unserer täglichen Arbeit versucht, dem Humor Raum zu geben. Umgesetzt wird dies nicht nur mit der richtigen Haltung, sondern mit heiteren Geschichten, einem Witz zur rechten Zeit und viel Lachen während des ganzen Tages.

3.7 Bewegung

Im Rahmen von Daheim betreut Wohnen werden Beschäftigungen mit Bewegung angeboten.

Beispiele für Angebote:

- Gymnastik
- Ballspiele
- Kegeln
- Bewegungsgeschichten/ spiele
- Spaziergänge
- Sitztänze

Durch die Bewegung werden Aggressionen abgebaut, die Konzentration und Reaktion gefördert. Bewegung fördert das körperliche Wohlbefinden.

Ziele:

- Beweglichkeit erhalten
- Freude durch gemeinsame Bewegung
- Abwechslung im Tages – und Wochenablauf
- Atemtraining und Pneumonieprohylaxe
- Sturzprohylaxe
- Soziale Kompetenz fördern
- Förderung von Ausdauer, Kraft und Koordination

3.8 Methoden der Umsetzung

3.8.1 Biographiearbeit

Die Biografie eines Menschen kennen zu lernen, ermöglicht oft ein besseres Verständnis seiner Äußerungen und Handlungen, Bedürfnisse und Gefühle. Dadurch kann viel zur Förderung des Wohlbefindens beigetragen werden.

Im Aufnahmegespräch werden die wichtigsten Stationen der Biografie abgefragt und dokumentiert.

Katharinenheim Endorf e.V. / Konzept Daheim betreut Wohnen	QMH / Grundlagen/ Konzepte / Daheim betreut Wohnen	Vordrucknr. 01.05.08-01
Version 3	Erstfreigabe von: sn am: 19.04.2007	Seite 12 von 24
Letzte Überarbeitung von: Projektgruppe und sn	freigegeben von : sn am: 12.02.2020	Stand: 12.02.2020

Methoden der Biografie Arbeit

Aktivitätsorientierte Methoden:

- Tätigkeiten aus dem früheren Arbeitsleben
- Backen, Kochen, Gartenarbeit
- Handarbeit, Basteln
- Singen
- Gegenstände betrachten und herumreichen
- Ausflüge
- Erinnerungsecken
- Gesellschaftsspiele

Gesprächsorientierte Methoden:

- Themenbezogene Einzelgespräche
- Validation (Ritualisierte Begegnung)
- Bekannte Sprichwörter

Ziele:

- Aktivierung der kognitiven Fähigkeiten
- Verbesserung und Erhalt der Kommunikationsfähigkeit
- Wecken von positiven Emotionen
- auf Gewohnheiten und Vorlieben aus der Vergangenheit zurück zu greifen
- den Menschen mit Demenz die Chance geben, seine Identität längerfristig zu bewahren
- Förderung des gegenseitigen Verständnisses
- Abbau von Ängsten und Erhöhung des Selbstwertgefühls

Dadurch lernen wir die Gewohnheiten des Betreuten besser kennen und ermöglichen ihm ein Leben nach seinen Gewohnheiten und Wünschen.

3.8.2 10-Minuten-Aktivierung

Die „10-Minuten-Aktivierung“ macht es möglich dementiell Erkrankten eine professionelle therapeutische Betreuung anzubieten. Das Konzept berücksichtigt die limitierte Konzentrationsfähigkeit vieler Betreuer. Grundlage der Aktivierung ist der gezielte Einsatz vertrauter Gegenstände aus der Vergangenheit.

Mit der „10-Minuten-Aktivierung“ möchten wir folgendes erreichen:

- Die Kommunikation zwischen Betreuerem und Mitarbeiter soll gestärkt werden.
- Biographisch verankerte Fähigkeiten sollen wieder aufgespürt werden.
- Gelebte Antriebe (Ordnungssinn, Disziplin, Fürsorglichkeit usw.) sollen wiedererweckt werden.
- Die Biographie soll vervollständigt werden.
- Unsere Mitarbeiter sollen den Betreuten besser verstehen und ihn als Menschen erleben, der Hobbies und Interessen hat.
- Das Körpergefühl und die Bewegungsfähigkeit sollen gestärkt werden.
- Eine Überforderung von an Demenz leidenden Betreuten soll vermieden werden.

Katharinenheim Endorf e.V. / Konzept Daheim betreut Wohnen	QMH / Grundlagen/ Konzepte / Daheim betreut Wohnen	Vordrucknr. 01.05.08-01
Version 3	Erstfreigabe von: sn am: 19.04.2007	Seite 13 von 24
Letzte Überarbeitung von: Projektgruppe und sn	freigegeben von : sn am: 12.02.2020	Stand: 12.02.2020

Umsetzung:

- Wir führen die „10-Minuten-Aktivierung“ bei Bedarf durch. Wir ermitteln durch die Biographiearbeit, welche Themen interessant sein könnten. Sehr belastende Gesprächsstoffe wie Krieg, Vertreibung und Hunger vermeiden wir. Dennoch dauert es manchmal sehr lange, bis wir einen Zugang zu den Erinnerungen des Betreuten schaffen können und sich ein echter Dialog entwickelt.

3.8.3 Realitätsorientierungstraining (ROT)

Menschen mit Demenz verlieren mit Fortschreiten der Krankheit wichtige Bezüge zur äußeren Realität. Sie wissen nicht mehr, welche Tageszeit, Datum oder Jahr ist, wo sie sich gerade befinden und wer die Personen in ihrer Umgebung sind. Das Realitätsorientierungstraining will Orientierungshilfen zu folgenden Bereichen bieten.

- Hilfen bei zeitlicher Desorientierung:
Zur zeitlichen Orientierung können große Uhren und Kalender aufgehängt werden. Jahreszeiten und Festtage sollen durch angemessene Dekoration in Erinnerung gerufen werden.
- Hilfen zur sozialen Orientierung.
Die Betreuungsperson erläutert bei Nachfrage immer wieder, wer sie selbst ist. Sie spricht den Erkrankten mit vollem Namen an, gibt bei Bedarf Informationen zur Person des Erkrankten und zu Familienmitgliedern.
- Hilfen zur räumlichen Orientierung:
Farbliche und schriftliche Kennzeichen können Wege weisen z.B. zur Toilette

3.8.4 Musik

Musik kommt in den Betreuungsangeboten mehrfach zum Einsatz. In themenorientierten Anwendungen sind immer wieder vereinzelt Lieder eingebaut. Musik, die der Betreute gerne hört, kann gemeinsam angehört werden.

Was macht nun den Einsatz von Musik so wertvoll?

Musik spricht Menschen auf einer emotionalen Ebene an. Erinnerungen, welche mit den jeweiligen Liedern verbunden sind, werden geweckt (z.B. der Tanzabend in jungen Jahren). Somit kann das Angebot einen Zugang verschaffen, der sonst verwehrt ist, es entsteht ein schönes Gemeinschaftserlebnis (aus [6], S. 1 f.).

4 Strukturqualität

4.1 Personelle Ausstattung

Ein wichtiges Potenzial von Daheim betreut Wohnen sind die Mitarbeiter. Die Versorgung daheim lebender Senioren, mit den unterschiedlichsten Krankheitsbildern und den unterschiedlichsten Betreuungsbedarfen macht es erforderlich Mitarbeiter mit unterschiedlichsten Kompetenzen zu beschäftigen.

Katharinenheim Endorf e.V. / Konzept Daheim betreut Wohnen	QMH / Grundlagen/ Konzepte / Daheim betreut Wohnen	Vordrucknr. 01.05.08-01
Version 3	Erstfreigabe von: sn am: 19.04.2007	Seite 14 von 24
Letzte Überarbeitung von: Projektgruppe und sn	freigegeben von : sn am: 12.02.2020	Stand: 12.02.2020

4.1.1 Anforderungen an die Stellenbesetzungen

Folgende Berufsgruppen stellen das Team von Daheim Betreut Wohnen:

- Sozialpädagogin als Bereichsleitung
- Pflege- und Gerontofachkraft mit hoher persönlicher und fachlicher Kompetenz als Leitung von Daheim betreut wohnen.
- Heilerziehungspfleger
- Pflegehelfer
- Hauswirtschaftskräfte
- Ehrenamtliche Mitarbeiter (Helferkreis)
- Haustechniker

Das Team wird zusätzlich unterstützt von Hausärzten, Fachärzten, Ergotherapeuten, Krankengymnasten, etc.

Es wird erwartet, dass die Mitarbeiter folgendes Wissen mitbringen:

- die Wichtigkeit der Biographie
- Gerontopsychiatrische Krankheitsbilder
- Verlauf der Erkrankung
- Umgang mit Dementen
- nichtmedikamentöse Therapieformen (Sozio-, Aroma- und Milieuthherapie)
- Validation /ROT
- Häufig auftretende Alterserkrankungen

Persönliche Kompetenz:

- Empathie
- Geduld
- Humor
- Belastbarkeit
- Respekt
- Persönliche Reife
- Flexibilität
- Authentizität
- Kreativität und Phantasie
- Fähigkeit zur Distanz
- Bereitschaft zur Reflexion des eigenen Handelns
- Bereitschaft zur Teamarbeit
- Loyalität
- Bereitschaft zur Fort- und Weiterbildung
- Bereitschaft zur Supervision

4.1.2 Fortbildungen

Fortbildungen sind interne oder externe Bildungsmaßnahmen zu ausgewählten Themen, die den Wissensstand, das Verständnis, die Motivation und die Qualifikation der Mitarbeiter erhöhen sollen. Fundierte Fortbildungen im Fachbereich Gerontopsychiatrie sind für alle Mitarbeiter unerlässlich. Auch unsere ehrenamtlichen Mitarbeiter können an den Fortbildungen teilnehmen und werden diesbezüglich informiert und zur Teilnahme ermutigt.

Katharinenheim Endorf e.V. / Konzept Daheim betreut Wohnen	QMH / Grundlagen/ Konzepte / Daheim betreut Wohnen	Vordrucknr. 01.05.08-01
Version 3	Erstfreigabe von: sn am: 19.04.2007	Seite 15 von 24
Letzte Überarbeitung von: Projektgruppe und sn	freigegeben von : sn am: 12.02.2020	Stand: 12.02.2020

Regelmäßige Fortbildungen:

- Umgang mit Demenzerkrankten
- Gerontopsychiatrische Krankheitsbilder,- Verlauf
- Validation
- Kitwood
- Biografiearbeit
- Aktivierungen in der sozialen Betreuung wie z.B. Bewegung, Musik, 10 – Minuten – Aktivierung
- Basale Stimulation
- Aromapflege
- Erste – Hilfe

4.1.3 Konfliktmanagement

Unter Konfliktmanagement sind Maßnahmen zur Verhinderung einer Eskalation oder einer Ausbreitung eines bestehenden Konfliktes zu verstehen.

Maßnahmen des Konfliktmanagements im Katharinenheim Endorf e.V. können sein:

- regelmäßige zweimonatliche Teambesprechungen
- Fallbesprechungen
- Mitarbeitergespräche
- Kundengespräche
- Kundenberatung
- Angehörigengespräche
- Angehörigenberatung

4.1.4 Supervision

Supervision (Latein für *Über-Blick*) ist eine Form der Beratung für Mitarbeiter. Supervisionen werden von einem Supervisor, der zumeist eine entsprechende Qualifikation oder Zusatzausbildung hat, geleitet. Einzelpersonen, Gruppen und Organisationen lernen in der Supervision, ihr berufliches oder ehrenamtliches Handeln zu prüfen und zu verbessern. Dazu vereinbaren die Teilnehmer mit dem Supervisor Ziele. Inhalte sind die praktische Arbeit, die Rollen- und Beziehungsdynamik zwischen Mitarbeiter und Klient, die Zusammenarbeit im Team oder auch in der Organisation.

Supervisionen werden im Katharinenheim Endorf e.V. nach Bedarf und Wunsch angeboten und können zur Wissensvermittlung, zum Erfahrungsaustausch und zur Entlastung der Mitarbeiter dienen.

4.2 Räumliche Ausstattung

4.2.1 Koordinationsstelle

Daheim betreut Wohnen ist ein Angebot des Katharinenheim Endorf e.V. Die Koordinationsstelle ist im Seniorenwohnen Haus Katharina in den Räumlichkeiten der Tagespflege Zur Kathl untergebracht. Hier steht ein Büro für die Leitung von Daheim betreut Wohnen zur Verfügung. Die gesamte Koordi-

Katharinenheim Endorf e.V. / Konzept Daheim betreut Wohnen	QMH / Grundlagen/ Konzepte / Daheim betreut Wohnen	Vordrucknr. 01.05.08-01
Version 3	Erstfreigabe von: sn am: 19.04.2007	Seite 16 von 24
Letzte Überarbeitung von: Projektgruppe und sn	freigegeben von : sn am: 12.02.2020	Stand: 12.02.2020

nation und Organisation von Hilfeleistungen, der Einsatz der Mitarbeiter und Beratungsgespräche finden in diesen Räumlichkeiten statt.

Für die zweimonatlichen Teambesprechungen und die regelmäßigen Schulungen stehen Besprechungsräume im Seniorenwohnen Haus Katharina zur Verfügung.

4.2.2 Wohnumfeld des Kunden

Die Angebote von Daheim betreut Wohnen finden meistens im eigenen Wohnumfeld des Betreuten statt. Beim Erstbesuch durch die Leitung von Daheim betreut Wohnen werden die Räumlichkeiten begangen. Hierbei erfolgt bei Bedarf eine Beratung bzgl. der Anpassung des Wohnumfeldes an die aktuellen Bedarfe des Kunden.

Bei nicht zumutbaren Arbeitsbedingungen und mangelnder Bereitschaft die Räumlichkeiten entsprechend anzupassen kann eine Betreuung durch Daheim betreut Wohnen nicht erfolgen. Arbeitssicherheit für die Mitarbeiter muss bei jedem Betreuten gegeben sein.

4.3 Verwaltung

Die Verwaltung erfasst alle Daten des Kunden im Verwaltungsprogramm. Etwaige Änderungen im Verlauf der Betreuung der Kunden z.B. des Pflegegrades, werden ebenfalls von der Verwaltung im Programm hinterlegt.

Die Verwaltung ist verantwortlich für die Rechnungsstellung und –Prüfung. Die Rechnungsstellung erfolgt anhand des Leistungsnachweises. Soweit möglich rechnet die Verwaltung Kosten direkt mit den jeweiligen Kostenträgern ab.

Auf Wunsch führt die Verwaltung ein Barbetragskonto auf dem Taschengeld für den Betreuten hinterlegt werden kann. Die Geldverwaltung erfolgt stets in Absprache mit dem Betreuten oder dessen gesetzlichem Vertreter.

4.4 Sozialpädagogischer Fachdienst

Im Katharinenheim Endorf e.V. hat das Wohl der ihm anvertrauten Menschen Vorrang vor der Abarbeitung bürokratischer Inhalte. Der sozialpädagogische Fachdienst trägt mit eigenen Angeboten dazu bei, dass der Katharinenheim Endorf e.V. primär Wohn- und Lebensraum ist.

Es werden diesbezüglich folgende Leistungen angeboten:

- Beratung und Begleitung in persönlichen Lebenssituationen
- Beratung zu Daheim betreut Wohnen, Wohnraumanpassung, soziale Beratung
- Angebote zur Entwicklung von Begegnungen
- Herstellen von Kontakten zum Umfeld der Einrichtung und zu ehrenamtlichen Helfern
- Begleitung (der Angehörigen) im Sterben, bei Tod und Trauer
- Unterstützung in Amtsangelegenheiten (vorwiegend Betreuungsgericht) und bei Antragsstellungen bei Behörden
- Fortbildungen für Angehörige
- Unterstützung in Konfliktsituationen

Bei Bedarf stehen die Mitarbeiter des sozialpädagogischen Fachdienstes zur Verfügung.

Katharinenheim Endorf e.V. / Konzept Daheim betreut Wohnen	QMH / Grundlagen/ Konzepte / Daheim betreut Wohnen	Vordrucknr. 01.05.08-01
Version 3	Erstfreigabe von: sn am: 19.04.2007	Seite 17 von 24
Letzte Überarbeitung von: Projektgruppe und sn	freigegeben von : sn am: 12.02.2020	Stand: 12.02.2020

4.5 Angehörigengruppe

Die Angehörigengruppe trifft sich jeden dritten Mittwoch im Monat von 14.00 Uhr – 16.00 Uhr in den Räumen des Seniorenwohnen Haus Katharina. Hier können Angehörige ihre Sorgen und Ängste aussprechen, sich gegenseitig trösten und stärken, Kraft schöpfen und neuen Mut fassen. Die Angehörigengruppe bietet nicht nur psychische Entlastung, hier werden auch Informationen ausgetauscht. Angehörige erhalten wichtige Anregungen zur aktivierenden Pflege im häuslichen Bereich.

Die Gruppe wird in Kooperation mit der Alzheimer Gesellschaft Berchtesgadener Land –Traunstein e.V. durchgeführt.

4.6 Zusätzliche Leistungen

4.6.1 Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeitsarbeit für Daheim betreut Wohnen wird in Absprache mit der Leitung von Daheim betreut Wohnen von Mitarbeitern des Katharinenheim Endorf e.V. übernommen. Sie ist Teil des PR-Konzeptes des Katharinenheim Endorf e.V.

4.6.2 Kooperationspartner

Daheim betreut Wohnen arbeitet mit den unterschiedlichsten Kooperationspartnern zusammen.

- Angehörige sind eingeladen die Betreuung der Kunden gemeinsam mit den Mitarbeitern von Daheim betreut Wohnen zu gestalten.
- Daheim betreut Wohnen arbeitet eng mit den behandelnden Ärzten und Therapeuten zusammen. Arztbesuche und Therapien können auf Wunsch/bei Bedarf mit Fahrdiensten organisiert und von Mitarbeitern begleitet werden.
- Die Kunden von Daheim betreut Wohnen sind eingeladen an Veranstaltungen und Festen im Seniorenwohnen Haus Katharina teilzunehmen.
- Der Austausch mit dem jeweiligen ambulanten Pflegedienst ist den Mitarbeitern von Daheim betreut Wohnen wichtig.
- In Kooperation mit dem Malteser Hilfsdienst werden Hausnotrufe vermittelt.
- In Kooperation mit der Alzheimergesellschaft Berchtesgadener Land-Traunstein e.V. finden regelmäßige Angehörigentreffen und Schulungen statt.

Katharinenheim Endorf e.V. / Konzept Daheim betreut Wohnen	QMH / Grundlagen/ Konzepte / Daheim betreut Wohnen	Vordrucknr. 01.05.08-01
Version 3	Erstfreigabe von: sn am: 19.04.2007	Seite 18 von 24
Letzte Überarbeitung von: Projektgruppe und sn	freigegeben von : sn am: 12.02.2020	Stand: 12.02.2020

5 Prozessqualität

5.1 Leistungsspektrum

Im Rahmen von Daheim betreut Wohnen bietet der Katharinenheim Endorf e.V. die folgenden frei wählbaren Leistungen an. Es steht den Kunden frei das Leistungsspektrum zu erweitern oder zu verändern.

- **Einzelbetreuung**

Die Einzelbetreuung kann folgende Tätigkeiten beinhalten:

- Spaziergänge
- Vorlesen
- gemeinsames Spielen
- Fotoalben anschauen oder Erinnerungsalben erstellen
- Musik hören (singen oder musizieren)

- **Haushaltsnahe Dienstleistungen**

Haushaltsnahe Dienstleistungen beinhalten folgende gemeinsame, auf Aktivierung angelegte, hauswirtschaftliche Tätigkeiten:

- Einbeziehen beim Kochen und Backen
- Tisch decken, Servietten falten
- Wäsche legen, einfache Wäscheteile bügeln, Wäsche in den Schrank einräumen
- Zimmer kehren, Staub wischen und saugen
- Blumenpflege
- gemeinsame Speisenplanung, Einkaufsplanung
- Gestaltung von Tischschmuck, jahreszeitlicher Dekoration
- einfache Gartenarbeiten, z.B. am Hochbeet
- Kleidung gemeinsam sichten und auswählen

- **Hauswirtschaft**

Unsere hauswirtschaftlichen Versorgungsleistungen umfassen folgende Tätigkeiten:

- Reinigung des Wohnumfeldes
- Wäschepflege
- Verpflegung
- Gestaltung

- **Einkaufsdienst**

- Vorratseinkäufe
- Einkauf anhand ihrer Bestellung
- Einkaufsfahrten mit Begleitung

Katharinenheim Endorf e.V. / Konzept Daheim betreut Wohnen	QMH / Grundlagen/ Konzepte / Daheim betreut Wohnen	Vordrucknr. 01.05.08-01
Version 3	Erstfreigabe von: sn am: 19.04.2007	Seite 19 von 24
Letzte Überarbeitung von: Projektgruppe und sn	freigegeben von : sn am: 12.02.2020	Stand: 12.02.2020

- **Fahr- und Begleitsdienst**

- zum Hausarzt oder Facharzt
- zu Seniorennachmittagen
- zur Kirche
- zum Friedhof
- gemeinsame Ausflüge

- **Beratung durch Fachkräfte**

Wir beraten Sie gerne zur folgenden Themenfeldern:

- Wohnumfeld
- Vermittlung von Pflegedienst
- Vermittlung von Notruf
- Information zu Pflegeversicherung / Pflegegrad
- Beratungsgespräche z.B. Umgang bei Demenz
- Beratung zur Patientenverfügung und Betreuungsvollmacht
- Beratung zur Aufrechterhaltung der selbstständigen Lebensführung
- Tagespflege
- Angehörigengruppe

- **Hausmeisterdienste**

Folgende Hausmeisterdienste können wir Ihnen anbieten:

- Gartenarbeiten
- Entrümpelung
- kleine Schönheitsreparaturen im Haushalt

- **Essen auf Rädern**

- **Wäscheservice**

Gerne waschen wir Ihre Wäsche in unserer Wäscherei im Katharinenheim, Seniorenwohnen Haus Katharina.

5.2 Kundenaufnahme

In der Regel melden sich interessierte Senioren, oder ihre Angehörigen telefonisch beim Katharinenheim Endorf e.V. In einem ersten telefonischen Beratungsgespräch werden die Wünsche und Vorstellungen des Interessenten abgefragt. Soll eine Betreuung durch Daheim betreut Wohnen organisiert werden, erfolgt ein Hausbesuch durch die Leitung von Daheim betreut Wohnen.

Beim Hausbesuch werden alle relevanten Daten des Kunden erhoben und dokumentiert (Vordrucknummer: 02.07.02-02 Kundenaufnahmebogen). Eine Besichtigung des Wohnumfeldes, sowie eine umfassende Beratung zum Leistungsspektrum und den Abrechnungsmöglichkeiten erfolgt bei diesem Erstbesuch. Meist erfolgt am Ende des Erstbesuches die Vereinbarung über die gebuchten Leistungen, die der Neukunde oder dessen gesetzlicher Vertreter mit Unterschrift bestätigt.

Katharinenheim Endorf e.V. / Konzept Daheim betreut Wohnen	QMH / Grundlagen/ Konzepte / Daheim betreut Wohnen	Vordrucknr. 01.05.08-01
Version 3	Erstfreigabe von: sn am: 19.04.2007	Seite 20 von 24
Letzte Überarbeitung von: Projektgruppe und sn	freigegeben von : sn am: 12.02.2020	Stand: 12.02.2020

Im Anschluss an den Erstbesuch klärt die Leitung von Daheim betreut Wohnen, welche Mitarbeiter die Betreuung beim Neukunden übernehmen können. Hierbei wird darauf geachtet, dass die „Chemie“ zwischen Kunden und Mitarbeiter passt.

Die Leitung von Daheim betreut Wohnen stellt den oder die Mitarbeiter, die einen Neukunden betreuen werden, bei einem zweiten Besuch persönlich vor. Hierbei werden die getroffenen Vereinbarungen nochmals gemeinsam besprochen und der erste Einsatz beim Kunden wird geplant.

Die Kunden haben die Möglichkeit im Verlaufe der Betreuung das Leistungszentrum zu verändern. Hierbei prüft die Leitung von Daheim betreut Wohnen stets die Machbarkeit der Anfrage.

6 Ergebnisqualität

„Es kommt nicht darauf an, dem Leben mehr Jahren zu geben, sondern den Jahren mehr Leben.“

Alexis Carrel

Bei Betreuung der uns anvertrauten Menschen steht stets das Wohlbefinden im Vordergrund. Nichts desto trotz ist es unser Anspruch eine professionelle, an den neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen orientierte Betreuung zu leisten. Um dies sicher zu stellen ist die Überprüfung der Ergebnisqualität unumgänglich.

Generell gehören zur Qualitätserhebung die Bereiche der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität. Dabei beschreibt die Ergebnisqualität die retrospektive Betrachtung der gesamten Resultate eines Prozesses und zeigt die Qualität der gesamten Dienstleistung auf. Die drei Qualitätsbereiche sind gleichwertig zu betrachten und beeinflussen sich gegenseitig (aus [7], S. 1).

6.1 Qualitätskriterien

Folgenden Qualitätskriterien werden der Ergebnisqualität bei Daheim betreut Wohnen zugrunde gelegt:

- Der Kunde fühlt sich geborgen, ist zufrieden mit seiner Lebenssituation. Seine Würde wird gewahrt.
- Die Angehörigen sind zufrieden mit der Betreuung durch das Katharinenheim.
- Die individuelle Lebensqualität der Kunden wird nach deren Ansprüchen erhalten, und wenn möglich verbessert.
- Durch aktive Einbindung der Kunden in die Betreuung werden die Selbständigkeit, bzw. die noch erhaltenen Fähigkeiten gefördert.
- Die Autonomie des Einzelnen wird beachtet.
- Ein positiver Austausch zwischen allen Akteuren findet statt:
 - mit dem Kunden
 - mit den Angehörigen, Betreuern, Freunden, ...
 - mit den Ärzten
 - mit den Fachbereichen im Katharinenheim Endorf e.V.
 - mit Besuchsdienst, Ehrenamtlichen
 - mit den externen Kooperationspartnern
- Regelmäßigkeit der Betreuung durch Daheim betreut Wohnen

6.2 Beschwerdemanagement

Das im Katharinenheim Endorf e.V. verankerte Beschwerdemanagement (01.03.06-00 Verfahrensanweisung Beschwerdemanagement) gibt allen Betreuten und deren Angehörigen die Möglichkeit, Unzufriedenheit aber

Katharinenheim Endorf e.V. / Konzept Daheim betreut Wohnen	QMH / Grundlagen/ Konzepte / Daheim betreut Wohnen	Vordrucknr. 01.05.08-01
Version 3	Erstfreigabe von: sn am: 19.04.2007	Seite 21 von 24
Letzte Überarbeitung von: Projektgruppe und sn	freigegeben von : sn am: 12.02.2020	Stand: 12.02.2020

auch Lob und Anerkennung auszudrücken. Eine zeitnahe und vollständige Bearbeitung von Rückmeldungen soll gegebenenfalls dazu beitragen Zufriedenheit wiederherzustellen.

Die sorgfältige Bearbeitung von geäußelter Kritik oder Anerkennung, führt dazu, dass die Einstellung zur Einrichtung einen positiveren Stellenwert erhält. Wird auf Wünsche entsprechend reagiert führt dies zu:

- Höherer Zufriedenheit
- Erhaltung und Stärkung der Bindung zum Katharinenheim Endorf e.V.
- Reduzierung der Kosten, die durch Fehler verursacht wurden
- Positives Image wird gefördert
- Qualitätsverbesserung für alle

6.3 Dokumentation

6.3.1 Neuaufnahme

Bei Neuaufnahme eines Kunden werden alle erforderlichen Daten mit dem Kundenaufnahmebogen (Vordrucknummer: 02.07.02-02 Kundenaufnahmebogen) erfasst. Die Verwaltung pflegt die erfassten Daten in das Abrechnungsprogramm ein.

Das Original des Kundenaufnahmebogens verbleibt im Büro von Daheim betreut Wohnen.

Bei Bedarf werden Gesprächsnotizen (Vordrucknummer: 01.06.01-01 Gesprächsnotiz) und Niederschriften von Fallbesprechungen (Vordrucknummer: 01.06.11-02 Fallbesprechung) ebenfalls im Kundenakt im Büro von Daheim betreut Wohnen abgelegt.

Verändern sich die gebuchten Leistungen, werden die Veränderungen in einer Gesprächsnotiz festgehalten, die betreuenden Mitarbeiter und die Verwaltung entsprechend informiert.

6.3.2 Leistungsnachweise

Alle Kunden erhalten bei Neuaufnahme eine Mappe, in der folgenden Unterlagen zu finden sind:

- Begrüßungsschreiben mit allgemein Informationen
- Leistungsnachweis zur Dokumentation der erbrachten Dienstleistungen
- Leistungsverzeichnis über alle Angebote von Daheim betreut Wohnen
- Preisliste
- Notfallkontakte

Alle beim Kunden erbrachten Leistungen werden auf einem Leistungsnachweis mit Handzeichen des Mitarbeiters dokumentiert. Der Kunde bestätigt die erbrachten Leistungen monatlich mit seiner Unterschrift.

Die Abrechnung der Leistungen erfolgt anhand des Leistungsnachweises.

6.3.3 Information und Kommunikation

Die Weitergabe von relevanten Informationen wird sichergestellt durch regelmäßige, protokollierte Teamsitzungen. Bei Bedarf erfolgen Übergaben an die Leitung von Daheim betreut Wohnen, die anderen Mitarbeiter, die den Kunden betreuen, oder die Mitarbeiter, die eine Urlaubsvertretung übernehmen.

Die Mitarbeiter von Daheim betreut Wohnen sind häufig in kontinuierlichem, engem Austausch mit den daheim betreuenden Angehörigen, Pflegediensten und Ärzten.

Katharinenheim Endorf e.V. / Konzept Daheim betreut Wohnen	QMH / Grundlagen/ Konzepte / Daheim betreut Wohnen	Vordrucknr. 01.05.08-01
Version 3	Erstfreigabe von: sn am: 19.04.2007	Seite 22 von 24
Letzte Überarbeitung von: Projektgruppe und sn	freigegeben von : sn am: 12.02.2020	Stand: 12.02.2020

Wichtige Ereignisse werden an die Leitung von Daheim betreut Wohnen weitergegeben und in Gesprächsnotizen dokumentiert.

6.3.4 An- und Abwesenheit

Alle Kunden haben die Möglichkeit den Leistungsbezug zu unterbrechen. Dies erfolgt in der Regel telefonisch. Gründe für die Unterbrechung sind zumeist Krankenhausaufenthalte, Rehabilitationsmaßnahmen, Besuch von Angehörigen, Urlaub oder Kurzzeitpflegeaufenthalte in stationären Pflegeeinrichtungen.

Bei kurzfristigen Absagen, weniger als 24 Stunden vor Beginn der Leistung, werden die gebuchten Stunden in Rechnung gestellt.

6.4 Befragung der Kunden und Angehörigen

In regelmäßigen Abständen werden die Kunden bzgl. ihrer Zufriedenheit befragt. Die Befragung erfolgt anhand eines standardisierten Fragebogens.

Die Ergebnisse der Befragung werden in der Teamsitzung von Daheim betreut Wohnen vorgestellt und diskutiert. Es wird überlegt, welche Leistungen zu verbessern sind, und die Umsetzung geplant. Zum Abschluss der Befragung werden die Kunden und deren Angehörige über die Ergebnisse und Korrekturmaßnahmen informiert.

Bei Bedarf werden Unzufriedenheiten und Anregungen in Einzelgesprächen geklärt.

Katharinenheim Endorf e.V. / Konzept Daheim betreut Wohnen	QMH / Grundlagen/ Konzepte / Daheim betreut Wohnen	Vordrucknr. 01.05.08-01
Version 3	Erstfreigabe von: sn am: 19.04.2007	Seite 23 von 24
Letzte Überarbeitung von: Projektgruppe und sn	freigegeben von : sn am: 12.02.2020	Stand: 12.02.2020

Literaturverzeichnis:

- 1) Kraus, Björn: „Lebenswelt und Lebensweltorientierung - eine begriffliche Revision als Angebot an eine systemisch-konstruktive Sozialarbeitswissenschaft“. URL: <http://www.sozialarbeit.ch/dokumente/lebensweltorientierung.pdf> [Stand:19.07.2018].
- 2) Holländer, Jutta (2009): „Lebenswelten im Alter, Konvergenzen von Altenhilfe und Behindertenhilfe - Inaugurier-Dissertation zur Erlangung des Doktorgrades der Philosophischen Fakultät der Westfälischen-Wilhelms-Universität zu Münster/Westf.“. URL: <https://d-nb.info/1001413393/34>. [Stand: 19.07.2018].
- 3) Kühn, Franka (2017): „Die demografische Entwicklung in Deutschland - Eine Einführung“. URL: <http://www.bpb.de/politik/innenpolitik/demografischer-wandel/196911/fertilitaet-mortalitaet-migration>. [Stand: 19.07.2018].
- 4) BGW – Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege: „Auswirkungen des demografischen Wandels auf die Pflege“. URL: https://www.bgw-online.de/DE/Arbeitssicherheit-Gesundheitsschutz/Demografischer-Wandel/Auswirkungen-auf-die-Pflege/Auswirkungen_Pflege.html [Stand: 19.07.2018].
- 5) Prahm, Matthias: „Pflege deinen Humor“. Berlin: Springer, 2018
- 6) Urban, Anett; Stack, Swen: „Mit Hilfe der Musiktherapie fällt es Ihnen leichter in Kontakt zu treten. Nutzen Sie diese 5 Eigenschaften: Das kann Musik bewirken“. In: Demenz: Pflege und Betreuung kompakt, Themenheft: „Musiktherapie“. 2009, S. 1-2.
- 7) Scheff, Nadine (2011): „Der Weg zu einer guten Ergebnisqualität“. In: Health & Care Management. URL: <https://www.hcm-magazin.de/der-weg-zu-einer-guten-ergebnisqualitaet/150/10837/204176/1>. [Stand: 19.07.2018].

Katharinenheim Endorf e.V. / Konzept Daheim betreut Wohnen	QMH / Grundlagen/ Konzepte / Daheim betreut Wohnen	Vordrucknr. 01.05.08-01
Version 3	Erstfreigabe von: sn am: 19.04.2007	Seite 24 von 24
Letzte Überarbeitung von: Projektgruppe und sn	freigegeben von : sn am: 12.02.2020	Stand: 12.02.2020