

# Senioren-Pension Möller GmbH

Schönberger Str. 28, 23911 Ziethen

Dateiname: Pflege- und  
Betreuungskonzept

Institutionskennzeichen: 510 108 021

Geltungsbereich: alle



## **Pflege- und Betreuungskonzept der Senioren-Pension Möller GmbH Schönberger Straße 28 23911 Ziethen**

Erstellungsdatum: 07.03.2024	Erstellt durch:	Freigabe am: 15.03.2024
Version 14/14	Annett Möller	Handzeichen des QM-B:
Seite des Dokuments: 1/17		Geprüft durch QM-B am: 15.03.2024

# Senioren-Pension Möller GmbH

Schönberger Str. 28, 23911 Ziethen

Dateiname: Pflege- und  
Betreauungskonzept

Institutionskennzeichen: 510 108 021

Geltungsbereich: alle

Erstellungsdatum: 07.03.2024

Erstellt durch:

Freigabe am: 15.03.2024

Version 14/14

Annett Möller

Handzeichen des QM-B:

Seite des Dokuments: 2/17

Geprüft durch QM-B am: 15.03.2024

# Inhaltsverzeichnis

	Inhaltsverzeichnis	Seite 3
1.	Einführung	Seite 5
2.	Wir über uns	Seite 5
2.1	Standort der Einrichtung	Seite 5
2.2	Art der Einrichtung	Seite 5
2.3	Geschichte der Einrichtung	Seite 5
3.	Pflege und Betreuung	Seite 6
3.1	Unsere Leistungen	Seite 6
4.	Pflegeprozess und Pflegemodell	Seite 6
4.1	Strukturqualität	Seite 6
4.1.1	Bauliche Gegebenheiten und unsere Gedanken zur deren Nutzung	Seite 6
4.1.2	Pflegefachlicher Schwerpunkt	Seite 9
4.1.3	Verpflegung	Seite 9
4.1.4	Wäscheversorgung	Seite 10
4.1.5	Verwaltung	Seite 11
4.1.6	Reinigung	Seite 11
4.1.7	Technischer Bereich	Seite 11
4.1.8	Personelle Strukturierung	Seite 12
4.1.9	Fort- und Weiterbildungen	Seite 12
4.2	Prozessqualität	Seite 12
4.2.1	Bereichspflege	Seite 13
4.2.2	Pflegemodell	Seite 13

# Senioren-Pension Möller GmbH

Schönberger Str. 28, 23911 Ziethen

Dateiname: Pflege- und  
Betreuungskonzept

Institutionskennzeichen: 510 108 021

Geltungsbereich: alle

4.2.3	Pflegedokumentationssystem	Seite 14
4.2.4	Pflegestandards	Seite 15
4.2.5	Datenschutz	Seite 15
4.3	Ergebnisqualität	Seite 15
4.3.1	Evaluation	Seite 15
4.3.2	Beschwerdemanagement	Seite 16
4.3.3	Qualitätsmanagement	Seite 16

Erstellungsdatum: 07.03.2024

Erstellt durch:

Freigabe am: 15.03.2024

Version 14/14

Annett Möller

Handzeichen des QM-B:

Seite des Dokuments: 4/17

Geprüft durch QM-B am: 15.03.2024

<b>Senioren-Pension Möller GmbH</b> <b>Schönberger Str. 28, 23911 Ziethen</b>		
Dateiname: Pflege- und Betreuungskonzept	Institutionskennzeichen: 510 108 021	Geltungsbereich: alle

## 1. Einführung

Es ist unsere Aufgabe, der Generation zu helfen, die uns das Laufen lehrte. Das heißt nicht, dass Alter mit Pflegebedürftigkeit gleichzusetzen sind. Doch das Wissen, in einem solchen Fall unsere Hilfe und Dienstleistung in Anspruch nehmen zu können, soll dieser Generation ein gewisses Gefühl von Sicherheit geben. Wir sind dann gefordert, dieses Gefühl in Wissen umzuwandeln; mit qualitativ hochwertiger, aktivierender Pflege, ständigem Bestreben nach einer höheren Lebensqualität und Hochachtung.

## 2. Wir über uns

### 2.1 Standort der Einrichtung

Unsere Einrichtung befindet sich im ländlichen Raum und in unmittelbarer Nähe des Naturparks Schaalsee. Der Schleswig-Holsteinische Ort Ziethen liegt ungefähr 2 km von der Grenze nach Mecklenburg-Vorpommern entfernt und schließt unmittelbar an die Inselstadt Ratzeburg an. Einkaufsmöglichkeiten sind nicht weit entfernt. Die Gemeinde hat eine positive Einstellung zu unseren Bewohnern und bezieht sie in das Dorfleben ein.

### 2.2 Art der Einrichtung

Unser Haus ist eine private vollstationäre Senioren- und Pflegeeinrichtung. Wir nehmen **Bewohner mit Pflegestufe** aus allen Regionen auf. Wir verfügen über **38 vollstationäre Plätze** mit **2 eingestreuten Kurzzeitpflegeplätzen** und bieten bei freier Kapazität auch **Verhinderungspflege** an.

Unsere Einrichtung verfügt über einen Versorgungsvertrag und eine Vergütungsvereinbarung mit den Pflegekassen und dem zuständigen Kreissozialamt sowie über eine Betriebserlaubnis.

Die erforderliche Pflege und Betreuungsleistung im Sinne der Pflegebedürftigkeit nach SGB XI Abs. 2 werden an die individuellen Erfordernisse der Bewohner angepasst. Dieses setzt eine gute Zusammenarbeit zwischen uns als Leistungserbringer und dem Bewohner sowie dessen Angehörigen oder Betreuer, den behandelnden Ärzten und Therapeuten voraus.

### 2.3 Geschichte der Einrichtung

Unsere jetzige Einrichtung war ursprünglich ein Bahnhofsgebäude, ist seit ca. 1986 ein Alten- und Pflegeheim und wird seit dem 01.04.1999 von der Senioren-Pension Möller GmbH betrieben.

Erstellungsdatum: 07.03.2024	Erstellt durch:	Freigabe am: 15.03.2024
Version 14/14	Annett Möller	Handzeichen des QM-B:
Seite des Dokuments: 5/17		Geprüft durch QM-B am: 15.03.2024

Senioren-Pension Möller GmbH Schönberger Str. 28, 23911 Zithen		
Dateiname: Pflege- und Betreuungskonzept	Institutionskennzeichen: 510 108 021	Geltungsbereich: alle

### 3. Pflege und Betreuung

#### 3.1 Unsere Leistungen

Unsere Leistungen ergeben sich aus dem Rahmenvertrag für vollstationäre Pflege gemäß § 75 SGB XI für Schleswig-Holstein und unseren Zusatzleistungen im Sinne des § 88 SGB XI.

Der Rahmenvertrag von Schleswig-Holstein und unsere Zusatzleistungen sind Anlage des Wohn-, Pflege- und Betreuungsvertrages.

### 4. Pflegemodell und Pflegeprozess

Die Qualität unserer Arbeit setzt sich nach Avedis Donabedian zusammen aus

- Strukturqualität
- Prozessqualität
- Ergebnisqualität.

#### 4.1 Strukturqualität

##### 4.1.1 Wohnkonzept, bauliche Gegebenheiten und unsere Gedanken zur deren Nutzung

Unsere Einrichtung befindet sich in einem historischen Gebäude, welches immer wieder um- und angebaut sowie ständig modernisiert wurde.

Unser Haus verfügt auf zwei Ebenen insgesamt über

- 7 Einzelzimmer
- 8 Doppelzimmer
- 5 Pflegezimmer.

Davon befinden sich im oberen Bereich

- 2 Einzelzimmer und
- 4 Doppelzimmer.

Dieser Bereich ist über eine Treppe oder einen **Fahrstuhl** zu erreichen. Zu jedem Zimmer dieser Etage gehört eine **Nasszelle mit WC und teilweise Dusche**. Ein Aufenthaltsraum bietet Möglichkeiten für gemeinsame Aktivitäten, Fernsehen und Empfang von Besuchern.

Im Erdgeschoss befinden sich ausreichend Nasszellen, die zwar nicht direkt zu den Zimmern gehören, sich jedoch in unmittelbarer Nähe befinden – ähnlich wie in jedem Zuhause, wo man auch einen Flur passieren muss, um ins Bad zu gelangen. Selbstverständlich stehen Badewanne und Duschen zur Verfügung.

Erstellungsdatum: 07.03.2024	Erstellt durch:	Freigabe am: 15.03.2024
Version 14/14	Annett Möller	Handzeichen des QM-B:
Seite des Dokuments: 6/17		Geprüft durch QM-B am: 15.03.2024

# Senioren-Pension Möller GmbH

Schönberger Str. 28, 23911 Zithen

Dateiname: Pflege- und  
Betreuungskonzept

Institutionskennzeichen: 510 108 021

Geltungsbereich: alle

Die Flure sind mit Handläufen ausgestattet. Sie sind zwar schmal, bieten dadurch aber den Vorteil, dass gehbehinderte Bewohner sich beidseitig daran Hilfe und Unterstützung suchen können. Sie erhalten sich so ein Stück ihrer Eigenständigkeit. Die Flure sind ständig beleuchtet und bei Stromausfall mit Notfalllampen ausgestattet. Sie sind farblich unterschiedlich gestaltet, so dass Demente sich besser zu Recht finden können. An den Zimmertüren sind Schilder mit den Namen der Zimmerbewohner und einem für diesen typischen Bild angebracht, so dass auch orientierungsschwache Mitbewohner allein ihr Zimmer wieder finden. Auch sind hier die zuständigen Pflegekräfte für den die jeweiligen Bewohner genannt. Außerdem hängen in den Fluren verschiedene Bilder als Orientierungshilfen. Weiterhin sind gut lesbare Kalender und Uhren aushängt. Zeitlich desorientierte Bewohner sehen das als große Hilfe an.

Die Bewohnerzimmer sind mit Pflegebett, Schrank, Nachtschrank und Stuhl/Sessel ausgestattet. Wenn der Platz es hergibt, sollten möglichst eigene Möbelstücke, Wandschmück u. ä. dazu beitragen, dass der Bewohner sich schnell heimisch fühlt.

Das Erdgeschoss verfügt über einen großen Aufenthaltsraum, der vorwiegend für das gemeinsame Einnehmen von Mahlzeiten genutzt wird, aber auch für diverse Arten von Beschäftigungen und Veranstaltungen in größerem Rahmen. Ein Wintergarten im Eingangsbereich ist ebenfalls dafür vorgesehen. Außerdem dient er als Raum für Beschäftigungen im kleineren Rahmen, für Feierlichkeiten mit Freunden und Angehörigen und als Pausenraum für die Mitarbeiter.

Alle Schlafplätze, Bäder und Aufenthaltsräume sind mit einem **Schwesternruf** ausgestattet. In jedem Zimmer befindet sich ein **Telefonanschluss** und es besteht die Möglichkeit, einen eigenen Fernseher über **Kabel-TV** anzuschließen. Die Aufenthaltsräume und Flure sind mit einer **Brandmeldeanlage** ausgestattet.

Weiterhin befinden sich im gesamten Gebäude mehrere kleine Nischen. Hier stehen Stühle oder Sofas. Sie dienen als „Verschnauf-Pause“ oder Rückzugsmöglichkeit und werden auch gern als Kommunikationsplattform genutzt („Hier trifft man sich.“)

Im Eingangsbereich befindet sich eine **Informationstafel**. Hier hängen der aktuelle Speiseplan, die monatliche Geburtstagsliste der Bewohner und Mitarbeiter, besondere Ereignisse in Schrift und Bild sowie das **Beschäftigungs- und Ausflugsangebot** aus. Informationen zur Hierarchie, die Pflege-Charta und die Beschwerdestellen sowie Namen und Fotos unseres Bewohnerbeirates, der alle zwei Jahre von den Bewohnern gewählt wird, sind hier ebenfalls zu finden.

Ein Briefkasten als „Wunsch- und Kummerbox“ steht Hausbewohnern und Angehörigen zur Verfügung, um positive und negative Meinungen zu äußern. Dafür liegen entsprechende Vordrucke aus, die auch anonym ausgefüllt werden können. Der Umgang mit Anregungen, Beschwerden, aber auch Lob ist in unserem Beschwerdemanagement geregelt. Hier werden auch die zuständigen Beratungs- und Beschwerdestelle bekanntgegeben.

Im Nebengebäude befinden sich die Büroräume der Einrichtungsleitung, der Pflegedienstleitung und der Verwaltung. Weiterhin steht hier ein Raum für Frisör und Fußpflege und ein Umkleieraum zur Verfügung. Das Nebengebäude bietet auch Platz für Beschäftigung der Bewohner, für Fort- und Weiterbildungen, Besprechungen etc.

Erstellungsdatum: 07.03.2024	Erstellt durch:	Freigabe am: 15.03.2024
Version 14/14	Annett Möller	Handzeichen des QM-B:
Seite des Dokuments: 7/17		Geprüft durch QM-B am: 15.03.2024

Senioren-Pension Möller GmbH Schönberger Str. 28, 23911 Zithen		
Dateiname: Pflege- und Betreuungskonzept	Institutionskennzeichen: 510 108 021	Geltungsbereich: alle

Ein liebevoll angelegter Garten bietet die Möglichkeit für kleine Spaziergänge. Bei entsprechender Witterung stehen hier Gartenmöbel zur Verfügung. So können dann auch hier Mahlzeiten eingenommen werden. Außerdem werden diese Plätze für das **jährliche Sommerfest** oder **spontane Grillabende** genutzt.

Unsere Einrichtung steht jedem Menschen zur Verfügung, der unsere Hilfe in Anspruch nehmen möchte. Wir geben jedoch zu bedenken, dass wir **keine geschlossene Einrichtung** sind und somit auch keine Bewohner mit Hinlauftendenz oder starken psychischen Störungen aufnehmen können.

Um den individuellen Ansprüchen gerecht zu werden und auf die unterschiedlichen pflegerischen Bedürfnisse eingehen zu können, verfügen wir über diverse Zimmergrößen und deren Belegung.

Wir sehen die Zimmer unserer Heimbewohner als „Schlafzimmer“ an. Wenn wir einmal darüber nachdenken, wie oft wir am Tag unser Schlafzimmer außerhalb der Ruhezeiten aufsuchen, so müssen wir feststellen, dass dieses ein verschwindend geringer Teil ist. Und wenn wir dann noch bedenken, wie unwohl sich ein hilfebedürftiger Mensch allein in einem Zimmer fühlen kann, dann können wir nur empfehlen, gut und gründlich über die Zimmerbelegung nachzudenken. Oft bekommen wir bei Informationsgesprächen z. B. zu hören: „Mutti lebt schon so lange allein. Sie muss unbedingt ein Einzelzimmer haben!“ Das mag sein, die Gegebenheiten waren nun mal so. Hat aber schon mal jemand hinterfragt, ob sie gern so allein gelebt hat oder ob sie vielleicht lieber Gesellschaft hätte? Unsere Erfahrungen sind, dass oftmals Bewerber lange auf ein Einzelzimmer warten, dann bereits nach wenigen Tagen um ein Zimmer gemeinsam mit der Tischnachbarin bitten. Solche Situationen geben den Bewohnern ein Stück Sicherheit. An allen Betten ist ein Schwesterruf-Knopf angebracht. Jeder von uns kennt die Situation des Unwohlseins in der Nacht. Dann findet man selbst als junger Mensch kaum den Schalter der Nachttischlampe, die schon seit Jahren am selben Ort steht. Dann den Partner und Bettnachbarn bitten zu können, diesen Notruf für einen abzusetzen, bedeutet Geborgenheit und Wohlbefinden.

Unsere Erfahrungen sind auch, dass **Angehörige** ein sehr **schlechtes Gewissen** haben, ihre Verwandten in die Obhut einer professionellen Pflegeeinrichtung zu geben. **Warum???** Wir sind auch dafür, dass jeder in seiner gewohnten Umgebung pflegerisch versorgt wird. Aber zu schnell kommt man an einen Punkt, wo dieses nicht mehr möglich ist. In einer Alten- und Pflegeeinrichtung gibt es die Rund-um-die-Uhr-Versorgung. Hinzu kommt, dass weitere Leistungen, wie z. B. **Friseur, Fußpflege, Ärzte, Physiotherapeuten, Logopäden, aber auch Brillenservice, Hörgeräte-Akustiker, Sanitätshäuser, Apotheken etc. ins Haus kommen**. Außerdem wird in Senioreneinrichtungen sehr viel an **Betreuung** angeboten, bei uns z. B. **Bewegungstherapie, Gedächtnistraining, Ausflüge, Feste zu bestimmten Anlässen (Frühlingsfest, Fasching, Sommerfest mit Angehörigen, Herbstfest, Erntedank-Fest, Weihnachtsfeier, Silvester und, und, und)**. Es ist kaum möglich, dass das alles ein Angehöriger seinem Pflegebedürftigen zu Hause bieten kann. Außerdem betonen wir immer wieder, dass wir kein „Gefängnis“ sind. Wir haben keine

Erstellungsdatum: 07.03.2024	Erstellt durch:	Freigabe am: 15.03.2024
Version 14/14	Annett Möller	Handzeichen des QM-B:
Seite des Dokuments: 8/17		Geprüft durch QM-B am: 15.03.2024



Senioren-Pension Möller GmbH Schönberger Str. 28, 23911 Ziethen		
Dateiname: Pflege- und Betreuungskonzept	Institutionskennzeichen: 510 108 021	Geltungsbereich: alle

Besuchszeiten, wir bitten Sie lediglich auf Ruhezeiten Rücksicht zu nehmen. Auch können unsere **Hausbewohner abgeholt werden oder in Urlaub gehen**. Sollte sich der Pflegezustand eines Bewohners so sehr verbessern, dass eine häusliche Versorgung ausreicht, kann mit einer **vierwöchigen Kündigungsfrist der Wohn-, Pflege- und Betreuungsvertrag** gekündigt werden. Mit einer Aufnahme in unsere Einrichtung gehen Sie eigentlich nur einen Miet- und Versorgungsvertrag ein, der jederzeit gekündigt werden kann.

Außerdem sind wir bemüht, den bisherigen Tages-Rhythmus unseres Bewohners beizubehalten. Das heißt im Einzelnen, dass wir uns nach den **Gewohnheiten des Bewohners** (z. B. Aufstehen) richten. Sicherlich ist eine Struktur innerhalb des Hauses notwendig, um allen Hausbewohnern gerecht zu werden, aber darin sollen sich die persönlichen Gewohnheiten und Bedürfnisse widerspiegeln.

#### 4.1.2 Pflegefachlicher Schwerpunkt

Wir haben mit den Pflegekassen keinen pflegefachlichen Schwerpunkt vereinbart.

Jeder, der unsere Hilfe in Anspruch nehmen möchte, ist in unserer Einrichtung herzlich willkommen. Es ist völlig unerheblich, ob Sie unsere Dienstleistungen nur für einen bestimmten Zeitraum (z. B. Kurzzeitpflege, Verhinderungspflege) oder dauerhaft nutzen möchten.

Über die Jahre haben wir uns mit dem Krankheitsbild **Demenz** ganz besonders auseinandergesetzt.

**Alle** unsere Mitarbeiter – und damit meinen wir nicht nur die Pflegekräfte, sondern wirklich alle – sind über psychische Erkrankungen (z. B. Demenz), deren Behandlungsmöglichkeiten und dem Umgang mit Menschen, die daran erkrankt sind, geschult. Hierzu finden dann auch regelmäßig Fortbildungen statt. So z. B. zum Thema „Beschäftigung von Demenzkranken“. Alle diesbezüglichen und sonstigen Fortbildungen können dem jährlichen Fortbildungsplan entnommen werden.

Weitere Einzelheiten zum Umgang mit Demenzkranken können unserem gerontopsychiatrischen Betreuungskonzept entnommen werden.

#### 4.1.3 Verpflegung

Wir verfügen über eine **eigene Küche**, reichen **vier Mahlzeiten pro Tag** und gehen dabei auf die Bedürfnisse und Wünsche der Hausbewohner ein. Jeder kann sich sein Frühstück und Abendbrot selbst zubereiten oder in mundgerechte Stücke serviert bekommen. Bewohner mit Schluckstörungen erhalten pürierte bzw. angedickte Speisen. Schon- und Diätkost sind kein Problem. Ein wöchentlicher Speiseplan hängt aus. Sollte ein Gericht dabei sein, was ein Bewohner nicht mag, kann er dieses äußern und ihm wird individuell was zubereitet. Auch Zwischenmahlzeiten sind kein Problem. Es ist wie Zuhause. Jemand hat Hunger oder Appetit? Zu Hause würde man an den Kühlschrank gehen, bei uns äußert man den Wunsch und dem wird nach Möglichkeit entsprochen. Laut

Erstellungsdatum: 07.03.2024	Erstellt durch:	Freigabe am: 15.03.2024
Version 14/14	Annett Möller	Handzeichen des QM-B:
Seite des Dokuments: 9/17		Geprüft durch QM-B am: 15.03.2024

<b>Senioren-Pension Möller GmbH</b> <b>Schönberger Str. 28, 23911 Ziethen</b>		
Dateiname: Pflege- und Betreuungskonzept	Institutionskennzeichen: 510 108 021	Geltungsbereich: alle

Rahmenvertrag hat jeder Bewohner ausreichend Getränke in Form von Kaffee, Tee, Milch und Wasser zu erhalten, die mit dem Entgelt abgegolten sind. Weitere Getränke sind im Rahmen unserer Zusatzleistungen erhältlich.

Die Bewohner werden durch das Ausfüllen des Biografie-Bogens und unmittelbar nach Einzug persönlich durch den Koch/die Köchin nach ihren Vorlieben und Abneigungen bei Speisen befragt. Sie haben ein Mitspracherecht beim Speiseplan.

Unsere Essenszeiten sind flexibel.

Frühstück	von 07.00 Uhr bis 10.00 Uhr
Mittag	von 11.00 Uhr bis 13.00 Uhr
Nachmittagskaffee	von 14.15 Uhr bis 15.45 Uhr
Abendessen	von 17.30 Uhr bis 19.30 Uhr

Am späten Vormittag werden Ihnen noch Getränke, Obst u. ä. gereicht. Sie haben zwischendurch Hunger oder Appetit? Auch das ist kein Problem. Bitte sagen Sie es unseren Mitarbeitern, diese richten Ihnen etwas her.

Wir bitten Sie, die Mahlzeiten in unseren Speiseräumen einzunehmen. Bei Krankheit wird Ihnen selbstverständlich das Essen auf dem Zimmer serviert. Sollte dieser Service jedoch nur Ihr Wunsch sein, also nicht krankheitsbedingt, möchten wir Sie darauf hinweisen, dass wir hierfür ein Entgelt nehmen müssen.

Eine unserer Mitarbeiterinnen hat eine Ausbildung zur Ernährungsberaterin mit Heilpflanzenkunde.

Selbstverständlich erfolgt die Speisezubereitung und -aufbewahrung nach einem Hygienekonzept, es wird nach Hygieneplänen gearbeitet und es erfolgt eine Dokumentation der Durchführung. Dieses wird von einem internen Hygienebeauftragten kontrolliert, der nach entsprechender Ausbildung hierzu benannt wurde. Außerdem erfolgen gesetzlich vorgeschriebene und regelmäßige Kontrollen durch ein von uns beauftragtes Hygieneinstitut. Auch staatliche Institutionen kontrolliert regelmäßig und unangekündigt.

#### 4.1.4 Wäscheversorgung

Bei Einzug braucht der Bewohner nur seine **persönliche Wäsche und Hygieneartikel mitbringen**. Die Versorgung mit Bettwäsche, Handtücher und Waschlappen wird durch ein externes Mietwäsche-Unternehmen gesichert, kann aber auch vom Bewohner mitgebracht werden. Diese Wäsche und das Waschen der Bewohnerwäsche sind mit der Bezahlung der monatlichen Kosten abgeglichen. Lediglich die **chemische Reinigung muss extra bezahlt werden**. Die persönliche Wäsche der Bewohner wird ebenfalls durch ein externes Unternehmen nach Waschanleitung des Kleidungsstückes gereinigt. Wir haben eine Liste der durchschnittlich benötigten Bekleidung, die wir vor Hauseinzug an Interessenten ausgeben. Die persönliche **Bekleidung muss durch das Reinigungsunternehmen beschriftet werden**, das erfolgt auf **Kosten des Bewohners**. Weitere Erklärungen hierzu sind in unseren „Informationen von A – Z“ zu finden.

Erstellungsdatum: 07.03.2024	Erstellt durch:	Freigabe am: 15.03.2024
Version 14/14	Annett Möller	Handzeichen des QM-B:
Seite des Dokuments: 10/17		Geprüft durch QM-B am: 15.03.2024

<b>Senioren-Pension Möller GmbH</b> <b>Schönberger Str. 28, 23911 Zithen</b>		
Dateiname: Pflege- und Betreuungskonzept	Institutionskennzeichen: 510 108 021	Geltungsbereich: alle

#### 4.1.5 Verwaltung

Weiterhin unterstützen wir unsere zukünftigen Hausbewohner und deren Angehörige gern bei der **Erledigung von Formalitäten**. Das ist unser „täglich Job“ und wir können da wirklich hilfreich zur Seite stehen. Unsere **Bürozeiten sind Montag, Mittwoch und Donnerstag von 8:00 Uhr bis 15:00 Uhr, Dienstag von 11:00 Uhr bis 17:30 Uhr und Freitag von 8:00 Uhr bis 11:00 Uhr und außerhalb dieser Zeiten nach Vereinbarung**. Unsere Mitarbeiterin in der Verwaltung, Frau Kuhligk, sorgt auch für die korrekte Rechnungsstellung, die Taschengeldabrechnung, den gesamten „Papierkrieg“ und hat immer ein offenes Ohr für die Wünsche und Sorgen unserer Bewohner und den Angehörigen und Betreuern.

#### 4.1.6 Reinigung

Die Reinigung unserer Zimmer wird durch Mitarbeiter unseres Hauses vorgenommen. Von Montag bis Freitag werden alle Räumlichkeiten täglich gründlich gereinigt und am Wochenende wird sichtbarer Schmutz von den Pflegekräften beseitigt. Bei der Durchführung der Reinigung wird auf Ruhezeiten Rücksicht genommen. Gemeinschaftlich genutzte Toiletten werden nach jedem Gebrauch gereinigt und desinfiziert. Die Reinigung der Fenster und Fensterrahmen erfolgt regelmäßig, unterstützt durch ein externes Unternehmen. Selbstverständlich erfolgt die Reinigung nach einem Hygienekonzept, es wird nach Hygieneplänen gearbeitet und es erfolgt eine Dokumentation der Reinigung. Dieses wird von einem internen Hygienebeauftragten kontrolliert, der nach entsprechender Ausbildung hierzu benannt wurde. Außerdem erfolgen gesetzlich vorgeschriebene und regelmäßige Kontrollen durch ein von uns beauftragtes Hygieneinstitut. Auch staatliche Institutionen kontrollieren regelmäßig unangekündigt. Weitere Erklärungen hierzu sind in unseren „Informationen von A – Z“ zu finden.

#### 4.1.7 Technischer Bereich

Unser Hausmeister wurde durch uns zur technisch unterwiesenen Person, zum Beauftragten für Arbeitssicherheit und Medizinprodukte und zum Hygienebeauftragten ausgebildet und anschließend in diese Funktionen berufen.

Unser Hausmeister, Herr Möller, kümmert sich um folgende Angelegenheiten:

- Gewährleistung des gesamten technischen Bereiches
- Gewährleistung des Fuhrparks
- Instandhaltung der Außenanlagen
- Bestellung, korrekte Lieferung und Lagerung von Inkontinenzmaterial und Pflegehilfsmitteln nach ärztlicher Anordnung
- Planung, Bestellung, korrekte Lieferung und Lagerung von Reinigungs- und Desinfektionsmittel und Pflegeverbrauchsmaterialien
- Verantwortung für den sicheren Transport von Bewohnern, Mitarbeitern und Gästen
- Erledigung von Botengängen und –fahrten für Bewohner und die Einrichtung
- Absprachen mit Bewohnern, Angehörigen und Pflegepersonal bei der Einrichtung der Bewohnerzimmer, Aufenthaltsräume etc.

Erstellungsdatum: 07.03.2024	Erstellt durch:	Freigabe am: 15.03.2024
Version 14/14	Annett Möller	Handzeichen des QM-B:
Seite des Dokuments: 11/17		Geprüft durch QM-B am: 15.03.2024

<b>Senioren-Pension Möller GmbH</b> <b>Schönberger Str. 28, 23911 Ziethen</b>		
Dateiname: Pflege- und Betreuungskonzept	Institutionskennzeichen: 510 108 021	Geltungsbereich: alle

- Kontakt zu Arztpraxen, Ämtern, Behörden, Institutionen etc.

Außerdem hat er für jeden Bewohner, Mitarbeiter, Angehörigen, Betreuern, Nachbarn usw. ein offenes Ohr für deren Anregungen, Wünsche und Kritik.

#### 4.1.8 Personelle Strukturierung

Art und Umfang der personellen Struktur werden mit den Pflegekassen vereinbart. Die Einhaltung dieser Vorgaben werden durch die Wohn- und Pflegeaufsicht sowie durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen überprüft.

Für jeden Aufgabenbereich gibt es eine ausführliche Stellenbeschreibung, die Anlage des Arbeitsvertrages ist.

Eine namentliche Aufstellung mit Angaben der Tätigkeit, der wöchentlichen Arbeitszeit und der Qualifikation sind einer Personalbestandsliste zu entnehmen.

In einem Organigramm sind die Hierarchie- und Kommunikationsstufen festgehalten.

#### 4.1.9 Fort- und Weiterbildungen

**Unsere Mitarbeiter werden ständig fortgebildet. Sie haben die Pflicht zur Teilnahme.**

Wir unterscheiden zwischen Seminaren, die in der Einrichtung von externen Anbietern durchgeführt werden und Weiterbildungen, die außerhalb stattfinden. Aus organisatorischen Gründen können hier nur einige Mitarbeiter teilnehmen, geben dann aber ihr erlangtes Wissen in einer internen Schulung an alle Kollegen weiter. Die Auswahl der Fortbildungen und der teilnehmenden Mitarbeiter ist in einem Fortbildungskonzept festgehalten. Jährlich wird danach ein Fortbildungsplan erstellt und entsprechend abgearbeitet.

## 4.2 Prozessqualität

*Definition:*

Die systematische, an den ganzheitlichen Bedürfnissen des Menschen orientierte und laufend angepasste Pflege wird als der Pflegeprozess bezeichnet. Dabei entwickelt sich zwischen dem Pflegebedürftigen und dem Pflegenden eine Beziehung, die auf ein gemeinsames Ziel ausgerichtet ist. Dieses Ziel ist die an der Person des Pflegebedürftigen orientierte Problemlösung bzw. die Kompensation der nicht lösbaren Probleme. Der Pflegeprozess ermöglicht eine organisierte und ganzheitlich orientierte, individuelle Pflege.“ (SEEL, 1997)

**Beim Pflegeprozess handelt es sich um einen so genannten Regelkreislauf! (auch Pflegeregelkreis genannt)**

1. Informationssammlung
2. Probleme und Ressourcen beschreiben
3. Pflegeziele festlegen
4. Maßnahmenplanung
5. Pflege durchführen

Erstellungsdatum: 07.03.2024	Erstellt durch:	Freigabe am: 15.03.2024
Version 14/14	Annett Möller	Handzeichen des QM-B:
Seite des Dokuments: 12/17		Geprüft durch QM-B am: 15.03.2024

## 6. Evaluation der Pflege

Dies ist in Deutschland ein weit verbreitetes Prozessmodell, welches auch von uns angewandt wird.



### 4.2.1 Bereichspflege

Wir arbeiten nach der Bereichspflege. Die individuelle pflegerische Versorgung der Bewohner wird durch eine bewohnerorientierte Bereichspflege gewährleistet. Eine Gruppe Mitarbeiter (mindestens eine Fachkraft und Pflegeassistenten) bekommt eine Gruppe von Bewohnern zugeordnet, die dann von diesen Pflegekräften betreut und versorgt werden. Die Bereichspflegekräfte betreuen die Bewohner und sind für deren Dokumentation zuständig.

Eine Bereichspflege hat je nach Schwere der Erkrankungen und Höhe der Pflegestufen acht bis zehn Bewohner zu versorgen. Die Pflegefachkraft, welche als

Schichtleitung eingesetzt ist, gewährleistet die Durchführung der Behandlungspflege. Des Weiteren hat sie die Verantwortung für die fachgerechte Pflege und Versorgung aller Bewohner in ihrem Verantwortungsbereich. Bei auftretenden Problemen ist sie der erste Ansprechpartner für die übrigen Mitarbeiter. Die Einteilung der Bereichspflegekräfte wird möglichst die Woche über beibehalten. Unterbrochen wird dieses nur durch die freien Tage oder freien Wochenenden, durch Krankheit oder Urlaub der Bereichspflegekraft. Jeden Monat erfolgt ein Wechsel der Bereichspflegekräfte mit den Bewohnergruppen. Die Bewohnergruppen werden durch die Pflegedienstleitung zusammengestellt und stetig inhaltlich und formal überprüft.

### 4.2.2 Pflegemodell

Das ausgewählte und modifizierte **Pflegemodell nach Monika Krohwinkel** unterstützt das Erreichen der im Pflegeleitbild aufgezeigten und gesetzlich vorgegebenen Richtziele der Pflege. Das wichtigste Ziel der Pflege ist die Erhaltung, Förderung bzw. Wiedererlangung von Selbstbestimmung, Selbständigkeit, Wohlbefinden und Gesundheit des pflegebedürftigen Menschen. Der Bewohner wird soweit wie möglich als ganzheitliches Wesen betrachtet, das heißt: in seiner untrennbaren Gesamtheit von Körper, Seele und Geist.

Erstellungsdatum: 07.03.2024	Erstellt durch:	Freigabe am: 15.03.2024
Version 14/14	Annett Möller	Handzeichen des QM-B:
Seite des Dokuments: 13/17		Geprüft durch QM-B am: 15.03.2024

<b>Senioren-Pension Möller GmbH</b> <b>Schönberger Str. 28, 23911 Ziethen</b>		
Dateiname: Pflege- und Betreuungskonzept	Institutionskennzeichen: 510 108 021	Geltungsbereich: alle

Monika Krohwinkel ist Professorin an der FH Darmstadt. 1984 veröffentlichte sie erstmalig ihr konzeptuelles Modell der „Aktivitäten und existenziellen Erfahrungen des Lebens“ (AEDL).

### **Aktivitäten und existenziellen Erfahrungen des Lebens**

Um ein gesundes und sinnvolles Leben zu erreichen bzw. erhalten zu können, muss jeder Mensch einen individuell bestimmten Umfang seiner Bedürfnisse oder Erfordernisse in den AEDL-Bereichen nachkommen (man nennt das „Selbstpflege“)

Die 13 Bereiche des Lebens sind in diesem Modell künstlich voneinander getrennt worden, im wahren Leben beeinflussen sie gegenseitig und sind untrennbar, unmittelbar voneinander abhängig.

Sie stehen gleichwertig untereinander und miteinander in Beziehung und sollen lediglich als strukturierende Orientierungshilfe in der Anwendung des Pflegeprozesses dienen:

- (1) Kommunizieren können
- (2) Sich bewegen können
- (3) Sich pflegen können
- (4) Vitale Funktionen aufrechterhalten können
- (5) Essen und Trinken können
- (6) Ausscheiden können
- (7) Sich kleiden können
- (8) Ruhen und schlafen können
- (9) Sich beschäftigen können
- (10) Sich als Mann oder Frau fühlen und verhalten können
- (11) Für eine sichere und fördernde Umgebung sorgen können
- (12) Soziale Bereiche des Lebens sichern können

#### **Mit existenziellen Erfahrungen des Lebens umgehen**

Der dreizehnte Aspekt, der sich der existenziellen Erfahrungen annimmt, wird nach einem jüngeren Modell von Frau Krohwinkel den zwölf Aktivitäten des Lebens jeweils gegenübergestellt.

Unser Team hat sich mit dem Modell von Monika Krohwinkel intensiv auseinandergesetzt und sich entschieden, **angelehnt an dieses Modell zu arbeiten**. Das heißt, dass jeder Bewohner individuell betrachtet wird und nur die AEDL's in der Pflegeplanung berücksichtigt werden, die für den jeweiligen Bewohner zutreffend sind. Diese Betrachtungsweise wird regelmäßig aktualisiert.

### **4.2.3 Pflegedokumentationssystem**

Das Pflegedokumentationssystem soll den Pflegeprozess des einzelnen Bewohners kontinuierlich und umfassend darstellen und nachvollziehbar festhalten. Es unterstützt eine geplante, systematische und damit zielorientierte Pflege sowie die Überprüfbarkeit ihrer Effizienz im Rahmen der pflegerischen Qualitätssicherung. Diese Dokumentation dient u. a. als Leistungsnachweis zur angemessenen Finanzierung der Pflege sowie als rechtliche

Erstellungsdatum: 07.03.2024	Erstellt durch:	Freigabe am: 15.03.2024
Version 14/14	Annett Möller	Handzeichen des QM-B:
Seite des Dokuments: 14/17		Geprüft durch QM-B am: 15.03.2024

<b>Senioren-Pension Möller GmbH</b> <b>Schönberger Str. 28, 23911 Ziethen</b>		
Dateiname: Pflege- und Betreuungskonzept	Institutionskennzeichen: 510 108 021	Geltungsbereich: alle

Absicherung der Pflegemitarbeiter und damit der Einrichtung. Die Dokumentation orientiert sich in ihrem Aufbau angelehnt an die AEDL-Bereiche nach Monika Krohwinkel.

Unsere Pflegedokumentation führen wir computergestützt mit dem HVP-Programm.

#### 4.2.4 Pflegestandards

Das Buch „Pflege Heute“ von Urban & Fischer erklärt alle Themenbereiche, die in der Pflege relevant sind. Es ist Grundlage unserer Arbeit und gilt als Pflegestandards.

#### 4.2.5 Datenschutz

Die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen werden in unserer Einrichtung generell eingehalten. Jeder Mitarbeiter (auch Kurzzeitpraktikanten) haben vor Beginn ihrer Tätigkeit eine Verschwiegenheitserklärung zu unterschreiben. Darin sind die gesetzlichen Bestimmungen aufgeführt und wird über auf den korrekten Umgang mit Informationen hingewiesen. Auch werden auf die Folgen von Zuwiderhandlungen hingewiesen. Auch innerhalb des Hauses werden die Datenschutzbestimmungen eingehalten. Ein interner Datenschutzbeauftragter wurde benannt.

### 4.3 Ergebnisqualität

Die Ergebnisqualität soll etwas über die Zielerreichung der zuvor festgelegten Ziele aussagen. Eine solche Aussage kann nur getroffen werden durch einen Vergleich der angestrebten Ziele mit dem tatsächlichen Zustand.

Am Beispiel des Pflegeprozesses in der Pflege richtet sich das Augenmerk u. a. auf die Überprüfung:

- der zuvor festgelegten Pflegeziele der aktivierenden Pflege, stimmt sie überein mit den Selbstpflegefähigkeiten des Bewohners,
- der Bewohnerzufriedenheit,
- ob der Bewohner seine Fähigkeiten erhalten oder sogar verbessern konnte,
- ob adäquate Hilfeleistungen zur Krisenintervention oder -bewältigung geleistet worden sind usw.

Die Beurteilung der Ergebnisqualität darf sich nicht nur auf den Bereich der Pflege beschränken, sondern muss auf alle Leistungserbringer einer Einrichtung ausgeweitet werden.

#### 4.3.1 Evaluation

Dieser 6. Punkt des unter 4.2 beschriebenen Regelkreislaufes befasst sich mit dem Abgleich der festgelegten Ziele und dem erreichten Stand. In festgesetzten, regelmäßigen Abständen wird der tatsächliche Zustand der Bewohner z. B. Form einer Pflegevisite aufgenommen. Die Pflegeplanung wird dann entsprechend überarbeitet. Ist ein Ziel erreicht, wird ein höheres angestrebt, wobei dieses in kleinen, überschaubaren Schritten geplant werden soll. Könnte eine Zielstellung nicht erreicht werden, ist nach den Ursachen dafür zu suchen (z. B. eine Änderung im Prozess oder eine kleinere Zielsetzung).

Erstellungsdatum: 07.03.2024	Erstellt durch:	Freigabe am: 15.03.2024
Version 14/14	Annett Möller	Handzeichen des QM-B:
Seite des Dokuments: 15/17		Geprüft durch QM-B am: 15.03.2024

<b>Senioren-Pension Möller GmbH</b> <b>Schönberger Str. 28, 23911 Ziethen</b>		
Dateiname: Pflege- und Betreuungskonzept	Institutionskennzeichen: 510 108 021	Geltungsbereich: alle

### 4.3.2 Beschwerdemanagement

Wenn viele Menschen in einer begrenzten Umgebung wohnen und arbeiten, kommt es zwangsläufig zu Problemen und Konflikten. Im Sinne eines harmonischen Wohnklimas für die Bewohner und Arbeitsklima für die Mitarbeiter ist ein gewissenhafter, konstruktiver Umgang mit Konflikten und Beschwerden jeglicher Art unersetzlich. Mit diesem Grundgedanken wird in der Senioren-Pension Möller GmbH ein Beschwerdemanagement verwirklicht.

Die Einrichtungsleitung, Frau Annett Möller; die Pflegedienstleitung, Frau Nadine Scharnberg und die Sachbearbeiterin, Frau Beatrice Kuhligh, haben für jeden Bewohner, Angehörigen, Mitarbeiter usw. ein offenes Ohr. Nach unserer Überzeugung kann und muss über jedes Problem mit den Betroffenen geredet werden, bevor dieses eskaliert und das Wohn- bzw. Arbeitsklima vergiftet.

Eine weitere Möglichkeit, Probleme seitens der Bewohner zu Gehör zu bringen ist unser Bewohnerbeirat. Er gilt als Vermittler zwischen den Bewohnern und der Einrichtungsleitung.

Für den Umgang mit Beschwerden gibt es ein entsprechendes Konzept.

Eine im Eingangsbereich hängende „Wunsch- und Kummerbox“ bietet ebenfalls die Möglichkeit, Lob oder Kritik auszudrücken. Entsprechende Formulare sind am Kasten angebracht und können auch anonym abgegeben werden.

Einmal im Jahr werden Bewohner und Angehörige mit einem Vordruck motiviert, alle Bereiche unserer Einrichtung zu bewerten.

Jede Beschwerde, die nicht innerhalb von einem Tag behoben werden kann, muss von den Mitarbeitern aufgenommen und weitergeleitet werden. Die Einrichtungsleitung und die Pflegedienstleitung sind in jedem Fall darüber zu informieren.

Die vorgebrachten Angelegenheiten werden sofort geprüft und geklärt. An uns herangetragene Wünsche werden bei Ausschöpfung aller Möglichkeiten erfüllt.

Jede Kritik bringt uns weiter und genau so gehen wir damit um.

### 4.3.3 Qualitätsmanagement

Die Qualität in der Senioren-Pension Möller GmbH wird über externe und interne Qualitätssicherungsmaßnahmen sichergestellt.

Externe Maßnahme sind die Treffen der Einrichtungs- und Pflegedienstleiter in der näheren Umgebung zum Erfahrungsaustausch, die Mitgliedschaft im Pflegestützpunkt und die Zusammenarbeit mit anderen Alten- und Pflegeheimen (z. B. Mustiner Senioren-Pension). Aber auch die Inanspruchnahme von externen Dienstleistungsunternehmen oder -beratern, wie z. B. die Firma Hygienia, der Firma AMI (Arbeitssicherheit und Betriebsarzt), die diversen Berater der Firma Unizell und Firma Kowsky, die unsere Einrichtung nicht nur mit Hygieneartikel, Inkontinenzmaterial, Pflegeverbrauchsmaterialien etc. beliefern, sondern auch in vielen Bereichen unser Personal schulen.

Erstellungsdatum: 07.03.2024	Erstellt durch:	Freigabe am: 15.03.2024
Version 14/14	Annett Möller	Handzeichen des QM-B:
Seite des Dokuments: 16/17		Geprüft durch QM-B am: 15.03.2024



# Senioren-Pension Möller GmbH

Schönberger Str. 28, 23911 Ziethen

Dateiname: Pflege- und  
Betreuungskonzept

Institutionskennzeichen: 510 108 021

Geltungsbereich: alle

Hervorzuheben ist auch die sehr gute Zusammenarbeit mit der Vorstadt-Apotheke in Ratzeburg, die die Pflichten aus dem abgeschlossenen Kooperationsvertrag sehr ernst nehmen. Auch die gute Zusammenarbeit mit Ämtern und Behörden sorgen ständig für die Qualitätssicherung. Diese stehen uns ständig mit Informationen und Ratschlägen zur Verfügung. Auch das zuständige Amtsgericht steht uns hilfreich bei Fragen zur Seite. Zur Freiwilligen Feuerwehr Ziethen haben wir ebenfalls eine sehr gute Verbindung. Um die kontinuierliche Versorgung unserer Bewohner durch qualifiziertes Personal auch im Falle eines erhöhten Auftretens des Krankenstandes zu garantieren, haben wir uns Angebote von diversen Personalleasing-Firmen eingeholt. Eines dieser Firmen kann uns mit Sicherheit Personal zur Verfügung stellen, das unseren Ansprüchen gerecht wird. Alle diese Einrichtungen und Institutionen bringen uns täglich in unserer Arbeit voran und haben ein großes Dankeschön verdient.

Für die interne Qualitätssicherung hat unsere Mitarbeiterin, Frau Möller, eine Ausbildung zur Qualitätssicherungsbeauftragten absolviert. Nach Abschluss dieser Maßnahme wurde sie zur Qualitätssicherungsbeauftragten ernannt. Sie ist für die Erarbeitung und Aktualisierung des Qualitätsmanagement-Handbuches (kurz: QMH) und für die Umsetzung der daraus resultierenden Arbeits- und Verfahrens-anweisungen verantwortlich. Diese werden erarbeitet und zusammen mit den Mitarbeitern besprochen, dann anschließend freigegeben. Ab diesem Zeitpunkt sind sie bindend für die Mitarbeiter der Einrichtung.

In regelmäßig durchgeführten Qualitätsmanagement-Zirkeln werden Dinge der Qualitätssicherung besprochen, Verfahrensanweisungen erstellt bzw. überarbeitet, das Beschwerdemanagement ausgewertet, Standards entwickelt etc. Je nach Aufgabenstellung wird sich einmal pro Monat, mindestens jedoch vierteljährlich getroffen. Anwesend sind dann die QM-Beauftragte, die PDL, die Sachbearbeiterin und nach Möglichkeit ein Mitarbeiter aus dem Bereich der Einrichtung, wo Handlungsbedarf in diesem Rahmen notwendig erscheint.

Erstellungsdatum: 07.03.2024	Erstellt durch:	Freigabe am: 15.03.2024
Version 14/14	Annett Möller	Handzeichen des QM-B:
Seite des Dokuments: 17/17		Geprüft durch QM-B am: 15.03.2024