

KONZEPT

DRK Tagespflege Nordholz
Feuerweg 6
OT Nordholz
27639 Wurster Nordseeküste

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	4
2 Vorstellung des Trägers	6
3 Darstellung der Einrichtung.....	10
4 Theoretische Grundlagen von Pflege und Betreuung	17
5 Pflege- und Betreuung	21
6 Arbeitsorganisation	30
7 Angehörigenarbeit.....	32
8 Gemeinwesenarbeit und Vernetzung	33
9 Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung	33

Anlagenverzeichnis

- Anlage 1: Pflegeleitbild
- Anlage 2: Nachweis über Betriebs- und Berufshaftpflichtversicherung
- Anlage 3: Mitgliedschaft in der Berufsgenossenschaft
- Anlage 4: Gewerbeanmeldung
- Anlage 5: Bestätigung der örtlich zuständigen Heimaufsicht
- Anlage 6: Leistungs- und Qualitätsvereinbarung nach § 80a SGB XI
- Anlage 7: Examenskopien der examinierten Pflegefachkräfte
- Anlage 8: Berufspraktische Nachweise der leitenden Pflegefachkraft
- Anlage 9: Nachweis der 460-stündigen Weiterbildung zur leitenden Pflegefachkraft

1 Einleitung

Der strukturelle Wandel der Gesellschaft und die sich hieraus ergebenden verändernden Lebenslagen älterer Menschen erfordern neue Betreuungskonzepte für die stetig älter werdende Bevölkerungsgruppe. Daher werden bedürfnisorientierte, individuelle und finanzierbare Konzepte für die Betreuung und Pflege im Alter nachgefragt.

Darüber hinaus räumt der Gesetzgeber einer ambulanten, häuslichen Versorgung und Betreuung pflegebedürftiger Menschen Vorrang vor der vollstationären Pflege ein. Zu den Dienstleistungen, die die ambulante Versorgung unterstützen sollen, sind auch Angebote der Tagespflege (§ 41 SGB XI) zu subsumieren. Dieses Unterstützungsangebot für pflegebedürftige Menschen verhilft dem Tagespflegegast zu einem selbstbestimmten Leben in seiner eigenen Häuslichkeit.

An dieser Stelle kann angemerkt werden, dass eine regelmäßige Tagesstrukturierung, die Unterstützung beim Alltagsmanagement und Teilnahme von gemeinsamen Mahlzeiten zu neuem Wohlbefinden führt. Für pflegende Angehörige bedeutet es andererseits, sich eine Auszeit zu nehmen, um bspw. wieder soziale Kontakte zu pflegen, um Sport zu treiben oder einfach mal Zeit für sich zu haben.

Die Konzeption der Tagespflege sollte dem ständigen Prozess der kontinuierlichen Evaluation, Verbesserung und Weiterentwicklung unterliegen und ist gleichzeitig Bestandteil eines hausinternen Qualitätsmanagementsystems. Die individuellen Bedürfnisse, Gewohnheiten und Ressourcen jedes einzelnen Tagesgastes stellen die Grundlage unseres Handelns dar. Ziel dieses Konzeptes ist es, langfristig zufriedene Tagesgäste und Mitarbeiter¹ vorzuweisen. Dabei stets die Anpassung an aktuelle pflegewissenschaftliche Erkenntnisse und Qualitätsrichtlinien sicherzustellen.

Darüber hinaus ist durch die Öffnung der Tagespflegeeinrichtung Nordholz angedacht, dass ein inklusiver Ansatz greifen kann/soll.

¹ Aufgrund der besseren Lesbarkeit wurde die männliche Schreibform gewählt. Allerdings soll hierdurch keine andere Form (w, d) benachteiligt werden.

Im Sinne eines ganzheitlichen Angebotes entsteht ein vernetztes wohnortnahes Angebot bestehend aus der Tagespflegeeinrichtung, dem integrativen Betreuungsangebot Cafe Solferino und weiteren DRK-Einrichtungen (z.B. mehreren Kindertagesstätten in unmittelbarer Nähe) in der Gemeinde Nordholz.

Daher sind folgende Synergien für die Gäste zu erwarten:

- Lebensgestaltung in unmittelbarer Nachbarschaft
- Generationen können voneinander lernen
- Stärkung des „Wir Gefühls“
- Durchführung gemeinsamer Aktionen und Veranstaltungen
- Das DRK als ideelle Mitte der Gemeinde
- Steigerung des Wohlbefindens in der Gemeinde

2 Vorstellung des Trägers

2.1 Trägerstruktur

Der DRK-Kreisverband Wesermünde e.V. bietet der Bevölkerung in der Region unterschiedliche Dienstleistungen und Hilfsangebote.

Neben ca. 700 hauptamtlichen Mitarbeitern engagieren sich ca. 450 Mitglieder aus 29 Ortsvereinen in unterschiedlichen ehrenamtlichen Tätigkeitsfeldern wie bspw. dem Jugendrotkreuz, der Breitenausbildung, den Bereitschaften, der Sozialarbeit oder in Bewegungs- und Tanzgruppen, dem Blutspendedienst oder Kleiderkammern. Zu den hauptamtlichen Dienstleistungen des Kreisverbandes Wesermünde e.V. gehören:

- Kindertagesstätten / Familienzentren
- Jugendhilfe / familienunterstützende Dienste
- Rettungsdienste
- Ambulante und stationäre Angebote für Menschen mit geistigen, körperlichen und psychischen Behinderungen
- Ambulante und stationäre Einrichtungen der Altenhilfe

2.2 Leitbild der DRK Tagespflege Nordholz

Teilstationäre Einrichtungen haben sich in den letzten Jahren zu einer wichtigen Entlastung von pflegenden Angehörigen entwickelt. Es ist sozusagen eine familienentlastende Dienstleistung.

Das Konzept, tagsüber gut versorgt und abends wieder zu Hause zu sein, wird auch in Zukunft weiterhin an Bedeutung behalten.

Die Tagespflege bietet den älteren Menschen eine aktivierende Hilfe und Pflege auf hohem Niveau für einen oder mehrere Tage in der Woche, die die Möglichkeit zur Wiederentdeckung und Erhalt eigener Kräfte, Fähigkeiten führt und Sicherheit und Geborgenheit durch Struktur bietet.

In wohnlicher Atmosphäre mit offenen, hellen Räumen und mit der Gesamtheit von menschlichen Beziehungen wird der Pflegebedürftige als Gast mit seiner einmaligen Individualität und persönlichen Geschichte empfangen.

Das Wissen über die Biografie jedes einzelnen Tagespflegegastes macht es möglich, seine Ressourcen zu erkennen und die Tagesgestaltung auf seine individuellen Bedürfnisse, Interessen und Möglichkeiten auszurichten, mit dem Ziel, die Eigenständigkeit und Selbständigkeit des Einzelnen zu erhalten, zu fördern und flexiblen Raum beim Leben von alten Gewohnheiten und Eigenheiten zu geben.

Durch tagesstrukturierende Maßnahmen wird jedem einzelnen Tagespflegegast, im Sinne „so gut es geht“ sein eigener Lebensgestalter zu sein, Verantwortung übertragen.

In der Tagespflege trifft der Pflegebedürftige andere Menschen und entgeht somit der Einsamkeit und Isolation. Durch die Ansprache bekommt der Tagespflegegast körperliche und geistige Anregungen. Bedingt dadurch besteht die Möglichkeit einen stationären Aufenthalt in einer Pflegeeinrichtung zu verzögern und Hemmschwellen bezüglich einer späteren Überleitung in den stationären Bereich abzubauen. Aus Sicht des Pflegebedürftigen wäre hier der Mehrwert Leistungen aus einer Hand zu bekommen. Durch die Nutzungsvielfalt der DRK Angebote gewinnt der Tagespflegegast Teilhabe am Leben. Er wird weiterhin am Austauschprozess mit der Gemeinde beteiligt und erhält die Möglichkeit alte Kontakte sowie Sozialbindungen zu pflegen. Gemeint ist auch die Begegnung zwischen den Generationen, um sich gegenseitig Mentor und Anreger zu sein.

Im Mittelpunkt der Tagespflegeeinrichtung steht der Tagesgast. Wertschätzung, Anerkennung, Respekt und ein würdevoller Umgang mit den Gästen, sowie die Wahrung seiner Privatsphäre, zählen zum Grundverständnis unserer Arbeit. Wir orientieren uns an seinen Bedürfnissen und Gewohnheiten, halten den Grad seiner Abhängigkeit von anderen Menschen so gering wie möglich, beziehen seine Biografie in den Hilfeprozess ein und verstehen die Begleitung und Betreuung als Unterstützung zur Erhaltung größtmöglicher Selbständigkeit.

Wir schaffen mit der Tagespflege eine überschaubare und familiäre Atmosphäre, in der die Tagesgäste ihre bisherigen Bewältigungsstrategien des Alltags anwenden und verbessern können. Wir verstehen den Tagesgast als ein soziales Wesen mit Anspruch auf Gemeinschaft. Wir respektieren das Anderssein psychisch veränderter und dementiell erkrankter Menschen. Wir sehen die Pflege nicht nur als medizinisch sachgerechte Versorgung. Vielmehr verfolgen wir einen ganzheitlichen personenbezogenen Theorieansatz² der den Menschen als selbständiges aktives, ganzheitliches Individuum sieht, welches in ständiger Verbindung zur Umwelt steht. Wir unterstützen und entlasten Angehörige während des Tages, um die Notwendigkeit einer Heimaufnahme möglichst lange hinaus zu zögern oder ggf. ganz zu vermeiden. Wir ermöglichen Kontakt und Unterhaltung und wirken so der Vereinsamung und Isolation von älteren Menschen entgegen. Wir bieten nach schweren Erkrankungen oder Krankenhausaufenthalten zusätzliche Hilfe zur Verbesserung des Gesundheitszustandes, um die Abhängigkeit von fremder Hilfe zu reduzieren.

2.3 Inhaltliche Ausrichtung

Auch ein Mensch, der sich im Alter durch Krankheit oder Pflegebedürftigkeit plötzlich auf fremde Hilfe angewiesen sieht, trennt sich ungern von seiner lieb gewordenen und gewohnten Umgebung. Das eigene Zuhause gibt Orientierung und stellt ein hohes Maß an Lebensqualität dar. Im eigenen Bett schläft es sich immer noch am besten. Für die Angehörigen älterer und dementer Menschen stellt sich die Situation hingegen folgendermaßen dar. Zwar respektieren sie den berechtigten Wunsch, so lange wie möglich in der eigenen Häuslichkeit zu leben, sind aber z. B. aus zeitlichen und physischen Gründen nicht in der Lage, die erforderliche Betreuung rund um die Uhr zu gewährleisten.

Hier bietet die Tagespflege sowohl eine wertvolle Alternative zum Umzug in ein Pflegeheim als auch die notwendige Ergänzung zur ambulanten Pflege.

Die Tagespflegeeinrichtung ist auf aktivierende Pflege ausgerichtet und fördert ganz

² in Anlehnung an Monika Krohwinkel (deutsche Pflegewissenschaftlerin, 1993 bis 1999 Professorin für Pflege an der Ev. Hochschule Darmstadt)

individuell die Erhaltung und/oder Wiedergewinnung einer möglichst selbstständigen Lebensführung der Gäste. Möglicher Vereinsamung und Isolation der Pflegebedürftigen wird entgegen gewirkt. Pflegende Angehörige gewinnen wieder Zeit für sich und können neue Kräfte schöpfen.

Das Angebot der Tagespflege richtet sich auch an alleinlebende ältere Menschen, da es Einsamkeit durchbricht und so Isolation und Depression vorbeugen kann. Auch nach einem Krankenhaus- bzw. Rehabilitationsaufenthalt ist Tagespflege ein interessantes Angebot für Menschen, die ihre Fähigkeit, den Alltag alleine zu bewältigen, zurückgewinnen wollen.

Im Einzelfall können Personengruppen, die an einer psychischen Erkrankung oder an MRSA erkrankt sind, von einer Aufnahme in der Tagespflege ausgeschlossen werden. Hierbei sei am Rande erwähnt, dass in diesem Falle die Vermittlung an geeignete Stellen innerhalb unseres DRK-Kreisverbandes Wesermünde e.V. erfolgen kann.

3 Darstellung der Einrichtung

3.1 Zielgruppe/Zielvorstellungen

3.1.1 Gäste der Tagespflege

Die Gäste der Tagespflege sind Menschen,

- die aufgrund ihres alters- oder krankheitsbedingten körperlichen oder geistigen Abbaus intensiver Betreuung bedürfen.
- die sich einsam fühlen, isoliert sind, und Angst haben den Alltag nicht mehr allein bewältigen zu können und den Tag in Gemeinschaft mit anderen Menschen verbringen möchten.
- die bei pflegenden Angehörigen oder in der eigenen Wohnung leben, aber über den Tag eine regelmäßige Tagesstrukturierung benötigen.
- die nach einer Krankheit oder einem Krankenhausaufenthalt tagsüber besondere Pflege und Begleitung benötigen.
- die solange wie möglich in ihrer vertrauten Umgebung wohnen bleiben möchten und eine Heimunterbringung vermeiden wollen.
- deren Angehörigen an einigen Tagen in der Woche Entlastung suchen oder aus beruflichen Gründen tagsüber nicht zu Hause sind.

Oftmals handelt es sich um Menschen, deren häusliche Betreuung und Pflege in der Nacht, am frühen Morgen und am Abend sowie in der Regel am Wochenende durch Angehörige oder anderweitig sichergestellt ist, die aber, um eine dauerhafte stationäre Pflege zu vermeiden oder hinauszuzögern, tagsüber einer kontinuierlichen Pflege und Betreuung bedürfen.

Die Zielsetzung basiert vor allem auf folgende Leitgedanken:

- Erhaltung des gewohnten Lebensumfeldes so lange wie möglich
- Soziale Betreuung, um Vereinsamung, Apathie, Depressionen und andere psychische Störungen zu vermeiden

- Unterstützung in alltäglichen Bereichen
- Anbieten von tagesstrukturierenden Maßnahmen im Rahmen eines ganzheitlichen Konzeptes
- Anbieten von pflegerischen und rehabilitativen Maßnahmen
- Vorbeugung einer Verschlimmerung der Pflegebedürftigkeit
- Entlastung und Beratung der pflegenden Angehörigen

3.1.2 Menschen mit Demenz

Eine besondere Herausforderung an die Tagespflege ist der Umgang mit Gästen, die an einer Demenz erkrankt sind.

Entsprechend der Philosophie und dem Verständnis von Demenz im Alter soll die Förderung, Pflege, Begleitung und Alltagsgestaltung die Lebensqualität der Menschen mit Demenz spürbar verbessern.

Menschen mit Demenz sind auf andere Menschen angewiesen, die sie in ihrem neuen Lebensabschnitt begleiten. Allein sind sie nicht in der Lage, ihren Alltag zu bewältigen und ihre persönliche Integrität aufrechtzuerhalten.

An dieser Stelle kann die Tagespflege einen wichtigen Beitrag leisten und die Begleitung von Menschen mit Demenz unterstützen.

Um eine möglichst hohe Lebensqualität und Autonomie der Menschen mit Demenz zu erzielen, orientieren sich alle Mitarbeiter an den Grundlagen der ganzheitlichen und aktivierenden Pflege.

„Ganzheitlich“ bedeutet für uns, den Menschen mit der Vielfalt seiner Eigenschaften, seiner Vorlieben, Eigenheiten und Gewohnheiten, seiner Fähigkeiten und Defizite ernst zu nehmen und seine individuelle Lebensgeschichte zu berücksichtigen. Die Betreuung beinhaltet pflegerische, medizinische und in besonderem Maße auch psychosoziale Aspekte.

„Aktivierend“ heißt: die Selbsthilfefähigkeit der Menschen mit Demenz wird individuell erfasst und gefördert. Die selbstständige Ausführung von Alltagsangelegenheiten durch die Gäste wird durch die Mitarbeiter ermöglicht und unterstützt und mit dem

Ausdruck „Hilfe mit der Hand in der Hosentasche“ beschrieben.

3.2 Zugangs- und Ausschlusskriterien

Die Leistungen der Tagespflege nach §41 SGB XI sind für Pflegebedürftige der Pflegegrade 2-5 eröffnet. Unter Umständen besteht auch die Möglichkeit die Tagespflege zu nutzen, wenn nur der Pflegegrad 1 oder kein Pflegegrad vorliegt. Die Entrichtung des Tagessatzes muss in diesem Fall durch den Gast oder von Angehörigen selber gewährleistet werden.

Menschen mit akuten psychischen Erkrankungen, alle Formen von akuten Suchtkrankheiten, Menschen mit akuter Selbst- oder Fremdgefährdung oder Interessenten, die überwiegend bettlägerig sind, werden von der Inanspruchnahme unserer Leistungen ausgeschlossen.

3.3 Einrichtungsstruktur

3.3.1 Lage der Einrichtung und Öffnungszeiten

Die Tagespflege liegt im Ortskern von Nordholz in einer zentralen Wohn- und Geschäftsgegend. Die neue Einrichtung ist Teil des DRK-KV Wesermünde e.V., so dass hierdurch synergetische Effekte genutzt werden können. An dieser Stelle können beispielhaft die über Jahre andauernden und stetig entstandenen Kontakte zum unmittelbaren Gemeinwesen genannt werden.

Verschiedene Einkaufsmöglichkeiten, Ärzte, Banken, Behörden, andere Einrichtungen und Verkehrsanbindungen sind in unmittelbarer Nähe und zu Fuß erreichbar.

Die Tagespflegeeinrichtung kann 16 Tagespflegegäste aufnehmen und ist montags bis freitags von 08:15 Uhr bis 16:15 Uhr geöffnet: Diese Zeiten sind jedoch nach Bedürfnislagen von Kunden ggf. flexibler gestaltbar. Es werden Gäste aus dem Landkreis Cuxhaven (Altkreis Wesermünde, Einzugsgebiet DRK-KV Wesermünde e.V.) und vor allem überwiegend aus der Wurster Nordseeküste aufgenommen. Sofern es die Belegungslage zulässt bzw. wenn es der Fahrdienst organisieren kann, werden auch Tagespflegegäste aus den umliegenden Kommunen aufgenommen.

3.3.2 Größe der Einrichtung und Raumkonzept

Geschaffen werden soll eine helle und gut überschaubare Umgebung mit gemütlicher Atmosphäre, die Sicherheit und Wärme ausstrahlt, die Möglichkeiten zur Betätigung und Kreativität, zur Kontaktaufnahme, aber auch zum Rückzug bietet; also eine Welt, in der möglichst wenig Ängste entstehen und alle Gäste, auch die Menschen mit Demenz, sich angenommen, heimisch und geborgen fühlen können. Durch diese Atmosphäre sollen möglichst viele Sinne (Sehen, Schmecken, Riechen, Fühlen, Hören) angesprochen werden. Barrierefreie, große Laufflächen, besonders für Gäste mit hohem Bewegungsdrang, bieten freie, uneingeschränkte Bewegung innerhalb und außerhalb der gesamten Einrichtung.

Ebenerdig sollen die Gäste in den großzügigen Eingangsbereich gelangen und betreten von dort die einladenden und barrierefreien Räumlichkeiten der Tagespflege für 16 Tagesgäste. Geplant sind rund 320 m² Grundfläche. In dem ca. 47 m² großen Ruhe- raum befindet sich das Ruhe- und Rückzugsmobiliar (Liegesessel). Darüber hinaus kann der vorgeschaltete Wohnbereich mit ca. 43 m² als weiterer Rückzugsraum genutzt werden. Von hier aus kann man den Terrassenbereich (ca. 41 m²) betreten. Zentraler Ort ist der Ess- und Aufenthaltsbereich mit zusammen ca. 86 m². Hier finden die meisten Aktivitäten statt, um das Gemeinschaftsgefühl zu fördern. Die dort angegliederte Küche umfasst ca. 15 m². Großzügig geschnittene Flurbereiche in Form eines Rundlaufes können für die Bewegungseinheit genutzt werden, so dass man auch innerhalb der Räume genügend Bewegungsfreiraum hat. Gleichzeitig kann der Mehrzweckraum (ca. 12 m²) für individuelle Maßnahmen (bspw. Therapieanwendungen) oder als weitere Rückzugsmöglichkeit genutzt werden.

Weiterhin werden ein funktional gestaltetes Duschbad (10 m²), große Abstellräume, ein Fäkalienraum, ein behindertengerechtes WC und 5 Toiletten getrennt nach Geschlechtern vorgehalten. Für das Personal stehen zwei weitere Toiletten, ein Umkleieraum sowie das Besprechungszimmer zur Verfügung.

3.3.3 Die Terrasse

Im Außenbereich gibt es eine Terrasse, die aus Sicherheitsgründen für die Gäste abgegrenzt, aber flexibel angepasst an Besucher und Aktivitäten zu öffnen ist.

In der Entwicklung dieses Außenbereiches wäre zu überlegen, einen kleinen Gemüse- oder Sinnesgarten im Rahmen von Partizipation mit Tagespflegegästen anzulegen.

Die Terrasse bietet sowohl einen Blick auf ein kleines Waldstück als auch auf angrenzende Geschäfte.

Der Aufenthalt im Freien bietet eine Fülle von Anregungen, die alle Sinne ansprechen. Die Farbenpracht von Blumen, Vogelgezwitscher, aber auch das Spiel von Licht und Schatten und das Streicheln des Windes auf der Haut sind Sinneserlebnisse, die dazu beitragen, dass der Aufenthalt im Freien ausgleichend, entspannend und zugleich belebend wirkt.

Die wohltuende Atmosphäre einer Terrasse mit seinen vielfältigen, nie überfordernden Sinnesanregungen und der Möglichkeit seine individuellen Bedürfnisse auszuleben, wirkt sich positiv auf die Menschen mit Demenz aus.

4 Theoretische Grundlagen von Pflege und Betreuung

4.1 Pflegeleitbild

Während das Pflegeleitbild (siehe Anlage) den kulturellen Rahmen des Handelns der Mitarbeiter bildet, stellt das im Folgenden dargestellte Pflegemodell den fachlichen Rahmen des Handelns dar.

4.2 Pflege- und Betreuungssystem Pflegemodell – SIS (Careplan Standard)

Viele Dokumentationssysteme beruhen seit vielen Jahren auf dem AEDL-Modell nach Monika Krohwinkel, das die gesamte Struktur der Pflegeplanung bestimmt.

Die innerhalb des Pflege-Entbürokratisierungsmodells entwickelte Strukturierte Informationssammlung (SIS) dagegen hat den Anspruch, vom Aufnahmezeitpunkt an die Individualität und Selbstbestimmung des Pflegebedürftigen zu stärken und orientiert sich daher an dessen eigenen Wahrnehmungen und Erwartungen. Pflegerelevante Aspekte sollen innerhalb eines personenzentrierten Ansatzes dargestellt werden, so dass eine schnelle Orientierung über die Situation des Pflegebedürftigen ermöglicht wird. Pflegerelevante Risikofaktoren fließen hierbei mit ein.

Die Pflegedokumentation in betreuenden Einrichtungen ist rechtlich verpflichtend. Neben persönlichen Patienteninformationen müssen auch medizinische Indikationen und therapeutische Handlungen nachvollziehbar in einer Patientenakte festgehalten werden.

Wozu dient die Software für die Pflegedokumentation?

Die schriftliche Fixierung aller geplanten und durchgeführten Maßnahmen, aller Beobachtungen und medizinischen Anweisungen sowie aller Stammdaten und Medikamentenverordnungen muss **systematisch und lückenlos** erfolgen. Nach den gesetzlichen Vorschriften sind alle Einrichtungen, die pflegebedürftige Menschen betreuen, dazu verpflichtet.

Der medizinische Dienst der Krankenkassen übernimmt die **Qualitätssicherung der Pflegedokumentation** – ganz gleich ob per Software erstellt oder als papiergestützte Dokumentation. Sie ist eine Urkunde, die nachträglich nicht geändert werden darf. Die rechtssichere Erstellung ist auch deshalb verpflichtend, weil sie vor Gericht als Beweismittel eingesetzt wird.

Inhalte einer Pflegedokumentation

die Pflegedokumentation enthält folgende Elemente:

- Patientenstammblatt
- Pflegeanamnese
- Bewohner-Biografie
- Sammlung ärztlicher Anweisungen und/oder therapeutischer Maßnahmen
- Medikamentenverordnung
- Detaillierte Pflegeplanung
- Pflegebericht mit Evaluation der pflegerischen Maßnahmen
- Durchführungsnachweis
- Mögliche Zusatzinformationen in speziellen Formularen: Schmerzerfassung, Dekubitus-Dokumentation, Diät, Fieberkurve, Trinkprotokoll
-

Funktionsumfang von Careplan

Schon das Startmenü erscheint übersichtlich, sodass das Pflegepersonal durch die einfache Bedienung die digitale Patientenakte eines jeden Bewohners schnell zur Hand hat. **Alle Informationen** sind übersichtlich als Reiter dargestellt, Kontaktdaten oder Medikamentenverordnungen **mit einem Klick zur Hand**.

Begutachtungsassessment

Die Bestimmung des Pflegegrades erfolgt in **sechs unterschiedlichen Modulen**. Damit die Pflegebedürftigkeit auch richtig eingeordnet wird und das Pflegepersonal für die Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen vorbereitet ist, hilft das **Begutachtungsinstrument** weiter. Die Einschätzung der Software für die

Pflegedokumentation orientiert sich ebenfalls am Hilfebedarf. Mit dem Tool lassen sich Veränderungen schnell berechnen und im Gespräch mit dem MDK anwenden.

Ärztliche Anordnungen

Übersichtlich geordnet erscheinen unter dem Menüpunkt die ärztlichen Anweisungen, die behandlungspflegerischen Leistungen und die Medikamentenverordnungen. Tagesaktuell können medizinische Indikationen dokumentiert und nachvollziehbar zurückverfolgt werden. Gleichzeitig lässt sich in das Untermenü die **Rote Liste aller Medikamente einbinden**. So ist der Zugriff auf alle relevanten Daten der Arzneimittel sichergestellt. Alle Handlungen werden automatisch in die täglichen Leistungsnachweise übertragen.

Biografie der Bewohner

Um Bedürfnisse, Gewohnheiten, Vorlieben und Abneigungen strukturiert zu erfassen, bietet die Software der Pflegedokumentation zwei unterschiedliche Optionen an. Alle Daten können schnell eingetragen und **in die Pflegeprozessplanung integriert** werden. Dafür steht auch für demenzkranke Patienten eine Biografie zur Auswahl, die auf die psychologischen Veränderungen ausgelegt ist. Die Daten werden zusätzlich **in die Anamnese übernommen**, ohne dass das Eintragen an zwei Stellen erfolgen muss.

Anamnese & Risikomanagement

In der Careplan-Software für die Pflegedokumentation stehen bei der **Erfassung der Ressourcen, Probleme und Risiken** Formulierungshilfen zur Verfügung, die das Erstellen erleichtern. Alle Fakten und Daten können in höchstem Maß individuell niedergeschrieben werden, ohne dass eine Wertung erfolgt. Gleichzeitig ist die **Integration von Pflegediagnosesystemen und Pflegefachsprache** möglich, um eine möglichst detaillierte und fachlich richtige Anamnese durchzuführen. Die Risikofaktoren der einzelnen Bewohner, auch bei dementen Betroffenen, lassen sich ebenfalls nach den Expertenstandards erfassen.

Pflegeplanung

Unter diesem Menüpunkt fließen alle Informationen der Anamnese, der Biografie und des Risikoassessments zusammen. Mit wenigen Mausklicks lassen sie sich **auf die Bedürfnisse des einzelnen Bewohners angepasst** in die Pflegeprozessplanung integrieren. Dabei werden strukturierte Tagespläne erstellt und alle Daten in den Leistungsnachweisen erfasst. Alle papiergestützten Formulare können verlustfrei integriert werden. Gleiches gilt auch für zusätzliche Informationen wie Trinkprotokolle oder Bewegungspläne.

Leistungsnachweise

Für die rechtssichere Verwendung der Software für die Pflegedokumentation sind die Leistungsnachweise ein wichtiger Bestandteil. Nur so kann kontrolliert werden, ob alle erforderlichen Maßnahmen ergriffen und durchgeführt wurden. In der Menüführung wird das Pflegepersonal zu den entsprechenden Berichten geführt, die mit wenigen Klicks abgezeichnet werden. Bei Nichterbringung sind Begründungen erforderlich. Eine differenzierte Rechtevergabe für unterschiedliches Pflegepersonal ist möglich. **Alle durchgeführten Maßnahmen werden in die Pflegeplanung integriert.**

Überleitungsbogen

Um bei einer Einweisung ins Krankenhaus die Vorgänge zu entbürokratisieren, steht in der Careplan-Pflegesoftware ein **Überleitungsbogen** zum Ausfüllen bereit. Alle notwendigen Informationen werden automatisch übertragen. Damit erhalten die Pflegekräfte im Krankenhaus eine ausführliche und **lückenlose Weitergabe** aller wichtigen Angaben. Nur so kann die Versorgung der Bewohner auch bei einem Krankenhausaufenthalt sichergestellt werden.

Wunddokumentation

Careplan bietet ein integriertes Menü für Patienten mit chronischen Wunden und den daraus resultierenden Problemen. Dokumentation, Therapie und Wundverlauf können

so erfasst, mit entsprechenden Bildern belegt und für die Kommunikation mit allen Beteiligten aufbereitet werden. Die **Wunddokumentation** wird ebenfalls in die Leistungsnachweise übertragen.

Evaluation

Einer der wichtigsten Punkte der Pflegeprozessplanung ist die **Auswertung aller durchgeführten Maßnahmen**. Gleichzeitig lassen sich hier auch alle Informationen darstellen, die für die Schichtübergabe oder nach langen arbeitsfreien Zeiten relevant sind. Alle Pflegeberichte kann das Pflegepersonal sich nach Wichtigkeit anzeigen lassen. Zusätzlich steht eine **Risiko-Score-Card** zur Verfügung.

Planung ist ein kontinuierlicher Prozess, der auf die Bedürfnisse des Tagesgastes immer wieder abgestimmt wird. In einem angemessenen zeitlichen Rahmen finden Evaluationsgespräche zur Überprüfung des Erreichten und der Pflegeziele mit allen Beteiligten statt.

5 Pflege- und Betreuung

5.1 Grund- und Behandlungspflege

Zur Betreuung und Pflege bietet die Tagespflege Nordholz die nachfolgend aufgezählten allgemeinen Pflegeleistungen der Grund- und Behandlungspflege sowie der sozialen Betreuung an. Art, Inhalt und Umfang der Leistungen richtet sich nach den Erfordernissen des Einzelfalls, insbesondere nach den individuellen Bedürfnissen der Tagesgäste sowie nach Absprachen mit den Tagesgästen, dessen Angehörigen, gesetzlichen Betreuern oder Ärzten. Die Hilfe besteht je nach Erfordernis des Einzelfalls in der Unterstützung, teilweisen oder vollständigen Übernahme, Beaufsichtigung oder Anleitung. Hierbei werden die Einstufungskriterien des MDK bei der Begutachtung des Bewohners zur Feststellung der Pflegegrade mit dem Ziel der eigenständigen Übernahme der Verrichtungen des täglichen Lebens beachtet.

Die erbrachten Pflegeleistungen werden von den Pflegemitarbeitern der Tagespflege dokumentiert.

Die Hilfen bei der Körperpflege umfassen im Bedarfsfall:

- die Hautpflege
- die Pneumonie- und Dekubitusprophylaxe
- Mundhygiene, Munderkrankungsprophylaxe
- das Kämmen einschließlich Herrichten der Tagesfrisur
- die Darm- und Blasenentleerung mit Katheter- und Urinalversorgung
- die Pflege bei der physiologischen Blasen- und Darmentleerung
- die Obstipationsprophylaxe
- das Teilwaschen mit Hautpflege und ggf. Wechsel der Wäsche.
- Duschen in Ausnahmefällen

Die Hilfen bei der Ernährung umfassen:

- die Unterstützung bei der Aufnahme von Nahrung und Getränken einschließlich der vorbereiteten Maßnahmen
- die Beratung bei der Speisen- und Getränkeauswahl
- die Beratung bei Problemen mit der Nahrungsaufnahme einschließlich der Förderung des Einsatzes von speziellen Hilfsmitteln und der Anleitung zu ihrem Gebrauch.

Die Hilfen bei der Mobilität umfassen:

- die Unterstützung beim An- und Auskleiden
- die Unterstützung beim Gehen, Stehen und ggf. Umsetzen
- die Unterstützung beim Verlassen und Wiederaufsuchen der Tagespflegerräume
- einen Fahrdienst von zu Hause zur Tagespflege und zurück.

Die Tagespflege erbringt die Leistungen der medizinischen Behandlungspflege soweit sie nicht vom behandelnden Arzt selbst erbracht werden:

- entsprechend der fachlichen Voraussetzungen und den räumlichen und technischen Voraussetzungen
- im Rahmen der ärztlichen Anordnung und
- im Einverständnis mit dem Tagesgast, dessen Angehörigen oder Betreuer.

Die ärztliche Anordnung und die Durchführung werden in der Pflegedokumentation festgehalten.

Die Behandlungspflege umfasst:

- Verbandswechsel
- Injektionen
- Dekubitusbehandlung
- Darmentleerung
- spezielle Krankenbeobachtung und Überwachung (Messung der Körpertemperatur, Blutdruck, Puls, Blutzucker)
- Einreibungen
- Medikamentenverabreichung.

5.2 Therapeutische Leistungen

Zur Vermeidung und zur Minderung der Pflegebedürftigkeit können für die Tagesgäste ergänzende Maßnahmen der medizinischen Rehabilitation (z. B. Krankengymnastik, Physiotherapie, Ergotherapie, Logopädie) in Betracht kommen. Die Tagespflege Nordholz berücksichtigt diese Möglichkeit bei der Pflegeplanung, vermittelt die entsprechenden therapeutischen Leistungen bei Bedarf und arbeitet zur Sicherung des Rehabilitationserfolges mit dem behandelnden Arzt bzw. Therapeuten zusammen.

5.3 Verpflegung und Unterkunft

Hierzu gehören alle Leistungen, die den Aufenthalt des Gastes in der Tagespflegeeinrichtung ermöglichen. Diese Leistungen umfassen insbesondere:

- Die Zubereitung und/oder Bereitstellung der im Rahmen einer ausgewogenen und pflegegerechten Ernährung erforderlichen Speisen (Frühstück, Zwischenmahlzeit, Mittagessen, Nachmittagskaffee).
- Die Verpflegung orientiert sich an dem Nährstoffbedarf der Tagesgäste und berücksichtigt die individuellen Bedürfnisse der Tagesgäste auch bei Sonderkostformen und Diäten.
- Die Unterstützung der Tagespflege bei der Essens- und Getränkewahl und bei Problemen in der Nahrungsaufnahme.
- Getränke in Form von Milch, Kaffee, Tee, Mineralwasser und Säften. Sie stehen den Tagesgästen zur freien Verfügung.
- Versorgung mit bzw. Entsorgung von Wasser, Energie und Abfall.
- Reinigung der Gemeinschaftsräume und der restlichen Räume.
- Wartung und Unterhaltung des Gebäudes, der Einrichtung und Ausstattung, der technischen Anlagen sowie Außenanlagen.
- Die Wäscheversorgung umfasst die Bereitstellung, Instandhaltung und Reinigung der zur Verfügung gestellten Wäsche (Handtücher usw.).

5.4 Unterhaltung und Kultur

Im Bereich von Unterhaltung und Kultur steht es den Tagesgästen frei, jederzeit am sozialen und kulturellen Leben der Tagespflege teilzunehmen.

Es bestehen folgende Angebote zur Tagesgestaltung:

- Gedächtnistraining
- Gesellschaftsspiele

- Hauswirtschaftliche Tätigkeiten wie z.B. Kuchenbacken, Salate zubereiten
- Basteln
- Singen und Musik hören
- Spaziergänge
- Bewegungsübungen im Stuhlkreis
- Gesprächskreise
- Bewegungsspiele
- Bepflanzung und Pflege von Blumenkästen
- Ausflüge/ Spaziergänge
- und vieles mehr.

Außerdem werden im Laufe des Jahres verschiedene Veranstaltungen angeboten:

- Feste und Feiern im Jahresreigen
- Auftritte von Chören, Schulklassen und Kindergarten
- Konzerte
- Videofilme, Dokumentationen
- Vorlesungen
- Andachten
- und vieles mehr.

Die Veranstaltungen werden den Tagesgästen durch entsprechende Aushänge angezeigt. Die Beschäftigung findet jeden Tag am Vormittag sowie am Nachmittag statt.

5.5 Tagesablauf

08:15 Uhr	Öffnung der Tagespflege, Vorbereitung des Frühstücks
08:30 Uhr – 09:30 Uhr	gemeinsames Frühstück, Hilfestellung bei der Nahrungsaufnahme
09:30 Uhr – 10:00 Uhr	Morgenrunde – Besprechung des Tagesplanes mit den Gästen, medizinische und pflegerische Betreuung, Tisch abräumen, WC-Gänge
10:00 Uhr – 12:30 Uhr	Aktivitäten je nach Wochenplan
12:30 Uhr – 13:30 Uhr	Mittagessen, Hilfe bei der Nahrungsaufnahme, WC-Gänge
13:30 Uhr – 15:00 Uhr	Ruhezeiten für die Tagesgäste Pause und Besprechung der Mitarbeiter Aktivitäten in kleinen Gruppen, Einzeltherapie
15:00 Uhr – 15:30 Uhr	Aktivitäten in kleinen Gruppen, Einzeltherapie
15:45 Uhr – 16:30 Uhr	Kaffee trinken, WC-Gänge und Verabschiedung

Die Strukturierung des Tages wird im Team ganz individuell auf die Wünsche und Bedürfnisse der Gäste abgestimmt. Der Tagesstrukturplan ist eine Orientierung, die flexibel zu handhaben ist.

5.6 Fahrdienst

Generell besteht die Möglichkeit den Tagesgast eigenverantwortlich zur Tagespflege zu bringen. Sollte das nicht möglich sein, steht unser Fahrdienst zur Verfügung. Der Fahrdienst der Tagespflege Nordholz übernimmt die Beförderung der Tagesgäste kompetent. Es werden adäquate Fahrzeuge, auch zur Rollstuhlbeförderung, bereitgestellt,

die den Anforderungen und Bedürfnissen unserer Gäste entsprechen. Der Fahrdienst übernimmt die tägliche Beförderung der Tagesgäste von Tür zu Tür.

5.7 Aufnahmeverfahren

5.7.1 Aufnahme von Gästen

Die Tagespflege Nordholz ist für 16 Gäste konzipiert. Nach der ersten Anfrage durch den Interessenten wird das Erstgespräch in der Tagespflege geführt. So kann der Angehörige sich ein Bild über die Räumlichkeiten verschaffen und einen ersten Eindruck bekommen. Weiterhin wird das Konzept der Tagespflege vorgestellt und über die Wichtigkeit eines Biographiebogens informiert. Ein möglicher Beratungsbedarf wird erfüllt. Bei Inanspruchnahme des Angebotes besteht die Möglichkeit, ein zweites Gespräch in der eigenen Häuslichkeit zu führen, mit dem Ziel, den Gast näher kennen zu lernen. Dieser wichtige Erstkontakt zum Gast wird die Grundlage für die individuelle Begleitung und schafft ein erstes gegenseitiges Gefühl von Vertrauen.

Kommt es zu einer gegenseitigen Willenserklärung zwischen Anbieter und Gast wird ein Vertrag abgeschlossen, der Rechte und Pflichten sowohl der Einrichtung als auch des Gastes festschreibt. Sollte eine Beendigung des Vertrages notwendig werden, kann der Vertrag gemäß der jeweils getroffenen Vereinbarung gekündigt werden.

Ein kostenloser Schnuppertag zum gegenseitigen Kennenlernen kann jederzeit vereinbart werden.

Gäste mit ansteckenden Krankheiten können erst in die Tagespflege kommen, wenn ein ärztliches Attest vorliegt, in dem bescheinigt wird, dass keine krankmachenden Keime mehr ausgeschieden bzw. nachgewiesen werden.

5.7.2 Integrationsphase

Einen besonders hohen Stellenwert besitzt die Integrationsphase in die neue Umgebung. Die leitende Pflegefachkraft ist die zuständige Bezugsperson, die Hilfestellung zur Eingewöhnung gibt und die Gäste bei der Orientierung unterstützt. Maßnahmen dazu werden in der Pflegeplanung festgelegt und überwacht. Im Rahmen der ersten

Evaluation wird die Integrationsphase reflektiert. Inhalt des Gespräches mit dem Gast und den Angehörigen ist es festzustellen, ob die Versorgung und Begleitung den individuellen Bedürfnissen entspricht. Dazu gehören neben der Überprüfung der Orientierungshilfen, die Gestaltung des Tagesablaufes, die Gestaltung des Umfeldes, die Speisen- und Getränkeversorgung, die pflegerische Versorgung und die soziale Begleitung. Bei Bedarf werden gewünschte Veränderungen dokumentiert und Maßnahmen zur Verbesserung festgelegt.

5.8 Biographiearbeit

Um eine individuelle Begleitung zu gewährleisten, ist es wichtig, sich ein umfassendes Bild über das bisherige Leben des Gastes zu verschaffen. Daher legt das Personal der Tagespflege besonders großen Wert auf eine ausführliche und umfassende Biographiearbeit. Besonders bei Menschen mit Demenz sind diese Informationen unerlässlich. Um diesen Lebenslauf erstellen zu können, ist die Einbeziehung der Angehörigen elementar. Sie können entscheiden, ob sie den Bogen innerhalb der Familie ausfüllen oder von den Mitarbeitern der Tagespflege unterstützt werden wollen. Die Erfahrung zeigt, dass es für manche Angehörige eine große Hürde darstellt, besonders über Geschehnisse, die negativ behaftet sind, zu sprechen. In diesem Kontext ist Feingespür und Empathie erforderlich. Es ist ein fließender Prozess indem Vertrauen aufgebaut wird, um dann die Informationen festzuhalten. Hinzu kommt die kontinuierliche Beobachtung der Tagesgäste, um den Lebenslauf zu vervollständigen.

Die Inhalte des Biographiebogens umfassen folgende Themenbereiche:

- Kindheit
- Jugend
- frühes Erwachsenenalter
- Erwachsenenalter
- frühere Lebensräume
- Verhaltensweisen und Kommunikation

- Vorlieben
- familiäre Situation
- Interessen und Hobbies.

5.9 Soziale Begleitung

Innerhalb eines geregelten Tagesablaufes erhalten die Tagesgäste die Möglichkeit, ihre Selbstständigkeit zu bewahren oder wiederherzustellen. Durch die Verrichtung von Alltagstätigkeiten wie bspw. Kochen oder Backen trainieren die Gäste körperliche und geistige Fähigkeiten. In einer wohltuenden Atmosphäre bauen sich Ängste und Verspannungen ab und die soziale Kompetenz wird durch das Einbinden in eine Gemeinschaft gefördert. In Krisensituationen erfolgt eine kompetente Hilfe und Unterstützung durch das Pflege- und Betreuungspersonal.

Die Leistungen der sozialen Begleitung umfassen:

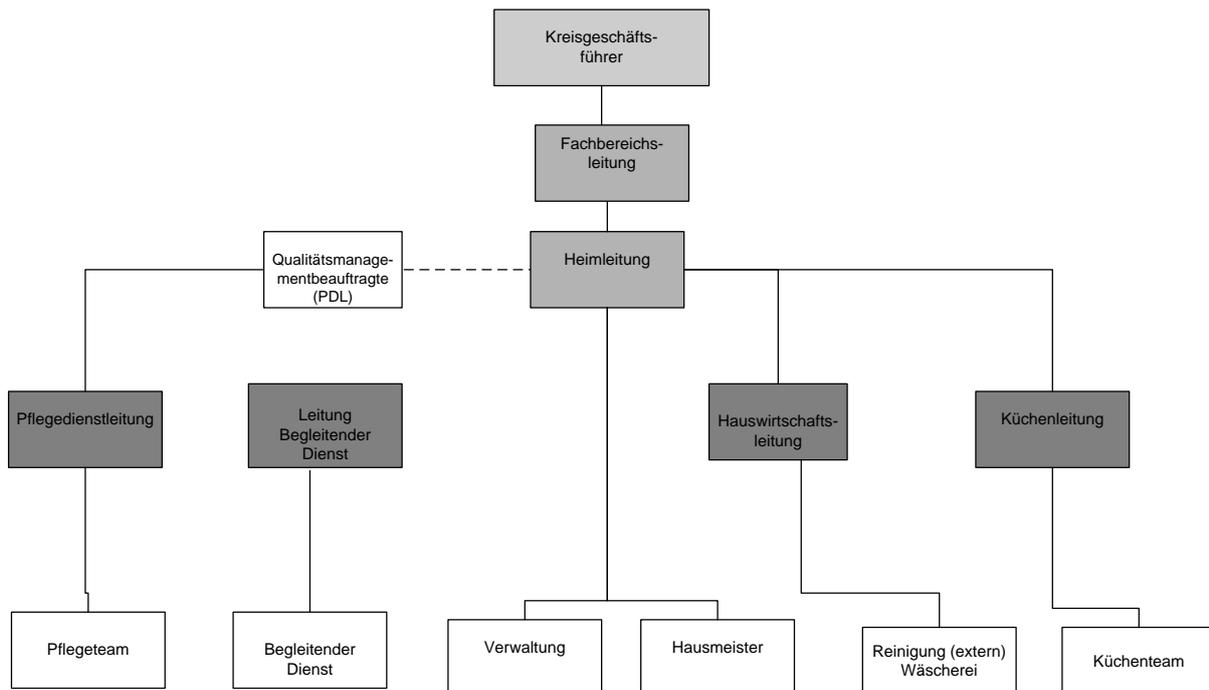
- Beratung und Erhebung der Sozialanamnese zur Vorbereitung auf die Aufnahme zur Tagespflege
- Kontakte zu Angehörigen und gesetzlichen Betreuern
- Beratung in persönlichen Angelegenheiten
- Anleitung zum strukturierten Tagesablauf
- Maßnahmen zur Förderung der Selbsthilfe und Selbständigkeit.

Die Hilfen bei der persönlichen Lebensführung umfassen:

- Hilfen bei der Orientierung zurzeit, zum Ort und zur Person
- Hilfen bei der Gestaltung des persönlichen Alltags und einem Leben in der Gemeinschaft
- Hilfen bei der Bewältigung von Lebenskrisen
- Unterstützung bei der Erledigung persönlicher Angelegenheiten.

6 Arbeitsorganisation

6.1 Organigramm



6.2 Mitarbeiter

Zur Begleitung der Tagesgäste steht fachlich kompetentes Personal zur Verfügung. Während der Öffnungszeiten ist immer eine Pflegefachkraft anwesend. Sie wird von weiteren Pflegekräften bei der Durchführung der Pflegeleistungen unterstützt.

Die Tagespflege untersteht einer verantwortlichen Pflegefachkraft. Pflege und soziale Begleitung unter ständiger Verantwortung einer ausgebildeten Pflegefachkraft bedeutet:

- die Umsetzung des Tagespflegekonzeptes
- die Kontaktpflege zu den Bezugspersonen und allen Kooperationspartnern
- die Durchführung des Aufnahmegespräches und Erstellen des Pflegevertrages
- die Organisation des Fahrdienstes
- die Anwendung der beschriebenen Qualitätsmaßstäbe in Pflege und sozialen Begleitung
- die Planung, Durchführung und Evaluation der Leistungen
- die fachgerechte Führung der (Pflege-) Dokumentation
- die an dem Betreuungs- und Pflegebedarf orientierte Dienstplanung der Mitarbeitenden
- die regelmäßige Durchführung der Fall- und Dienstbesprechungen.

Die Tagespflege Nordholz stellt sicher, dass bei Ausfall der verantwortlichen Pflegefachkraft die Vertretung durch eine andere Pflegefachkraft gewährleistet ist.

Neben der pflegerischen und der hauswirtschaftlichen Versorgung findet insbesondere die soziale Begleitung statt. Zeitweilig kann das festangestellte hauptamtliche Personal durch Schüler von Krankenpflege- und Altenpflegeschulen oder auch Praktikanten unterstützt werden. Auch die solidarische Hilfe anderer Mitglieder unserer Gesellschaft, die mit ihrem freiwilligen Engagement die professionellen Mitarbeiter der Einrichtung unterstützen, ist notwendig und gewünscht. Um die ehrenamtliche Arbeit zu ermöglichen, schaffen wir Rahmenbedingungen, die eine Integration der freiwilligen Helfer in den Betriebsablauf umsetzbar machen.

Die fachliche Qualität der Leitung und der Mitarbeiter werden im Einarbeitungskonzept und durch nachweislich geplante funktions- oder aufgabenbezogene Fort- und Weiterbildung sichergestellt. Das Fachwissen aller Mitarbeiter wird regelmäßig aktualisiert; dazu dient auch das Vorhalten aktueller Fachliteratur.

7 Angehörigenarbeit

Ca. 80% aller kranken/pflegebedürftigen Menschen werden zu Hause von ihren Angehörigen betreut und gepflegt. Sie sind wichtige Kooperationspartner und Informationsträger, um den Hilfeplan zu erstellen und den Biographiebogen auszufüllen. Angehörige sind häufig außergewöhnlichen Belastungen ausgesetzt und brauchen vielfältige Unterstützung. Viele von ihnen sind überfordert und fühlen sich allein gelassen. Nicht selten erkranken sie aufgrund körperlicher und seelischer Erschöpfung.

Sie benötigen Beratung, Hilfestellungen, Entlastung und Unterstützung. Durch einen regelmäßigen Austausch können sie z. B. Kontakte zu anderen Angehörigen aufbauen, Tipps erhalten, Selbsthilfekräfte stärken, Schuldgefühle abbauen und vieles mehr.

Eine optimale Begleitung und Betreuung der Gäste und eine wirksame Entlastung der Angehörigen erfordert weiterhin eine differenzierte Berücksichtigung der häuslichen Situation. Daher wird ein reger und kontinuierlicher Austausch zwischen den Mitarbeitern der Tagespflege und den Bezugspersonen angestrebt. Dieser kann durch Einzel- oder Gruppengespräche hergestellt werden. Eventuell auftretende Problematiken können so individuell besprochen werden. Außerdem werden die Angehörigen bei der Erstellung der Informationssammlung und der Pflegeplanung sowie der daraus resultierenden Maßnahmen in die Betreuungs- bzw. Pflegearbeit mit einbezogen. Dazu gehört auch die Abstimmung von Pflegemaßnahmen in der Tagespflege und zu Hause.

8 Gemeinwesenarbeit und Vernetzung

Die Tagespflege strebt die Einbindung in das örtliche Gemeinwesen an. Die Einbindung soll durch Kontakte zu örtlichen Schulen, Kindereinrichtungen, Kirchengemeinden und örtlichen Vereinen gefördert werden. Besuche sind unter Berücksichtigung des Schutzes und der Privatsphäre der Tagesgäste jederzeit möglich.

Die Einbeziehung der Angehörigen und der Öffentlichkeit zu Veranstaltungen der Einrichtungen soll Tradition haben.

9 Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung

In Anlehnung an § 80 SGB XI existiert in der Tagespflege ein Qualitätsmanagementsystem. Pflegeprozessplanung und Pflege nach selbst erarbeiteten Standards, Richtlinien und Leitlinien erfordern umfangreiche Schulungen der Mitarbeiter, führen aber auch zu entscheidenden Verbesserungen der Pflege- und Betreuungsleistungen.

Der Qualitätsbeauftragte arbeitet kontinuierlich am und mit dem Qualitätshandbuch, überprüft die Pflegekonzeption auf Aktualität, erarbeitet Qualitätsstandards, Richtlinien und Leitlinien im Bereich der Pflege, Organisation, Prophylaxe, Hygiene und Behandlungspflege.

Die Einrichtung kann umfangreiche Maßnahmen zur Qualitätssicherung nachweisen. Diese sind im Folgenden benannt.

Instrumente der Qualitätsplanung:

- Pflegekonzeption mit dem Pflegeleitbild
- Pflegemodell in Anlehnung an Krohwinkel und SIS
- zahlreiche Qualitätsstandards, Richtlinien und Leitlinien im Bereich der Organisation, Pflege, Behandlungspflege, Prophylaxe und Hygiene
- Pflegeprozessplanung und Dokumentation.

Instrumente der Qualitätslenkung:

- Dienstpläne
- regelmäßige Teambesprechungen, Leitungssitzungen
- zeitlich festgelegte Dienstübergaben
- Beschwerdemanagement nach Konzept
- interne und externe Fortbildungen nach Fortbildungsplan
- Einarbeitung der Mitarbeiter nach Konzept
- Stellenbeschreibung für die Mitarbeiter.

Instrumente der Qualitätssicherung:

- Qualitätsbeauftragter

Instrumente der Qualitätskontrolle:

- Pflegevisiten
- Befragung der Tagesgäste
- Angehörigenbefragung
- Mitarbeiterbefragung
- Personalgespräch
- Beschwerdemanagement.