

Heimkonzept

für

**Seniorenheim
der
Elisabeth- Stiftung
des DRK**

3. Auflage März 2014

Herausgeber:

Seniorenheim der Elisabeth- Stiftung

Tel.: 06781/50760

Fax: 06781 / 507614

E-Mail: senioren@el-stift.de

Internet: www.el-stift.de

Verantwortlich für den Inhalt:

Birgit Tolzin, Heimleitung

Das Konzept wurde erarbeitet von:

AG Pflege, Seniorenheim der Elisabeth- Stiftung

Nachdruck, auch auszugsweise, sowie fotomechanische Wiedergabe nur mit Genehmigung des Herausgebers

Soweit im Hauskonzept die männliche Form verwendet wird, geschieht dies zur textlichen Vereinfachung und bezieht auch die weibliche Form mit ein.

Freigabe am: 18.03.2014

Freigegeben durch: 
Birgit Tolzin

Hinweis: Aus technischen Gründen wurde das Freigabefeld nach der Freigabe eingefügt

Inhalt

Vorwort	4
1 Träger des Hauses und Ziele des Trägers.....	5
2 Name und Anschrift des Hauses.....	6
3 Unser Haus	7
3.1 Geschichte des Hauses	7
3.2 Lage	7
4 Wahrnehmen, Annehmen, Ernstnehmen und Gemeinsam Gestalten.....	10
5 Leitlinien.....	12
5.1 Die sozialpflegerischen Leitlinien	12
5.2 Die hauswirtschaftlichen Leitlinien.....	13
6 Erkennbarsein.....	14
7 Die Menschen im Haus	14
8 DieMitarbeite	15
9 Die Kommunikation	18
10 Die Organisation	21
11 Das Qualitätsmanagement.....	21
12 Die Aus-, Fort- und Weiterbildung	22
13 Die Zusammenarbeit mit Lieferanten, Dienstleistern, Behörden und Instituten.....	23
14 Die Gemeinwesen- und Öffentlichkeitsarbeit	24
15 Die Konzeptimplementierung	24

WAHRNEHMEN- ANNEHMEN- ERNSTNEHMEN- GEMEINSAM GESTALTEN

umschreibt das Selbstverständnis des Seniorenheimes der Elisabeth-Stiftung. So sollen es die alten Menschen, die in unserem Haus leben, die Gäste, die uns besuchen und unsere Mitarbeiter, die dieses Selbstverständnis in ihrer täglichen Arbeit umsetzen, erfahren. Unser Haus hat damit eine Verpflichtung übernommen, die immer wieder neu dazu herausfordert, unsere Arbeit vor dem Hintergrund der Anforderungen und Bedürfnissen sich ändernder Zeiten zu überdenken.

Zu überdenken, zu überprüfen, neu zu gestalten: das sind wir den Menschen schuldig, denen unsere Arbeit dient; das wollen wir auch, um den qualitativen - menschlichen, fachlichen und rechtlichen - Anforderungen zu entsprechen, deren Erfüllung bei den Menschen und Gästen der Einrichtung zu Wohlbefinden und Zufriedenheit führen soll.

Das Grundverständnis, die Basis unserer Arbeit ist in dem vorliegenden Heimkonzept dargestellt; seine regelmäßige Überarbeitung ist Ergebnis der uns mitgegebenen Verpflichtung.

Wir möchten mit diesem Rahmenkonzept, wie auch den Handlungskonzepten und Handbüchern für

- die Organisation
- die sozialpflegerische Arbeit
- die hauswirtschaftliche Arbeit und
- das Qualitätsmanagement,

den Bewohnern des Seniorenheimes, ihren Angehörigen und Freunden, den zuständigen Fachbehörden, aber auch unseren Mitarbeitern den Rahmen, den Maßstab und die Ziele vorstellen, die wir ausfüllen wollen, an denen wir uns messen lassen müssen und zu deren Erfüllung wir uns verpflichten.

Diesem hohen Anspruch können wir sicherlich nicht immer gerecht werden - doch ihm gilt unser Bemühen. Gerade deshalb sind wir für jeden Hinweis, für jede Kritik und für jede Anregung dankbar, die dem Wohl der in unserem Haus lebenden und arbeitenden Menschen dient.

1 Träger des Hauses und Ziele des Trägers

Träger des Seniorenheims ist die Elisabeth - Stiftung des DRK in 55765 Birkenfeld

Tel.: 06781 / 50760

Fax: 06781 / 507614

E-Mail: senioren@el-stift.de

Die Elisabeth - Stiftung des DRK ist den Grundsätzen des Roten Kreuzes entsprechend, wir setzen uns im Zeichen der Menschlichkeit für das Leben, die Gesundheit, das Wohlergehen, den Schutz, das friedliche Zusammenleben und die Würde aller Menschen ein.

Mit unserem Engagement in der vollstationären Arbeit:

- konkretisieren wir den Schutz und die Hilfe dort, wo menschliches Leiden zu verhüten und zu lindern ist.
- konkretisieren wir das Hilfeangebot gegenüber allen Bedürftigen, ohne Ansehen der Nationalität, der ethnischen Zugehörigkeit, der Religion, des Geschlechts, der sozialen Stellung oder der politischen Überzeugung. Allein das Maß der Not und der Dringlichkeit entscheidet über den Einsatz der verfügbaren Mittel. Unsere freiwillige Hilfeleistung soll die Selbsthilfekräfte der Hilfebedürftigen wiederherstellen
- konkretisieren wir unsere Neutralität als Helfer und Anwalt der Hilfebedürftigen. Das verpflichtet uns, jeder Unmenschlichkeit zu widerstehen und deshalb, wo geboten, unsere Stimme gegen ihre Ursachen zu erheben
- konkretisieren wir unsere Auftragserfüllung mit unentgeltlich tätigen Freiwilligen und mit geeigneten hauptamtlichen Mitarbeitern. Von beider fachlichem und menschlich qualifiziertem Engagement wird unsere Arbeit getragen, die im Verhältnis untereinander von Gleichwertigkeit und gegenseitigem Vertrauen erfüllt ist.
- konkretisieren wir Leistungen, die in Umfang und Qualität höchsten Anforderungen genügen. Wir können Aufgaben nur dann übernehmen, wenn fachliches Können und finanzielle Mittel ausreichend vorhanden sind.
- konkretisieren wir unsere Verbundenheit mit Idee und Tat überregionaler, regionaler und lokaler Rotkreuzgesellschaften. Die Bündelung unserer Erfahrungen und die gemeinsame Nutzung unserer personellen und materiellen Mittel sichern unsere Leistungsstärke.
- konkretisieren wir unsere Bereitschaft zur Kooperation mit allen Institutionen und Organisationen aus Staat und Gesellschaft, die uns in Erfüllung der selbst gesteckten Ziele und Aufgaben behilf-

lich oder nützlich sein können und/oder vergleichbare Zielsetzungen haben. Wir bewahren dabei unsere Unabhängigkeit. Wir stellen uns dem Wettbewerb mit anderen, indem wir die Qualität unserer Hilfeleistung, aber auch ihre Wirtschaftlichkeit ständig verbessern.

Deshalb wollen wir mit der Arbeit unseres Hauses

**WAHRNEHMEN-
ANNEHMEN-
ERNSTNEHMEN-
GEMEINSAM GESTALTEN**

2 Name und Anschrift des Hauses	Seniorenheim der Elisabeth- Stiftung des DRK Alte Talstr. 4 55743 Kirschweiler IK Nr.: 510713650
--	---

3 Unser Haus

3.1

Geschichte

des Hauses

Die Geschichte und Entwicklung des Hauses, das heute als Seniorenheim der Elisabeth- Stiftung in Kirschweiler bekannt ist

1957 wurde das Altenheim unter der Trägerschaft des Ortsverein Idar gebaut mit damals 56 Plätzen

1989 - 1991 wurde das Haus renoviert und modernisiert und auf 62 Plätze erweitert

1999 übernahm die Elisabeth - Stiftung des DRK die Trägerschaft des Altenheimes

Das Haus bietet derzeit 68 Bewohnern ein zu Hause und verfügt über einen integrierten Kurzzeitpflegeplatz

3.2

Lage

architektonische Struktur

und

Ausstattung

Das Seniorenheim der Elisabeth- Stiftung im „Dorf der Edelsteinschleifer“ Kirschweiler liegt in ruhiger, waldreicher Lage mit ebenen Spazierwegen.

Der geschützte Außenbereich bietet die Möglichkeit zu kleinen Spaziergängen und erholsamen Stunden im Freien.

Ca. 500 m entfernt ist eine Haltestelle der Stadtbuslinie, so dass die Innenstadt von Idar - Oberstein und ihre Einrichtungen in kurzen Zeitabständen zu erreichen sind.

Für Besucher, Mitarbeiter und Bewohner, die das Haus mit dem Auto erreichen wollen, stehen ausreichend Parkplätze zur Verfügung.

Unser Haus ist ein langgestreckter, z. T. viergeschossiger, unterkellter Baukörper, mit einer durch Dachvorsprünge und Balkone angenehm gegliederten Frontansicht.

Das Heim bietet 68 Menschen die Möglichkeit des Wohnens, der Betreuung und der Pflege. Es ist gegliedert in zwei Wohnbereiche:

- den Bereich I mit 15 Einzelzimmern und 9 Doppelzimmern
- den Bereich II mit 12 Einzelzimmern und 9 Doppelzimmern
- den Bereich der betreuten Wohngruppe mit 4 Einzelzimmern

Die vertikale Verbindung aller Ebenen des Heimes wird durch großzügige Treppenhäuser und einen Personenaufzug gewährleistet, so dass auch gehbehinderte Personen jeden Bereich des

Hausers bequem erreichen können.

Breite Flure, die das Haus auf allen Ebenen horizontal erschließen, kleine Sitzgruppen und Aufenthaltsräume bieten den Menschen im Heim Gelegenheit zu Kontakten und Unterhaltung.

Alle Wohnbereiche verfügen über ein Dienstzimmer und einen Pausenraum für die Mitarbeiter, je zwei Funktions- und Abstellräume, ein großes Badezimmer und eine angegliederte, gut ausgestattete Teeküche, die den Bewohnern für hauswirtschaftliche Verrichtungen zur Verfügung steht.

Zu jedem Zimmer gehört eine Nasszelle mit Dusche, Waschbecken und Toilette, ebenso besitzen viele Zimmer einen Balkon.

Die Zimmer der Bewohner sind ihr Privatbereich. Deshalb ist es für uns selbstverständlich, dass die Möblierung und Gestaltung der Zimmer, dem individuellen Geschmack entsprechend, auch mit den privaten Einrichtungsgegenständen der Bewohner erfolgen kann.

Da das Haus verpflichtet ist, die Pflege und Betreuung zu gewährleisten, sind wir den Bewohnern bei der Raumausstattung gerne behilflich und achten auf eine diesbezüglich gute Absprache.

Teilmöblierung ist möglich; vom Haus werden immer das Bett, der Kleiderschrank und der Nachttisch gestellt.

Die vom Haus zur Verfügung gestellte Standardausstattung besteht, je nach Einzel- oder Doppelzimmer, in

- einem Bett / zwei Betten
- einem Nachttisch / zwei Nachttische
- einem Kleiderschrank / zwei Kleiderschränke
- an das Hausrufsystem angeschlossenen Rufmöglichkeiten
- einer Bettlampe / zwei Bettlampen
- einem Tisch
- einem Stuhl / zwei Stühlen
- Gardinen
- einer Deckenleuchte.

Zur technischen Ausstattung der Zimmer gehören Telefon-, Radio- und Fernseh- bzw. Kabelanschluss.

Das reichhaltige Raumprogramm unseres Hauses bietet mit

- Gymnastik-, Bastel- und Handarbeitszimmer (I. Obergeschoss)
- Aufenthalts- und Fernsehräumen (alle Bereiche)
- zwei gemütlich eingerichteten Speisesälen (Untergeschoss, I. Obergeschoss)

Es bietet den Bewohnern vielfältige Möglichkeiten der individuellen und gemeinschaftlichen Beschäftigung.

Hierbei ist die Mitbestimmung und gemeinsame Gestaltung der Gemeinschaftsräume durch die Bewohner gerne gesehen und erwünscht.

Die Büros von Verwaltung, Pflegedienst- und Heimleitung wie auch das Besprechungszimmer sind im Erdgeschoss untergebracht.

Ein Mehrzweckraum befindet sich im Untergeschoss und wird für unterschiedliche Aktivitäten wie Geburtstagsfeiern von Bewohnern, Gymnastik, Angehörigentreffen und Fortbildungen genutzt.

Im Untergeschoss befinden sich neben Bewohnerzimmer auch die Zentralküche, Werkstatt, Hauswirtschaftsräume, Lagerräume sowie die Umkleieräume für Mitarbeiter.

**Wahrnehmen,
Annehmen,
Ernstnehmen,
Gemeinsam Gestalten**

Unsere Leitziele

Auf der Grundlage der Ziele des Heimträgers haben sich das Seniorenheim der Elisabeth - Stiftung und alle Mitarbeiter in ihrem Verhalten und Handeln verpflichtet, die Menschen, die in unserem Haus leben, ihren Wünschen und Bedürfnisse wahrzunehmen, ernst zu nehmen und ihr Leben gemeinsam mit ihnen zu gestalten.

Die nachfolgend genannten Leitziele sind Orientierung und Maßstab für unsere Arbeit, für jede einzelne Leistung und für die Zusammenarbeit im Hause.

Sie sind allen Mitarbeitern bekannt und werden von ihnen gemeinsam getragen, unterstützt und in die sozialpflegerische, hauswirtschaftliche und administrative Praxis umgesetzt.

Mit der ständigen Verbesserung und Weiterentwicklung der Leitziele und der aus ihnen abgeleiteten Bereichs- und Handlungsziele bemühen wir uns,

- den Menschen in unserem Haus,
 - ihren Angehörigen und Freunden,
 - den Menschen, Gruppen und Institutionen, mit denen wir zusammenarbeiten wie auch
 - dem Wohl der bei uns ehren- und hauptamtlich arbeitenden Personen
- immer umfassender und besser zu entsprechen.

- Wir wollen durch die Beachtung der individuellen Bedürfnisse der Menschen unsere Aufgaben bei Betreuung, Versorgung, Pflege und Wohnen so erbringen, dass ihre höchstmögliche Zufriedenheit erreicht wird und sie sich bei uns wohl fühlen.
- Die dafür notwendige Grundlage besteht im Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung zwischen Bewohnern und Mitarbeitern durch eine sprachliche und nichtsprachliche Kommunikation, die den Wahrnehmungs- und Verständigungsmöglichkeiten der Menschen entspricht.
- Die gemeinsam mit den Menschen im Alltag erfolgende Gestaltung ihrer Wohn- und Lebensvollzüge soll ihnen Freiheit und Unabhängigkeit, Sicherheit und Orientierung, Unterstützung und Hilfe und somit ein weitestgehend sinnerfülltes Leben ermöglichen - auch und gerade bei bestehender psychischer, physischer, seelischer oder sozialer Beeinträchtigung. Die Zimmer der Menschen sind ihr Privatbereich, den wir respektieren und schützen.

- Begleitung, Unterstützung und Hilfe erfolgen in allen Arbeitsbereichen unbürokratisch und flexibel, kompetent, schnell und koordiniert; sie orientieren sich ganzheitlich an den individuell bestehenden Bedürfnissen und wollen ein individuelles Leistungsangebot schaffen, das über unsere Vertragspartnerschaft hinausgeht. Bei Entwicklung und Angebot unserer Leistungen berücksichtigen wir neben den geäußerten Wünschen immer auch ökologische und ökonomische Faktoren.
- Wir begrüßen ausdrücklich freiwilliges und ehrenamtliches Engagement von Angehörigen und Bürgern, kooperieren mit allen Gruppen und Institutionen, die vergleichbare Zielsetzungen haben und bemühen uns um wechselseitige Integration von Heim und gesellschaftlichem Umfeld.
- Damit wir unsere vielfältigen Aufgaben entsprechend unsere Ziele erfüllen können, sind wir auf engagierte und motivierte Mitarbeiter angewiesen: Sie sind die Grundlage der Qualität unserer Arbeit. Die Persönlichkeit der Mitarbeiter wird geachtet, ihre Verantwortungsbereiche werden respektiert, ihre Professionalität durch Fort- und Weiterbildungsangebote ständig verbessert.
- Die Organisationsstrukturen des Hauses wollen Teamarbeit, Kooperation und Verantwortlichkeit in den Arbeitsbereichen und bei den Mitarbeitern unterstützen. Das Verhalten unserer leitenden Mitarbeiter ist deshalb geprägt von Kooperation, Wertschätzung der Mitarbeiter und Förderung ihrer Kreativität und Eigeninitiative.
- Selbstverständliche Grundlage unserer Arbeit bilden die jeweils geltenden gesetzlichen Grundlagen: Heimgesetz und Verordnungen. BSHG, SGB XI sowie alle sonstigen einschlägigen Gesetze und Rechtsverordnungen. Die hier festgelegten Anforderungen stellen für die Qualität unserer Arbeit Mindestanforderungen dar, die wir mit Hilfe der in unserem „Qualitätsmanagement Handbuch“ festgelegten Ziele und Standards ständig verbessern wollen.
- Wir sind uns bewusst, dass es Rahmenbedingungen gibt, die unser Handeln begrenzen. Sind sie Ergebnisse rechtlicher Vorgaben, wirtschaftlicher Bedingungen sowie menschlicher Bedürfnisse und Fähigkeiten, so werden sie selbstverständlich von uns beachtet. Wir sehen Begrenzung aber auch als eine Chance, die uns zum Wohl der Menschen in unserem Haus vor neue Herausforderungen stellt.

5 Leitlinien

Die nachfolgenden Leitbilder konkretisieren die Ziele des Hauses für die beiden Leistungsbereiche sozialpflegerische Dienst und Hauswirtschaft.

Weil sich die Arbeit beider Bereiche unmittelbar auf das Befinden der Bewohner auswirkt, wollen wir durch diese Leitbilder, durch die in ihnen enthaltenen Ziele, Richtlinien und Grundsätze, dem Denken, Verhalten und Handeln der Mitarbeiter des Hauses eine verbindliche, richtungweisende Orientierung bieten.

5.1

Die

Sozialpflegerischen

Leitlinien

Die sozialpflegerische Arbeit in unserem Seniorenheim versteht sich als fachlich qualifizierte, ganzheitliche Wahrnehmung, Beratung und Begleitung der Menschen, die mit ihren körperlichen, seelischen, geistigen und sozialen Stärken und Schwächen, in Ihrem Denken und Handeln, angenommen und ernst genommen werden.

Die Wünsche und Bedürfnisse der Bewohner - gleich ob sie eindeutig geäußert oder nur indirekt zu erschließen sind - stellen das Entscheidungskriterium dar für die an der Pflgeethorie orientierte und sich in Beziehungspflege umsetzende Ausrichtung von pflegerischem und sozialem Dienst:

- Als aktivierende Begleitung ist sie gleichbedeutend mit diskreter Hilfe zur Selbsthilfe, die motiviert, unterstützt und begleitet
- Als rehabilitative Begleitung setzt sie sich diagnostisch begründet zielgerichtet in therapeutisches Handeln um.

Die vertrauensvolle, auf interdisziplinärer Zusammenarbeit beruhende, gemeinsame Gestaltung von Wohnen und Lebensvollzüge, gegenseitige Hilfestellungen, aber auch Privatheit und Rückzug werden gefördert und unterstützt.

Zur Umsetzung dieser Leitlinien bestehen organisatorische Bedingungen, die es den Menschen im Haus ermöglichen, sich wohl zu fühlen.

Diese sind im Qualitätsmanagement - Handbuch des Seniorenheimes der Elisabeth- Stiftung genauer erläutert.

5.2

Die

hauswirtschaftlichen

Leitlinien

Die hauswirtschaftlichen Dienste in unserem Haus erfüllen in fachlich qualifizierter Weise ihren Teil der ganzheitlich orientierten Versorgung und Betreuung alter Menschen. Die Hauswirtschaft sorgt dafür, dass ihre Leistungen in einer Qualität bereitgestellt werden, die den allgemeinen ästhetischen und hygienischen Anforderungen und den besonderen Wünschen der Menschen im Seniorenheim der Elisabeth- Stiftung entspricht.

Ein wesentlicher Teil der hauswirtschaftlichen Leistungen dient der Befriedigung existentieller Grundbedürfnisse: den Bedürfnissen nach Ernährung, Sauberkeit und Hygiene sowie Bekleidung.

Die adäquate Befriedigung dieser Bedürfnisse stellt für uns den Mindeststandard dar. Die Hauswirtschaft will dem sinnlichen Genießen, der Atmosphäre und Ästhetik und auch Vorstellungen zur individuellen Sicherheit die Bedeutung einräumen, die diesen Aspekten im ganzheitlichen Sinne zukommt.

Die Mitarbeiter der Hauswirtschaft und der Küche sorgen für ausgewogene und den Wünschen der Bewohner entsprechende Mahlzeiten, eine angenehme Atmosphäre und ein gepflegtes, Sicherheit vermittelndes Umfeld, so dass sich die alten Menschen, die Gäste des Hauses und auch alle Mitarbeiter in unserem Haus wohl fühlen können.

Den Leitziele der Einrichtung folgend, stehen auch die hauswirtschaftlichen Bereiche Küche, Haus- und Zimmerservice sowie Technischer Dienst unter dem Anspruch, wahrzunehmen, was geäußert wird, die Menschen so anzunehmen, wie sie sind, sie darin ernst zu nehmen und die hauswirtschaftlichen Verrichtungen, entsprechend der gegebenen Möglichkeiten, gemeinsam mit ihnen zu gestalten.

6 Erkennbarsein Unsere

Selbstdarstellung

Wir legen Wert darauf, dass unsere Zugehörigkeit zum Deutschen Roten Kreuz auch durch äußere Gestaltungsmerkmale deutlich wahrnehmbar ist.

An den Gestaltungsvorgaben des DRK ausgerichtet, werden unsere Verbandsmitgliedschaft und damit auch unser Selbstverständnis dargestellt mit Hilfe

- des Namensschildes vor dem Haupteingang des Hauses
- unseres Fahrzeuges
- sämtlicher Briefköpfe und Formulare
- der Visitenkarten unserer leitenden Mitarbeiter
- unserer Werbematerialien
- unserer Homepage im Internet

7

Die Menschen

im Haus

Die Verpflichtung zur Hilfe gegenüber Menschen, ohne Ansehen der Nationalität, der ethnischen Zugehörigkeit, der Religion, der geschlechtlichen Selbstbestimmung, der sozialen Stellung oder der politischen Überzeugung und unser Wille, unsere Fähigkeiten und Kompetenzen dem Wohl der Bewohner unseres Hauses zur Verfügung zu stellen, erfordern von uns, Menschen bei uns aufzunehmen, denen wir mit Begleitung, Unterstützung und Hilfe begegnen können.

In unserem Haus können maximal 68 Menschen wohnen,

- die aufgrund ihres Alters der Begleitung bedürfen
- die pflegebedürftig sind
- die altersbedingte Erkrankungen aufweisen
- die beschützende Wohnlichkeit brauchen
- desorientiert sind aufgrund dementieller oder psychischer Veränderungen Beistand und Begleitung benötigen.

Die Verbundenheit des Hauses mit dem Ort Kirschweiler und den umliegenden Gemeinden führt dazu, dass wir mit unserem stationären Angebot vor allem hilfsbedürftige Menschen aus dieser Region ansprechen wollen.

Soweit wir darauf hinwirken können, achten wir bei der Belegung des Hauses darauf, dass eine der gesellschaftlichen Normalität entsprechende ausgewogene Verteilung hinsichtlich Geschlechtszugehörigkeit, Familienstand und sozialökonomischem Status auch im Heim zu erkennen ist.

Wir wollen sowohl den Ressourcen wie den schwierigen Bedingungen der Bewohner optimal begegnen.

Darum achten wir bei der Aufnahme neuer Bewohner darauf, im Haus ein ausgewogenes Verhältnis bei der Einstufung der Pflegebedürftigkeit anzustreben.

Wir unterstützen alle Bewohner bei der Wahrnehmung von Wahl- und Mitsprachemöglichkeiten. Deshalb bemühen wir uns um eine Transparente, zuvorkommende, die Rechte, Pflichten und Wünsche beachtende Zusammenarbeit mit dem Heimbeirat unseres Hauses. Ihn aktuell zu informieren, zu hören und seine Mitwirkung durch unsere Hilfestellung zu ermöglichen, ist für uns eine Pflicht.

8

Die

Mitarbeiter

Engagierte, qualifizierte und motivierte Mitarbeiter sind die Grundlage der Qualität unserer Arbeit.

Damit wir uns der Bedeutung unserer Mitarbeiter bewusst bleiben, legen wir großen Wert auf einen respekt- und achtungsvollen Umgang miteinander, auf eine bereichsinterne und bereichsübergreifende partnerschaftliche Zusammenarbeit, auf die Beachtung von Zuständigkeiten und Verantwortungsbereichen wie auch auf das Bemühen um eine ständige Verbesserung der bestehenden Professionalität.

Die leitenden Mitarbeiter unseres Hauses orientieren sich in ihrem Führungsverhalten an den Führungsgrundsätzen des Deutschen Roten Kreuzes.

Leitung bedeutet für sie verantwortungsbewusst zu planen, zu entscheiden und Aufträge zu erteilen, dabei stets in gebotener Weise zu informieren, wo angebracht zu delegieren und die Aufgabenerfüllung zu kontrollieren.

Der Leitungsstil ist kooperativ und verlangt, auf die anvertrauten Menschen einzugehen und mit ihnen umgehen zu können. Bei anstehenden Entscheidungen werden die davon betroffenen Personen bzw. Bereiche an der Entscheidungsfindung beteiligt.

Leitung ist Vorbild und deshalb geprägt durch Einsatzfreude, Leistungsbereitschaft und Eigeninitiative.

Offener, höflicher, aber auch einfühlsamer Umgang mit unseren Mitarbeitern und ehrenamtlichen Helfern schafft Glaubwürdigkeit und Vertrauen in die Leitung.

Die Delegation von Aufgaben und der damit verbundenen Teilverantwortung gehört zu den Leitungsprinzipien des Hauses, ebenso die stetes umfassende und sachbezogene Information.

Die Gleichwertigkeit aller Personen und Persönlichkeiten erfordert im Falle von Auseinandersetzungen die unterschiedlichen Standpunkte herauszuarbeiten, sie mit sachgerechter Kritik sollte offen, aber auch förderlich und aufbauend sein und ersetzt nicht Lob und Dank, die Vorrang haben.

Eine gezielte Auswahl und systematische Qualifizierung der Mitarbeiter, die Unterstützung und Förderung der Teilnahme an Fortbildungsmaßnahmen gehört zu der angezielten Personalentwicklung. Leitung würdigt Leistung, bestärkt Teamarbeit, Eigeninitiative und Kreativität sowie die Fähigkeit, über die Grenzen der Aufgabenbereiche hinaus zu denken und zu handeln.

- die Heimleitung ist zuständig für die Betriebsorganisation, die Gesamtkoordination aller Arbeitsbereiche, für administrative Aufgaben und für alle letzt verantwortlichen Führungsaufgaben.
- die Pflegedienstleitung ist zuständig für die Organisation der Pflege, der Pflegeabläufe und der Pflegequalität.
- die Leitung des technischen Bereiches. Sie ist zuständig für alle technischen Fragen und Aufgaben des Hausmeisters.
- die Küchenleitung. Sie ist zuständig für den Küchenbereich.

Im Haus arbeiten z. Zt. (Stand 01.01.2014) insgesamt 63 Mitarbeiter sowie eine wechselnde Anzahl von Schülern und Praktikanten. Die notwendigen Qualifikationen und die konkreten Stelleninhalte sind im Qualitätsmanagement - Handbuch festgehalten.

Im Mittelpunkt der Arbeit aller Mitarbeiter des Hauses steht das Wohl der Bewohner.

Deren Zufriedenheit setzt voraus, dass die Mitarbeiter im Sinne der Selbstpflege auf ihr eigenes Wohlbefinden Wert legen, ihre physischen, psychischen, seelischen und sozialen Fähigkeiten nutzen sowie ihre Grenzen beachten. Dazu gehören gegenseitige Hilfestellung und Rücksichtnahme, Unterstützung und konstruktive Kritik.

Die Mitarbeiter achten bei der täglichen Zusammenarbeit darauf, dass gegenseitige Akzeptanz, Sensibilität, Sachlichkeit und Offenheit den Umgang miteinander kennzeichnen. Aus diesem Grund bemühen sich alle um.

Persönliche Zufriedenheit im Arbeitsalltag

- durch Akzeptanz und Toleranz in Bezug auf die Grenzen der eigenen Persönlichkeit und die jeweilige individuelle Lebensgestaltung,
- durch Anerkennung, Freude am Beruf und einen guten Kontakt miteinander,
- durch geregelte Dienstzeiten, einen offenen, kommunikativen Austausch sowie die Beachtung der Freizeit als notwendige Regenerationsphase;

Teamfähigkeit

- durch die offene Darlegung anstehender Probleme von einzelnen Mitarbeitern, von Gruppen oder des gesamten Teams, durch Aussprache, Diskussionen Reflexion der gemeinsamen Zielsetzungen,
- durch effektive Teambesprechungen und ausführliche Übergeben sowie ein aufeinander Zuarbeiten,
- durch die Information Vorgesetzter über problematische Schnittstellen und die Einhaltung organisatorischer Begrenzungen der eigenen Stelle;

Kritikfähigkeit

- durch das Bemühen, Kritik anzunehmen und konstruktiv zu nutzen,
- durch offene und annehmbare Äußerung von Kritik und Begründung des eigenen Standpunktes,
- durch die Bereitschaft, neben der eigenen Meinung auch die Ansichten und Begründungen anderer zu hören und als ihre Meinung gelten zu lassen,
- durch die gemeinsame Bearbeitung von Kritik, so dass sie als Chance und nicht als Belastung erlebt wird;

Engagement

- durch das Herausfinden individueller Fähigkeiten der Einzelnen und deren Integration in den Arbeitsprozess,
- durch die Öffnung von Entscheidungsspielräumen, damit Erfahrungen und Wissen in Absprache mit der Gruppe allen Menschen im Haus Nutzen bringen;

Fachkenntnis

- durch die stetige Verbesserung der eigenen Qualifikation,
- durch eine regelmäßige Teilnahme an Dienst- und Übergabegespräche wie auch an externen sowie haus- und verbandsinternen Fortbildungen,
- durch die Bereitschaft, neue Pflorgetechniken, Methoden und Modelle zu erproben und einzuführen,
- durch die Mitarbeit in Arbeitsgruppen bei der Planung und Einführung von Veränderungen;

Ausgeglichenheit

- durch das Bemühen um eine Auseinandersetzung mit den eigenen Schwächen und der eigenen Hilflosigkeit gegenüber menschlichem Leid,
- durch das Bemühen um eine Auseinandersetzung mit schmerzvollen Erfahrung und Glück, mit Freude und Leid, mit Leben und Tod, mit Altern und Sterben,
- durch die Entwicklung von Sensibilität für die Bedürfnisse der Heimbewohner wie auch für die eigenen Bedürfnisse;

Gemeinsame Entwicklung

- durch das mutige Beschreiten neuer Wege, durch kritische

- und fördernde Reflexion,
- durch solidarisches Verhalten zur dauernden Verbesserung der Lebens- und Arbeitsqualität.

Aufgrund der besonderen Aufgabenerstellung in der Arbeit mit Hilfebedürftigen bemüht sich das Haus um einen hohen Anteil von examinierten Mitarbeitern.

Im Rahmen der Personalentwicklung achten die zuständigen Verantwortungsträger bei allen Personalveränderungen auf eine den Bedürfnissen der Bewohner entsprechende sinnvolle Verteilung hinsichtlich der Altersstruktur, der Geschlechtszugehörigkeit und des Familienstandes der Mitarbeiter.

9

Die

Kommunikation

Wir sind uns bewusst, dass die bisher erwähnten Vorgaben eine intensive, regelmäßigen Informationsaustausch und offenen Kommunikation erfordern.

Das Wesentliche unserer Arbeit, nämlich der Erhalt, der Aufbau und die Pflege von vertrauensvollen Beziehungen zwischen allen im Seniorenheim der Elisabeth- Stiftung lebenden und arbeitenden Menschen gelingt nur durch bewusste sprachliche und nichtsprachliche Kommunikation.

Sie ist in Formen und Inhalten an den Wahrnehmungs- und Verständigungsmöglichkeiten der Bewohner orientiert. Deshalb achten wir auf die reflektierte Gestaltung unseres kommunikativen Handelns.

Die Mitarbeiter unseres Hauses verhalten sich freundlich und höflich, lassen in Wortwahl und Körperhaltung, in Gestik und Mimik wie auch in ihrer Kleidung ihren Respekt und ihre Achtung vor den Bewohner, den Gästen des Heimes und untereinander deutlich erkennen.

Wir wissen, dass Körperkontakt eine besondere Sensibilität erfordert; wir wissen, dass auch Sprache verletzen kann.

Deshalb orientiert sich die Ausgestaltung körperlicher und sprachlicher Kontakte wie auch ein ausgewogenes Verhältnis von Distanz und Nähe an den jeweiligen Kommunikationspartner.

Wichtige und deshalb notwendige Informationen werden inhaltlich eindeutig, transparent, so prägnant wie möglich und so umfassend wie nötig, aktuell und ohne Einschränkungen an die zuständigen Personen und Stellen weitergeleitet.

Der in Gremien stattfindende Informationsaustausch richtet sich nach den folgenden Ausführungen:

- Informationsaustausch und Zusammenarbeit mit dem Träger
 - Besprechungen des geschäftsführenden Vorstandes mit der Heimleitung finden regelmäßig statt.
 - Vorstellungsgespräche und Einstellungen leitender Mitarbeiter finden unter der Leitung des Geschäftsführers statt. Weitere Teilnehmer sind die Heimleiterin und die jeweilige Bereichsleitung.
 - Zu Gesprächen mit dem Personalrat kommt es einmal jährlich und bei Bedarf.
 - Eine Mitarbeitersprechstunde, bei der die Mitarbeiter die Möglichkeit zu Einzelgesprächen mit dem Geschäftsführer haben, wird bei Bedarf angeboten.
 - Gespräche mit den Bewohnern dienen dem Geschäftsführenden Vorstand zur Information und zum Austausch. Bei Gesprächsbedarf von Seiten der Bewohner bzw. des Heimbeirates, steht der geschäftsführende Vorstand nach Absprache gerne zur Verfügung.
 - Gespräche mit den Angehörigen können bei aktuellen Anlässen und bei Bedarf als Einzel- oder Gruppengespräche stattfinden. Die Teilnahme des geschäftsführenden Vorstandes an Festen und Veranstaltungen des Hauses dient dem Austausch, der Information und der Kontaktpflege.
 - Offizielle Besprechungen von Trägervertretern und Vertreterinnen des Heimes werden protokolliert, das Protokoll wird allen Beteiligten zur Verfügung gestellt.

- Bereichsübergreifende Besprechungen
 - **Abschließungsbesprechung:**
 Findet jeweils montags von 10.30 Uhr bis 11.30 Uhr statt. Anwesenheitsverpflichtete Teilnehmer: Heimleitung/ Pflegedienstleitung, Mitarbeiter der Pflege
 Gesprächsleitung: Heimleitung/Pflegedienstleitung.
 Inhalt: Beschlusskontrolle der vorherigen Besprechung, aktuelle Situation, tagesaktuelle Fragen, Informationsaustausch, Änderungen bzw. Neuerungen, Neuaufnahmen von Bewohnern, Anliegen der Bewohner, Baumaßnahmen bzw. Renovierungen, Anschaffungen und Investitionen, Terminabsprache, Veranstaltungen bzw. Feste.
 Dokumentation: Protokoll; Verteiler: alle Beteiligten, Geschäftsführender Vorstand, Bereichsleitung, Hauswirtschaft, Verwaltung, Protokoll wird in jedem Bereich in den Protokollordner abgelegt, damit alle Mitarbeiter die Besprechungsergebnisse nachlesen.
 Verpflichtung aller Teilnehmer zur bereichsinternen Informationsweitergabe nach Absprache.
 - **Qualitätszirkel:**
 findet am ersten Mittwoch des Monats von 10.30 Uhr bis 12.30 Uhr statt.
 Anwesenheitsverpflichtete Teilnehmer: Heimleitung/ Pflegedienstleitung, namentlich benannte Mitarbeiter aus den Bereichen Pflege, Service, Verwaltung.

Gesprächsleitung: Heimleitung/Pflegedienstleitung
Inhalt: Entwicklung und Verbesserung aller qualitätsrelevanten Aspekte der Arbeit des Hauses; konkrete Inhalte werden vom Qualitätszirkel eigenständig bestimmt.

Dokumentation: Protokoll; Verteiler; alle Teilnehmer, Verpflichtung aller Teilnehmer zur bereichsinternen Informationsweitergabe. Bei jedem Treffen werden planbare Tagesordnungspunkte des Folgetreffens vereinbart.

- Bereichsinterne Besprechungen
 - ◆ Pflege
 - Dienstübergabe:
findet dreimal täglich bei Schichtwechsel statt.
Anwesenheitsverpflichtete Teilnehmer: alle Mitarbeiter der sich ablösenden Schicht.
Gesprächsleitung: Schichtleitung.
Inhalt: Bewohner- und organisationsrelevante Informationen.
Dokumentation: Bewohnerrelevante Informationen im Dokumentationssystem; organisationsrelevante Informationen:
 - Teamgespräch Fachkräfte:
findet monatlich im Anschluss an die Mittagsübergabe statt und dauert maximal 1 Stunde.
Anwesenheitsverpflichtete Teilnehmer: alle Pflegefachkräfte
Gesprächsleitung: Heimleitung/ Pflegedienstleitung.
Inhalt: Organisations- und mitarbeiterrelevante Informationen.
Dokumentation: Protokoll; Verteiler: Pflegedienstleitung, Wohnbereich.
 - ◆ Hauswirtschaft
 - Hauswirtschaftsbesprechung:
findet bei Bedarf statt.
Anwesenheitsverpflichtete Teilnehmer: Mitarbeiter der Hauswirtschaft, Heimleitung/Pflegedienstleitung
Gesprächsleitung: Heimleitung/Pflegedienstleitung
Inhalt: hauswirtschaftsrelevante, bereichsübergreifende Informationen.
Dokumentation: Protokoll; Verteiler; alle Teilnehmer. Verpflichtung aller Teilnehmer zur bereichsinternen Informationsweitergabe.
- Alle Bewohnern, ihre Angehörigen und auch die Mitarbeiter haben jederzeit die Möglichkeit mit der Heimleitung einen Gesprächstermin zu vereinbaren.
- Differenzierte Regelungen zur Information und Kommunikation enthält das „ Qualitätsmanagement Handbuch “.
- Eine gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem Personalrat wird vom Träger und von der Heimleitung über die rechtlichen Vorgaben hinaus gewünscht und unterstützt.

Organisation

Unsere Einrichtung versteht sich als lernende Organisation. Die Organisationsstrukturen des Hauses sollen Teamarbeit und bereichsübergreifende Zusammenarbeit, Verantwortlichkeit und Entwicklung in den Arbeitsbereichen und bei den Mitarbeitern unterstützen. Das Verhalten unserer leitenden Mitarbeiter ist deshalb von Kooperation, Wertschätzung der Mitarbeiter und Förderung ihrer Kreativität und Eigeninitiative geprägt.

Wir haben durch genaue und eindeutig beschriebene Regelungen im Rahmen von Aufbau- und Ablauforganisation und in Bezug auf die Qualitätssicherung die Sicherheit und Zuverlässigkeit der Leistungserbringung für die Bewohner wie auch die Sicherheit der Mitarbeiter zu gewährleisten.

In unserem Qualitätsmanagementhandbuch sind aus diesem Grund die allgemeinen und bereichsspezifisch unterschiedlichen notwendigen Vorgaben für alle Mitarbeiter enthalten.

Die in unserem Haus geschichtlich gewachsene hierarchische Organisationsstruktur wird mit Hilfe der unter „9“ dargestellten Gremienarbeit relativiert. Gleichwohl verbleibt aufgrund bestehender Rechte, Kompetenzen und Pflichten die Letztverantwortung bei den jeweiligen zuständigen Leitungen.

Da unseres Erachtens eine ganzheitliche Pflege mit einer auch zeitlichen umfassenden Beziehungspflege der Menschen einhergehen muss, arbeitet der Pflegedienst im Drei-Schicht-System.

Qualitätsmanagement

Um Qualität im Wahrnehmen, Annehmen, Ernstnehmen und in der gemeinsamen Gestaltung von Leben und Arbeit im Seniorenheim der Elisabeth-Stiftung herzustellen, zu gewährleisten und stetig zu verbessern, ist ein umfassendes Qualitätsmanagement notwendig. Dazu müssen Vorgaben und Strukturen (Strukturqualität), Abläufe (Prozessqualität) wie auch die Ergebnisse der Arbeit für die alten Menschen und die Gäste des Hauses, für die Mitarbeiter und für unser gesellschaftliches Umfeld (Ergebnisqualität) reflektiert und systematisch gestaltet, beobachtet, möglicherweise korrigiert, immer aber optimiert werden.

Zur Gewährleistung eines systematischen Vorgehens haben wir uns für die Umsetzung nach der DIN ISO 9001 ff entschieden.

Mit Hilfe der Norm kann einerseits eine planvolle und strukturierte Qualitätsentwicklung erreicht werden, andererseits eröffnet es ausreichend Freiräume, um die Besonderheiten unseres Hauses integrieren und bewahren zu können.

Die Aus-, Fort- und Weiterbildung

Die menschlich zugewandte, fachgerechte und professionelle Aus-Fort- und Weiterbildung von Schülern, Praktikanten und Mitarbeitern ist zwingende Voraussetzung für die weitere Professionalisierung aller Berufssparten, die in stationären Einrichtungen der Altenarbeit tätig sind. Unser Haus engagiert sich deshalb intensiv in der Entwicklung und Bildung des Personals.

Schüler, Praktikanten und neue Mitarbeiter erhalten grundsätzlich durch ihnen zugeordnete Anleiter eine intensive, zwischen zwei und zwölf Wochen dauernde Anleitung durch eine Fachkraft. In dieser Zeit bekommen sie die Bewohner und die Mitarbeiter des Bereiches vorgestellt, in dem sie eingesetzt sind; weiterhin erhalten sie alle notwendigen Informationen zu Aufbau- und Ablauforganisation und zum Qualitätsmanagement. Zu Beginn werden ihnen vor einem Hausrundgang unser Heimkonzept und das Leitbild ihrer Arbeitsbereiche vorgestellt.

Innerhalb der Probezeit findet zu Beginn, zur Hälfte und vor Abschluss Entwicklungsgespräche statt, bei denen Ziele vereinbart und überprüft sowie förderlich Kritik geäußert wird.

Wir ermöglichen und unterstützen die folgenden Ausbildungsgänge und Praktika:

- Praktika im Rahmen der Ausbildung von staatlich examinieren Altenpfleger
- Praktika im Rahmen von Weiterbildung zur Wohnbereichs- bzw. Pflegedienstleitung
- Praktika zur beruflichen Förderung und zur Verbesserung der Eingliederungschance
- Praktika für Pflegehelfer
- Schnupperpraktika / Betriebspraktika

Fort- und Weiterbildungsangebote externer Fortbildungsträger werden den Mitarbeitern durch Aushang bekannt gemacht.

Bei bestehendem Interesse von ihrer Seite, ist die Heimleitung darüber zu informieren um dann mit der Geschäftsführung über eine Teilnahme zu entscheiden.

Interne Fortbildungsveranstaltungen, an denen die Teilnahme für die Zielgruppe verpflichtend ist, werden den Mitarbeiter durch einen Aushang auf den Wohnbereichen bekannt gegeben. Die Teilnehmer erhalten Freizeitausgleich, wenn Fortbildung- und Arbeitszeit nicht übereinstimmen.

Die Teilnahme an Weiterbildungen, die durch Gesetze und Auflagen erforderlich bzw. aufgrund bestehenden Interesses besucht werden, betrifft i.d.R. Funktionsweiterbildung wie Wohnbereichsleitungskurse, Gerontopsychiatrie etc. Die Konditionen des Hauses entsprechen denen, die auch für Fortbildungsmaßnahmen gelten.

Fachliteratur einschließlich Fachzeitschriften stehen in jedem Arbeitsbereich zur Verfügung;

13

**Die Zusammenarbeit mit Lieferanten,
Dienstleistern,
Behörden und Instituten**

Die Leistungen unseres Hauses bauen zu einem gewissen Anteil auf den Leistungen auf, die wir von anderen erhalten. Deshalb müssen wir diese Leistungen mit den gleichen Qualitätskriterien messen, die auch für uns selber gelten.

Die Auswahl von Lieferanten und Dienstleistern wie auch die Zusammenarbeit mit ihnen erfolgt aus dem Hintergrund der ökonomischen und ökologischen sowie der Kooperationskriterien, die im „Qualitätsmanagement Handbuch“ festgelegt sind.

Basierend auf diesem Vorgang führen wir regelmäßig und sporadische Überprüfungen von Fremdleistungen durch.

Als Lieferanten und Dienstleister betrachten wir:

Apotheken, Arztpraxen, Dienstleistungsunternehmen, Handwerker, Kirchen, Lieferanten, Sanitätshäuser, Therapiepraxen, Bestatter sowie ambulante, teil- und vollstationäre Alten- und Krankenpflegeeinrichtungen.

Behörden und Institute wie Berufsgenossenschaft, Brandschutz, Gericht, Gesundheitsamt, Gutachter, Heimaufsicht, Krankenkasse, MDK, Ordnungsamt, Pflegekassen, Sozialamt finden in uns einen aufgeschlossenen, zur Zusammenarbeit bereiten Kooperationspartner.

Ihnen wie uns ist das individuelle Wohl unserer Bewohner Richtschnur des Handelns. An dieser Richtschnur orientieren wir uns auch gerade, wenn behördliche und institutionelle Akte es in Fragen stellen sollten.

Die Gemeinwesen- und Öffentlichkeitsarbeit

Die Verbundenheit des Hauses mit Kirschweiler und den umliegenden Gemeinden führt dazu, dass wir jeglicher Kooperation mit Initiativen, Vereinen und Verbänden, mit Kindergärten, Schulen und Jugendeinrichtungen, die uns in Erfüllung der selbst gesteckten Ziele und Aufgaben behilflich sein können oder vergleichbaren Zielsetzungen haben, aufgeschlossen gegenüberstehen.

Wir unterstützen die Menschen unseres Hauses bei hausernter Teilnahme am gesellschaftlichen Leben und sind bemüht, dieses Leben durch Veranstaltungen und Begegnungen in unserem Haus Realität werden zu lassen.

Da wir das Wohnen im Seniorenheim als wichtige, lebenswerte und auch angenehm gestaltbare Phase im Lebensalter betrachten, nehmen wir gerne Möglichkeiten wahr, für diese Lebens- und Wohnform- und für unser Haus- zu werben:

- bei jungen Menschen - indem wir sie in unser Haus einladen
- bei unseren Bewohnern - indem wir zu Seniorenveranstaltungen der Gemeinde gehen
- in der Öffentlichkeit - indem wir Werbematerial verteilen, mit dem regionalen Medien zusammenarbeiten und uns bei Veranstaltungen präsentieren und auf unsere Arbeit hinweisen
- in Arzt- und Physiotherapeutenpraxen, in Apotheken und Krankenhäusern, bei ambulanten und teilstationären Diensten, bei Sozialamt und dem kommunalen Bürgerservice, bei Kirchen und Religionsgemeinschaften wie auch im Internet.

15 Die Konzeptimplementierung Die Konzeptimplementierung

Wahrnehmen, annehmen, ernst nehmen und gemeinsam gestalten galt und gilt als grundlegende Zielvorgabe auch für die Erarbeitung und Einführung des vorliegenden Konzeptes.

Rückmeldungen von allen, die sich für Erarbeitung und Implementierungen der Heimkonzeption interessieren, waren und sind jetzt willkommen.