

Einrichtungskonzept

1. Unternehmen und Unternehmensleitbild

Die Gemeinnützige Gesellschaft der Franziskanerinnen zu Olpe mbH, kurz GFO, ist eine sozial-caritative Trägergesellschaft mit rund 9000 Mitarbeitern in verschiedenen Einrichtungen in NRW und dem nördlichen Rheinland-Pfalz mit den Geschäftsbereichen: Krankenhäuser, Altenhilfe sowie Kinder- und Jugendhilfe. In ihrem Geschäftsbereich „Altenhilfe“ macht sich die GFO zur Aufgabe, die Lebenssituation von pflegebedürftigen Senioren im Fall von Krankheit, Behinderung, und oder Pflegebedürftigkeit so weit wie möglich und so weit als nötig zu verbessern.

Der Träger hat sich schwerpunktmäßig die umfassende aktivierende Betreuung bei Förderung größtmöglicher individueller Freiheiten seiner Bewohner zum Ziel gesetzt. Unsere pflegerischen Leistungen sollen dem pflegebedürftigen Menschen helfen, trotz seines Hilfebedarfs ein möglichst selbstständiges Leben zu führen. Wichtig ist uns neben der fachlichen Professionalität eine spürbare Menschlichkeit mit einer gelebten Beziehung sowohl zu unseren Bewohnern, als auch zu unseren Mitarbeitern.

Die GFO ist Partner der Pflegekassen und nimmt am Versorgungsauftrag des Gesetzes zur sozialen Absicherung des Risikos der Pflegebedürftigkeit teil. In den Pflegeeinrichtungen können pflegebedürftige Menschen aller Konfessionen, Weltanschauungen und Nationalitäten mit allen Pflegegraden, aber auch ohne vorherige Einstufung in einen Pflegegrad durch den MDK, aufgenommen werden.

Das Leitbild der GFO:

Die Gemeinnützige Gesellschaft der Franziskanerinnen zu Olpe mbH (GFO) setzt die Ziele der Maria Theresia Bonzel- Stiftung in ihren Einrichtungen im Bereich der Gesundheitspflege, Alten- und Jugendhilfe sowie der Bildung und Erziehung um. Sie verpflichtet sich dazu, die Franziskanischen Grundsätze der Ordensgründerin der Olper Franziskanerinnen zu wahren, damit sich auch in Zukunft der Dienst am Menschen mit einem christlichen Selbstverständnis verbindet. Um die geistigen Grundlagen nach innen und außen zu bekräftigen und auch in Zukunft Menschen für die Umsetzung dieser Ziele zu begeistern, hat sich die Gemeinnützige Gesellschaft der Franziskanerinnen zu Olpe mbH das beiliegende Leitbild als Richtschnur für den täglichen Dienst und als Basis der Zusammenarbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter untereinander gegeben.

Einstellung

- Unsere Arbeit zeichnet sich durch die Orientierung am christlichen Menschenbild aus.
- Entscheidungen orientieren sich an unseren Leitsätzen und dem Bemühen um Gerechtigkeit.
- Gegenseitige Anerkennung und Aufrichtigkeit bestimmt unser Verhältnis untereinander.
- Toleranz und Verantwortlichkeit prägen unsere Einstellung gegenüber den uns anvertrauten Menschen.
- Unsere geistigen und materiellen Möglichkeiten verpflichten uns zu verantwortungsvollem Handeln.

Kommunikation

- Unsere Kommunikation ist offen, sachlich und zielgerichtet. Die Ergebnisse sind verbindlich.
- Wir pflegen eine Kommunikationsstruktur, die von gegenseitiger Wertschätzung geprägt ist und die notwendige Transparenz herstellt.

Team

- Die vielfältigen Aufgaben unserer Einrichtungen werden durch professionelle Teams erfüllt, welche kooperativ und diszipliniert arbeiten.
- Gegenseitige Anerkennung und Förderung führen zur
- Erhaltung der Fähigkeiten des Einzelnen.
- Jeder trägt Verantwortung für eine motivierende und vertrauensvolle Atmosphäre.

Zeitmanagement

- Die Vielfalt unserer Aufgaben bewegt sich in der Spannung zwischen Flexibilität und klaren Strukturen.
- Regelmäßige Überprüfungen stellen Qualität sicher.
- Vorausschauendes und situationsgerechtes Handeln machen einen großen Anteil unserer Professionalität aus.
- Wir erreichen Effektivität durch geordnetes und nachvollziehbares Handeln.

2. Lage und Ausstattung

Das Seniorenzentrum St. Konstantia liegt im Ortskern der Gemeinde Oberpleis (Königswinter).

Im Umkreis von 500 m zur Einrichtung sind fußläufig die Einkaufsmöglichkeiten der Gemeinde, Sparkasse und Volksbank, die Post als auch die Gemeindeverwaltung erreichbar. In zentraler Erreichbarkeit befindet sich zudem der Busbahnhof mit dem ÖPNV.

Ebenfalls in unmittelbarer Nachbarschaft befinden sich die katholische und evangelische Kirche mit ihren Gemeindezentren, Pfarrbüros und Kindergärten. Oberpleis verfügt zudem über verschiedene Freizeitangebote und ein kulturelles Programm.

Die Einrichtung verfügt über 80 Einzelzimmer, die über eine Größe von ca. 22,0 qm verfügen. Jedem Zimmer angeschlossen ist ein barrierefreies Badezimmer mit Dusche/WC mit einer Größe von ca. 4,0 qm. Jedes Zimmer ist ausgestattet mit Pflegebett und Nachttisch, einem Kleiderschrank, einem Sideboard, einem Tisch und zwei Stühlen. Selbstverständlich ist es jedem Bewohner oder Bewohnerin überlassen die einrichtungsinterne Möblierung gegen vertraute, eigene Einrichtungsgegenstände zu ersetzen. Dies wird durch eine aktive Beratung zum Heimeinzug unterstützt und befürwortet. Zudem befinden sich in jedem Zimmer TV-, SAT- und Telefonanschluss.

Jedes Zimmer und die dazugehörigen Nasszellen verfügen über eine Lichtrufanlage, die jeden Ruf an den Dienstplatz, auf ein zentrales Display und auf die mobilen Telefone der Mitarbeiter überträgt.

Jede Etage des Seniorenzentrums hat einen Dienstplatz für die Mitarbeiter der Pflege. Zusätzlich wird pro Wohnbereich ein Büro vorgehalten. Auf den Wohnbereichen steht den Bewohnern

und Bewohnerinnen jeweils ein Gemeinschaftsraum in Form einer Wohnküche zur Verfügung, die als Aufenthaltsräume und für Gruppenangebote genutzt werden können. Ebenfalls gibt es ein kleineres Wohnzimmer auf jedem Stockwerk, der zum Verweilen der Bewohner einlädt.

Im Erdgeschoss befindet sich die Kapelle der Einrichtung. Ebenso findet sich hier, neben dem Büro der Verwaltung, eine große Cafeteria für die Bewohner und Bewohnerinnen mit angrenzender hauseigener Küche. Die Cafeteria ist zudem Treffpunkt für Menschen des Verenen-Hofs und dient als Raum für Begegnung der Oberpleiser. Damit stellt die Cafeteria zu einem großen Teil eine natürliche Teilhabe der Bewohner am Leben der Gemeinde sicher.

Auf der 1. Etage befindet sich ein Wohlfühlbad mit WC, welches gerade für basalstimulierende Angebote genutzt werden aber auch zum Genießen einlädt

Die Bewohnerinnen und Bewohner werden aktiv in die Gestaltung der Gemeinschaftsräume der Einrichtung einbezogen. Dies erfolgt primär durch Erfragen und durch Sammeln von Vorschlägen durch die Mitarbeiter Sozialen Dienst. Größere Veränderungen werden mit der Einrichtungsleitung als auch dem Nutzerbeirat abgestimmt, nach Möglichkeiten umgesetzt und in der Heimzeitung „Konstantia-Boten“ bekannt gegeben.

Im Untergeschoss der Einrichtung befinden sich das Archiv, Materiallager als auch die hausinterne Waschküche sowie die Arbeitsräume des Technischen Dienstes. Auch das Büro des Sozialen Dienstes und ein Besprechungs-/Therapieraum (Rosenzimmer) befinden sich dort.

Die Einrichtung verfügt über eine geschützte Außenanlage für Menschen mit Demenz.

3. Zielgruppe

Das Seniorenzentrum St. Konstantia ist eine Einrichtung im Sinne des WTG NRW, es ist eine zugelassene Einrichtung zur Erbringung der behandlungspflegerischen Leistungen nach SGB V und pflegerischen Versorgung von pflegebedürftigen Menschen nach SGB XI in der Altenhilfe und verfügt über 80 Plätze mit sieben eingestreuten Kurzzeitpflegeplätzen.

In der Einrichtung werden pflegebedürftige alte Menschen ganzheitlich gepflegt und betreut.

Stationäre Pflege

Durch die demographische Entwicklung und die stetig steigende Zahl hochbetagter Menschen steigt auch die Zahl der Menschen mit einer Demenz. Zudem haben Menschen mit Demenz einen erhöhten Pflege- und Betreuungsbedarf, der pflegende Angehörige im Verlauf der Erkrankung zunehmend belastet und ambulante Entlastungsangebote nicht immer ausreichend sind. Wir gehen daher in der stationären Altenhilfe von einem zukünftig erhöhten Bedarf für diese Zielgruppe aus.

Kurzzeit-/Verhinderungspflege

Aufgrund von fehlenden tragfähigen familiären Strukturen werden auch Bewohner einziehen, deren Bedarf an der Grenze von der ambulanten zur stationären Versorgung liegt. Zudem werden pflegende Angehörige zunehmend durch die Inanspruchnahme von Kurzzeitpflege / Verhinderungspflege Entlastung erfahren.

Kurzzeitpflege ist aber nicht nur eine „Urlaubspflege“ bei Abwesenheit pflegender Angehöriger, sondern verfolgt im Rahmen der Möglichkeiten eine konsequente Verbesserung und/oder langfristige Erhaltung bestehender Ressourcen z.B. auch nach Krankenhausaufenthalt.

Die aktuellen Erfahrungen zeigen zudem eine sinkende Verweildauer von Bewohnern stationärer Altenhilfeeinrichtungen, da viele Bewohner in einem sehr kritischen Gesundheitszustand einziehen.

4. Leistungsangebot

Die Betreuung und Pflege der Bewohner und Bewohnerinnen zielen so weit wie möglich auf die Unterstützung einer aktiven und selbstbestimmten Lebensführung ab. Es soll eine angemessene Balance zwischen Privatsphäre und Gemeinschaft stattfinden.

Die **Pflege**¹ der Bewohner und Bewohnerinnen ist durch einen aktivierenden und rehabilitativen Ansatz geprägt, was bedeutet, dass die vorhandenen Ressourcen der Menschen respektiert und erhalten werden. Dem Beziehungsaspekt in der Pflege wird eine große Bedeutung beigegeben, da er die Grundlagen des professionellen Handelns ist.

Zu den Leistungen im pflegerischen Bereich zählen:

- Assessmentverfahren zur Einschätzung des individuellen Pflege- und Betreuungsbedarfs
- Grundpflege im Rahmen der Vereinbarungen nach SGB XI
- Beratung pflegespezifischer Probleme und Risiken von Bewohnern und Bewohnerinnen sowie deren Bezugspersonen.
- Einsatz verschiedener Pflgetechniken nach pflegewissenschaftlichen Erkenntnissen
- Einsatz von Hilfsmitteln

Medizinische Versorgung

- Freie Arztwahl
- Zusammenarbeit mit Fachärzten aller Disziplinen
- Bei Bedarf Zusammenarbeit mit einem Palliativ- und Hospizdienst und/oder der Geriatrie des Cura Krankenhauses in Bad Honnef.
- Behandlungspflegerische Versorgung ausschließlich durch Pflegefachkräfte
- Wundmanagement durch eine Wundexpertin in der Einrichtung
- Zusammenarbeit und Vermittlung von Physiotherapie, Ergotherapie und Logopädie nach ärztlicher Verordnung
- Kooperation mit der Siebengebirgs-Apotheke (Medikamentenversorgung)
- Zusammenarbeit mit Sanitätshäusern
- Zusammenarbeit mit Diensten Medizinischer Fußpflege (Podologie)

Die soziale **Betreuung**² der Bewohner und Bewohnerinnen umfasst die Angebote der Beschäftigung im Sinne der Biographiearbeit und Aktivierung, sowie die gemeinsame Gestaltung von jahreszeitlichen Festen und persönlichen Feiern. Dabei verfolgt die Einrichtung einen am Gemeinwesen orientierten Ansatz, der die Teilhabe der Bewohner und Bewohnerinnen in die Gemeinde Oberpleis und deren Umgebung sichert.

¹ Pflege- und Betreuungskonzept

² Abläufe Sozialer Dienst/ Pflege- und Betreuungskonzept

Leistungen der Betreuung

- Gruppen- und Einzelangebote
- Begleitung und Beratung in der Eingewöhnungsphase
- Tagesstrukturierende Betreuung mit sogenannten nicht medikamentösen Behandlungsformen bei Menschen mit Demenz (unterstützt durch Betreuungsassistenten nach §43 SGB XI)
- Feste, Feiern, kulturelle Veranstaltungen und Ausflüge

Die **religiösen Bedürfnisse** und Bindungen der Bewohner und Bewohnerinnen werden ernst genommen und konzeptionell berücksichtigt. Im Rahmen der Biografiearbeit werden religiöse und kirchliche Bindungen und Gewohnheiten erfragt. Christliche Symbole prägen auf Wunsch die Zimmer und zentrale Räume des Seniorenzentrums. In der Betreuung finden die Feste des Kirchenjahres besondere Beachtung. Gottesdienstliche Feiern und der Empfang der Kommunion werden auf Wunsch in der Kapelle der Einrichtung gefeiert. Zudem besteht die Möglichkeit der Krankenkommunion auf den Zimmern der Bewohner und Bewohnerinnen. Es gibt kirchliche Angebote beider christlichen Konfessionen.

In der Einrichtung wird eine Seelsorgebeauftragte eingesetzt. Sie arbeitet im Netzwerk mit den Seelsorgern der Pfarreien, ehrenamtlichen Hospizhelfern und in engem Austausch mit den Seelsorgebeauftragten der GFO und der Stabstelle Christliche Identität.

Grundlage des seelsorgerischen Handelns in der Einrichtung ist der Leitfaden zur christlichen Identität.³

Durch den angrenzenden Konvent wird die Verbundenheit zu den Olper Franziskanerinnen (als Gründer der GFO) erlebbar.

Die **Hauswirtschaft**⁴ setzt sich zusammen aus Küche, Wäscherei, Gebäudereinigung und der Umfeldgestaltung:

- Reinigung des Hauses (GFO-Reinigung)
- Wäscheversorgung persönlicher Wäschestücke in der Einrichtung, Versorgung der Flachwäsche durch eine externe Wäscherei (Thiebes)
- Jahreszeitliche Umfeld- und Milieugestaltung

Die **Küche** versorgt, die in der Einrichtung lebenden Bewohner und Bewohnerinnen mit den Haupt-, Zwischen-, Spät und Nachtmahlzeiten. Die Speisenversorgung im Seniorenzentrum erfolgt durch Menüauswahl und mit Wunschkost.

Zum Mittagessen stehen zwei Menüs und individuelle Kostform sowie Diäten zur Verfügung. Die Speisen werden täglich frisch zubereitet. Die Verteilung erfolgt direkt im Speisesaal oder den jeweiligen Wohnküchen. Unterschiedliche **Getränke** stehen jederzeit in unbegrenzter Menge den Bewohnern und Bewohnerinnen zur Verfügung.

Neben diesen Leistungen verfügt die Einrichtung über einen **Technischen Dienst** für die Instandhaltung der Einrichtung bzw. für kleinere Reparaturen.

Die GFO bietet ein übergreifendes **Hygienemanagement**.

³ Leitfaden Christliche Identität

⁴ Hauswirtschaftskonzept

5. Personelle Ausstattung

Durch engagierte Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen werden die Ziele der Einrichtung als auch die internen und externen Qualitätsrichtlinien verwirklicht. Durch eine ausgewogene und stetige Zusammensetzung des Teams durch unterschiedliche Berufsgruppen wird eine kontinuierliche Beziehungsgestaltung zu den Bewohner und Bewohnerinnen garantiert.

Das Leitungsteam der Einrichtung besteht aus der Einrichtungsleitung, der Pflegedienstleitung, deren Stellvertretung, der Leitung des Sozialen Dienstes und der Service Leitung. Hinzu kommt eine Qualitätsmanagementbeauftragte als Stabstelle der Einrichtungsleitung. Zudem sind Verwaltungsmitarbeiter für das Abrechnungswesen und die Bewohnerverwaltung zuständig.

Das Pflege- und Betreuungsteam setzt sich zusammen aus Pflegefachkräften (Altenpflege und Gesundheits- und Krankenpflege), Pflegehilfskräften, Auszubildende der Altenpflege und Praktikanten. Die Fachkraftquote beträgt mindestens 50%. Der tatsächliche Personaleinsatz richtet sich nach der Zusammensetzung und Höhe der Pflegegrade und den damit verbunden Personalanhaltszahlen.

Der Soziale Dienst setzt sich zusammen aus Mitarbeitern des Sozialen Dienstes und den Betreuungskräften nach § 43 SGB XI. Der Einsatz des Personals im Sozialen Dienst richtet sich nach dem im Versorgungsvertrag verhandelten Personalschlüssel (1:50). Im Bereich der Betreuungskräfte nach § 43 SGB XI ist der Betreuungsschlüssel 1:20.

Um die ganzheitliche Versorgung zu gewährleisten, komplettieren hauswirtschaftliche Kräfte das Team des Senioren- und Pflegeheimes.

Der Einsatz ehrenamtlicher Helfer ist heute für die umfassende Betreuung der Bewohner und Bewohnerinnen unerlässlich. Daher hat die GFO ein eigenes Ehrenamtskonzept⁵, auf das an dieser Stelle verwiesen wird.

6. Aufbau und Ablauforganisation

Die Einrichtung besteht aus verschiedenen Fachbereichen. Diese umfassen drei Wohnbereiche, den Sozialen Dienst und die hauswirtschaftliche Versorgung der Bewohner und Bewohnerinnen.

Die Ablauforganisation der einzelnen Bereiche wird in den spezifischen Teilkonzepten für Pflege- und Betreuung, Hauswirtschaft, Verpflegung und Qualitätsmanagement beschrieben.

Die übergreifende Leitungs- und Vertretungsstruktur als auch die Besprechungsstruktur werden im Organigramm und der Besprechungsmatrix der Einrichtung verdeutlicht.⁶

⁵ Ehrenamtskonzept

⁶ Organigramm und Besprechungsmatrix

7. Kooperationen und Zusammenarbeit

Durch die hier beschriebenen **Kooperationen** und eine entsprechende **Netzwerkarbeit** stellt die Einrichtung eine zielgruppenorientierte und multidisziplinäre Versorgung der Bewohner und Bewohnerinnen sicher.

Die Medikamentenversorgung mit den ärztlich verordneten Medikamenten erfolgt durch die Siebengebirgs-Apotheke (ausgenommen bei den Bewohnern und Bewohnerinnen, die dies aufgrund der freien Apothekenwahl nicht wünschen)

Die Hausreinigung erfolgt in vertraglich festgelegten Teilbereichen (Fenster, Flächenreinigung etc.) durch die GFO Reinigungsservice GmbH. Eine weitere Kooperation im hauswirtschaftlichen Bereich besteht in der Wäscheversorgung der Flachwäsche. Diese erfolgt dreimal wöchentlich durch die Firma Thiebes.

Besonders wichtige Kooperationspartner sind die Angehörigen der Bewohner und Bewohnerinnen. Der Kontakt und die regelmäßige Kommunikation über Pflege und Betreuung, explizit bei Menschen mit Demenz, sind daher von großer Bedeutung (Fallbesprechungen und SIS).

Neben den fachlichen Kooperationen und der Zusammenarbeit mit anderen Institutionen und Dienstleistern ist die **Zusammenarbeit mit den Bezugspersonen** der Bewohnerinnen und Bewohner für die Arbeit in der Einrichtung von besonderer Bedeutung. Die „Angehörigenarbeit“ in der Einrichtung erfolgt auf verschiedenen Ebenen:

- Mindestens einmal Jährlich finden Informationsabende für die Bezugspersonen unserer Bewohnerinnen und Bewohner (Angehörigenabend) statt
- Individuelle Gespräche mit den Bezugspersonen, aufgrund organisatorischer Belange und im Bereich des Beschwerdemanagements
- Einbeziehung der Bezugspersonen in den Pflegeprozess⁷

8. Qualitätsmanagement

In der Einrichtung wird ein strukturiertes und am PDCA- Zyklus orientiertes Qualitätsmanagementsystem⁸ vorgehalten. Alle Maßnahmen und Prozesse zur Sicherung der Qualität sind im Qualitäts-Handbuch der Einrichtung beschrieben.

Die GFO setzt im Geschäftsbereich Altenhilfe in jeder Einrichtung externe Qualitätsmanagementbeauftragte als Stabstellen der Einrichtungsleitungen mit einem Stellenumfang von 25% ein, dabei bleibt die Verantwortung zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung bei der Einrichtungsleitung und ihrem Leistungsteam. Die Qualitätsmanagementbeauftragte berät und unterstützt Qualitätsmanagementprozesse und moderiert bei Bedarf Qualitätsentwicklungsprozesse in einem themenorientiert zusammengesetzten Qualitätszirkel.

Jährlich werden bis zu zehn Qualitätsthemen bearbeitet, diese Qualitätsthemen reichen von der Evaluation und Revision vorhandener Prozessbeschreibung bis hin zu Projekten, die mit Hilfe von Projektmanagementinstrumenten durchgeführt werden.

⁷ siehe Pflegekonzept

⁸ Qualitätsmanagementkonzept der Einrichtung

Der zeitliche Umfang der Bearbeitung richtet sich dabei nach dem Umfang, den notwendigen Arbeitsschritten und den Kapazitäten und Ressourcen, welche die Einrichtung zur Verfügung stellen kann.

Bei Bedarf kann die Einrichtung auf trägerinterne Überprüfungen in den Bereichen Pflege, Betreuung und Hauswirtschaft in Form von internen Audits zurückgreifen, die dann durch ein trägerinternes Experten-Team, des jeweiligen Fachgebietes, vor Ort durchgeführt werden.

Zudem finden Begehungen und Unterweisungen in den Bereich Arbeitssicherheit, Brandschutz und Hygiene statt.

Neben den Maßnahmen der internen Qualitätssicherung wird die Einrichtung jährlich durch die Heimaufsicht, durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen nach SGB XI und durch das ansässige Gesundheitsamt geprüft.

9. Beschwerdemanagement

Beschwerden werden gerne entgegengenommen, als eine Beratung für das Unternehmen gesehen und als Möglichkeit der ständigen Verbesserung. Dazu werden Beschwerden systematisch erfasst und ausgewertet (siehe Beschwerdeerfassung).

Die Ziele des Beschwerdemanagements sind:

- den Beschwerdeweg so leicht wie möglich zu machen,
- den Inhalt der Beschwerde zur Verbesserung der Angebote zu nutzen und
- die Zufriedenheit der Bewohnerinnen, Bewohner und deren Bezugspersonen wieder herzustellen
- die Qualität der Leistungen in der Einrichtung weiterzuentwickeln