



## Qualitätsmanagement-Handbuch

### Pflegekonzept

Seit der Gründung im Jahr 1989 haben wir uns im Alten- und Pflegeheim Residenz die fachgerechte Pflege, soziale Betreuung und Versorgung insbesondere älterer und dementen Menschen zur Aufgabe gemacht.

Unser Anliegen ist es, pflegebedürftigen und dementen Menschen ein Zuhause zu bieten. Die Pflege, soziale Betreuung und Versorgung folgt dem Grundsatz, an die Bedürfnisse, Fähigkeiten und den biographischen Hintergrund des Bewohners anzuknüpfen.

Vor der Aufnahme führen wir Erstgespräche mit den Pflegebedürftigen und nach Möglichkeit mit deren Angehörigen, um eine individuelle Versorgung und Betreuung gewährleisten zu können. Besonders wichtig ist es uns, die Eingewöhnungsphase in ein neues und zunächst ungewohntes Zuhause für den alten Menschen zu erleichtern.

Die Geschäftsleitung hat sich zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems verpflichtet. Um die Umsetzung dieses Systems zu gewährleisten, ist die Stelle einer/eines Qualitätsbeauftragten besetzt worden, die in enger Zusammenarbeit mit der Geschäftsleitung und unter Beteiligung aller Mitarbeiter das Qualitätsmanagementsystem installiert und weiterentwickelt, um eine ständige Verbesserung unserer Leistungen zu bewirken.

Die Pflege wird unter ständiger Verantwortung einer leitenden Pflegefachkraft erbracht. Zu ihren Aufgaben gehören:

- Erstgespräche und Aufnahmegespräche
- Die fachliche Planung und Überwachung der pflegerischen und hauswirtschaftlichen Versorgung sowie der sozialen Betreuung
- Die Besprechung von Bewohnerbedürfnissen in regelmäßigen Dienstbesprechungen und Leitungssitzungen
- Durchführung von Fallbesprechungen und Pflegevisiten zur Überwachung und Planung einer kontinuierlichen Versorgung und Betreuung
- Regelmäßige Angehörigentreffen

Grundlage unseres pflegerischen Handelns im somatischen Bereich ist das Pflegemodell nach Monika Krohwinkel und im psychosozialen Bereich arbeiten wir angelehnt an das Pflegemodell nach Prof. Böhm. In unserem Pflegeleitbild haben sich alle Mitarbeiter zu gemeinsamen Grundsätzen pflegerischen Handelns verpflichtet.

Nachdem in einem Erstgespräch und Aufnahmegespräch die pflegerelevanten Daten erhoben werden, wird die Pflege durch eine Pflegefachkraft orientiert an den pflegewissenschaftlichen Erkenntnissen unter Beteiligung des alten Menschen und ggf. seiner Angehörigen geplant und von den zuständigen Mitarbeiterinnen durchgeführt, regelmäßig ausgewertet und überarbeitet.

Um ein größtmögliches Maß an Unabhängigkeit für die alten Menschen zu erhalten oder wiederzuerlangen, knüpft die Pflege, soziale Betreuung und Versorgung an die vorhandenen Fähigkeiten und Bedürfnisse des einzelnen Bewohners an.

Das Einbeziehen von Pflegestandards unterstützt die Pflegeplanung und Durchführung. Regelmäßige Pflegevisiten stellen sicher, dass eine fachgerechte, am Bedarf orientierte Pflege erbracht wird und der Pflegeprozess den veränderten Gegebenheiten angepasst wird.

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsstand	Datum	Seite von Seiten
HL	K.Schiffer-Pehle	3	07.05.10	1/3



## Qualitätsmanagement-Handbuch

Die Pflegedokumentation besteht aus:

- Stammblatt
- Pflegeplanung
- Durchführungsnachweis
- Pflegebericht
- Verlegungsbogen
- Arztanordnungsbogen
- Kommunikationsblatt mit dem Arzt
- Medikamentenplan
- Vitalwerteplan
- Bilanzierungsplan
- Ernährungsplan
- Einschätzung Dekubitus (Braden)
- Einschätzung Schmerz
- Einschätzung Kontinenz
- Einschätzung Demenz
- Wundprotokoll

Damit die Pflege koordiniert und Fragen und Probleme schnell bearbeitet werden können, ist es wichtig, dass wir regelmäßige Teambesprechungen und Leitungssitzungen durchführen.

Unser komplettes Team besteht aus:

- Altenpflegerinnen und Altenpfleger
- Gesundheits- u. Krankenpflegerinnen und Pflegern
- Gerontofachkraft
- Gerontotherapeutin
- Pflegehelferinnen und Pflegehelfer
- Mitarbeiter im sozialen Dienst nach § 87
- Mitarbeiter im sozialen Dienst
- Verantwortliche Pflegefachkraft
- Verwaltungsangestellte
- Koch
- Küchenhilfen
- Hausmeister

Bei der Auswahl unserer Mitarbeiter legen wir großen Wert auf deren fachliche sowie persönliche Eignung, Bewohnerorientierung, Teamgeist und Eigeninitiative. Alle Mitarbeiter verpflichten sich zu ständiger Fort- und Weiterbildung. Sie werden auf der Grundlage unseres Einarbeitungskonzeptes eingearbeitet.

Pflegehelferinnen arbeiten unter fachlicher Aufsicht und ständiger Erreichbarkeit einer Pflegefachkraft. Sie verfügen über die erforderliche Eignung, Kenntnisse und Fertigkeiten für die Pflege, sozialen Betreuung und Versorgung der Bewohner.

Zur persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung unserer MitarbeiterInnen wird der Fortbildungsbedarf ermittelt und geplant. Jährliche Beurteilungsgespräche zwischen MitarbeiterInnen und der Geschäftsführung geben Hinweise auf Entwicklungsmöglichkeiten und Perspektiven für die Zusammenarbeit. Die jeweiligen Aufgaben sind in Stellenbeschreibungen geregelt, die Verantwortlichkeiten in einem Organigramm.

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsstand	Datum	Seite von Seiten
HL	K.Schiffer-Pehle	3	07.05.10	2/3



## Qualitätsmanagement-Handbuch

Die Dienstplanung berücksichtigt eine kontinuierliche Pflege, soziale Betreuung und Versorgung der Bewohner durch Bezugspflege. Durch eine ausreichende Besetzung aller Schichten mit Pflegefachkräften wird eine kompetente und kontinuierliche Pflege und Versorgung gewährleistet.

Um die Zufriedenheit der Bewohner und Angehörigen sicherzustellen, werden regelmäßige Pflegevisiten, Bewohnerbefragungen und Angehörigentreffen durchgeführt. Ein Beschwerdemanagement gibt den Bewohnern und Angehörigen zusätzlich die Sicherheit, dass ihre Anliegen ernst genommen und bearbeitet werden. Transparenz nach innen und außen ist uns ein Anliegen.

Ständig arbeiten wir mit dem PDCA Zyklus, um kontinuierliche Verbesserung unserer Leistung herbeizuführen.

Erkelenz, im Mai 2010

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsstand	Datum	Seite von Seiten
HL	K.Schiffer-Pehle	3	07.05.10	3/3