

Pflege- und Betreuungskonzept

Daheim ist der Mensch dort, wo er sich wohl fühlt und auskennt. Diese Atmosphäre miteinander zu Gestalten und zu Pflegen, erachten wir als unsere Aufgabe

Inhaltsverzeichnis

1	Zielgruppen und Aufnahmekriterien	2
2	Ziele in der Pflege und Betreuung	2
3	Unsere Grundhaltungen	2
3.1	Achtung der Würde und der Integrität	2
3.2	Privatsphäre	2
3.3	Sichern/Ausbau des Zugangs zu Informationen zum privaten und öffentlichen Leben	2
3.4	Verhindern von Brüchen in der Kontinuität in der Lebensgestaltung	3
3.5	Mitbestimmung	3
3.6	Orientierung an den Ressourcen der Bewohner	3
3.7	Soziales Netzwerk	3
3.8	Respektierung des Selbstbestimmungsrechts der Bewohner	3
3.9	Erhalten und Fördern von Entscheidungskompetenz der Bewohner	3
3.10	Sinngebung der Zeit mit sich selbst	3
3.11	Sichern eines den Bewohner angepassten Tagesablaufes	3
3.12	Gestaltung des Kontakts des Personals mit den Bewohnern	3
3.13	Umgang mit Angehörigen und Vertrauenspersonen	3
3.14	Umgang mit Gewalt, Sucht und psychiatrischem Betreuungsbedarf von Bewohnern	4
4	Grundsätze und Leitlinien in der Pflege und Betreuung	4
4.1	Pflegemodell	4
5	Arbeitsanweisungen (Pflegestandards)	5
6	Organisation	5
6.1	Führung	5
6.2	Infrastruktur	5
6.3	Arbeitsplanung	5
6.4	Pflegedokumentation	5
6.5	Rapporte	5
6.6	Stellenplan und Weiterentwicklung	5
6.7	Pflegeentwicklung	6
6.8	Alltagsgestaltung	6
6.9	Arztwahl	6
6.10	Seelsorge	6
6.11	Suizid durch Sterbehilfe	6
7	Qualitätssicherung	6

1 Zielgruppen und Aufnahmekriterien

Die Zielgruppen sind in der Strategieübersicht ersichtlich. Das Vorgehen bei der Auswahl der Bewohner wird durch den Teilprozess „Beratung und Selektion“ im Prozess Marketing gesteuert.

Wir sind ein öffentlicher, professioneller Betrieb mit Wohnangeboten für Senioren welche Langzeitpflege und Betreuung benötigen. Der Eintritt ins Pflegeheim Schlössli steht grundsätzlich allen Personen offen die in den Betriebsalltag integrierbar sind.

1.1 Zustandsveränderungen

Veränderungen bei Bewohnern im Bereich Gesundheit und Verhalten werden laufend evaluiert und in der elektronischen Pflegedokumentation festgehalten. Sollten sich bei aktuellen Bewohnern Symptome zeigen oder Situationen ergeben, für welche das Pflegeheim Schlössli nicht ausgerichtet bzw. ausgerüstet ist, wird in Absprache mit den Bewohner, den Angehörigen und den Ärzten nach möglichen externen Lösungen gesucht.

2 Ziele in der Pflege und Betreuung

Unsere wichtigsten Ziele unter Berücksichtigung der Kompetenzen sind:

- Bestmögliche Autonomie und Wohlbefinden der Bewohner zu erhalten und zu fördern. Unterstützung in den Aktivitäten des täglichen Lebens anzubieten, ohne den Menschen verändern zu wollen
- Die Pflege und Altersgestaltung der Bewohner wird individuell angepasst. Krankheiten werden fachgerecht behandelt, Leiden und Gebrechen gelindert, ärztliche Verordnungen zuverlässig ausgeführt.
- Beziehungen zu Angehörigen, Bekannten und zu Mit-Bewohner fördern und vertiefen
- In Krisensituationen, vermitteln von Vertrauenspersonen
- Ein menschenwürdiges Sterben ermöglichen
- Partnerschaftliche Zusammenarbeit mit Ärzten, Therapeutinnen, Seelsorgern und weiteren im Pflegeheim Schlössli tätigen Personen

3 Unsere Grundhaltungen

3.1 Achtung der Würde und der Integrität

Die Bewohner werden von den Mitarbeitenden in ihrer Einzigartigkeit wahrgenommen. Ihre Biographie, ihre Neigungen und Bedürfnisse werden respektiert. Diese individuellen Eigenheiten werden im Pflege- und Betreuungsalltag berücksichtigt.

3.2 Privatsphäre

Die Privatsphäre der Bewohner wird durch die Mitarbeitenden geschützt. Verletzungen der Privatsphäre werden thematisiert und sofern nötig Massnahmen zur Verbesserung abgeleitet.

3.3 Sichern/Ausbau des Zugangs zu Informationen zum privaten und öffentlichen Leben

Die Bewohner werden über das private und öffentliche Leben informiert. Die Informationskanäle sind auf die Bedürfnisse der Bewohner ausgerichtet. Neben Zeitschriften und Tageszeitungen stehen auch öffentliche Fernsehgeräte zur Verfügung. Wichtige Informationen werden während den Mahlzeiten mitgeteilt. Die Bewohner haben die Möglichkeit auf's Internet zuzugreifen.

3.4 Verhindern von Brüchen in der Kontinuität in der Lebensgestaltung

Die Bewohner sind auf Veränderungen in der Lebensgestaltung vorbereitet. Auf Gewohnheiten und Bedürfnisse wird Rücksicht genommen. Bei nötigen Veränderungen werden diese von den Mitarbeitenden sorgfältig mit den Bewohnern und ev. Angehörigen besprochen und umgesetzt.

3.5 Mitbestimmung

Die Bewohner als unsere Kunden werden bei der Gestaltung des Angebots (Tagesgestaltung, Essen, Veranstaltungen, Einrichtungen, usw.) mit einbezogen. Die Lebensqualität und das Wohlbefinden der Bewohner stehen im Zentrum unserer Arbeit.

3.6 Orientierung an den Ressourcen der Bewohner

Die Bewohner werden mit Ihren Kompetenzen und Fähigkeiten identifiziert. Ihre Ressourcen werden systematisch erhoben, gezielt erhalten und gefördert. Erfolge und Fortschritte werden sichtbar gemacht. Alltagsgestaltung und Betreuung ist ein wesentlicher Bestandteil unseres Angebotes.

3.7 Soziales Netzwerk

Wir stärken das soziale Netz der Bewohner. Wir fördern deren Teilnahme am gesellschaftlichen Leben innerhalb und ausserhalb des Schlössli Pflegeheim am See. Wir pflegen aktiv die Beziehung zu den Angehörigen, fördern eine gute Zusammenarbeit und beziehen sie ins Heimleben ein. Wir gestalten miteinander ein Umfeld, das für Bewohner, Angehörige und Mitarbeitende die Gesundheit fördert und Entwicklungsmöglichkeiten eröffnet. Wir unterstützen uns gegenseitig darin, wertschätzende Beziehungen aufzubauen. Gemeinsam wollen wir Freude und Humor erleben. Wir helfen uns Spannungen abzubauen und schmerzvolle Gefühle zu ertragen.

3.8 Respektierung des Selbstbestimmungsrechts der Bewohner

Wir fördern die grösstmögliche Autonomie und respektieren die Selbständigkeit unserer Bewohner.

3.9 Erhalten und Fördern von Entscheidkompetenz der Bewohner

Unsere Bewohner erhalten Wahlmöglichkeiten und werden in ihren Entscheiden nicht bevormundet, vorausgesetzt, dass damit nicht ihre Sicherheit oder ihr Wohlergehen gefährdet werden.

3.10 Sinnggebung der Zeit mit sich selbst

Wir bieten die Möglichkeit die Bewohner in den Tagesablauf einzubeziehen, indem sie kleinere Aufgaben übernehmen. Ihre Beiträge zum Leben im Schlössli werden wertgeschätzt. Unsere Bewohner haben Ziele und Herausforderungen, welche wir laufend ihren Ressourcen anpassen.

3.11 Sichern eines den Bewohner angepassten Tagesablaufes

Die Bewohner sind in die Planung der Tagesaktivitäten einbezogen. Alle Bewohner haben das Recht, den Tag abweichend von den geplanten Angeboten des Betriebes zu gestalten.

3.12 Gestaltung des Kontakts des Personals mit den Bewohnern

Das Personal spricht unsere Bewohner in der Sie-Form mit dem Nachnamen an, ausser sie sind bereits von früher her „Duzis“.

3.13 Umgang mit Angehörigen und Vertrauenspersonen

Wir pflegen aktiv die Beziehung zu den Angehörigen, fördern eine gute Zusammenarbeit und beziehen sie in den Alltag ein.



3.14 Umgang mit Gewalt, Sucht und psychiatrischem Betreuungsbedarf von Bewohnern

Die Pflegefachpersonen sind grundsätzlich für den Umgang mit solchen Situationen geschult. Sie erfassen laufend die Befindlichkeiten und Eigenheiten der Bewohner und leiten daraus entsprechende Massnahmen ab. Die Angehörigen werden zu jedem Zeitpunkt in den Prozess eingebunden bzw. darüber informiert.

Gewalt: Auftretender Gewalt wird jederzeit ohne Gegengewalt entgegengetreten. Mitbetroffene werden aus der Gewaltzone weg begleitet. Die gewalttätige Person wird möglichst durch vertraute Personen (Bezugsperson, Angehörige etc.), dipl. Fachpersonal oder Haus-/Heimarzt betreut.

Abhängigkeit: Abhängigkeit (Missbrauch von Drogen, Alkohol etc.) wird als Krankheit betrachtet. Die Situationen werden mit den betroffenen Bewohnern sowie deren Umfeld besprochen und es wird nach gemeinsamen Lösungen gesucht. Sofern nötig, wird der Haus-/ Heimarzt mit einbezogen.

Psychische Erkrankungen: Gemeinsam mit den Betroffenen wird nach möglichen Ursachen gesucht und ev. ein Facharzt beigezogen. Auf diesen Erkenntnissen werden die Haltung, Medikation (gemäss Haus-/Heimarzt) sowie die Vereinbarung bezüglich Pflege aufgebaut.

Bei Wiederholung bzw. Rückfällen muss die Situation unter Einbezug des Haus-/Heimarztes laufend neu beurteilt und gegebenenfalls über die weitere Tragbarkeit entschieden werden (siehe auch Kap. 1)

4 Grundsätze und Leitlinien in der Pflege und Betreuung

4.1 Pflegemodell

Die Pflege orientiert sich am Standard Lehrbuch „Pflege heute“ vom Elsevier Urban & Fischer Verlag oder am Pflegemodell von Liliane Juchli und den Leitmotiven des Schlössli Pflegeheim am See. Die Pflegedokumentation lehnt sich an die Aktivitäten des täglichen Lebens und den Vorgaben des BESA - Einstufungssystems an.

Zur Umsetzung der folgenden Pflege und Betreuungsthemen halten wir uns an die Fachliteratur und nach erstellten Leitfäden und Arbeitsanweisungen:

- Immobilität
- Inkontinenz
- Desorientierung
- Psychische Erkrankungen
- Demenz
- Gewalt
- Abhängigkeit
- Alltagsgestaltung
- Ethik
- Kinästhetik
- Palliative Care
- Schmerzen
- Angst
- Freiheitsbeschränkende Massnahmen
- Sterbebegleitung und Sterben
- etc.



Die Konzepte bzw. Leitfäden sind unter dem Prozess „Pflege und Betreuung“ im Management-Handbuch abgelegt.

5 Arbeitsanweisungen (Pflegestandards)

Neben den beschreibenden Konzepten und Leitfäden ist die Basis der täglichen Pflegearbeiten in den Fachliteratur, den Arbeitsanweisungen und selbsterklärenden Checklisten, Protokollen, Merkblätter oder Formularen festgehalten (siehe Ordner Arbeitshandbuch).

6 Organisation

Die Organisation ist prozessorientiert aufgebaut und im Management-Handbuch unter anderem mit den Dokumenten: Prozessstruktur, Organigramm, sowie Aufgaben- und Kompetenzenregelung klar definiert.

6.1 Führung

Die Führung des Bereiches Pflege obliegt der Pflegedienstleitung, welche die Anforderungen der GEF an diese Position erfüllt. Die Leitung Pflege und Betreuung ist zusammen mit der Geschäftsleitung für die strategischen Fragen der Pflege verantwortlich. Die operative Führung im Pflegealltag wird durch die Leitung Pflege und Betreuung und die jeweiligen Tagesverantwortlichen wahrgenommen.

6.2 Infrastruktur

Die Infrastruktur des Schlössli Pflegeheim am See ist auf Personen mit steigender Immobilität und steigendem Pflege- und Betreuungsbedarf ausgerichtet. Es sind zwei Personenlifte vorhanden.

6.3 Arbeitsplanung

Die Arbeitsplanung ist im Dokument „Tagesablauf“ detailliert beschrieben und im jeweiligen aktuellen Dienstplan abgebildet. Darin ist auch ersichtlich wie die Betreuung und Hilfestellung während 24 Std. sichergestellt wird.

6.4 Pflegedokumentation

Die Pflegedokumentation und das dazugehörige Pflegebedarfserhebungsinstrument basieren auf dem System BESA. Die dazu nötigen Richtlinien und Vorlagen sind im Ordner BESA beschrieben.

6.5 Rapporte

Mit geplanten und strukturierten Rapporten (gemäss Dokument Tagesablauf und Sitzungsübersicht) stellen wir einen lückenlosen Informationsfluss über den Zustand und den Bedarf der Bewohner sicher und können so auf Zustandsänderungen schnell und professionell reagieren.

6.6 Stellenplan und Weiterentwicklung

Der Stellenplan gibt die, bezogen auf die Bewohnereinstufung, nötige Anzahl von Fach- und Hilfspersonal an. Die Besetzung wird laufend den Gegebenheiten angepasst und erfüllt mindestens die Minimalanforderungen.

Die Aus-, Fort und Weiterentwicklung der bestehenden Mitarbeitenden wird regelmässig überprüft und nach Bedarf gefördert.

6.7 Pflegeentwicklung

Die Pflege und Betreuung wird von der Leitung Pflege und Betreuung laufend angepasst sowie die fachlichen Kenntnisse ergänzt und aktualisiert.

6.8 Alltagsgestaltung

Wir stellen sicher, dass die Bewohner im Bereich der Aktivitäten des täglichen Lebens unterstützt und gefördert werden. Die Details dazu sind im „Leitfaden Aktivierung“ festgehalten.

6.9 Arztwahl

Der Bewohner kann sich durch seinen Hausarzt behandeln lassen. Als Alternative steht der Heimarzt zur Verfügung, mit welchem das Schlössli Pflegeheim am See die Zusammenarbeit vertraglich geregelt hat. Im Fall unserer Institution ist das die Firma Medaxo, welche eine ärztliche Behandlung rund um die Uhr gewährleistet.

6.10 Seelsorge

Das Schlössli Pflegeheim am See ist bezüglich Religion unabhängig und garantiert den Bewohnern jederzeit die freie Seelsorger Wahl.

6.11 Suizid durch Sterbehilfe

Das Schlössli Pflegeheim am See respektiert den Entscheid der Bewohner*innen zum Suizid. Es kann sich jedoch nicht am Prozess des begleiteten Suizides beteiligen. Das Schlössli stellt ausschliesslich die Räumlichkeiten (Bewohnerzimmer) zur Verfügung. Die Sterbehilfe wird hierbei durch eine dazu gesetzlich befugte Fachorganisation (z. B. EXIT) ohne die Unterstützung durch unsere Mitarbeitenden der Pflege wahrgenommen. Mit dem Ausschluss einer aktiven Beihilfe zum Suizid wollen wir nicht einfach Verantwortung ab delegieren. Es ist uns ein Anliegen, in Gesprächen mit allen Betroffenen die Möglichkeiten der umfassenden palliativen Pflege und Betreuung sowie allfällige Verbesserungen der akuten Situation aufzuzeigen. Der Einbezug eines Arztes, Seelsorgers, Psychologen und weiterer Fachkräfte ist auch hier selbstverständlich.

7 Qualitätssicherung

Unser prozessorientiertes Managementsystem bildet die Basis für die Qualitätssicherung. Die Prozesse mit ihren Zielen und Kennzahlen sind beschrieben und werden laufend weiter entwickelt. Der Prozess „Prozessmanagement“ sorgt z.B. mit der jährlichen Prozessbewertung sowie den internen oder externen Audits für die Auswertung der Kundenzufriedenheit und die laufende Verbesserung.