



**Ballauf-Hof**

WOHNEN & PFLEGE  
IN ALTPERLACH AM HACHINGER BACH

# Pflegekonzept

## Inhaltsverzeichnis

1. Präambel .....	3
2. Pflegerisches Leistungsangebot .....	3
2.1 Leistungsübersicht .....	3
2.2 Beschreibung der Leistungserbringung .....	3
2.3 Durchführung und Ziel der Leistungserbringung .....	4
3. Pflegemodell .....	5
Personenzentrierter Ansatz .....	5
4. Pflegeprozess .....	5
5. Aufbau- und Ablauforganisation .....	7
5.1 Organigramm .....	7
5.2 Einarbeitungskonzept .....	7
5.3 Dokumentationssystem .....	7
5.4 Pflegestandards .....	7
5.6 Dienstplangestaltung .....	8
5.7 Stellenbeschreibungen .....	8
5.8 Pflegevisite .....	8
5.9 Umgang freiheitsentziehende Maßnahmen .....	9
6. Pflegeorganisationssystem .....	9
7. Innerbetriebliche Kommunikation .....	10
7.1 Mitarbeiterführung .....	10
7.2 Mitarbeitergespräch .....	10
8. Kooperation mit anderen Diensten .....	11
9. Räumliche und personelle Ausstattung .....	12
9.1 Räumliche Ausstattung .....	12
9.2 Personelle Ausstattung .....	13
10. Qualitätssicherung und -weiterentwicklung .....	14
11. Fortbildung, Weiterbildung und Ausbildung .....	15
12. Alltags- und Milieugestaltung .....	15
13. Öffentlichkeitsarbeit .....	16

## 1. Präambel

Das Pflegekonzept des Martin und Rita Ballauf-Hofes wird von den Mitarbeitern<sup>1</sup> der Einrichtung in regelmäßigen Abständen überprüft und bei Bedarf an den aktuellen Stand des Wissens aus der Pflege-, deren Bezugswissenschaften, angepasst. Darin stellen wir dar, auf welchen Grundsätzen unser pflegerisches Handeln aufbaut und welche Ziele wir mit unseren Leistungen in der Pflege verfolgen. Es dient uns als Orientierung und Maßstab unserer Pflegequalität und ist eine Hilfestellung aller am Pflegeprozess beteiligten Mitarbeiter.

## 2. Pflegerisches Leistungsangebot

### 2.1 Leistungsübersicht

Im Martin und Rita Ballauf-Hof werden folgenden Leistungen angeboten:

- Betreutes Wohnen
- Wohnbereich Pflege
- Offene gerontopsychiatrische Pflege
- Kurzzeit- und Verhinderungspflege
- Tagespflege

### 2.2 Beschreibung der Leistungserbringung

Die bei uns wohnenden Menschen sollen mit ihrem unterschiedlichen Unterstützungsbedarf (kein Pflegegrad bis Pflegegrad 5) im Martin und Rita Ballauf-Hof ein Zuhause finden, in dem sie sich wohl und geborgen fühlen.

#### Betreutes Wohnen

- 13 Betreute Wohnungen und 2 Mietwohnungen für rüstige ältere Personen werden in der Mansarde angeboten. Eventuelle Pflegeleistungen erbringt der externe ambulante Pflegedienst (Pflegedienst nach eigenem Wunsch). Im Notfall reagiert das Pflegepersonal des Martin und Rita Ballauf-Hofs und holt, wenn nötig, weitere Hilfe.

#### Wohnbereich Pflege

- Im ersten und zweiten Obergeschoss bieten wir in den beiden Wohnbereichen „Michaeliburg“ und „Waldperlach“ allgemeine Pflege auch für Menschen mit

---

<sup>1</sup> gemeint ist stets die weibliche als auch männliche Form

beginnender Demenz an. In den Wohnbereichen können wir 48 Bewohner in Einzelappartements mit je eigenem Bad, betreuen und unterstützen.

### Offene gerontopsychiatrische Pflege

- Im Erdgeschoss bieten wir im Wohnbereich „Am Hachinger Bach“ spezielle Pflege für Menschen mit fortgeschrittener Demenz an. Auf diesen Bereich können wir 24 Bewohner mit demenziell eingeschränkter Alltagskompetenz, im offenen Wohnkonzept betreuen. Normalerweise bieten wir nur Einzelzimmer an, dennoch kann im Einzelfall ein Zusammenleben demenziell veränderter Menschen, die Betreuungssituation im Sinne des Bewohners unterstützen.

### Kurzzeit- und Verhinderungspflege

- Kurzzeit- und Verhinderungspflege wird auf allen Bereichen eingestreut angeboten (maximal sechs Plätze; zwei Plätze je Wohnbereich).

### Tagespflege

- Pro Wohnbereich werden zwei Plätze für Tagespflegegäste bereitgestellt (maximal sechs Plätze).

## **2.3 Durchführung und Ziel der Leistungserbringung**

Unser primäres Ziel ist, das Wohlbefinden, die Zufriedenheit und die Lebensqualität unserer Bewohner zu erhalten, wiederherzustellen oder zu verbessern.

Daher gestalten wir unsere Pflege unter Einbeziehung der individuellen Bedürfnisse, Wünsche, Gewohnheiten, Fähigkeiten, Fertigkeiten und Krankheitsbilder eines jeden Bewohners. Dafür evaluieren wir unsere Leistungen im multiprofessionellen Team zusammen mit dem Bewohner und dessen Angehörigen ständig.

Der pflegebedürftige Mensch soll sich weiterhin als würdiges und wertvolles Mitglied der Gesellschaft fühlen.

Durch regelmäßige Fort- und Weiterbildungen, welche am jeweiligen Personalbildungsbedarf, sowie an den aktuellen pflegewissenschaftlichen Erkenntnissen ausgerichtet sind, streben wir eine mindestens gleichbleibend gute bzw. stetige Verbesserung unserer Pflegequalität an.

### 3. Pflegemodell

#### **Personenzentrierter Ansatz**

Im Martin und Rita Ballauf-Hof arbeiten wir mit demenziell veränderten Bewohnern nach dem Personenzentrierten Ansatz von Tom Kitwood.

Der „Personenzentrierte Ansatz“ bedeutet, den Menschen als Individuum zu sehen und ihn nicht als mit Demenz erkrankten „Bewohner“, sondern als den Bewohner mit Demenz wahr zu nehmen. Die Mitarbeiter benötigen hierfür nachfolgende Fähigkeiten:

- Empathie (einführendes Verstehen): Dies bedeutet, die Gefühlswelt des Anderen zu verstehen, dass die Situation in der Welt, in der sich der Gegenüber befindet, wahrzunehmen und mitzufühlen.
- Akzeptanz (Wertschätzung): Es ist von Bedeutung, den Menschen so zu akzeptieren, wie er ist; sowohl mit seinen Stärken, als auch mit seinen Schwächen. Des Weiteren bedeutet es, sich von seiner eigenen Haltung und Vorstellung zu distanzieren.
- Kongruenz (Echtheit): Eine der wichtigsten Aussagen von Tom Kitwood. Kein Mitarbeiter soll sich hinter einer Fassade verstecken, wenn z.B. seine Gefühlswelt durcheinander geraten ist. Damit ist gemeint, dass die Mitarbeiter ihre Gefühlswelt zeigen sollen. Wenn es ihnen schlecht geht, dürfen sie es mitteilen und zeigen. Entsprechend sollen sie zeigen, wenn sie glücklich sind oder ihnen etwas Freude bereitet. Niemandem soll etwas vorgespielt werden, um ein ehrliches, vertrauensvolles Klima zu erzeugen.

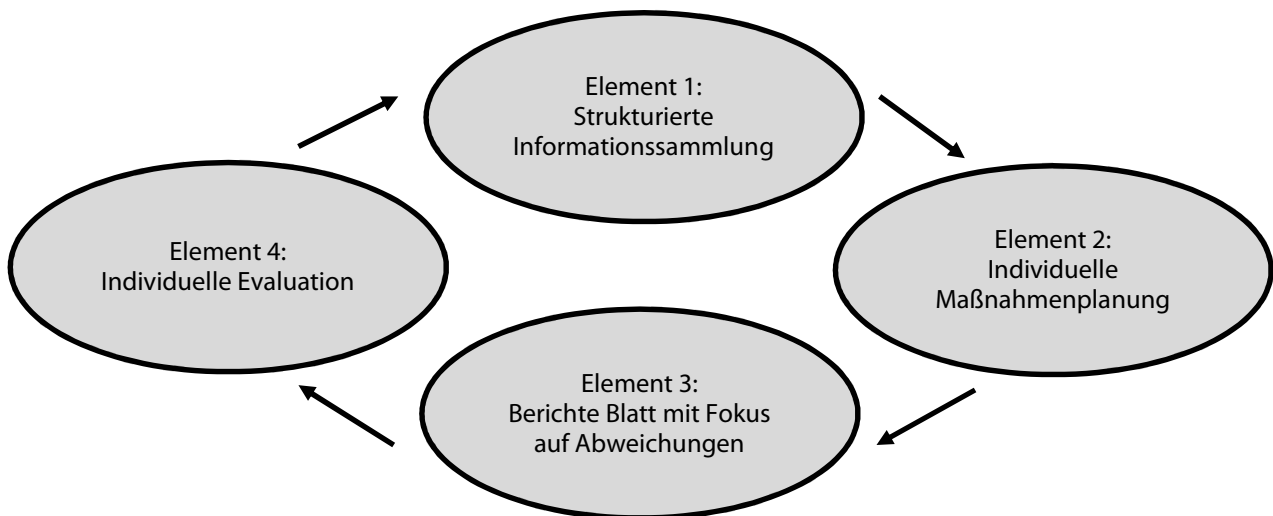
Eine ausführliche Erläuterung zur Anwendung des „Personenzentrierten Ansatzes“ im Martin und Rita Ballauf-Hofs ist im hauseigenen Demenzkonzept enthalten.

### 4. Pflegeprozess

Die Pflege der Bewohner erfolgt systematisch nach einem 4-stufigen Pflegeprozess, der sich am Strukturmodell der Entbürokratisierung der Pflegedokumentation orientiert:

1. Strukturierte Informationssammlung
2. Individuelle Maßnahmenplanung
3. Berichte Blatt mit Fokus auf Abweichungen
4. Individuelle Evaluation

## Pflegekonzept



### Der Pflegeprozess in vier Stufen

Der Pflegeprozess beginnt bereits vor Einzug des Bewohners. Erste Informationen werden von der Pflegeüberleitungsfachkraft bereits im Krankenhaus oder im Gespräch mit den Angehörigen gesammelt. Nach Einzug wird eine strukturierte Informationssammlung und bei Bedarf eine Biographie erstellt. Dies stellt die Grundlage für die individuelle Maßnahmenplanung dar.

Die Pflegemaßnahmen dokumentieren wir zeitnah und EDV-gestützt.

Abweichungen und der allgemeine Zustand werden im Pflegebericht festgehalten. Durch die Risiko Analyse werden Risiken zeitnah erkannt und Gegenmaßnahmen eingeleitet. Zur weiteren Qualitätssicherung erfolgen regelmäßige und anlassbezogene Pflegevisiten.

Die Durchführung der Maßnahmen erfolgt nach pflegewissenschaftlichen Erkenntnissen. Wir arbeiten in der Grund- und Behandlungspflege mit Standards, die dem aktuellen wissenschaftlichen Kenntnisstand entsprechen (u.a. Nationale Expertenstandards des Deutschen Netzwerks zur Qualitätsentwicklung in der Pflege, DNQP) und im Zuge des Qualitätsmanagements kontinuierlich weiterentwickelt werden.

## **5. Aufbau- und Ablauforganisation**

### **5.1 Organigramm**

Mit Hilfe des Organigramms wird der personelle und strukturelle Aufbau des Martin und Rita Ballauf-Hofs grafisch dargestellt. Auch die hierarchische Zuordnung der einzelnen Stellen mit Verantwortungsbereichen, Weisungsbefugnissen und Gleichstellungen kann so schnell und einfach erfasst werden. Die im Martin und Rita Ballauf-Hof benannten Stabsstellen werden ebenfalls aufgeführt. Die jeweils aktuelle Version des Organigramms ist bei den Dokumenten zum Qualitätsmanagement abgespeichert und kann jederzeit von jedem Mitarbeiter eingesehen werden.

### **5.2 Einarbeitungskonzept**

Die Einarbeitung neuer Mitarbeiter ist im Einarbeitungskonzept geregelt. Sie erstreckt sich vom ersten Tag bis zum Ende der Probezeit. Die Einarbeitung ist in verschiedene Abschnitte gegliedert, um dem neuen Mitarbeiter einen möglichst guten Start im Unternehmen zu ermöglichen. Am Ende eines jeden Abschnittes werden Checklisten angewendet. Zudem finden in regelmäßigen Abständen Gespräche zwischen Mentor, WBL, PDL, EL und dem neuen Mitarbeiter statt.

### **5.3 Dokumentationssystem**

Im Martin und Rita Ballauf-Hof erfolgt die Pflegedokumentation EDV-gestützt durch die Software Medifox.

Die geltenden Expertenstandards sind umfangreich und anschaulich integriert. Alle Standards sind individuell nach Vorgabe unseres QM (Qualitätsmanagement) in das System eingepflegt.

### **5.4 Pflegestandards**

Pflegestandards beschreiben die Arbeitsweise und Durchführung der pflegerlevanten Tätigkeiten unmittelbar am Bewohner auf Grundlage der aktuell gültigen medizinischen, sozial- und pflegewissenschaftlichen Erkenntnisse. Eine Übersicht über die gültigen Pflegestandards kann in unserer EDV-gestützten Dokumentensammlung (Prozesslandschaft/Kernprozesse/Pflege) nachgelesen werden.

Unsere Pflegestandards sind direkt auf die Gegebenheiten unserer Einrichtung angepasst. Sie sind auf dem aktuellen Stand der Pflegewissenschaft. Sie dienen als Grundlage zur Erreichung unserer Pflegeziele und bilden unsere Vorstellung der Leistungserbringung in Bezug auf Pflegequalität ab.

## 5.6 Dienstplangestaltung

Die Dienstplangestaltung im Martin und Rita Ballauf-Hof erfolgt EDV-gestützt mittels der Software Medifox, für die teil- und vollautomatische Abrechnung von Schichtdienstplänen.

Die Planung erfolgt im Rahmen einer Monatsplanung und erfüllt die gesetzlichen und internen Planvorschriften, wie z.B. Ruhezeiten und maximale Anzahl fortlaufender Dienste. Die Planung erfolgt in Netto Arbeitsstunden (d.h. abzüglich Ausfall, Urlaub).

Die Gestaltung des Dienstplanes erfolgt möglichst individuell und orientiert sich dabei sowohl an den Bedürfnissen der Bewohner als auch an den persönlichen Gegebenheiten der Mitarbeiter.

## 5.7 Stellenbeschreibungen

Unsere Stellenbeschreibungen sind verbindliche Festlegungen der Aufgaben und Ziele unserer Mitarbeiter. Jede Stelle in unserer Einrichtung hat eine Stellenbeschreibung in Schriftform. Diese werden regelmäßig aktualisiert und an die Gegebenheiten im Martin und Rita Ballauf-Hof angepasst. Sie tragen zur Abgrenzung des einzelnen Bereichs und zur Koordinierung der Aufgaben bei. Sie schaffen Transparenz und klare Verantwortlichkeiten im beruflichen Handeln.

Ziele Stellenbeschreibungen:

- erleichtern dem Arbeitgeber und dem Mitarbeiter die fachliche und organisatorische Orientierung über Funktion Ziele und Aufgaben
- gewährleisten, dass der Stelleninhaber auftrags- und zielorientiert arbeitet
- vermitteln dem Stelleninhaber einen Überblick über die an ihn gestellten Erwartungen und Anforderungen und beschreiben seinen Kompetenzrahmen
- bieten Vorgesetzten und Stelleninhabern einen Orientierungsrahmen im Hinblick auf Mitarbeitergespräche, Konfliktgespräche etc.
- werden von den verantwortlichen Mitarbeitern erstellt
- werden regelmäßig überprüft und angepasst

## 5.8 Pflegevisite

Im Martin und Rita Ballauf-Hof findet regelmäßig und anlassbezogen, an den Pflegebedarf des Bewohners angepasst, eine Pflegevisite statt. Die Pflegevisite ist ein Arbeitsinstrument des Qualitätsmanagements und dient der internen Qualitätssicherung. Sie überprüft die Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität. Die umfassende Dokumentation der Pflegevisite erfolgt ebenfalls durch die Dokumentationssoftware. Die Durchführung ist in der Verfahrensanweisung Pflegevisite beschrieben. Ein sich ggf. ergebender Fort- und Weiterbildungsbedarf wird ebenfalls direkt im Anschluss an die Pflegevisite ermittelt. Die Pflegevisite erfolgt im Martin und Rita Ballauf-Hof sowohl im festen Turnus als auch anlassbezogen.



### **5.9 Umgang freiheitsentziehende Maßnahmen**

Wir achten im Martin und Rita Ballauf-Hof darauf, so wenige wie möglich freiheitsentziehende Maßnahmen anzuwenden. Entsprechend der Gesetzeslage werden vor Anwendung der freiheitsentziehenden Maßnahmen die entsprechenden Zustimmungen, ärztlichen Anordnungen und richterlichen Genehmigungen eingeholt. Im Akutfall, bei Vorliegen von Fremd- oder Eigengefährdung eines Bewohners erfolgt dies nachträglich.

## **6. Pflegeorganisationssystem**

Im Martin und Rita Ballauf-Hof verfolgen wir in unserem pflegerischen Handeln eine ganzheitlich orientierte Vorgehensweise. Dies gewährleisten wir durch die Bezugspflege, d.h. eine Pflegekraft ist einer bestimmten Anzahl Bewohner zugeteilt. Diese ist verantwortlich für die Durchführung und Delegation aller pflegerischen Leistungen, welche für den Bewohner erbracht werden.

### **Ziele der Bezugspflege:**

- Eine hohe Pflege- und Betreuungsqualität
- Genaue Kenntnis der Bedürfnisse, Wünsche und Vorlieben der Bewohner
- Steigerung der Bewohnerzufriedenheit
- Hohe Eigenverantwortung der Mitarbeiter
- Steigerung der Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter
- Klare Zuständigkeiten
- Die Bezugspflegekraft ist fester Ansprechpartner für Ärzte, Therapeuten und andere am Pflege- und Betreuungsprozess beteiligte Personen
- Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung zu Bewohnern und Angehörigen durch die kontinuierliche Pflege und Betreuung
- Feste Ansprechpartner für Bewohner und Angehörige

Die Bezugspflegekraft betreut die ihr anvertrauten Bewohner zusammen mit einem ihr zugeteilten Pflegehelfer für die Dauer des gesamten Aufenthaltes. Eine Ausnahme bildet der Umzug in einen anderen Bereich.

Sie ist verantwortlich für die komplette Pflegeprozessplanung. Sie überprüft die Umsetzung und evaluiert individuell die Wirksamkeit der geplanten Pflege. Dabei wird sie von einem zugeordneten Pflegehelfer unterstützt.

Für die Änderung der Pflegeprozessplanung bei Abwesenheit (z.B. Urlaub) der Bezugspflegekraft, ist die Vertretung bzw. Schichtleitung bzw. der WBL zuständig. Die Bewohner erfahren dadurch eine einheitliche und kontinuierliche Pflege und Betreuung durch eine überschaubare Gruppe von Mitarbeitern.

## 7. Innerbetriebliche Kommunikation

### 7.1 Mitarbeiterführung

Unsere Führungskräfte pflegen einen kooperativen Führungsstil. Die Mitarbeiter erhalten alle Informationen, die sie für die Bewältigung ihrer Aufgaben benötigen. Sie werden in die Entscheidungsfindung mit einbezogen. Jeder Mitarbeiter hat seinen eigenen Verantwortungsbereich. Handlungsspielräume werden dadurch erweitert und Verantwortlichkeiten werden für die einzelnen Mitarbeiter klar ersichtlich. Ziel eines kooperativen Führungsstils ist es, die Mitarbeiter durch Übertragung von Verantwortung und Entscheidungskompetenzen zu motivieren und die Arbeitszufriedenheit zu steigern.

Um den Informationsaustausch sicherzustellen und die Teamentwicklung zu fördern, finden regelmäßige Besprechungen auf allen Ebenen (Teambesprechungen, Besprechungen der Wohnbereichsleitungen) statt (siehe Besprechungsmatrix).

In den Qualitätszirkeln können sich die Mitarbeiter miteinbringen und dadurch Einfluss auf die Gestaltung ihrer Arbeit nehmen. Durch die kurzen Kommunikationswege, sowie das E-Mail System, welches in die EDV gestützte Dokumentation eingebettet ist, können die Mitarbeiter jederzeit Ihre Anliegen direkt an die zuständige Stelle weitertragen.

Die Wohnbereichsleitungen tauschen sich bereichsübergreifend aus und unterstützen und beraten sich im Bedarfsfall gegenseitig.

### 7.2 Mitarbeitergespräch

In der Martin und Rita Ballauf-Hof gGmbH werden grundsätzlich einmal im Jahr mit jedem Mitarbeiter durch den direkten Vorgesetzten Mitarbeitergespräche mit Zielvereinbarungen durchgeführt. Das Mitarbeitergespräch ist ein Werkzeug unseres kooperativen Führungsstils. Der Prozess des Mitarbeitergespräches ist klar und verständlich geregelt. Alle Ergebnisse werden in der Niederschrift Mitarbeitergespräch festgehalten und verbleiben bei der Führungskraft. Der Mitarbeiter erhält auf Wunsch eine Kopie, das Gespräch ist vertraulich.

## 8. Kooperation mit anderen Diensten

Um eine umfassende Versorgung zu gewährleisten, sind wir auf ein funktionierendes Netzwerk angewiesen. Sterbebegleitung ist Teamarbeit, entscheidend sind ein guter Informationsaustausch und eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten. Wo immer möglich, wollen wir flexibel sein und Unterstützung für den Betroffenen, seine Angehörigen und das Pflegeteam organisieren. Dazu benötigen unsere Mitarbeiter ein interdisziplinäres Kontakt-Netzwerk.

- Ärzte: Unsere Bewohner werden kontinuierlich und individuell durch den eigenen Hausarzt betreut und wenn nötig durch hinzugezogene Spezialisten, die bei der Linderung des körperlichen und seelischen Leids dem Bewohner helfen und die Pflegenden unterstützen.
- Krankenhäuser: In Absprache mit dem Betroffenen, seinem Hausarzt und Angehörigen wollen wir Krankenhauseinweisungen vermeiden, außer diese sind notwendig (z. B. zur klärenden Diagnostik oder Schmerzbehandlung).
- Angehörige und Betreuer werden bei Verschlechterung des Allgemeinzustands informiert und mit ihnen Absprachen zur individuellen Begleitung getroffen.
- Ehrenamtliche Mitarbeiter wie Hospizhelfer und Besuchsdienste kommen je nach Wunsch und Bedarf zum Einsatz. Sie sind bei guter Anbindung und genau definierter Aufgabenbeschreibung eine wertvolle Hilfestellung und Bereicherung für alle Beteiligten.
- Seelsorger werden informiert, falls der Wunsch nach religiöser Begleitung geäußert wurde.
- Apotheke: Unsere Bewohner erhalten vorwiegend alle Medikamente als Wochenblister, somit entlasten wir unser Pflegepersonal von dieser Tätigkeit. Hieraus entsteht eine geringere Fehlerquote beim Vorbereiten der Medikamente, mehr Zeit für den direkten Kontakt zu unseren Bewohnern und ein besseres Medikamentenmanagement. Wir verstehen diese Kooperation als deutliche Verbesserung unserer Pflegequalität.
- Berufsfachschulen: Wir sind ein Ausbildungsbetrieb und arbeiten mit Altenpflegeschoolen zusammen. Die Schüler werden durch einen Praxisanleiter betreut.
- Sanitätshäuser versorgen unsere Bewohner mit Pflegehilfsmitteln und Materialien zur Wundversorgung

- Therapeuten: Unsere Bewohner benötigen je nach Bedarf therapeutische Leistungen von Experten, welche wir selber nicht erbringen können. Hierzu zählen z.B. Ergo- und Physiotherapeuten sowie Logopäden.
- Palliativ Team /SAPV-Team

Unser Ziel ist es, diese schon vorhandenen Kontakte zu pflegen, auszubauen und zu einem tragenden Netz zu verbinden.

## 9. Räumliche und personelle Ausstattung

### 9.1 Räumliche Ausstattung

Der Martin und Rita Ballauf Hof umfasst 72 Pflege-Plätze (Einzelappartements im Wohngruppenkonzept) verteilt auf drei Etagen in zwei Gebäuden (Haus II und Haus III): EG „Am Hachinger Bach“ (offene Gerontopsychiatrie), 1. OG „Waldperlach“ und 2. OG „Michaeliburg“. Im DG befinden sich 13 Wohnungen für Betreutes Wohnen und 2 Mietwohnungen.

#### Die Wohnbereiche gliedern sich wie folgt:

<b>EG:</b>	<b>Pflege-Wohnbereich (offene Gerontopsychiatrie)</b> 24 Bewohner in Einzelappartements
<b>1.OG:</b>	<b>Pflege-Wohnbereich (allgemeine Pflege)</b> 24 Bewohner in Einzelappartements
<b>2.OG:</b>	<b>Pflege-Wohnbereich (allgemeine Pflege)</b> 24 Bewohner in Einzelappartements
<b>DG:</b>	<b>Wohnungen</b> 13 Wohnungen für Betreutes Wohnen und 2 Mietwohnungen

Die räumliche Ausstattung und Gestaltung orientiert sich an den Empfehlungen der KDA-Quartiershäuser der fünften Generation. Die einzelnen Bereiche "Leben in Privatheit", "Leben in Gemeinschaft" und "Leben in der Öffentlichkeit" wurden in der Architektur und Raumgestaltung des Martin und Rita Ballauf-Hofes berücksichtigt. So erfüllt jedes Bewohnerapartment die gemeinsamen Merkmale aller Grundrissvarianten die für das KDA-Quartiershaus entwickelt wurden. Sie haben alle einen separaten Zugang, einen kleinen Vorbereich, von dem das Bewohnerbad erschlossen wird und das eigentliche Zimmer. Die Größe der Appartements in den Pflege-Wohnbereichen reicht von ca. 24 bis 27m<sup>2</sup> inklusive Bad (5,29m<sup>2</sup>). Die Appartements sind mit frei beweglichen und elektrischen Niederflurbetten ausgestattet, welche entsprechend dem Wunsch des Bewohners positioniert werden können und leicht zu bedienen sind. Die Appartements entsprechen in ihrer Ausstattung einem gehobenen Standard nach aktuellem Stand der Bautechnik. Das Notrufsystem (auch mobil, sog. „Funkfinger“) bietet Sicherheit in jedem

Pflegeappartement. Ein Pflegebett, einen Nachtkästchen, einen Tisch und Stühle, ein Kleiderschrank pro Zimmer werden bereitgestellt. Generell besteht die Möglichkeit, für den Bewohner das Appartement individuell und mit dem eigenen, liebevollsten Mobiliar auszugestalten. Jeder Wohnbereich verfügt über ein großes Esszimmer (ca. 61m<sup>2</sup>) mit einer frei einsehbaren Küche (ca. 12m<sup>2</sup>). Zudem stehen den Bewohnern zusätzlich noch ein offen einsehbarer und ein räumlich getrennter Aufenthaltsraum mit Fernseher zur Verfügung. Zwei unserer drei Wohnbereiche verfügen über ein großes Pflegebad mit Badewanne. Unser Personal hat auf jedem Stockwerk ein Pflegebüro mit angegliedertem Pausenraum. Aus dem Wohn- und Küchenbereich im EG ist ein direkter Zugang in einen beschützten Sinnesgarten möglich, um für unsere von Demenz betroffenen Bewohnern möglichst viel selbständigen Bewegungsraum zu schaffen. Hier haben wir für unsere Bewohner auch einen „Snoezelen Raum“ geschaffen. Dies ist ein Raum mit Bildern aus der Umgebung, vertrauten Aromen, Melodien und angenehmen Lichtspiel, das die Bewohner beruhigen und zum Schlummern anregen soll.

Im 1. OG des ehemaligen Bauernhauses (Haus I) befinden sich die Büros der Einrichtungsleitung und Pflegedienstleitung, der Hausinternen Tagesbetreuungsleitung, der Hauswirtschaftsleitung, der Verwaltungsleitung und der Haustechnik, zudem gibt es dort einen Multifunktionsraum, der für verschiedene Veranstaltungen z.B. Ökumenische Andachten, Fort- und Weiterbildungen, Ausstellungen oder Therapien benutzt werden kann. Im Erdgeschoss steht neben dem Raum der Stille, der Haupteingang, WC-Anlagen und das Café mit angeschlossenen Biergarten zur Verfügung. Der Gartenbereich spiegelt das bäuerliche Ambiente wieder und greift das Bild der Ortsmitte von Altperlach auf. So befindet sich in der Mitte des Hofes vor dem Biergarten ein selbstgebauter Holzbrotbackofen. Die Großküchenanlage und 20 Tiefgaragenstellplätze sind im Kellergeschoss der Anlage untergebracht.

Zugänge zu den Gebäuden, zu den Wohnplätzen sowie zu den gemeinschaftlichen Einrichtungen sind grundsätzlich uneingeschränkt mit dem Rollstuhl zu erreichen. Alle 3 Häuser sind mit geräumigen Fahrstühlen ausgestattet. Die Anforderungen des § 2 Abs. 1 Satz 1 AVPfleWoqG (R-Anforderungen) werden gemäß dem aktuellen Kommunikationsstand des Bayerischen Staatsministeriums in mindestens 25 % der Bewohnerappartements erfüllt.

## **9.2 Personelle Ausstattung**

Gemäß den Vorgaben der AVPfleWoqG haben wir in unserer Einrichtung eine Fachkraftquote von 50%. Im Bereich der allgemeinen Pflege in den Wohnbereichen im 1. und 2. Obergeschoss ist das Verhältnis der Fachkraft pro Bewohner 1:30. Im gerontopsychiatrischen Wohnbereich im Erdgeschoss ist der Anteil gerontopsychiatrisch qualifizierter Fachkräfte pro Bewohner 1:20. Die Wohnbereiche werden fachlich durch die jeweilige Wohnbereichsleitung geleitet.

Zusätzlich werden die Pflegenden durch die Heiminterne Tagesbetreuung, Präsenzkräfte, Ehrenamtliche und insofern gewünscht, durch Angehörige unterstützt. Der Personalschlüssel der Präsenzkräfte ist im Betreuungskonzept beschrieben. Neben den Pflegekräften werden alle Mitarbeiter, die im direkten Umgang mit gerontopsychiatrisch veränderten Menschen stehen, fachlich fortgebildet.

Für die Präsenzkräfte existiert ein auf ihre Aufgaben und Anforderungen abgestimmtes Betreuungskonzept nach § 43b SGB XI.

## 10. Qualitätssicherung und -weiterentwicklung

Im Martin und Rita Ballauf-Hof findet die Sicherung und Weiterentwicklung des QM-Systems neben der Anwendung von Assessments, Befragungen und Checklisten in einer Gremienstruktur statt.

Die oberste Entscheidungsinstanz ist die Steuerungsgruppe bestehend aus Geschäftsführung, Einrichtungsleitung, Pflegedienstleitung, stellv. Pflegedienstleitung, Verwaltungsleitung, Qualitätsmanagementbeauftragter und Hauswirtschaftsleitung. Sie gibt die Grundrichtung der Qualitätsentwicklung vor. Die zentralen Gremien unseres QM stellen die Qualitätszirkel dar. Mitglieder dieser Gremien sind die Leitungen sowie die stellvertretenden Leitungen des Martin und Rita Ballauf-Hofs. Geleitet und moderiert werden die Qualitätszirkel durch die Qualitätsmanagementbeauftragte. Die Leitungen der mittleren Führungsebene stellen unsere wichtigsten Multiplikatoren in der Umsetzung unseres QM's dar. Deshalb bestimmt dieser Kreis unter dem Motto „Betroffene zu Beteiligten machen“ die Inhalte und die jährlichen Ziele des QM maßgeblich mit.

Einmal im Jahr werden die Themen und Ziele für die Qualitätszirkel durch die einzelnen Mitglieder erarbeitet. Feste Bestandteile sind:

- Inhalte der Dokumentation, welche durch einen Qualitätszirkel auf weitere Gültigkeit überprüft und ggf. überarbeitet werden müssen
- Abläufe und Prozesse, welche nicht mehr aktuell sind oder sich in der Praxis nicht bewährt haben
- Neue Konzepte
- Neue Leistungen, welche eingeführt werden sollen und noch nicht im QM beschrieben sind
- Neue wissenschaftliche Erkenntnisse, welche noch nicht hinreichend berücksichtigt sind

Weitere Themenfelder können innerhalb der Bearbeitung hinzukommen oder wegfallen aufgrund neuer Erkenntnisse, gesetzlicher Vorgaben oder aus dem Beschwerde- und Risikomanagement.

## **11. Fortbildung, Weiterbildung und Ausbildung**

Um Mitarbeitern eine persönliche und berufliche Weiterentwicklung zu ermöglichen, finden regelmäßig interne und externe Fort- und Weiterbildungen statt. Mitarbeiter, die Fortbildungen besuchen, geben ihr Wissen als Multiplikatoren an ihre Kollegen weiter. Von den Mitarbeitern wird die Bereitschaft zur Teilnahme erwartet.

Zur Übersicht über die angebotenen Fortbildungen erstellt die Pflegedienstleitung (und stellvertretende Einrichtungsleitung) einen Jahresfortbildungsplan. Zur Ermittlung des Fortbildungsbedarfs werden vor der Jahresplanung Wünsche und Bedarfe ermittelt. Die Ermittlung des Fort- und -Weiterbildungsbedarfs ist zudem ein Bestandteil des Mitarbeitergesprächs. Im Bereich der Fort- und Weiterbildung streben wir Kooperationen mit umliegenden Einrichtungen an.

Unser positives Image nach außen und innen, sowie unser guter Ruf bei allen Kunden und Mitarbeitern sind uns sehr wichtig. Die Förderung der Kunden- und Serviceorientierung sowie die interne und externe Kommunikation ist daher ein zentraler Bestandteil innerhalb unseres Fort- und Weiterbildungsangebotes. Um engagierte und qualifizierte Mitarbeiter langfristig bei uns behalten zu können, streben wir in der Personalentwicklung das Ziel an, unseren Fachpersonalbedarf selber abdecken zu können. Wir wollen unseren Mitarbeitern eine persönliche Weiterentwicklung ermöglichen und werden je nach Bedarf Weiterbildungen, anbieten.

## **12. Alltags- und Milieugestaltung**

Neben unserer pflegerischen Tätigkeit gestalten wir den Alltag der Bewohner abwechslungsreich. Wir finden täglich ein Zeitfenster, in dem wir uns intensiv den Bewohnern zuwenden können, um den Alltag durch Gespräche, kreative Gestaltung, Bewegung und Musik bunter zu gestalten. Kontakte unter den Bewohnern werden angeregt und unterstützt. Besucher und Angehörige sind herzlich willkommen. Die Angehörigen werden in das Alltagsleben mit einbezogen. Besuchszeiten bestimmt in unserer Einrichtung der Bewohner selbst. Zudem sind wir in der Lage, Räumlichkeiten zur Verfügung zu stellen, damit Bewohner unserer Einrichtung ihre Gäste einladen und mit ihnen gemeinsam feiern können.



Im Haus finden regelmäßige Feste, Konzerte, Lesungen, Ausstellungen, Filmnachmittage, Quizrunden, Singkreise und Gottesdienste statt. Wir ermöglichen jedem Bewohner daran teilzunehmen und binden die Angehörigen mit ein. Um den Bewohnern ein soziales Leben außerhalb der Wohnbereiche zu ermöglichen, bieten wir regelmäßig, bei schönem Wetter, begleitete Ausflüge in Kleingruppen an.

Unser Café mit Biergarten ist täglich geöffnet. Dort können Bewohner, Besucher und Angehörige Kaffee, Kuchen, Getränke und kleine Imbisse erhalten.

Orientierungshilfen bieten wir unseren Bewohnern im Haus praktische Orientierungshilfen in Form von Bildern, Symbolen, Beschriftungen, jahreszeitlicher Gestaltung, Kalender usw..

### **13. Öffentlichkeitsarbeit**

Kundenorientierung steht in unserer täglichen Arbeit im Vordergrund. Wir kümmern uns um die Anliegen unserer Kunden und fühlen uns zuständig. Zu den einweisenden Stellen, wie z.B. Krankenhäuser, Hausärzte und ambulante Pflegedienste pflegen wir einen guten Kontakt. Bei freiwerdenden Pflegeplätzen werden diese Institutionen informiert. Für Interessenten steht unsere Pflegeüberleitungsfachkraft zur Verfügung, der sich Zeit für ein Gespräch nimmt.

Die Pflegenden repräsentieren unsere Einrichtung sowohl innen als auch außen. Durch unseren kooperativen Führungsstil und Werkzeuge wie das Mitarbeitergespräch und die Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung wollen wir sicherstellen, dass unsere Mitarbeiter zufrieden sind und sich im Martin und Rita Ballauf-Hof wohlfühlen.

Auch unsere Bewohner, deren Angehörigen und Freunde repräsentieren unsere Einrichtung nach außen, daher versuchen wir durch ein umfassendes Beschwerdemanagement, "Bewohnerbefragungen" und Pflegevisiten stets eine hohe Zufriedenheit zu gewährleisten und uns zu verbessern.

Ein aktueller Hausprospekt liegt aus.

Zu Festen und Veranstaltungen und öffentlichen Anlässen, laden wir Angehörige und offizielle Gäste ein und informieren die Presse.