



Gesamtkonzeption

Stand Januar 2018

Servicehaus Sonnenhalde in Baden-Württemberg

Engstingen
Gomadingen
Trochtelfingen
Westerheim
Singen
Stockach
Tengen

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
2	Vision, Mission und Leitsätze	4
2.1	Vision	4
2.2	Mission	5
2.3	Leitsätze	5
2.4	Unternehmenskultur	6
3	Pflegegrundsätze im Servicehaus Sonnenhalde	6
3.1	Pflegemodell nach Monika Krohwinkel	7
3.2	Pflegeplanung nach dem AEDL- Strukturmodell	7
3.3	Der Pflegeprozess	8
3.3.1	Erhebung	9
3.3.2	Planung	9
3.3.3	Durchführung	9
3.3.4	Auswertung	9
3.4	Die Wohngruppen als Pflegeumgebung	9
3.4.1	Wohnmilieu	9
3.4.2	Eingewöhnungsphase	9
3.4.3	Mahlzeiten in familiärer Atmosphäre ohne Zwang selbst zu kochen	9
3.4.4	Alltagsaufgaben für Mitarbeiter und Bewohner	10
3.4.5	Bewohner können mitbestimmen und gestalten	10
3.4.6	Fachübergreifendes Team	10
3.5	Betreuung & Aktivierung durch den Gemeinsamen Erlebnisweg	10
3.6	Dienstzeitenmodell Quality Time	11
4	Dienstleistungen für die Kunden des Servicehaus Sonnenhalde	11
4.1	Ambulante Pflege	11
4.2	Stationäre Pflege	12
4.2.1	Langzeitpflege	12
4.2.2	Kurzzeitpflege & Verhinderungspflege	12
4.2.3	Gerontopsychiatrische Wohnbereich	12
4.3	Tagespflege	13
4.3.1	Teilstationäre Betreuung	13
4.3.2	Fahrdienst	13
4.4	Verpflegung	13
4.5	Mobiler Menüdienst	14
4.6	Hauswirtschaft und Technik	14
4.6.1	Wäscheversorgung	14
4.6.2	Reinigung und Gestaltung der Räumlichkeiten	14
4.6.3	Instandhaltungsarbeiten	14
4.7	Pflegeberatung	14
4.8	Dienstleistungen von Kooperationspartner	15
4.8.1	Wäschereinigung	15
4.8.2	Friseur	15
4.8.3	Fußpflege	15

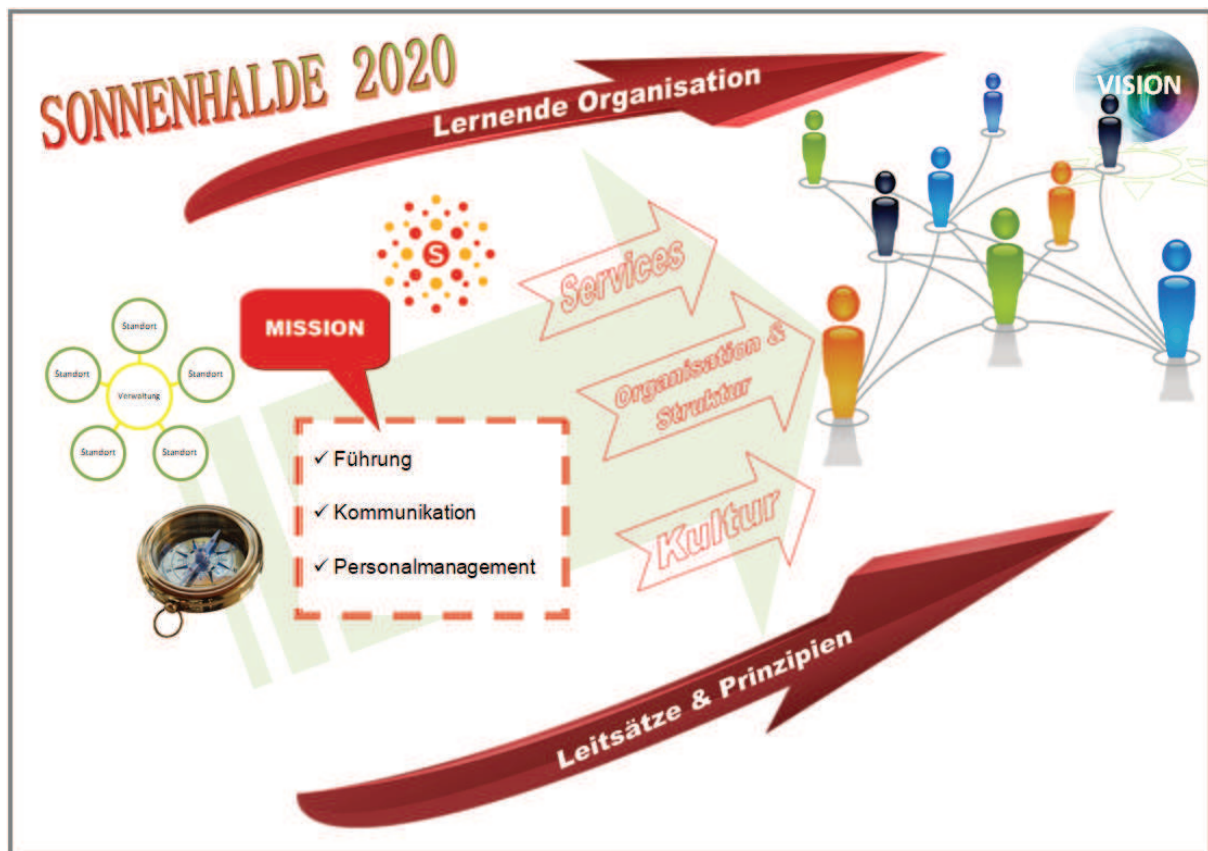
4.8.4	Therapeuten.....	15
4.8.5	Ärzte	15
4.8.6	Sanitätshäuser	15
4.9	Kombinationsmöglichkeiten der Dienstleitungen:	15
5	Service für die Angehörigen unserer Kunden	16
5.1.1	Aufnahmevorbereitung.....	16
5.1.2	Angehörigenabende.....	16
5.1.3	Regelmäßige Veranstaltungen.....	16
5.1.4	Begleitung im Sterbeprozess	16
6	Qualitätssicherung	16
6.1	Kontinuierliche Verbesserung	16
6.2	Beschwerdemanagement.....	17
6.3	Interne Regelwerke	17
6.4	Qualifizierungsprozess.....	17
6.5	Regelmäßige Fort- und Weiterbildungen.....	17
6.6	Gremienarbeit	17
6.7	Fachzeitschriften und -informationen	17
Kontakt		18

1 Einleitung

Seit über 25 Jahren ist das Servicehaus Sonnenhalde in den Bereichen der stationären, teilstationären sowie ambulanten Pflege und Verpflegung tätig. Mittlerweile haben wir uns zu einem der größten privaten Träger von Einrichtungen der Altenpflege und -betreuung im südlichen Baden-Württemberg mit Niederlassungen an sieben Standorten entwickelt. Im Mittelpunkt unserer Arbeit steht der Mensch mit seinen eigenen Bedürfnissen und Wünschen. Dieses Leitbild spiegelt sich sowohl im Umgang mit unseren Kunden als auch in der Führung von unseren über 500 Mitarbeitern wieder.

Im Fokus unserer Personalentwicklung steht daher die individuelle Förderung, sodass die fachlichen und persönlichen Potentiale eines jeden Mitarbeiters umfassend und zielgerichtet ausgebildet und eingesetzt werden können.

2 Vision, Mission und Leitsätze



2.1 Vision

Unsere Vision ist es, ein neues Verständnis von Pflege und Service zu leben und zu leisten. Jeder Mensch soll im Servicehaus Sonnenhalde zu jedem Zeitpunkt seines Aufenthaltes ein größtmögliches Maß an Zuwendung, Nähe und Lebensqualität erfahren.

2.2 Mission

Unsere Aufgabe ist es, jeden Tag dafür zu sorgen, dass jeder Bewohner im Servicehaus Sonnenhalde genau die Aufmerksamkeit, Versorgung, Pflege und Betreuung bekommt, die seinen Wünschen und Bedürfnissen entsprechen.

Wir begegnen unseren Bewohnern und Mitarbeitern mit Respekt und achten die Persönlichkeit und Würde – in jedem Moment und in jeder Lebenssituation.

Wir wissen, dass die Angehörigen uns vertrauen und sich darauf verlassen, dass die Bewohner bei uns im Servicehaus Sonnenhalde in den besten Händen sind.

Diese Gedanken bilden das Leitmotiv von uns allen, die wir im Servicehaus Sonnenhalde arbeiten und leben. Es verbindet uns und macht die besondere Atmosphäre in unseren Häusern aus.

2.3 Leitsätze

Leitsätze:

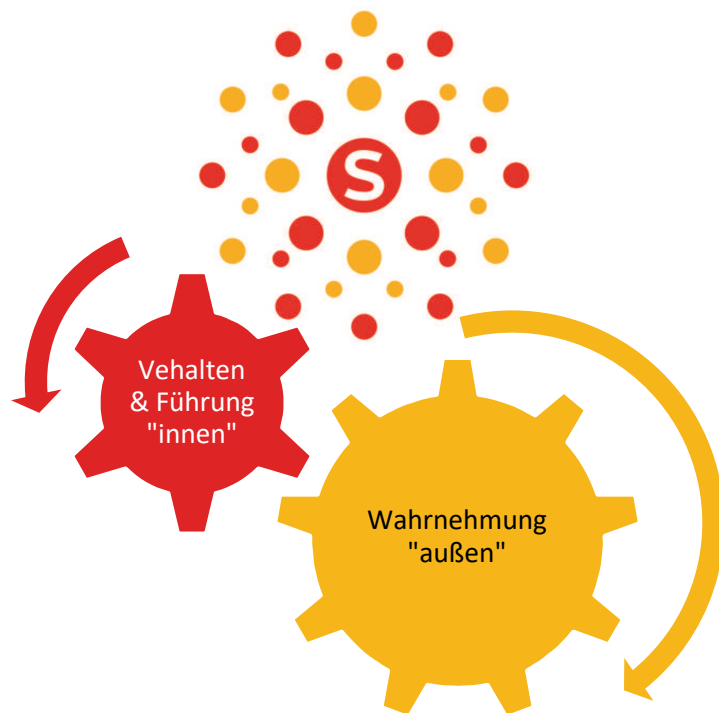
1. Wir begegnen uns mit Respekt. Respekt gegenüber jedem Mitarbeiter, jedem Bewohner und dessen Angehörigen.
2. Wir treffen Entscheidungen gemeinsam und vertreten sie auch gemeinsam - nach innen und nach außen.
3. Wir halten Vorgänge, Strukturen und Entscheidungen immer transparent und nachvollziehbar.
4. Wir warten nicht ab, sondern handeln vorausdenkend und aktiv.
5. Wir reagieren verantwortungsvoll, selbstbestimmt, flexibel und agil.
6. Wir teilen Wissen und Informationen stets verantwortungsbewusst mit anderen Kolleginnen und Kollegen.
7. Wir machen in jeder Situation klare und unmissverständliche Aussagen.

Die Leitsätze sind die Grundlage unserer Unternehmenskultur.

2.4 Unternehmenskultur

Einerseits spielen im Servicehaus Sonnenhalde die Bewohner-, Kunden- und Angehörigenorientierung eine zentrale Rolle. Diese bilden in unserer Unternehmensausrichtung das Grundverständnis für den Pflegeprozess. Andererseits sind unsere Mitarbeiter der Kern unsere Dienstleistung und daher für unseren Unternehmenserfolg sehr bedeutend. Deshalb steht im Servicehaus Sonnenhalde vor allem der Mensch im Mittelpunkt. Unsere Mitarbeiter erbringen mit ihrer Arbeit und Ihrem Verhalten Dienstleistungen für unsere Kunden, Bewohner und Angehörige. Ihre innere Einstellung und Zufriedenheit erzeugen ein wirkungsvolles Verhalten, was sich auf die Wahrnehmung des äußeren Umfeldes auswirkt. Zu diesem Umfeld gehören nicht nur unsere Kunden, Bewohner und Angehörigen, sondern auch Ärzte, Apotheker, Behörden sowie andere externe Partner.

Das Bewusstsein unserer Mitarbeiter über den Zusammenhang der Wirkung von innen und außen ist uns ein sehr wichtiges Anliegen. Dieses stärkt das Verantwortungsbewusstsein und den Zusammenhalt unserer Mitarbeiter.

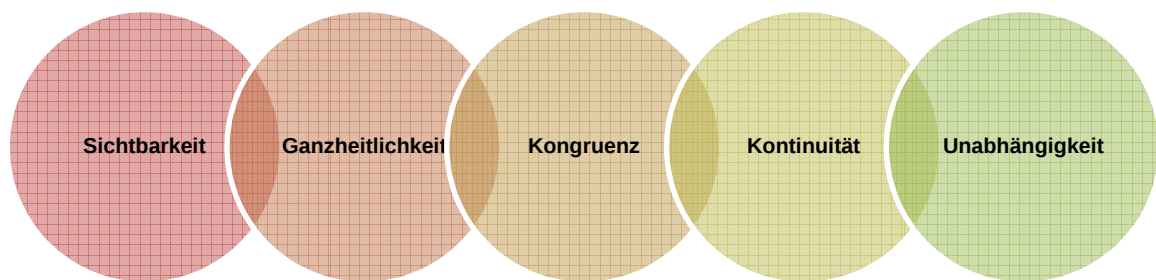


3 Pflegegrundsätze im Servicehaus Sonnenhalde

Die Pflege unserer Bewohner und Kunden ist unsere Kernkompetenz. Sie orientiert sich nach dem Pflegemodell der fördernden Prozesspflege nach Monika Krohwinkel. Dieses Modell ist ein personenbezogenes, fähigkeits- und förderorientiertes Vorgehen, welches sich nicht an Defiziten orientiert.

3.1 Pflegemodell nach Monika Krohwinkel

Die Entwicklung von Bedürfnissen und das Wissen über den Umgang mit den eigenen Fähigkeiten ist in diesem Modell oberstes Ziel. Die Mitarbeiter/innen in unseren Einrichtungen geben dabei so viel Hilfestellung wie notwendig. Die Einteilung erfolgt nach den „Aktivitäten und existenzielle Erfahrungen des Lebens“ (AEDL). Im Konzept von Krohwinkel beachtet man folgende Grundsätze für die AEDLs:



1. Sichtbarkeit

Pflegende benötigen die Fähigkeit und Kompetenz die Ressourcen, Fähigkeiten und Probleme der Bewohner zu erkennen

2. Ganzheitlichkeit

Jede AEDL wird einzeln, aber auch in der jeweiligen Wechselwirkung mit den anderen AEDL erfasst

3. Kongruenz

Fördernde Maßnahmen müssen eine Übereinstimmung der physisch-funktionalen Verhaltensdimension mit der willentlich-emotionalen Verhaltensdimension aufweisen

4. Kontinuität

Der alte Mensch soll eine gleich bleibend fördernde Betreuung erhalten, auf die er sich verlassen kann.

5. Unabhängigkeit und Wohlbefinden

Durch gezielte Förderung erfährt der alte Mensch ein möglichst hohes Maß an Unabhängigkeit und Wohlbefinden.

3.2 Pflegeplanung nach dem AEDL- Strukturmodell

Es werden 13 Bereiche genannt, die in Wechselwirkung stehen, aber keiner Hierarchie unterliegen. Zur ganzheitlichen Betrachtung werden die Auswirkungen von den

AEDL untereinander berücksichtigt. Als AEDL werden „Aktivitäten und existenziellen Erfahrungen des Lebens“ verstanden.

Folgende AEDL definiert M. Krohwinkel:

Aktivitäten und existenzielle Erfahrungen des Lebens "AEDL"											
Kommunizieren können	Sich bewegen können	Vitale Funktionen des Lebens aufrecht erhalten können	Sich pflegen können	Essen und Trinken können	Sich kleiden können	Ruhen, schlafen und sich entspannen können	Sich beschäftigen lernen und sich entspannen können	Sich als Mann oder Frau fühlen und verhalten können	Für eine sichere und fördernde Umgebung sorgen können	Soziale Bereiche des Lebens sichern und Beziehungen gestalten können	Mit den existenziellen Erfahrungen des Lebens umgehen können

Diese Bereiche bilden die Basis der Pflegeplanung. Die Pflegeplanung ist die Grundlage eines ganzheitlichen Pflegeprozesses.

3.3 Der Pflegeprozess



Das Prozessmodell enthält 4 Phasen, welche individuelle Problemlösung sowie Beziehungsprozesse ermöglichen.

3.3.1 Erhebung

Die Erhebung ist das Fundament für Planung und Durchführung. Sie beinhaltet die Informationssammlung, Beschreibung pflegerrelevanter Fähigkeiten, Bedürfnisse und Probleme.

3.3.2 Planung

Die Planung resultiert aus der Erhebung und beinhaltet eine Auswahl geeigneter Maßnahmen für eine effiziente Umsetzung.

3.3.3 Durchführung

Die Durchführung muss fachgerecht erfolgen. Grundvoraussetzung hierfür sind fachliche Qualifikation und verantwortungsvolles Handeln.

3.3.4 Auswertung

Die Wirksamkeit des Pflegeprozesses wird hierbei überprüft und bewertet. Dementsprechend werden auf die Erhebungen Bezug genommen und bei Bedarf Veränderungen vorgenommen.

3.4 Die Wohngruppen als Pflegeumgebung

In den neuen Häusern des Servicehauses Sonnenhalde sind die Pflegebereiche bereits nach dem Wohngruppenkonzept gestaltet. In den anderen Häusern wird dieses Konzept an die vor Ort gegebenen Rahmenbedingungen angepasst und gemeinsam mit den Mitarbeitern Schritt für Schritt eingeführt.

3.4.1 Wohnumfeld

Die Häuser des SHS sind in Wohnbereiche eingeteilt. Ein Wohnbereich besteht aus einer Gruppe von 15 Bewohnern. Eine gemütliche Wohnküche mit Essbereich bietet das Herzstück des Wohnbereichs. Die Bewohner des Wohnbereichs treffen sich hier zu den Mahlzeiten und für gemeinschaftliche Aktivitäten. Ein Wohnzimmer und / oder eine Sitzecke mit bequemen Sitzmöglichkeiten tragen zu einem wohnlichen Ambiente bei.

3.4.2 Eingewöhnungsphase

Jeder neuer Bewohner oder Besucher in unseren Einrichtungen wird durch eine Eingewöhnungsphase an die Umgebung herangeführt. Unser Personal unterstützt dabei bei allen notwendigen organisatorischen sowie pflegerischen Maßnahmen. Hierbei stehen vor allem die individuellen Bedürfnisse unserer Kunden im Vordergrund.

3.4.3 Mahlzeiten in familiärer Atmosphäre ohne Zwang selbst zu kochen

Das Mittagessen wird nicht auf Tablett serviert, sondern geschöpft. Die Bewohner können aus zwei angebotenen Gerichten und den Beilagen auswählen. Die Speisen werden in der Zentralküche des Servicehauses Sonnenhalde

zubereitet. Frühstück, Zwischenmahlzeiten, Abendessen sowie Nachmittagskaffee werden im Haus bzw. Wohnbereich gerichtet. Das Servicehaus Sonnenhalde hat sich bewusst für dieses Organisationsmodell entschieden. Dadurch wird sichergestellt, dass das Essen professionell gekocht, altersgerecht und nährstoffreich ist. Kochen und Backen können als Aktivität zusätzlich genutzt werden.

3.4.4 *Alltagsaufgaben für Mitarbeiter und Bewohner*

Alle Alltagsaufgaben werden wie Essen richten, putzen u.ä. werden von unseren Mitarbeiter übernommen. Die Bewohner können sich an verschiedenen Hausarbeiten beteiligen, wie z.B. Tische decken bzw. dekorieren.

3.4.5 *Bewohner können mitbestimmen und gestalten*

Für Bewohner und Angehörige ist es wichtig, jederzeit eine Ansprechperson zu haben. Die Wohnküche ist daher tagsüber permanent mit einem Mitarbeiter besetzt. Die individuellen Wünsche der Bewohner zur Gestaltung der Tagesstruktur z.B. aufstehen und schlafen gehen, essen und Freizeitgestaltungen werden – soweit möglich – berücksichtigt. Die Körperpflege erfolgt auf den einzelnen Kunden abgestimmt.

3.4.6 *Fachübergreifendes Team*

In den Wohngruppen arbeiten Pflegefachkräfte, Pflegehilfskräfte, Fachkräfte, Hauswirtschafts- und Servicekräfte sowie Alltagsbegleiter/Betreuungskräfte eng zusammen. Sie bilden das Wohnbereichsteam.

3.5 *Betreuung & Aktivierung durch den Gemeinsamen Erlebnisweg*

Durch das Teilkonzept Gemeinsamer Erlebnisweg (GEW) wird das Leben bildhaft dargestellt. Der GEW ist bestimmt vom Rhythmus der Jahreszeiten und gliedert sich in drei Perioden. Die Monate werden in Themenwochen aufgeteilt, welche einerseits Orientierung und Halt für unsere Bewohner und Kunden schaffen soll. Entlang des „Gemeinsamen Erlebnisweges“ stehen für jeden Tag unterschiedliche Aktivitäten an der Tagesordnung. Je nach individueller Vorliebe und Möglichkeiten der Kunden stimmen wir unser Programm ab.

Andererseits bietet der GEW durch seine vielseitigen Themen Grundlagen für Zusammenkünfte, Erinnerungen, Kreativität, und Phantasie. Welchen Weg wir gehen oder welche Richtung wir einschlagen, bestimmen Kunden und Mitarbeiter gemeinsam. Oberstes Ziel hierbei ist die Entwicklung eines Wir-Gefühls und die Entstehung einer neuen sozialen Einheit. Der gemeinsame Erlebnisweg bildet die Brücke von der Individualität und dem in der Vergangenheit Erlebten zur Gegenwart.

3.6 Dienstzeitenmodell Quality Time

Quality Time ist ein flexibles Arbeits- und Dienstzeitenmodell, welches auf mehreren Schlüsselementen aufbaut. Hiermit wird eine individuelle Pflege und Betreuung für die Kunden sowie eine gute Work Life Balance für die Mitarbeiter/innen gewährleistet. Durch die veränderten Arbeitsabläufe und den planungsbedingten effektiven Zeitgewinn sind Möglichkeiten geschaffen, auf individuelle Kundenbedürfnisse einzugehen und diese zu erfüllen. Der geringe Personalwechsel am Tag stellt eine höhere Konstanz für die Kunden und Angehörige dar. Zudem kommt es durch die längeren Arbeitszeiten mehrerer Mitarbeiter pro Tag zu einem geringeren Informationsverlust und einer besseren Kommunikation mit allen am Pflegeprozess beteiligten Personen.

4 Dienstleistungen für die Kunden des Servicehaus Sonnenhalde

Folgende Dienstleistungen bietet das Servicehaus Sonnenhalde an:

- Ambulante Pflege
- Stationäre Pflege
 - o mit Langzeitpflege
 - o Kurzzeitpflege
 - o Gerontopsychiatrischer Wohnbereich
- Tagespflege mit Fahrdienst
- Wohnen mit Service
- Verpflegung
- Mobiler Menüdienst
- Hauswirtschaft
- Service für Angehörige
- Pflegeberatung
- Dienstleistungen von Kooperationspartner

4.1 Ambulante Pflege

Die Ambulante Pflege beinhaltet Lösungen im häuslichen Umfeld des Pflegebedürftigen. Hierdurch werden auch Angehörige durch die Pflegekräfte deutlich entlastet. Das Aufgabenfeld in der professionellen häuslichen Pflege beinhaltet:

- Grundpflege
- Allg. Behandlungspflege
- Akutversorgung
- Beratung der Angehörigen

- Problemlösungsentwicklung wenn die ambulante Versorgung nicht mehr gewährleistet werden kann
- Übergangsbetreuung aus dem häuslichen Bereich ins Krankenhaus – und wieder zurück in die Tagespflege zur Stabilisierung bzw. Rehabilitation oder der Übergang ins Pflegeheim
- Hauswirtschaftliche Versorgung

4.2 Stationäre Pflege

Die Stationäre Pflege besteht aus mehreren Bereichen. Sie setzt sich aus Langzeitpflege, Kurzzeitpflege und dem Gerontopsychiatrischen Wohnbereich zusammen.

4.2.1 Langzeitpflege

Die Langzeitpflege gewährleistet Pflege und Betreuung von hilfe- und pflegebedürftiger Menschen, deren Versorgung in den eigenen vier Wänden aufgrund unterschiedlicher Faktoren nicht mehr möglich ist. Diese Pflege findet in einem unserer Häuser statt und wird den individuellen Bedürfnissen unserer Bewohner angepasst. Die Langzeitpflege ist eine zeitlich unbefristete stationäre Ganztagsbetreuung.

4.2.2 Kurzzeitpflege & Verhinderungspflege

Die Kurzzeitpflege dient der zeitlich befristeten stationären Ganztagsbetreuung pflegebedürftigen Menschen. Es gibt vielfältige Anlässe, Kurzzeitpflege in Anspruch zu nehmen. Der bei weitem häufigste Anlass für die Inanspruchnahme von Kurzzeitpflege ist der Urlaub von pflegenden Angehörigen. Die wichtigste Funktion dieser Leistung ist damit die gebotene Möglichkeit, dem Dauerstress der Pflege für eine Weile zu entgehen und neue Kraft zu schöpfen. Die Verhinderungspflege kann nach der Kurzzeitpflege weitergeführt werden, sofern die Pflege durch die Angehörigen aufgrund derer Verhinderung nicht möglich ist.

4.2.3 Gerontopsychiatrische Wohnbereich

Der gerontopsychiatrische Wohnbereich richtet sein Angebot speziell an Menschen mit schwerer demenzieller oder anderer gerontopsychiatrischer Erkrankung. Bei der Gestaltung der räumlichen Umgebung werden die zwei Ziele Schutz und Aktivierung für unsere Bewohner verfolgt. Hierzu ist die Gestaltung der Gemeinschaftsräume sehr offen und überschaubar angelegt. Die Bewohner können dadurch nach Belieben an Aktivitäten teilnehmen oder ihren individuellen Bedürfnissen nachgehen.

4.3 Tagespflege

4.3.1 Teilstationäre Betreuung

Die Tagespflege ist ein teilstationäres Betreuungsangebot. Sie richtet sich an pflegebedürftige Menschen, deren Versorgung und/oder Betreuung an bestimmten Tagen zu Hause nicht möglich ist. Sie kann flexibel bis zu sieben Tage die Woche in Anspruch genommen werden. Der Schwerpunkt der Tagespflege ist die Aktivierung und Betreuung der Kunden. Der rehabilitative Charakter hat das Ziel verloren gegangene Fähigkeiten wieder zu kräftigen. Pflegende Angehörige können dadurch spürbar entlastet werden. Die Tagespflege ist ein Ort der Begegnung, der Kontaktpflege und Gemeinschaft. Sie kommt wichtigen psychosozialen menschlichen Bedürfnissen entgegen.

4.3.2 Fahrdienst

Der Fahrdienst ist eine Servicedienstleistung für unsere Tagespflegekunden. Der Fahrer holt unsere Kunden direkt von zu Hause ab und bringt sie zur Tagespflege. Nach der Tagesbetreuung werden unsere Kunden wieder durch den Fahrdienst nach Hause gebracht.

4.4 Verpflegung

Unser Ziel im Bereich Verpflegung ist es, unsere Kunden mit gesunder, ausgewogener und dem Bedarf angepasster Kost zu versorgen. Fünf Grundmahlzeiten mit verschiedenen Diät- und Konsistenzformen sowie besondere Mahlzeiten zu bestimmten Anlässen gehören zu unserem Angebot. Zwei Menüs stehen täglich zur Auswahl. Dabei wird täglich ein vegetarisches Menü angeboten. Anhand des Speiseplans, welcher gut übersichtlich das Angebot einer Woche darstellt und jedem Kunden persönlich zur Verfügung steht, können diese, bei Bedarf unterstützt von unseren Mitarbeitern, die für sie passenden Menüs zusammenstellen.

Die Mahlzeiten im teil- und stationären Bereich werden wie folgt angeboten:

- Frühstück (8.00 bis 10.00 Uhr, individuell gestaltbar)
- Zwischenmahlzeit (jederzeit, nach Wunsch/Bedarf)
- Mittagessen (12.00 bis 13.30 Uhr, verschiedene Menüs, Diät- und Kostformen)
- Kuchen und Kaffee (15.00 bis 16.00 Uhr, auch für Diabetiker geeignet)
- Abendessen (17.00 bis 18.30 Uhr, individuell gestaltbar)
- Spätmahlzeit (jederzeit, in Bedarfssituationen)

Bei Bedarf werden auch nachts Zwischenmahlzeiten angeboten. Alle Mahlzeiten werden in unserer Einrichtung frisch zubereitet. Unser Personal bietet alle Unterstüt-

zungsformen bei der Einnahme der Mahlzeiten an. Die Portionsgrößen orientieren sich an den individuellen Wünschen und Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Getränkeversorgung ist im rund um die Uhr gewährleistet. Je nach Vereinbarung sind auch Zusatzangebote möglich. Um die bedarfsgerechte Versorgung aller (teil)stationärer Kunden sicher zu stellen, führen unsere Mitarbeiter für gefährdete Personen ein entsprechendes Ess-/Trinkprotokoll zur Überwachung der aufgenommenen Nahrungs- und Flüssigkeitsmengen und besprechen diese regelmäßig im Rahmen der Arztvisiten mit dem zuständigen Hausarzt.

4.5 Mobiler Menüdienst

Für Menschen, die selbst nicht täglich kochen möchten oder nicht (mehr) in der Lage dazu sind, bieten wir unseren Mobilen Menüdienst an. Wir kochen täglich frisch zwei verschiedene Menüs, eines davon vegetarisch, sowie Schonkost und auf Nachfrage verschiedene Diäten und liefern das komplette Menü (Suppe oder Salat, Hauptgericht, Dessert) oder einzelne Komponenten direkt zum Kunden nach Hause auf den Tisch. Mit dem Besuch unserer Mitarbeiter stellen wir nicht nur die Mahlzeitenversorgung sicher, sondern gewährleisten darüber hinaus regelmäßigen sozialen Kontakt. Unser Menüservice liefert an 7 Tagen die Woche, 365 Tage im Jahr.

4.6 Hauswirtschaft und Technik

4.6.1 Wäscheversorgung

Handtücher, Waschlappen sowie die Bettwäsche werden von uns zur Verfügung gestellt.

4.6.2 Reinigung und Gestaltung der Räumlichkeiten

Unsere Hauswirtschaft reinigt die Zimmer der Bewohner sowie alle weiteren Bereiche der Häuser. Sie organisiert die Wäschereinigung von unseren Bewohnern und Häusern. Zudem sorgt sie für eine jahreszeitliche Dekoration und unterstützt bei Veranstaltungen.

4.6.3 Instandhaltungsarbeiten

Unsere Haustechniker führen alle notwendigen Instandhaltungsarbeiten durch oder organisieren Servicearbeiten externer Partner. Auch für unseren Fuhrpark sind Instandhaltungsarbeiten sowie Koordinationsaufgaben im Bereich Technik organisiert.

4.7 Pflegeberatung

Unsere Pflegeberater bieten eine umfassende Erläuterung der Pflegedienstleistungen für unsere Kunden, Bewohner und Angehörigen an.

4.8 Dienstleistungen von Kooperationspartner

Das Servicehaus Sonnenhalde kooperiert mit sorgfältig ausgesuchten Kooperationspartnern, welche unserer Unternehmenskultur entsprechen. Folgende Dienstleistungen werden durch Kooperationspartner durchgeführt:

4.8.1 Wäschereinigung

Persönliche Wäsche wird (in Kurzzeit- und Langzeitpflege) auf Wunsch gekennzeichnet und außerhalb der Einrichtung von unserem Kooperationspartner gewaschen und bei Bedarf gereinigt.

4.8.2 Friseur

Friseurbesuche in unseren Häusern finden regelmäßig statt. Das Angebot reicht von Haare schneiden bis zur Dauerwelle.

4.8.3 Fußpflege

Ob eine medizinische Fußpflege oder nur eine kosmetische Maßnahme - das Angebot kann nach Wunsch/Bedarf in unseren Einrichtungen in Anspruch genommen werden.

4.8.4 Therapeuten

Physio- und Ergotherapeuten, sowie die Logopäden sind eine wertvolle Vervollständigung unserer Pflegekonzepte. Bei Bedarf aktivieren wir die benötigte Therapieform.

4.8.5 Ärzte

Die ortsansässigen Ärzte arbeiten eng mit uns zusammen und besuchen regelmäßig unsere Kunden, insbesondere im stationären Bereich. Selbstverständlich ist der eigene Hausarzt bei uns willkommen.

4.8.6 Sanitätshäuser

Wenn Pflegehilfsmittel benötigt werden, sorgen wir dafür, dass der Bedarf richtig und rechtzeitig erkannt wird und eine Versorgung individuell angepasst und zeitnah erfolgt.

4.9 Kombinationsmöglichkeiten der Dienstleistungen

Alle angebotenen Dienstleistungen können je nach individuellem Bedarf kombiniert werden. Die individuelle Information und Betreuung unserer Kunden erfolgt durch die Servicemitarbeiter/innen unserer Kundenverwaltungen sowie der Pflegefachkräfte an den Standorten.

5 Service für die Angehörigen unserer Kunden

Die Integration und die Sicherung des Informationsflusses zwischen Angehörigen und Mitarbeitern ist im Alltag unserer Einrichtungen eine wichtige Voraussetzung für eine erfolgreiche Zusammenarbeit. So eröffnen wir Angehörigen nicht nur die Möglichkeit, auf Wunsch selbst in der Pflege und Betreuung mitzuwirken, sondern bieten darüber hinaus konkrete Veranstaltungen für sie an.

5.1.1 *Aufnahmevorbereitung*

Die Aufnahmevorbereitung erfolgt in einem persönlichen Kontakt mit dem Kunden und allen beteiligten Kooperationspartnern. Die Aufnahme selbst erfolgt nach den Kriterien des Aufnahmebogens („EEG“) sowie der Checkliste „Aufnahme/ Entlassung“.

5.1.2 *Angehörigenabende*

Die Angehörigenabende ermöglichen einen gezielten Informationsaustausch zwischen Angehörigen und Mitarbeitern. Wertvolle Informationen über Pflege, Betreuung und anderen Dienstleistungen werden hier ausgetauscht.

5.1.3 *Regelmäßige Veranstaltungen*

Das Servicehaus Sonnenhalde bietet auch Veranstaltungen wie beispielsweise Sommerfeste, Ewigkeitssonntage und Weihnachtsfeiern an, bei denen Angehörige mit teilnehmen können.

5.1.4 *Begleitung im Sterbeprozess*

Der Sterbeprozess ist eine sehr belastende Situation für Angehörige. In unserer Einrichtung werden die Menschen bis zu ihrem Tod begleitet. Hierbei möchten wir einen würdevollen Sterbeprozess gewährleisten.

Für die Situation demenzerkrankter Menschen gilt, dass auf der Basis der Informationen aus der Biographiearbeit überlegt wird, was den Bewohner in dieser Situation unterstützen könnte. Angehörige die den Bewohner in der Sterbephase begleiten möchten, erfahren Unterstützung durch unsere Mitarbeiter. Auf Wunsch kann ein Seelsorger hinzu gezogen werden.

6 Qualitätssicherung

6.1 *Kontinuierliche Verbesserung*

Die kontinuierliche Verbesserung im Pflegeprozesse und aller weiteren Dienstleistungen ist die Hauptaufgabe des Qualitätsmanagements. Es unterstützt die Fachbereiche und Standorte in allen qualitätsrelevanten Fragestellungen und überwacht die Einhaltung der Pflege- und unternehmensinternen Qualitätsstandards.

6.2 Beschwerdemanagement

Der offene Umgang mit Kritikpunkten, Wünschen, Beschwerden und Anregungen ist ein wichtiger Bestandteil der Qualitätsarbeit. So können Mängel schnell erkannt und behoben werden.

Durch die „Störungsklärungen“ halten Kunden, Angehörige und Mitarbeiter entsprechende Mängel fest und leiten diese über die zuständige Person im Haus weiter. Entsprechend dem Vordruck wird das Anliegen von der verantwortlichen Person bewertet, damit schnellstmöglich die ideale Lösung erfolgen kann.

6.3 Interne Regelwerke

Unsere internen Standards und Verfahrensanweisungen sorgen dafür, dass unser Vorgaben stets auf dem neusten Stand sind und unsere Mitarbeiter das größte Maß an Handlungssicherheit erlangen. Hierfür trägt das Qualitätsmanagement eine besondere Verantwortung.

6.4 Qualifizierungsprozess

Neue Mitarbeiter im Unternehmen werden durch unseren Qualifizierungsplan sowie unser Mentorensystem strukturiert angeleitet und eingearbeitet. Regelmäßige Mitarbeitergespräche reflektieren diesen Prozess.

6.5 Regelmäßige Fort- und Weiterbildungen

Alle Mitarbeiter haben die Möglichkeit durch ein reichhaltiges Fort- und Weiterbildungsangebot sich weiter zu entwickeln.

6.6 Gremienarbeit

Alle Fachbereiche des Unternehmens sind durch Gremien miteinander verknüpft. Hierdurch ist ein größtmöglicher Wissensaustausch gewährleistet.

6.7 Fachzeitschriften und -informationen

An unseren Standorten werden aktuelle Fachinformationen durch Zeitschriften oder andere Medien zur Verfügung gestellt. Diese sind unseren Mitarbeitern frei zugänglich und dienen der Wissenserweiterung.

Kontakt



Keltenstraße 10
72829 Engstingen

Tel. 07129 93 790
Fax. 07129 937930

Mail. service@servicehaus-sonnenhalde.de
www.servicehaus-sonnenhalde.de