

# **Ruhsitz Wetterstein**

# **Einrichtungskonzept**

# Inhaltsverzeichnis

- 1. Beschreibung der Einrichtung**
  - 1.1 Gründung und Entwicklung**
  - 1.2 Lage**
  - 1.3 Bauliche Gegebenheiten**
- 2. Zielgruppen**
- 3. Unternehmensleitbild – Übergeordnete Qualitätsziele**
- 4. Management**
  - 4.1 Struktur des Hauses**
  - 4.2 Organigramm**
- 5. Unser Betreuungsangebot**
  - 5.1 Betreutes Wohnen**
  - 5.2 Ambulanter Dienst**
  - 5.3 Stationäre Pflege**
  - 5.4 Gerontopsychiatrische Betreuung**
- 6. Pflege theoretische Grundlagen**
  - 6.1 Unser Pflegeleitbild**
  - 6.2 Unser Pflegekonzept**
- 7. Unsere Dienstleistungen – Unser Service**
  - 7.1 Hausreinigung**
  - 7.2 Hausmeisterdienste**
  - 7.3. Empfang**
  - 7.4 Wäscheversorgung**
  - 7.5 Speisenversorgung**
  - 7.6 Klatschkaffee**
  - 7.7 Tante Emma Laden**
- 8. Soziale Betreuung**
- 9. Qualitätsmanagement**
- 10. Beschwerdemanagement**

# 1. Beschreibung der Einrichtung

## 1.1 Gründung und Entwicklung

Der Ruhesitz Wetterstein wurde 1972 als Wetterstein Seniorenwohnhotel eröffnet – um damals neu in seiner Art - eine zeitgerechte großzügige Wohnform für Senioren zu entwickeln. Bis 31.12. 1999 war die Einrichtung in Trägerschaft des Präsidiums des Bayerischen Roten Kreuzes, zum 1.1.2000 ging die Trägerschaft auf die Ruhesitz Wetterstein gGmbH über.

Die Ruhesitz Wetterstein gGmbH ist eine freie gemeinnützige Gesellschaft. Zweck dieser ist die Förderung der Altenhilfe sowie der Betrieb des Seniorenwohnheims Ruhesitz Wetterstein in Augsburg Haunstetten.

In den Jahren 2000/2001 und 2003/2004 wurden gemeinsam mit der Hauseigentümerin umfangreiche Modernisierungs- und Umbauarbeiten durchgeführt, um den veränderten Anforderungen und Bedürfnissen gerecht zu werden. Neben der Verbesserung der räumlichen Gegebenheiten, der technischen Einrichtungen sowie der Ausstattungen wurde die räumliche Trennung zwischen dem Betreuten Wohnen und der stationären Pflege realisiert.

Um den besonderen Ansprüchen Demenzkranker besser gerecht zu werden wurde im Jahr 2006 eine gerontopsychiatrische Wohngruppe in einem Neubau eröffnet.

Wesentliche Grundlage für unser Handeln ist ein zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001ff.

## 1.2 Lage

Unsere Einrichtung ist in den über 30.000 Einwohner zählenden Augsburger Stadtteil Haunstetten eingebunden. Das zehnstöckige Gebäude liegt zentral und verkehrsgünstig an der B 17 alt am südlichen Rand des Stadtteils kurz vor der Ortsgrenze zu Königsbrunn. Direkt am Haus befinden sich zwei Haltestellen des Augsburger Nahverkehrs.

Die Bewohner unseres Hauses können eine im Haus gelegene Allgemeinanzpraxis besuchen; weitere Arztpraxen aller Fachrichtungen befinden sich in unmittelbarer Umgebung. Ein Tagescafe mit Kiosk und ein Friseursalon sind im Erdgeschoss angesiedelt.

## 1.3 Bauliche Gegebenheiten

Im Ruhesitz Wetterstein steht der Wohncharakter im Vordergrund. Unser Gebäude ist in mehrere Bereiche gegliedert:

Auf den Etagen 3–9 bieten wir Betreutes Wohnen in 96 Ein- bis Zweizimmer Wohnungen unterschiedlicher Größe an. Alle Wohnungen haben eine kleine Küche, ein Bad und einen Balkon. Der zentrale Betreuungsstützpunkt unseres ambulanten Pflegedienstes mit Pflegebad befindet sich im 5. Stock. Ein Hausnotruf ist in allen Wohnungen integriert.

Die Bereiche für allgemeine stationäre Pflege sind vom Erdgeschoß bis zur zweiten Etage untergebracht. Gegliedert in zwei Wohnbereiche mit Einzel- und Doppelzimmern bieten wir 48 stationäre Pflegeplätze. Jeder Wohnbereich verfügt

über einen zentralen Mitarbeiter- und Pflegestützpunkt, einen Aufenthaltsbereich für die Bewohner und ein Pflegebad. Die Zimmer sind unterschiedlich gegliedert, verfügen über ein behindertengerechtes Bad und einen Balkon. Alle den Bewohnern zugänglichen Räume sind mit einer Notrufeinrichtung ausgerüstet. Bis auf die für die Pflege notwendige Ausstattung können die Zimmer selbst möbliert werden.

In einem lichtdurchfluteten modernen Anbau im Erdgeschoss ist der Bereich für gerontopsychiatrisch erkrankte Menschen untergebracht. In Einzel- und Doppelzimmern mit behindertengerechten Bad leben hier 28 Bewohner. Der Wohnbereich verfügt über einen großen zentralen Aufenthaltsbereich mit Mitarbeiterstützpunkt, ein Pflegebad und einen für die Bewohner zugänglichen geschützten Garten.

Die Aufenthaltsräume bilden den Mittelpunkt der Kommunikation und der Tagesaktivitäten. Die Mahlzeiten können gemeinsam in den Wohnbereichen, im Zimmer oder im Restaurant eingenommen werden.

Das Haus wird durch zwei Treppenhäuser und drei Aufzüge erschlossen. An hausübergreifenden Gemeinschaftsbereichen stehen den Bewohnern ein Restaurant, ein Tagescafé, ein Kiosk mit Artikeln des täglichen Bedarfs, ein Mehrzweckraum und Außenanlagen mit Garten und Dachterrasse zur Verfügung. Der zentrale Anlaufpunkt für Bewohner, Angehörige, Besucher Ärzte und Notdienste u.s.w. ist unser täglich besetzter Empfang im großzügig gestalteten Eingangsbereich des Hauses.

## **2. Zielgruppen**

Zielgruppen sind rüstige Seniorinnen und Senioren, die Sicherheit und Geborgenheit in einer betreuten Wohneinrichtung suchen ebenso wie Menschen, die einer pflegerischen oder gerontopsychiatrischen stationären Betreuung bedürfen.

## **3. Unternehmensleitbild - Übergeordnete Qualitätsziele**

Im Rahmen unseres Qualitätsmanagementsystems haben wir mit unseren Mitarbeitern Qualitätsziele entwickelt, deren Umsetzung unser tägliches Handeln leitet.

Unsere übergeordneten Qualitätsziele:

- Wir respektieren unsere Bewohner
- Wir erfüllen die elementaren Bedürfnisse unserer Bewohner
- Wir begegnen unseren Bewohnern individuell
- Wir unterstützen religiöses Leben und Seelsorge
- Wir beteiligen die Angehörigen
- Wir fördern die Teilnahme am gesellschaftlichen Leben
- Wir planen, dokumentieren und berechnen unsere Dienstleistungen differenziert und nachvollziehbar

- Wir sind eine transparente Organisation
- Wir sind eine flexible Organisation
- Wir arbeiten wirtschaftlich
- Wir berücksichtigen den Umweltschutz
- Wir qualifizieren und fördern unsere Mitarbeiter/Innen
- Wir wollen zufriedene Mitarbeiter/Innen

Die Leitlinien zu unseren Zielen sind in unserem Qualitätsmanagementhandbuch festgeschrieben. Jeder Bereich erarbeitet jährliche bereichsbezogene Ziele, die sich an den übergeordneten Zielen orientieren.

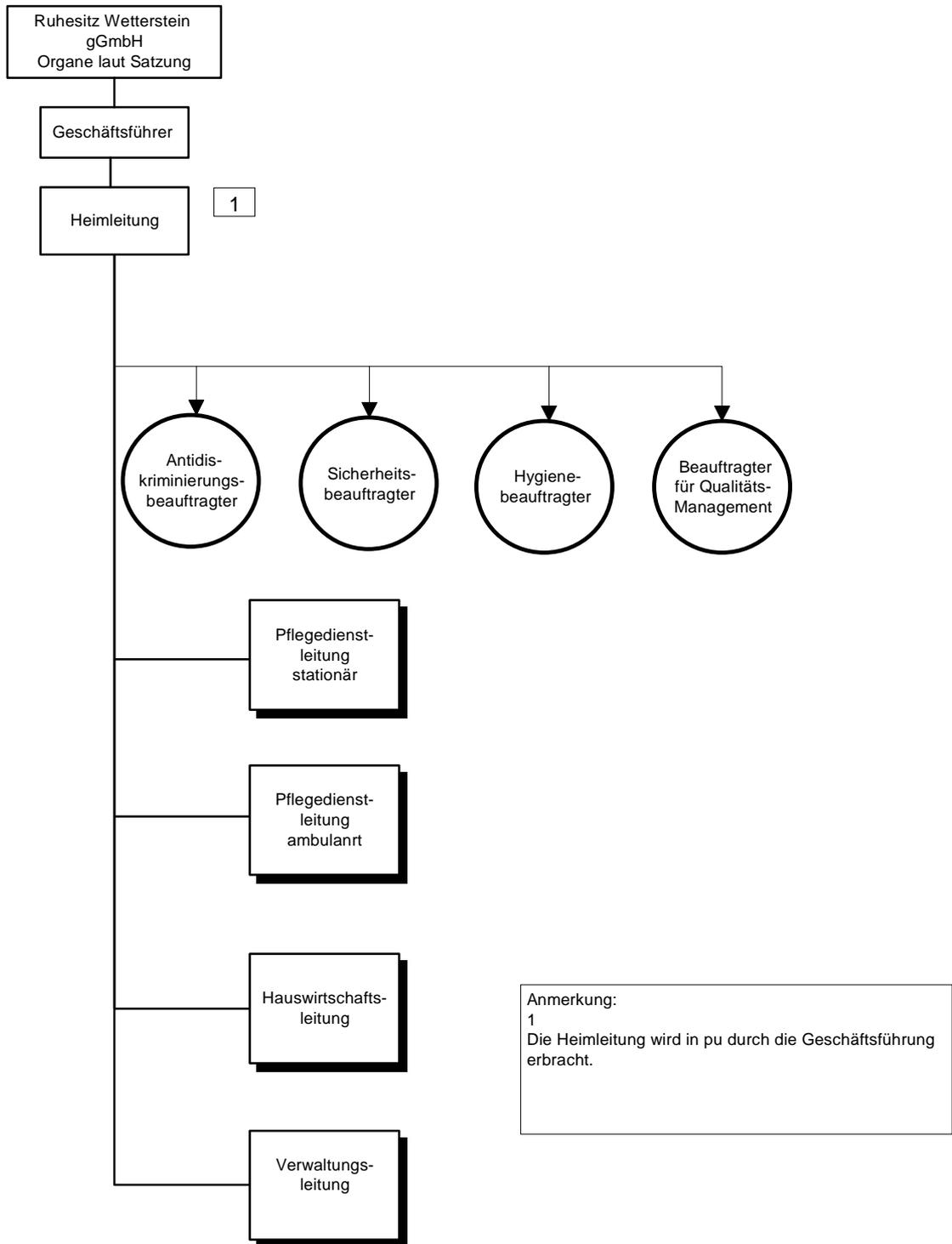
## **4. Management**

Unser Haus verfügt über ein gut strukturiertes Managementsystem, um die Bedarfsorientierung in allen Bereichen und für alle Bewohner und Gäste zu gewährleisten.

### **4.1 Struktur des Hauses**

Unsere Einrichtung ist in die Bereiche Betreutes Wohnen, ambulanter Dienst und stationäre Pflege organisiert. Hierfür tragen jeweils Bereichsleitungen die Verantwortung. Bereichsübergreifend ist der Dienstleistungsbereich Hauswirtschaft organisiert. Diesem sind zugeordnet, die zentrale Küche, Hausreinigung, Wäscherei, Haustechnik sowie unser Tagescafé. Ein weiterer Bereich ist die Verwaltung mit Empfang. Die Hauptverantwortung trägt der Geschäftsführer, der dem Aufsichtsrat der Betriebsgesellschaft unterstellt ist. Das Organigramm auf Leitungsebene ist im Folgenden dargestellt. Die Organisationsstrukturen für die einzelnen Bereiche sind in den Qualitätsmanagementhandbüchern dargestellt.

## 4.2 Organigramm



## 5. Unser Betreuungsangebot

### 5.1 Betreutes Wohnen

In unserem betreuten Wohnen bieten wir rüstigen und pflegebedürftigen Senioren ein unabhängiges und selbstbestimmtes Leben in den eigenen 4 Wänden. So viel Selbständigkeit als möglich und soviel Hilfe wie nötig ist unser Ziel. Die unterschiedlich großen Wohnungen können mit den eigenen Möbeln möbliert werden. Der zentrale Stützpunkt des ambulanten Pflegedienstes ist über den Notruf mit allen Wohnungen verbunden.

Zu den Regelleistungen gehören:

- Wohnungsmiete incl. aller Nebenkosten
- tägliches Mittagessen mit Menüwahl im Restaurant
- wöchentliche Reinigung der Wohnung
- Notruf und 24-stündige Notfallbereitschaft
- täglicher Guten Morgen Ruf zur Feststellung des Wohlbefindens
- Hilfe und Beratung in persönlichen Angelegenheiten
- Gymnastikangebote
- Vorträge und Konzerte
- Feiern und Feste im Jahreskreislauf

Zusätzliche Leistungen, können entsprechend den individuellen Bedürfnissen der Bewohner hinzu gewählt werden. Diese werden bei der Mahlzeitenversorgung mit Frühstück, Abendessen und Zimmerservice angeboten, ebenso bei der Wohnungsreinigung und Wäscheversorgung.

### 5.2 Ambulanter Dienst

Der ambulante Pflegedienst des Ruhesitzes ist Vertragspartner aller Pflege- und Krankenkassen. Bei Inanspruchnahme der Dienstleistungen wird mit dem Bewohner ein ambulanter Pflegevertrag geschlossen. Dieser listet die vereinbarten Leistungen auf und regelt die Leistungserbringung. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich. Bei dauerhaft geändertem Bedarf wird der Vertrag angepasst.

Unsere ambulanten Dienstleistungsangebote unterstützen kranke, pflegebedürftige und behinderte Menschen, ein möglichst selbstbestimmtes und selbständiges Leben in ihrer häuslichen Umgebung so lange wie möglich zu führen. Unsere Hilfen sind darauf ausgerichtet die körperlichen, geistigen und seelischen Kräfte der Bewohner wiederzugewinnen oder zu erhalten. Wir fördern die Hilfe zur Selbsthilfe und unterstützen mit unseren Diensten die Pflegebereitschaft der Angehörigen und Nachbarn.

Wir erbringen unsere Leistungen nach den individuellen Wünschen der Kunden an allen Wochentagen und sind für unsere Patienten ständig über eine Rufbereitschaft rund um die Uhr erreichbar.

Unsere Dienstleistungsangebote:

- Grundpflege und hauswirtschaftliche Versorgung
- Häusliche Krankenpflege
- Behandlungspflege nach ärztlicher Anordnung
- Betreuungsleistungen nach § 45b SGB 11
- Beratung und Pflegeeinsätze nach § 37 SGB XI
- Verhinderungspflege
- Beratung und Vermittlung ergänzender Hilfen

### **5.3 Stationäre Pflege**

Unser Ziel ist, dass sich die Bewohner bei uns wohl und zu Hause fühlen. Die stationäre Pflege bietet Wohnraum Pflege und Betreuung bei leichter, mittlerer und schwerster Pflegebedürftigkeit, bei Weglaufgefährdung und bei schweren gerontopsychiatrischen Erkrankungen der Bewohner.

Die stationäre Pflege verfügt über 48 Plätze in 24 Einzel- und 12 Doppelappartements. Diese verteilen sich vom Erdgeschoss bis zum 2. Obergeschoss. In beiden Wohnbereichen befinden sich jeweils ein Stationsstützpunkt, Personalaufenthaltsraum, Pflegebad und Hygieneraum. Für gemeinsame Aktivitäten steht jeweils ein Aufenthaltsbereich mit Küche zur Verfügung.

Die Appartements können von jedem Bewohner nach seinen Vorstellungen eingerichtet und ausgestattet werden. Die Appartements verfügen über ein behindertengerechtes Bad, Balkon, Pflegebett mit Nachttisch, Schrank, Sideboard, Tisch mit Stühlen, Bilderleisten, Rufanlage, Telefon und TV-Anschluss. Die Appartements im Erdgeschoss sind zusätzlich mit einer kleinen Küchenzeile ausgestattet.

Die Pflege unserer Bewohner wird ergänzt durch soziale Betreuung, Angebote zur Gesundheitsförderung, Beratung, kulturelle Angebote, Feste, regelmäßige Seniorentreffs, ehrenamtlicher Besuchsdienst und die Förderung sozialer Kontakte.

Wir pflegen in der sog. „Bereichs- bzw. Gruppenpflege“. d.h. unsere Mitarbeiter sind einer bestimmten Gruppe von Bewohnern zugeordnet und übernehmen hier die Pflege und Dokumentation, führen Arzt- und Angehörigengespräche, regeln Bestellungen und Terminvereinbarungen.

Die Verantwortungsbereiche in der Arbeitsorganisation sind somit klar abgesteckt, Identifikation und Rückverfolgbarkeit für ausgeführte Tätigkeiten sind gewährleistet. Die Mitarbeiter erfahren Kompetenzerhöhung und unsere Bewohner erleben nicht ständigen Wechsel in der Pflege, sondern haben regelmäßige Bezugspersonen.

### **5.4 Gerontopsychiatrische Betreuung**

Der dementiell erkrankte Mensch steht, unter Berücksichtigung seiner individuellen Bedürfnisse, mit all seinen Fähigkeiten und Fertigkeiten stets im Mittelpunkt unseres täglichen Handelns und Denkens. Die gerontopsychiatrische Pflege bietet Wohnraum für Menschen mit der Diagnose Morbus Alzheimer oder anderen Demenzformen mit Weglauftendenz bei leichter, mittlerer und schwerer Pflege- und Betreuungsbedürftigkeit

Für die Aufnahme in unsere gerontopsychiatrische Wohngruppe gelten folgende Kriterien:

- die Diagnose „Demenz“ in Form eines ärztlichen Gutachtens
- oder ein richterlicher Unterbringungsbeschluss bei Weglauftendenz

Ausschluss- und Verlegungskriterien

Für den Ausschluss aus unserer gerontopsychiatrische Wohngruppe gelten diese Kriterien:

- eindeutig diagnostizierte psychiatrische Krankheitsbilder, die ärztliche Anwesenheit erfordern  
oder
- neurologische und psychiatrische Krankheitsbilder mit schwerer Selbst- und/oder Fremdgefährdung

Die gerontopsychiatrische Wohngruppe verfügt auf einer Ebene im Erdgeschoß über 28 Plätze, die in 10 Einzel- und 9 Doppelappartements aufgeteilt sind. Zentral gelegen ist der Pflegestützpunkt mit Personalaufenthaltsraum sowie das Pflegebad und Hygieneraum.

Für gemeinsame Aktivitäten stehen den Bewohnern zwei Aufenthaltsbereiche, aufgeteilt in Ess- und Wohnbereiche, mit einer Küche zur Verfügung. Eine hohe Lichtqualität wird einerseits durch indirekte und schattenarme Beleuchtung und andererseits durch Tageslicht erreicht, welches das Wohlbefinden unserer Bewohner steigert.

Um dem hohen Bewegungsdrang unserer Bewohner gerecht zu werden, lädt unsere gesicherte und gepflegte neue Gartenanlage zu jeder Jahreszeit zum Spazieren gehen, zur Gartenarbeit und zu Aktivitäten im Freien ein.

Für unsere Bewohner gibt es mehrere unterschiedlich gestaltete Rückzugsmöglichkeiten. Kleine Sitzgruppen, einen Schrank zum Kramen und Wühlen, eine Tastwand und eine Fernsehhecke ermöglichen Ruhephasen. Durch unsere abwechslungsreich gestalteten Rundwege innerhalb der Wohngruppe werden wir dem hohen Laufbedürfnis einzelner Bewohner gerecht.

Die Appartements sind farblich verschieden gestaltet und können von jedem Bewohner und seinen Angehörigen nach seinen Vorstellungen eingerichtet und ausgestattet werden. Zur besseren Orientierung der Bewohner wird mit biographischen Elementen und Bildern gearbeitet. In den Appartements wird den Bewohnern ein behindertengerechtes Bad, Balkon, Pflegebett mit Nachttisch, Schrank, Sideboard, Tisch mit Stühlen, Bilderleisten, Rufanlage, hauseigenes Telefon und TV-Anschluss zur Verfügung gestellt.

Zum Schutz unserer Bewohner, die einen Unterbringungsbeschluss haben, wird bei Verlassen der Wohngruppe ein sofort erkennbares Signal über die Rufempfänger ausgelöst. Jeder Mitarbeiter trägt diese Empfänger bei sich. Sofort sind unsere Mitarbeiter informiert, um welchen Bewohner es sich handelt und können gegebenenfalls die notwendigen Maßnahmen ergreifen.

## **6. Pflege theoretische Grundlagen**

### **6.1 Unser Pflegeleitbild**

Durch körperliche und geistige Gebrechlichkeit ist die Selbständigkeit unserer Bewohner unterschiedlich eingeschränkt. Die Achtung jedes Bewohners unabhängig vom Ansehen der Person ist uns ein vordringliches Anliegen. Ebenso die Respektierung der personalen Souveränität bis zum Tode durch Hilfe zur Selbsthilfe. Unsere Bewohner sollen die Hilfe und Betreuung erhalten, die sie benötigen um in Würde selbstbestimmt und sicher leben zu können.

Die Befriedigung der Bedürfnisse unserer Bewohner nach Sicherheit und Geborgenheit, hochwertiger Ernährung und gutem Service, nach einwandfreier pflegerischer Betreuung und nach Wertschätzung durch alle Mitarbeiter soll zu jedem Zeitpunkt gewährleistet sein.

### **6.2 Unser Pflegekonzept**

Wir haben für unser Haus das Pflegemodell nach Monika Krohwinkel gewählt. Die Pflegekonzepte für die ambulante, allgemeine stationäre und gerontopsychiatrische Betreuung sind als Bestandteile dieses Konzeptes erstellt.

## **7. Unsere Dienstleistungen – unser Service**

Der Ruhesitz Wetterstein stellt ein Dienstleistungsangebot bereit, das sich auf die individuellen Bedürfnisse und die persönliche Lebenssituation eines jeden Bewohners bezieht. Die Bewohner profitieren von einzelnen Angeboten, die sowohl das eigenständige Wohnen als auch den Abruf vielfältiger Service- und Pflegeleistungen umfassen.

Unser Serviceangebot:

- Haus- und Zimmerreinigung
- Wäschepflege
- Speisen- und Getränkeversorgung
- Technischer Dienst (Haustechniker)
- Empfang, Service- und Anlaufstelle
- Tagescafé
- Kiosk
- Friseursalon
- Fußpflegepraxis
- Arztpraxis

Zusätzlich kooperieren wir mit weiteren externen Dienstleistern wie Krankengymnasten, Fußpflegern, Optikern und einer Schneiderin.

### **7.1 Hausreinigung**

Die Hausreinigung wird durch eigene Mitarbeiter und in einzelnen Bereichen durch eine Fremdfirma erbracht. Folgende Prämissen gelten für unsere Arbeit und die unseres externen Partners:

Die Reinigungsrythmen sind auf die Bedürfnisse unserer Bewohner und des Hauses abgestimmt. Die Reinigung der Zimmer wird in den Tagesablauf der

Bewohner integriert. Für die gemeinschaftlich genutzten Räume und Bereiche ist eine bedarfsgerechte Reinigung sicher gestellt. Der Dienstleister setzt in der Regel dieselben Mitarbeiter in den einzelnen Wohnbereichen ein. Die Reinigung erfolgt nach einem Reinigungsplan und wird dokumentiert. Wir verwenden umweltfreundliche Reinigungsmittel und Verfahren.

## **7.2 Hausmeisterdienste**

Die Aufgaben der Haustechniker umfassen alle Instandhaltungs- und Wartungsarbeiten am Gebäude, der Einrichtung sowie der Pflege der Außenanlagen.

Für die regelmäßige Wartung der technischen Einrichtungen wie z. B. Brandmeldeanlage, Heizung, Aufzüge usw. sind qualifizierte Fachbetriebe beauftragt. Die Durchführung der regelmäßigen Wartungen sind geplant und die fachgerechte Durchführung wird überwacht und dokumentiert.

Zusätzlich unterstützen die Haustechniker unsere Bewohner beim Ein- und Auszug und stehen für kleinere Reparaturen und Arbeiten für die Bewohner zur Verfügung.

## **7.3 Empfang**

Zentrale Anlaufstelle für Bewohner, Besucher und Gäste ist unser Empfang im Eingangsbereich. Dieser ist wochentags von 8,00 Uhr bis 19,30 Uhr und an Feiertagen und Sonntagen von 9,00 Uhr bis 17,00 Uhr besetzt.

## **7.4. Wäscheversorgung**

Die fachgerechte Organisation des Wäschekreislaufes beinhaltet die Beschaffung der hauseigenen Wäsche, die Wäschepflege sowie die Instandhaltung und Wäschekennzeichnung.

Die Wäschepflege wird durch unserer hauseigene Wäscherei und eine Fremdfirma durchgeführt. Die Wäsche wird bei Einzug durch uns gekennzeichnet.

Die Fremdfirma ist mit folgender Wäscheversorgung beauftragt: Bettwäsche, Waschen der Leib- und Nachtwäsche der Bewohner sowie der Tischwäsche .

In unserer hauseigenen Wäscherei werden Oberbekleidung, Handtücher und Bettelagen bearbeitet.

Chemische Reinigung der Oberbekleidung wird auf Wunsch der Bewohner der stationären Pflege über die Fremdfirma beauftragt. Die Kosten hierfür trägt der Bewohner selbst.

Die Verteilung der gesamten Wäsche sowie die Kontrolle des Wäscherücklaufs von der Fremdfirma erfolgt durch hauseigene Mitarbeiter.

Bewohner im betreuten Wohnen, sind für ihre Wäscheversorgung selbst verantwortlich. Hierzu steht eine Bewohnerwaschküche oder der Service eines Kooperationspartners zur Verfügung.

## **7.5 Speisenversorgung**

Die Versorgung mit Speisen und Getränken stellt ein wichtiges Kriterium im Rahmen der Betreuung älterer und pflegebedürftiger Menschen dar. Wer gewohnt war, selbst zu kochen, muss sich umstellen, wenn er von anderen Menschen versorgt wird. Zur Erleichterung und besseren Beteiligung an der Essensplanung finden regelmäßige Speiseplanbesprechungen mit den Bewohnern statt. Alle Mahlzeiten werden in der hauseigenen Küche zubereitet. Unsere Mitarbeiter achten auf ausgewogene, gesunde und frische Kost unter Berücksichtigung ernährungsphysiologischer Gesichtspunkte. Jeder Bewohner kann von Montag bis Samstag unter 2 Mittagmenüs wählen. Die Bewohner, die im Restaurant ihre Mittagsmahlzeiten einnehmen entscheiden anhand einer Tageskarte, was sie essen möchten. Die Bewohner, die in der Wohnung, im Zimmer oder im Wohnbereich essen, bestellen täglich ihr Mittagmenü. Frühstück und Abendessen kann in der Wohnung, im Zimmer oder in den Aufenthaltsbereichen der Wohngruppen eingenommen werden. Es werden täglich 3 Hauptmahlzeiten, zwei Zwischenmahlzeiten und bei Bedarf oder auf Wunsch eine Spätmahlzeit angeboten. Der Küchenchef bereitet die Speisen nach einem 12 Wochen Plan zu. Variiert wird durch saisonale Angebote wie Spargelwochen. Feiern und Festtage werden durch besondere Speisen und Menüs hervorgehoben.

Unsere Essenszeiten:

Frühstück	07:30 bis 09:00 Uhr
Zwischenmahlzeit	09:30 bis 11:00 Uhr
Mittagessen Restaurant	11:45 bis 13:15 Uhr
Mittagessen Zimmerservice betreutes Wohnen	11:30 bis 12:30 Uhr
Mittagessen stationäre Pflege	11:30 bis 12:30 Uhr
Nachmittagskaffee betreutes Wohnen	13:45 bis 14:30 Uhr
Nachmittagskaffee stationäre Pflege	14:00 bis 15:15 Uhr
Abendessen betreutes Wohnen	17:30 bis 18:30 Uhr
Abendessen stationäre Pflege	17:30 bis 18:30 Uhr
Spätmahlzeit	21:00 bis 22:30 Uhr

Ständig stehen Getränke wie Mineralwasser, Tee und Fruchtnektare oder Erfrischungsgetränke für die Bewohner der stationären Pflege bereit.

## 7.6 Tagescafé

In unserem modern eingerichteten Cafe können sich Bewohner mit Ihren Freunden, Gästen oder Angehörigen treffen und in einem ansprechenden Ambiente ihre Freizeit verbringen. Eine große Getränkekarte und Eiskarte, frische Kuchen und jahreszeitlich angepasste kleine Mahlzeiten garantieren entspannte Stunden. Unser Cafe ist geöffnet von Dienstag bis Sonntag von 14.00 bis 17.30.

## 7.7 Tante Emma Laden

Der Tante Emma Laden ist an das Cafe angegliedert und bietet alles für den täglichen Bedarf. Das Sortiment wird um Anregungen der Bewohner ergänzt, so dass der Laden alles für den kleinen Einkauf bietet. Individuelle Einkaufswünsche werden von den Mitarbeitern berücksichtigt.

## 8. Soziale Betreuung

Unsere Bewohner sollen sich wohl und geborgen fühlen und ihre Lebensfreude soll gefördert werden. Wir wollen das Selbstbewusstsein unserer Bewohner stärken, Ressourcen erhalten und Kommunikation und Kontaktfähigkeit durch Integration in die Hausgemeinschaft fördern. Um die soziale und kulturelle Integration zu fördern und die Tage sinngemäß zu gestalten wird für jeden Wochentag ein breites Spektrum an Betreuungs- und Aktivierungsangeboten vorgehalten. In gezielten Einzel- und Gruppenangeboten wird auf die Fähigkeiten und Wünsche der Bewohner eingegangen. Feste und Feiern im Jahreskreis runden das Angebot ab. Das Konzept der sozialen Betreuung ist dem Einrichtungskonzept beigelegt.

## 9. Qualitätsmanagement

Unser Haus hat ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN-EN-ISO 9001 erarbeitet, das die Zufriedenheit der Bewohner und Angehörigen zum Ziel hat. Unsere Dokumentation besteht aus einem Qualitätsmanagementhandbuch und Handbüchern für die einzelnen Bereiche des Hauses. Es wurden klare und verbindliche Vorgaben und Regelungen erarbeitet, die über interne und externe Audits und interne Prüfungen regelmäßig überprüft und verbessert werden. Seit 2002 sind wir zertifiziert. Die Stelle der Qualitätsbeauftragten wird als Stabsstelle von einem externen Dienstleister gestellt.

## 10. Beschwerdemanagement

Im Rahmen unseres Qualitätsmanagementsystems verfügen wir über ein Beschwerdemanagement. Jede Beschwerde wird ernst genommen und verfolgt. Beschwerden werden schriftlich aufgenommen. Mit den verantwortlichen Bereichen werden Lösungen erarbeitet, die den Beschwerdegrund abstellen sollen. Mit den Beschwerdenden wird die Lösung besprochen und nach Möglichkeit eine einvernehmliche Lösung erarbeitet.

### Ergänzungen:

- Pflegekonzept ambulanter Dienst
- Pflegekonzept allgemeine stationäre Pflege
- Pflegekonzept gerontopsychiatrische Betreuung
- Konzept soziale Betreuung
- Konzept Sterbebegleitung
- Hauswirtschaftliches Konzept