

**KONZEPT:**  
**TAGESPFLEGE** **PLUS**  
**DER DIAKONIE FULDA.**

Entwurfssfassung vom 8. Juni 2020



## Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b> .....	<b>7</b>
<b>1. Träger</b> .....	<b>8</b>
<b>2. Darstellung der Tagespflegeeinrichtung</b> .....	<b>10</b>
2.1 Zielsetzung .....	10
2.2 Zielgruppe, Zugangs- und Ausschlusskriterien .....	12
2.2.1 Zielgruppe .....	12
2.2.2 besondere Zielgruppe .....	13
2.2.3 Persönliche Voraussetzungen .....	14
2.2.4 Regeln und Hausordnung .....	16
2.3 Einrichtungsstruktur .....	16
2.3.1 Lage der Einrichtung .....	16
2.3.2 Größe der Einrichtung und Öffnungszeiten .....	20
2.3.3 Raumkonzept .....	20
<b>3. Theoretische Grundlagen von Betreuung und Pflege</b> .....	<b>25</b>
3.1 Leitbild und Leitsätze für Pflege und Betreuung .....	25
3.2 Betreuungs- und Pflegeprozess .....	29
3.3 Betreuungs- und Pflegedokumentation .....	31
3.4 Vermeidung freiheitsentziehender Maßnahmen .....	31
3.4.1 Definition Freiheitsentziehende Maßnahmen .....	32
3.4.2 Definition Freiheitseinschränkende Maßnahmen .....	32
3.4.3 Grundgesetz .....	33
3.4.4 Betreuungsrecht .....	33
3.5 Gewaltprävention .....	34
3.5.1 Rahmenkonzept zur Gewaltprävention .....	34
3.5.2 weitere Leitsätze .....	34
3.5.3 Rechtliche Grundlage .....	34
3.5.4 Ziele der Gewaltprävention .....	35
3.5.5 Handlungs- und Gestaltungsgrundsätze .....	35
<b>4. Leistungsspektrum</b> .....	<b>37</b>
4.1 Aufnahme und Eingewöhnung .....	37

4.1.1 Erste Kontaktaufnahme und Kooperationspartner .....	37
4.1.2 Ablauf des ersten Kontakts .....	37
4.2 Allgemeine Begleitungs-, Assistenz-, Betreuungs- und Pflegeleistungen .....	39
4.2.1 Betreuungs- und Pflegeleistungen .....	39
4.2.2 Leistungen der sozialen Begleitung, Assistenz und Betreuung.....	41
4.2.3 Tagesgestaltung und Tagesstruktur.....	45
4.2.4 Der ITP als Hilfeplaninstrument .....	47
4.2.5 Anwesenheit .....	47
4.2.6 Säulen der psychosozialen Arbeit.....	47
4.2.7 Orientierung durch Milieugestaltung.....	48
4.3 Hauswirtschaft.....	49
4.3.1 Verpflegung.....	49
4.3.2 Reinigung der Tagespflege .....	52
4.3.3 Wäscheversorgung .....	55
4.4 Hygiene .....	55
4.4.1 Hygienekonzept .....	56
4.4.2 Desinfektionsplan.....	56
4.4.3 Hygienische Händedesinfektion.....	60
4.4.4 Hautdesinfektion bei Injektion (intramuskulär, subkutan) und Blutentnahmen .....	60
4.4.5 Schutz beim Umgang mit infektiösem Material .....	61
4.4.6 Verhalten bei Nadelstich- und Schleimhautverletzungen oder Schleimhautkontakt.....	61
4.4.7 Arbeitsschutzmaßnahmen .....	61
4.4.8 Hygienische Grundregeln und Unfallverhütungsvorschriften .....	63
4.4.9 Unfallschutz .....	64
4.5 Fahrdienst .....	65
4.6 Verwaltung und Abrechnung .....	66
4.6.1 Dienstleister .....	66
4.6.2 Aufgaben.....	67
4.7 Haustechnik.....	68
4.8 Ausstattung mit Sachmitteln in Bezug auf die Leistungserbringung .....	68

4.9 Zusatzleistungen .....	70
4.9.1 Friseur.....	71
4.9.2 Medizinische Fuß- und Nagelpflege (Podologie) .....	71
4.9.3 Ergotherapie .....	71
4.9.4 Logopädie .....	72
4.10 Kooperationen/Kooperationsverträge .....	72
<b>5. Arbeitsorganisation.....</b>	<b>74</b>
5.1 Organigramm .....	74
5.2 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.....	74
5.2.1 Verantwortliche Pflegefachkraft (Leitung der Tagespflege <sup>plus</sup> der Diakonie Fulda).....	74
5.2.2 Stellvertretende Pflegefachkraft (stellvertretende Leitung der Tagespflege <sup>plus</sup> der Diakonie Fulda).....	77
5.2.3 Pflegefachkräfte .....	77
5.2.4 Krankenpflegehelferinnen und Krankenpflegehelfer sowie Pflegehelferinnen und Pflegehelfer .....	80
5.2.5 Betreuungsmitarbeiterinnen und Betreuungsmitarbeiter .....	83
5.3 Information und Kommunikation.....	85
5.3.1 Dienstbesprechung .....	85
5.3.2 Fallbesprechung .....	88
5.3.3 weitere Kommunikation.....	90
5.4 Personaleinsatzplanung .....	90
<b>6. Mitwirkung der Besucherinnen und Besucher .....</b>	<b>92</b>
<b>7. Zusammenarbeit mit Angehörigen und ehrenamtlich Engagierten .....</b>	<b>93</b>
7.1 Zusammenarbeit mit Angehörigen .....	93
7.2 Zusammenarbeit mit ehrenamtlich Engagierten .....	94
<b>8. Gemeinwesenarbeit/Vernetzung .....</b>	<b>96</b>
8.1 Gemeinwesenarbeit .....	96
8.2 Vernetzung.....	97
<b>9. Maßnahmen der internen und externen Qualitätssicherung .....</b>	<b>100</b>
9.1 Interne Qualitätssicherung .....	100
9.1.1 Risikomanagement .....	100

9.1.2 Beschwerdemanagement .....	101
9.1.3 Notfallplan .....	104
9.1.4 Fortbildungskonzept.....	105
9.1.5 Einarbeitungskonzept neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter .....	107
9.2 Externe Qualitätssicherung .....	108

## Einleitung

Teilstationäre Einrichtungen haben sich in den letzten Jahren zu einem wichtigen Baustein in der Altenhilfe entwickelt. Sie werden auch in Zukunft zunehmend an Bedeutung gewinnen. Bei dem Konzept unserer Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda steht die psychosoziale Begleitung und Assistenz, die Förderung aller vorhandenen Fähigkeiten der Menschen, die sich uns anvertrauen, ebenso wie die pflegerische Grund- und Behandlungspflege im Mittelpunkt unseres Denkens und Handelns.

Wir kennen die Biografie der einzelnen Menschen, ihre Bedürfnisse, Wünsche, Sorgen und Träume. Wir wollen darüber hinaus die Ressourcen erkennen und die Tagesgestaltung auf die individuellen Bedürfnisse, Interessen und Möglichkeiten ausrichten.

Unser Ziel ist es, die Eigenständigkeit und Selbständigkeit des Einzelnen zu erhalten und zu fördern. Wir wollen und werden ein Milieu gestalten, in dem sich alle Menschen wohl, verstanden, angenommen und akzeptiert fühlen. Ein Milieu, das Raum lässt für Gewohnheiten und Eigenheiten und die Persönlichkeit. Das setzt voraus, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter allen Menschen in unserer Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda mit Respekt, Anerkennung und einer positiven Einstellung begegnen.

Wir fördern und erwarten Betreuung, Assistenz, Begleitung und Pflege, die den Menschen in seiner Ganzheitlichkeit wahrnimmt.

## 1. Träger

Träger und Anbieter der neuen Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda ist der

Zweckverband Diakoniestation Fulda-Petersberg-Künzell

Am Rosengarten 20, 36037 Fulda

IK Nummer: 500 660 931

Telefon: +49 661 63042

Fax: +49 661 63072

Email: [tagespflege@diakonie-fulda.de](mailto:tagespflege@diakonie-fulda.de)

[www.diakonie-fulda.de/tagespflege](http://www.diakonie-fulda.de/tagespflege)



Wir sind eine Mitgliedseinrichtung der Diakonie Hessen – Diakonisches Werk in Hessen und Nassau und Kurhessen-Waldeck e.V.

Seit 130 Jahren bieten der Zweckverband und seine Rechtsvorgänger Leistungen der ambulanten häuslichen Krankenpflege in der Stadt Fulda und den umliegenden Orten an. Damit ist unser Zweckverband Diakoniestation Fulda-Petersberg-Künzell der älteste Pflegedienst in der Region Fulda. Schon in unserem Leitbild verpflichten wir uns zur „Innovation aus Tradition“.

Gegründet wurde der Zweckverband ursprünglich von der Evangelischen Gesamtgemeinde Fulda, der Evangelischen Kirchengemeinde Petersberg und den politischen Gemeinden Künzell und Petersberg.

Der Zweckverband Diakoniestation Fulda-Petersberg-Künzell wird heute getragen durch die Verbandsmitglieder der Evangelischen Gesamtgemeinde Fulda und der Evangelischen Kirchengemeinde Petersberg.

Die Satzung des Zweckverbands ist im Kirchlichen Amtsblatt der Evangelischen Kirche von Kurhessen-Waldeck Nr. 11 vom 28. November 2008 Seiten 225 und 226 veröffentlicht.



Die Gremien des Zweckverbands setzen sich zusammen aus der Zweckverbandsversammlung, dem Zweckverbandsvorstand und der Leitung der Einrichtung, der Pflegedienstleitung und dem Geschäftsführer.

Die Zweckverbandsversammlung ist dabei die „Hauptversammlung“, der die Eigentümer\*innen des Zweckverbands angehören.

Der Zweckverbandsvorstand übernimmt die Rolle des Aufsichtsgremiums, also des Aufsichtsrats. Dem Vorstand des Zweckverbands gehören Herr Pfarrer Stefan Bürger (Vorsitzender), Frau Pfarrerin Tina Öhm-Ludwig (stellvertretende Vorsitzende), Frau Edith Rieser und Frau Gertrud Löw an.

Die Leitung des Zweckverbands ist dem Geschäftsführer Herrn Daniel Weiss und der Pflegedienstleitung Frau Jeannette Eyring übertragen.

Zweckverbände sind Körperschaften des öffentlichen Rechts mit Selbstverwaltung unter sinngemäßer Anwendung der für die Evangelische Kirche in Kurhessen-Waldeck geltenden Bestimmungen aufgrund der Verbandssatzung.

Wir haben die satzungsgemäße Aufgabe, häusliche Krankenpflege, häusliche Altenpflege, Haus- und Familienpflege, sonstige Angebote für ältere Menschen und mobile soziale Dienste anzubieten und Pflegehilfsmittel zu empfehlen oder zu verleihen. Dadurch soll das selbst gewünschte Verbleiben von Pflegebedürftigen in der eigenen Wohnung oder im eigenen Familienverband ermöglicht, Krankenhaus- und Pflegeheimaufenthalte vermieden, hinausgeschoben oder verkürzt werden. Das beinhaltet auch die Wahrnehmung oder Vermittlung seelsorgerlicher Betreuung.

Unsere Angebote umfassen derzeit einen ambulanten Pflegedienst, die Beratungen nach § 37 Abs. 3 SGB<sup>1</sup> XI sowie Angebote der Hauswirtschaft und der Alltagsbetreuung.

---

<sup>1</sup> Sozialgesetzbuch (SGB), Elftes Buch (XI), Soziale Pflegeversicherung

## 2. Darstellung der Tagespflegeeinrichtung

### 2.1 Zielsetzung

Unser Hauptziel ist es über regelmäßige, geplante Anwesenheit in der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda eine häusliche Umgebung zu schaffen. Wir wollen eine Tagesstruktur wiederherstellen und mit kurzweiligen Aktivitäten unter Begleitung und Assistenz ältere psychisch kranke Menschen dabei unterstützen, wieder eine sinnerfüllte Aufgabe im Alltag zu finden. Die Idee der gelebten Inklusion, dass alle Menschen im fortgeschrittenen Alter die gleichen Voraussetzungen haben, ihr Dasein zu gestalten, ist uns ein Anliegen. So werden vorhandene lebenspraktische Fertigkeiten zur selbstständigen Lebensführung eingeübt, erhalten und ausgebaut sowie die Belastungsfähigkeit trainiert und ausgeweitet. Des Weiteren sollen Talente neu entdeckt werden, damit sich wieder ein Gefühl von Erfolg und Zufriedenheit in Bezug auf Lebenssinn und Wohlbefinden einstellen kann. Feste Tagesstrukturen mit einem Wechsel zwischen Anspannung und Entspannung sowie das Einhalten von Regeln und Vereinbarungen geben Sicherheit, in geschütztem Rahmen Grenzen auszutesten. Die hier vorliegende Konzeption stellt die grundlegende Ausrichtung unserer Arbeit dar und lässt Raum für weitere kreative Ideen für mehr Freude und Lebensqualität.

Mit unseren regelmäßigen und verbindlichen, tagesstrukturierenden Angeboten wird den Besucherinnen und Besuchern eine tägliche Kontakt- und Beschäftigungsmöglichkeit entsprechend ihren Fähigkeiten, Ihren Kompetenzen, Ressourcen und Neigungen gegeben. Gleichzeitig sollen die Menschen auch das Bedürfnis haben, ihre Einsamkeit zu durchbrechen, sinnstiftende Tätigkeiten zu übernehmen und mit anderen Menschen den Tag zu verbringen. Durch das Einfinden und Erleben in einer Gruppe (Teilnahme an Gesprächsgruppen, Gruppenaktivitäten und gemeinsamer Freizeitgestaltung) wird soziale Isolation vermieden, Schamgefühle überwunden und das Selbstwertgefühl sowie der Antrieb gestärkt.

Die Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda soll zur allgemeinen Stabilisierung, Förderung und Erhaltung des geistigen, seelischen und körperlichen Gesundheitszustandes

(Verminderung und Verlangsamung des Abbauprozesses) sowie Sozialer- und Alltagskompetenzen beitragen. Durch unsere Arbeit wird die Erlangung größtmöglicher Selbstbestimmung und Unabhängigkeit gesichert (zum Beispiel das Übernehmen von kleinen Aufträgen sowie die ressourcenorientierte Kompetenzsteigerung in Form von kochen, backen, planen, arbeiten, basteln und so weiter). Dadurch sollen Heim- und Krankenhausaufenthalte verhindert sowie pflegende Angehörige entlastet werden. Denn unsere Erfahrung zeigt, dass Angehörige bisweilen schnell an ihre Belastungsgrenzen kommen, wenn sie hilfedürftige und/oder kranke Familienangehörige pflegen, da diese Pflege und intensive Betreuung langfristig gesehen ihre zeitlichen, körperlichen und seelischen Möglichkeiten überfordert.

Auf die Bedürfnisse älterer Menschen wie Ruhe, besondere Ernährung und Bewegungsmöglichkeiten, den Erhalt der Gesundheit und die Stärkung der Alltagskompetenzen wird individuell eingegangen. Außerdem wird unsere Leistung durch pflegerische Maßnahmen zum Beispiel in Form von Grund- und Behandlungspflege ergänzend angeboten, um unsere Besucherinnen und Besucher bestmöglich im Alltag zu unterstützen und ihnen sowohl seelisch als auch moralisch begleitend zur Seite zu stehen.

Der tägliche Umgang unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den Besucherinnen und Besuchern ist geprägt von Respekt und Akzeptanz und erleichtert den Weg zur Beziehungsaufnahme. Dabei achten wir stets auf die Würde des Menschen, nehmen die Rechte des Einzelnen wahr und distanzieren uns explizit und konsequent von jeglicher Art von Gewalt. Durch gezielte Orientierungshilfen sollen unsere Besucherinnen und Besucher möglichst viel Eigenständigkeit wahrnehmen, um Selbstachtung, Sicherheit und Lebenszufriedenheit empfinden zu können.

Zu erreichende Ziele werden mit den Besucherinnen und Besuchern gemeinsam erarbeitet und bei den Besucherinnen und Besuchern, die psychisch krank sind, im Integrierten Teilhabeplan (ITP) festgeschrieben, deren Erreichung regelmäßig zu überprüfen ist. Es ist uns wichtig mit unseren Besucherinnen und Besuchern regel-

mäßige Einzelgespräche zu führen, um einen uneingeschränkten Wohlfühlfaktor zu gewährleisten.

Die Transparenz unserer Arbeit ermöglicht eine gute Zusammenarbeit mit anderen Berufsgruppen zum Wohle unserer Besucherinnen und Besucher. Wir gestalten Pflege und Betreuung zukunftsorientiert und beteiligen uns aktiv an der Pflege- und Betreuungsentwicklung.

## **2.2 Zielgruppe, Zugangs- und Ausschlusskriterien**

Die Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda richtet sich vorzugsweise an alte Menschen mit somatischen (körperlichen), psychiatrischem oder gerontopsychiatrischen (geistigen) Unterstützungsbedarf im Sinne des SGB XI.

### **2.2.1 Zielgruppe**

Sie ist geeignet für Menschen, die

- bei pflegenden Angehörigen oder allein in ihrer Wohnung leben und regelmäßig Pflege und/oder Beschäftigung wünschen
- sich einsam fühlen und den Alltag gerne in Gemeinschaft verbringen möchten
- nach einer Krankheit oder einem Krankenhausaufenthalt tagsüber besondere Pflege und/oder Betreuung brauchen
- sich in besonderen Krisensituationen befinden (Verlust des Partners, längere Isolation...) und besondere Anteilnahme sowie Aufmerksamkeit benötigen
- in der Beweglichkeit eingeschränkt sind und beim Verlassen der Wohnung sowie der Teilhabe am gesellschaftlichen Leben auf Hilfe angewiesen sind
- eine chronische psychische Erkrankung haben.

Wir bieten unsere Leistungen in der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda für Menschen mit und ohne Behinderung an, die

- den Kontakt zu anderen und eine sinnhafte Beschäftigung im Alltag suchen
- eine Tagesstruktur benötigen

- in ihren Alltagskompetenzen eingeschränkt und somit pflege- und hilfebedürftig sind
- durch eine ambulante Versorgung von Pflegediensten nicht ausreichend oder ihrem Krankheitsbild adäquat in ihrer Häuslichkeit versorgt werden können, bei denen aber der Umzug in eine stationäre Wohnform nicht erforderlich oder gewünscht ist
- nicht von Angehörigen gepflegt werden und zudem nicht mehr alleine bleiben beziehungsweise sich nicht mehr selbst versorgen können.

Der Besuch der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda ist freiwillig, unabhängig von Geschlecht, Religionszugehörigkeit oder Nationalität und kann auf Wunsch jederzeit beendet werden. Die Häufigkeit des Besuchs kann individuell festgelegt werden. Das heißt, die Besucherinnen und Besucher können einen oder mehrere Tage in der Woche wählen, an welchen Tagen sie die Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda besuchen möchten. Dabei sollte ein regelmäßiger Besuchsrhythmus angestrebt werden.

### 2.2.2 besondere Zielgruppe

Unsere Einrichtung verstehen wir als Bindeglied zwischen ambulanter Versorgung zu Hause und der vollstationären Pflege im Heim. Wir betreuen, begleiten, assistieren, pflegen und unterstützen alle Menschen. Besonders geeignet ist unsere Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda für Menschen mit folgenden Diagnosen:

- Depressionen
- Schizophrenie
- Bipolare Störung
- vaskuläre Demenz
- klassische Demenz
- emotional-instabile Persönlichkeitsstörung
- posttraumatische Belastungsstörung
- sowie die klassische Pflegebedürftigkeit.

Für unsere Besucherinnen und Besucher, die psychisch krank sind, gibt es spezielle Zugangs- und Ausschlusskriterien.

Diese Kriterien müssen erfüllt sein, wenn Leistungen der Eingliederungshilfe über die Leistungen der Pflegeversicherung hinaus erforderlich oder gewünscht sind:

- Zugehörigkeit zum Personenkreis/entsprechende Altersstruktur (§ 4 SGB IX<sup>2</sup> und SGB XI)
- ein Integrierter Teilhabeplan (ITP)
- fachärztliches Gutachten sowie andere notwendige Informationen über den Besucher (Anamnese, Biografie, ärztliche Stellungnahme)
- positive Stellungnahme der Hilfeplankonferenz (HPK)
- Zustimmung (Genehmigung) und Finanzierung des Kostenträgers
- häusliche Situation ist geklärt.

Für unsere Besucherinnen und Besucher, die Leistungen der Eingliederungshilfe benötigen (über die Leistungen der Pflegeversicherung hinaus), gilt ab dem Jahr 2020 das Lebensabschnittsmodell. Die Zuständigkeit der Finanzierung richtet sich nach bereits in der Vergangenheit erbrachten Hilfen bei verschiedenen Sozialhilfeträgern (Amt für Jugend, Familie und Senioren, Landeswohlfahrtsverband Hessen oder sonstige Entscheider nach SGB IX) nach dem jeweiligen Lebensabschnitt.

### 2.2.3 Persönliche Voraussetzungen

Unsere Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda ist so individuell und bunt wie die Menschen, die zu uns kommen. Wie immer im Leben muss es „passen“. Damit alles passt und wir ein guter Ort für die Menschen sein können, sind ein paar persönliche Voraussetzungen zu erfüllen:

---

<sup>2</sup> Sozialgesetzbuch (SGB), Neuntes Buch (IX), Rehabilitation und Teilhabe von Menschen mit Behinderungen

- **Freiwilligkeit**  
Die Besucherinnen und Besucher sollen selbst unsere Tagespflege regelmäßig besuchen wollen, um eine Tagesstruktur einzuhalten.
- **Motivation**  
Die Besucherinnen und Besucher sollen nach einer Eingewöhnungsphase eigene Ziele und Wünsche äußern können.
- **Integration**  
Es muss die Bereitschaft gegeben sein, sich den Gegebenheiten der Gruppe anzupassen. Zudem muss eine gewisse soziale Kompetenz seitens der Besucherinnen und Besucher erkennbar sein, um für die bestehende Gruppe tragbar zu sein.
- **Verlässlichkeit**  
Die Besucherinnen und Besucher sollen sich an minimale Verbindlichkeiten halten können, Regeln und Absprachen einhalten, um einen funktionierenden Tagesablauf zu gewährleisten.
- **Belastbarkeit**  
Die Besucherinnen und Besucher der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda sollen in der Lage sein den Tagesablauf (mit und ohne Hilfen) zu bewältigen.
- **Transportfähigkeit und Mobilität**  
Unsere Besucherinnen und Besucher können durch unseren hauseigenen Hol- und Bringdienst morgens von zu Hause abgeholt und auch am Nachmittag wieder nach Hause gebracht werden. Eine gewisse Transportfähigkeit ist daher Voraussetzung für den Besuch bei uns. Das bedeutet, dass unsere Besucherinnen und Besucher in der Lage sein müssen, den Weg von der Wohnung zu unseren Fahrzeugen selbstständig zu bewältigen.

## 2.2.4 Regeln und Hausordnung

Wir achten die Würde aller unserer Besucherinnen und Besucher. Und wir nehmen alle Menschen ernst und respektieren sie mit allen Facetten ihres Lebens. Damit sich alle bei uns wohl fühlen und angstfrei bei uns sein können, gibt es auch in unserer Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda Regeln, die für alle gelten. Wer diese Regeln nicht einhalten will, oder einhalten kann, kann bei uns nicht aufgenommen werden.

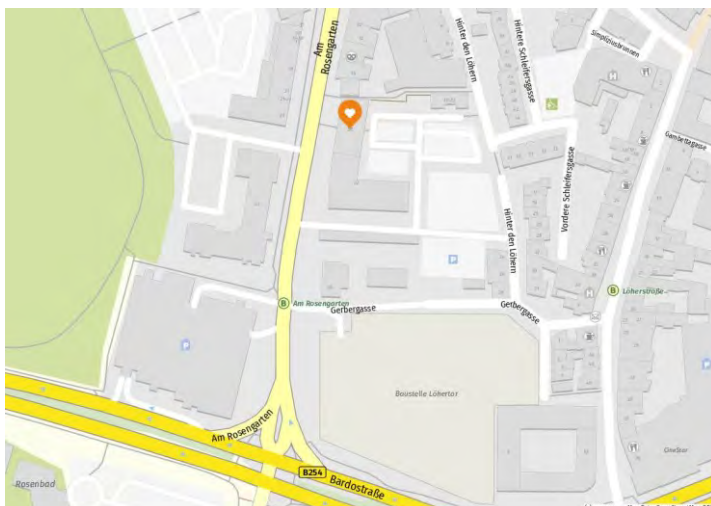
Wir können bei uns nicht akzeptieren:

- eine Fremd- oder Selbstgefährdung (durch Aggressivität/Gewalteinwirkung)
- eine akute Suchterkrankung (Drogen oder Alkohol)
- eine ausgeprägte Weglauftendenz
- wenn eine besonders aufwendige medizinische Leistung/Behandlungspflege notwendig ist
- wenn unsere Besucherinnen und Besucher überwiegend bettlägerig und somit nicht ausreichend transportfähig sind.

Besucherinnen und Besucher mit einer vorübergehenden akuten Erkrankung können zum Wohle und Schutz der bestehenden Gruppe während der Zeit der Erkrankung unsere Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda nicht besuchen.

## 2.3 Einrichtungsstruktur

### 2.3.1 Lage der Einrichtung



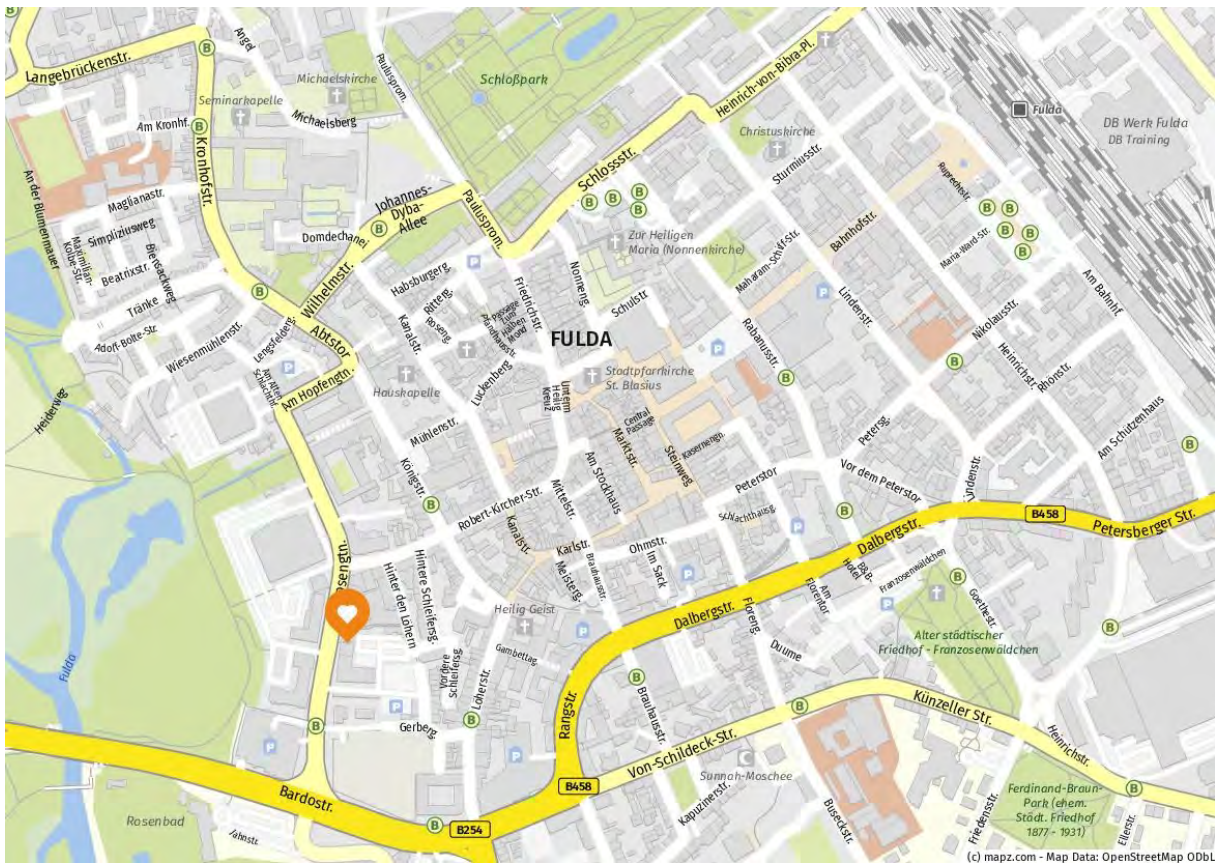
Unsere Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda liegt „Am Rosengarten 20“ und damit am Rand der Innenstadt von Fulda. Wunder schön in einer alten Wollgarnfabrik sind sehr helle, offene Räume für unsere Besucherinnen und Besucher vorgesehen. Ein idealer Ort.



Die Anreise kann problemlos mit barrierefreien öffentlichen Verkehrsmitteln erfolgen. Eine Bushaltestelle befindet sich direkt vor dem Eingang unserer Einrichtung. Von dort aus erreicht man in wenigen Minuten die Stadtmitte (Stadtschloss) oder den Hauptbahnhof Fulda.

Auch die Anreise mit dem PKW oder unserem eigenen Fahrdienst ist problemlos. Unsere Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda ist von jedem Ort außerhalb der Innenstadt mit dem Auto zu erreichen, ohne die Innenstadt zu durchfahren; wir liegen direkt am Stadtring Fulda. Ausreichend eigene Parkplätze erleichtern die Anreise darüber hinaus.

Auch zu Fuß sind wir hervorragend erreichbar. In nur wenigen Minuten und überwiegend durch Fußgängerzonen oder verkehrsberuhigte Straßen sind wir vom Hauptbahnhof, den beiden städtischen Busbahnhöfen und der Innenstadt erreichbar. Alle Wege wurden in den letzten Jahren so gestaltet, dass sie auch mit Rollator und Rollstuhl problemlos zurückgelegt werden können.



Das Schlosstheater ist nur wenige Minuten entfernt. Ein gut angelegtes und ausgebautes Naherholungsgebiet ist in der Nachbarschaft und lädt zu Spaziergängen und zum Verweilen ein. Dort gibt es auch in unmittelbarer Nähe verschiedene Gaststätten und Biergärten, das Umweltzentrum, ein Kneipp-Becken, einen Barfußpfad und gut ausgebaute und vollständig ausgebaute Wege.

Wem dieser Weg zu weit ist, aber trotzdem im Grünen verweilen und ausruhen will, der kann das in unserem eigenen kleinen Garten tun. Dieser Garten ist barrierefrei aus unserer Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda zu erreichen.

Das städtische Freibad ist ebenfalls nur wenige Meter von uns entfernt, ebenso wie verschiedene Museen. Einkaufen in der Nachbarschaft – kein Problem. Ob Discounter oder Bio-Supermarkt, ob Wochenmarkt oder Geschäfte mit regionalen Angeboten. Alles ist in Sichtweite vorhanden und jederzeit problemlos und ohne Auto (oder Fahrdienst) erreichbar. Ebenso Bäcker (die älteste Bäckerei Fuldas ist in der Nach-

barschaft) und eine kleine Kaffee-Rösterei findet man nur wenige Minuten von uns entfernt.

Eine Kindertagesstätte und verschiedene Einrichtungen der Eingliederungshilfe sind ebenfalls in der Nachbarschaft und laden zum Austausch, zum Besuch und zum Kennenlernen ein.

Viele Fachärzte sind im Medizinischen Versorgungszentrum „Altstadt-Carree“ nur 300 Meter entfernt zu finden. Unter anderem finden unsere Besucherinnen und Besucher dort Hausärztliche Allgemeinmedizin, Innere Medizin, Diabetologie, Hypertensiologie, Kardiologie und Sportmedizin. Ein Augenarzt und eine Apotheke sind ebenfalls dort vor Ort. Viele andere Ärzte und Apotheken erleichtern unseren Besucherinnen und Besuchern durch unmittelbare Erreichbarkeit von unserer Einrichtung den Alltag.

Auch im Notfall sind Rettungskräfte schnell vor Ort. Das Deutsche Rote Kreuz hat nur rund einen Kilometer entfernt eine Rettungswache, die Feuerwehr ist in Sichtweite zum Rosengarten.

### 2.3.2 Größe der Einrichtung und Öffnungszeiten

#### Größe der Einrichtung

Unsere Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda bietet ein ausreichendes Raumangebot für den Aufenthalt, die Betreuung, Begleitung, Assistenz und Pflege von maximal 24 pflegebedürftigen Menschen auf insgesamt ca. 440 m<sup>2</sup>. Die Nacht verbringen die Besucherinnen und Besucher zu Hause.

#### Öffnungszeiten

Die Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda wird von Montag bis Samstag von 8:00 Uhr bis 16:30 Uhr geöffnet sein.

An den gesetzlichen Feiertagen, die nicht am Wochenende liegen, bleibt die Einrichtung geschlossen. Wir feiern aber Ostern und Weihnachten mit unseren Besucherinnen und Besuchern. An diesen Tagen hält unsere Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda entsprechende Angebote vor.

### 2.3.3 Raumkonzept

Die Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda bietet sehr helle, großzügig gestaltete und gemütlich eingerichtete Räume. Räume, in denen sich unsere Besucherinnen und Besucher sicher und geborgen fühlen können. Eine Besonderheit stellt die bodentiefe Fensterfront speziell im Wohnküchen-/Essbereich mit Blick auf den Garten dar, durch die viel Tageslicht einfällt. Durch einen Balkon gelangt man zum großzügig angelegten Außenbereich, ein barrierefreier Zugang ist selbstverständlich vorhanden; ein direkter barrierefreier Zugang ist zeitnah geplant.

Auch im großen Wohngemeinschafts-/Aufenthaltsbereich, der vom Küchen- und Essbereich abgegrenzt ist, entsteht durch die große Fensterfront ein offener, freundlicher Charakter des Raumes. Trotz des sehr großen und hohen Raums wird auch Kleingruppenarbeit möglich sein. Mit vielen Pflanzen und Raumteilern schaffen wir gemütliche Oasen und Rückzugsorte.

Wir möchten für unsere Besucherinnen und Besucher eine ansprechende, heimische Wohlfühlatmosphäre schaffen. Sie dürfen und sollen sich „wie zu Hause“ fühlen. Daher haben wir darauf geachtet die Räume mit senioren- und behindertengerechten Möbeln auszustatten und verschiedene Beleuchtungsquellen je nach Stimmungslage auszuwählen. Zusätzlich sorgen Bilder und Dekorationsgegenstände für punktuelle Akzente in den Räumlichkeiten.

Für unsere Besucherinnen und Besucher haben wir viel Platz. Die Räume unserer Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda erstrecken sich auf eine Gesamtfläche von ca. 440 m<sup>2</sup>.

#### Eingangs-/Garderobenbereich

Der Eingangs-/Garderobenbereich hat ausreichend Bewegungsfläche, Abstellmöglichkeit für Rollatoren/Rollstühle sowie Sitzgelegenheiten und Schließfächer für persönliche Wertgegenstände eines jeden Besuchers (ca. 40 m<sup>2</sup>).

#### Gemeinschafts-/Aufenthaltsraum (Wohnzimmerbereich)

Der große Gemeinschafts-/Aufenthaltsraum (Wohnzimmerbereich) hat ausreichend Sitzgelegenheiten in Form von Sofas und Sesseln, mehreren kleinen Couchtischen sowie offener Raumabtrennung für Kleingruppen (ca. 115 m<sup>2</sup>).

#### Wohnküchenbereich

Unser großzügiger offener Wohnküchenbereich mit freistehender Kochinsel sowie direkt angrenzendem Essensbereich (langgestreckte Essenstafel) ist mit Sideboards und Küchenbuffetschränken möbliert. Hier gibt es Stauraum für Besteck und Geschirr. Von hier aus gelangt man auf einen Balkon, der den Zugang zum Garten/Außenbereich ermöglicht (ca. 90 m<sup>2</sup> Wohnküchenbereich und ca. 5 m<sup>2</sup> Balkon).

#### Therapie- & Funktionsraum

Der Therapie- und Funktionsraum bietet hellen Raum für arbeits- und ergotherapeutische Maßnahmen sowie für Bewegungsaktivitäten (zum Beispiel Gymnastik). Auch die Arbeitsmaterialien für kreatives Gestalten finden hier ihren Platz (ca. 35 m<sup>2</sup>).

### Sanitäre Anlagen/WC

Die sanitären Einrichtungen bieten barrierefreie und behindertengerechte Ausstattungen. Auch eine bodengleiche Dusche und eine Badewanne für pflegerische Hygienemaßnahmen (sofern erforderlich) sowie ein behindertengerechtes WC inkl. Haltgegriffen ist selbstverständlich vorhanden (zusammen ca. 35 m<sup>2</sup>).

### Ruhe- und Entspannungsraum 1 & 2

Zwei Ruhe- und Entspannungsräume dienen als Rückzugsmöglichkeit mit Liegesesseln für jede Besucherin und jeden Besucher. Auch ein Pflegebett halten wir vor. Einer der Räume kann auch als zweites kleineres separates Wohnzimmer („Der grüne Salon“) genutzt werden und ist so ein weiterer gemütlicher Aufenthalts- und Kommunikationsbereich (je ca. 45 m<sup>2</sup>).

### Büro- und Besprechungsraum

Die Organisation und Planung finden im Büro- und Besprechungsraum statt. Hier findet die Einrichtungsleitung einen guten, modernen und ergonomischen Arbeitsplatz. Hochmoderne und zukunftssichere PC-Arbeitsplätze für Pflegedokumentation, Kundengespräche, und die gesamte Verwaltung sorgen für einen reibungslosen, schnellen und effizienten Ablauf. Selbstverständlich können hier auch Einzelbesprechungen stattfinden (ca. 28 m<sup>2</sup>). Und falls der Raum einmal nicht ausreicht, stehen im Untergeschoß zwei weitere moderne Besprechungszimmer zur Verfügung. Wie alle Räume bei uns im Rosengarten, sind auch diese barrierefrei erreichbar.

### Hauswirtschaftsraum

Der Hauswirtschaftsraum bietet Stauraum für Putzmittel, Reinigungsgeräte und so weiter sowie für Werkzeug und Kleinteile (ca. 10 m<sup>2</sup>).

Zusammen beträgt die Gesamtfläche unserer Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda am Rosengarten ca. 440 m<sup>2</sup>.

Komplett wird unsere Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda mit einer Waschküche (ca. 20 m<sup>2</sup>) und einem Abstellraum (ca. 20 m<sup>2</sup>) im Keller.

Bewegungsmöglichkeiten im Freien bietet nicht nur das Naherholungsgebiet „Fulda-Auen“ auf der anderen Straßenseite, sondern auch unser eigener kleiner Garten im Hof. Hier planen wir zeitnah auch einen barrierefreien Zugang direkt über den Balkon.

Gemessen an der gesamten Nutzfläche von ca. 440 m<sup>2</sup> ergibt sich daraus bei einer maximalen Anzahl von 24 Plätzen eine Fläche von ca. 18 m<sup>2</sup> pro Person.

Laut § 3 Abs. 2 Satz 2 der Verordnung über die gesonderte Berechnung nicht geförderter Investitionsaufwendungen für Pflegeeinrichtungen nach dem Landespflegegesetz (GesBerVO) vom 15.10.2003 in Verbindung mit Satz 3 der Allgemeinen Förderpflegeverordnung (AllgFörderPflegeVO) sind in der Regel pro Platz in der Tagespflege 18 m<sup>2</sup> zu kalkulieren.

Alle Räume sind barrierefrei gestaltet, behindertengerecht zugänglich und es ist ausreichend Bewegungsfläche vorhanden. Die räumlichen Anforderungen entsprechen der hessischen Raumverordnung gemäß § 75 Abs. 3 SGB XI.

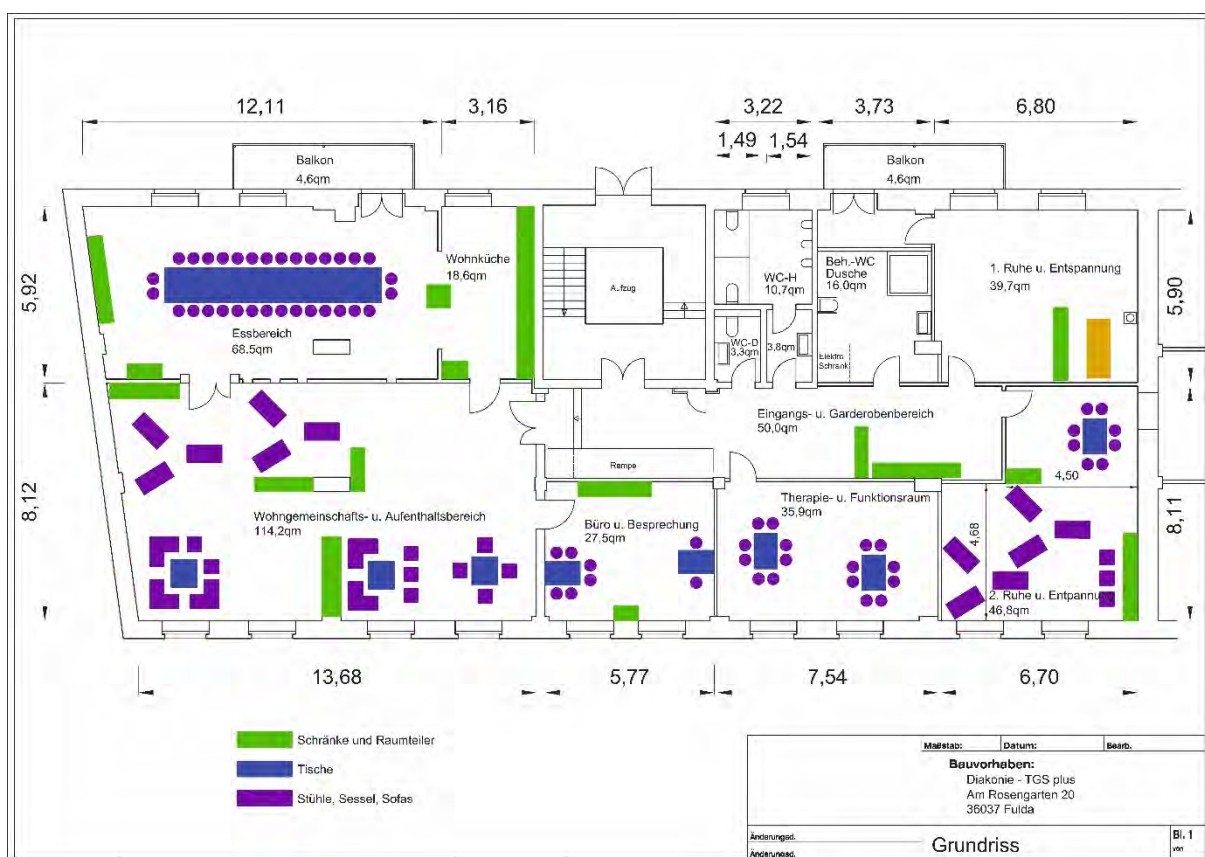
#### Garten/Außenbereich

Wir bieten unseren Besucherinnen und Besuchern im eigenen Garten die Möglichkeit bei entsprechenden Wetterbedingungen den Außenbereich als zusätzliche Beschäftigungs- und Bewegungsmöglichkeit zu nutzen. Gerade in den Sommermonaten kann dies als „verlängertes Wohnzimmer“ dienen und zum Wohlfühlen unserer Besucherinnen und Besucher beitragen. Wir ermöglichen unseren Besucherinnen und Besuchern einen barrierefreien Zugang zur Terrasse, die gemütliche Sitzgelegenheiten und Sitzecken sowie genügend Sonnen- als auch Schattenplätze im Grünen aufweist, um sich zu entspannen und in der Natur zur Ruhe zu kommen sowie an der frischen Luft neue Kraft zu tanken.

Der Garten ist ein geschützter Bereich, ein Ort der Geborgenheit, des Erinnerns und des Erfreuens an der Schönheit der Pflanzen. So kommen Gartenliebhaber vollends auf ihre Kosten, da unseren Besucherinnen und Besuchern durch gärtnerische Tä-

tigkeiten die Möglichkeit geboten wird in angelegten Hochbeeten zum Beispiel Kräuter, Obst und Gemüse anzubauen und ihre Kreativität entsprechend auszuleben.

Gleichzeitig wird also der Garten als weitere Form unseres Beschäftigungsansatzes genutzt.





### 3. Theoretische Grundlagen von Betreuung und Pflege

#### 3.1 Leitbild und Leitsätze für Pflege und Betreuung

Seit vielen Jahren arbeiten und orientieren wir unsere tägliche Arbeit an unserem Leitbild. Dieses Leitbild gilt nicht nur, aber auch und in besonderer Weise für unsere Pflege. Das Leitbild halten wir lebendig, indem wir in regelmäßigen Abständen die Inhalte und Werte unseres Leitbilds mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kommunizieren und diskutieren. Selbstverständlich ist, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter das Leitbild nicht nur in gedruckter Form regelmäßig neu erhalten, sondern auch in unserem digitalen internen Blog immer wieder darauf hingewiesen werden.

Das vollständige Leitbild unserer Einrichtung finden Sie unter

<https://www.diakonie-fulda.de/downloads/>



Wir achten die Würde jedes Menschen

„Die Bibel nennt den Menschen, Mann und Frau, das "Ebenbild Gottes". Gott will und liebt jeden Menschen, unabhängig davon, was er ist und was er kann. Er nimmt ihn an - auch im Scheitern und in der Schuld. Daran richten wir unser Handeln aus.“ ...

„Diakonisches Handeln fragt nicht nur nach dem, was der Mensch braucht, sondern auch nach dem, was er will. Menschen können zwar würdelos handeln, aber dennoch ihre Würde nicht verlieren, weil Gott in Jesus Christus den Menschen auch in seinem tiefsten Scheitern angenommen hat. Diese Überzeugung verpflichtet uns im diakonischen Handeln. Zur Würde des Menschen gehört, dass Anfang, Mitte und Ende des Lebens in Gottes Hand liegen.“

Wir orientieren unser Handeln an der Bibel

„Wir nehmen den einzelnen Menschen wahr. Darin sehen wir unseren Auftrag in der Nachfolge Jesu. Wir schauen Not, Leid und Schwäche als Teil des Lebens ins Gesicht. Wir wenden uns nicht ab, sondern lassen uns anrühren. Dazu befähigt uns das Leiden und Sterben Jesu am Kreuz. Seine Auferstehung schenkt uns den Glauben

an die Überwindung des Todes. Aus dieser Hoffnung handeln wir, auch in Krisen, die uns mitten im Leben begegnen. Durch den Heiligen Geist ist sie in uns lebendig. Unser Glaube spricht durch Taten. Er zeigt sich in der Art, wie wir tun, was wir tun. Wir geben weiter, was wir von Gott empfangen. Es ist das Besondere christlicher Auferstehungshoffnung, Bruchstückhaftigkeit als Teil und Kennzeichen menschlichen Lebens anzunehmen. Wir leben in der Gewissheit, dass Gottes Wort uns mit der Hoffnung auf Überwindung allen Leides und des Todes dann aufrichtet, wenn wir am Ende sind.“

Wir sind Kirche

„Diakonie erfahren heißt erkennen: Die Kirche lebt! Diakonie ist Christ sein in der Öffentlichkeit. Sie ist Wesens- und Lebensäußerung der Evangelischen Kirchen. Diakonie geht aus vom Gottesdienst der Gemeinde. Sie ist gelebter Glaube, präsen- te Liebe, wirksame Hoffnung. Diakonie macht sich stark für andere. Die Kirche hat den Auftrag, "durch ihre Verkündigung, durch ihr Sein und Handeln die im Evangelium von Jesus Christus bezeugte Liebe Gottes der Welt mitzuteilen" (Leitlinien zum Dia- konat, Art. 1, 1). Deshalb ist Diakonie nach einem Wort aus dem 19. Jahrhundert "In- nere Mission". Mit unserer Arbeit veranschaulichen wir das Evangelium und laden zum Glauben ein.“

Wir sind dort, wo uns Menschen brauchen

„Als kirchliches Werk sind wir in den Auftrag der evangelischen Kirchen eingebun- den. Mit unserem Handeln verkünden wir die Menschenfreundlichkeit Gottes.“...

Wir sind eine Dienstgemeinschaft von Frauen und Männern im Haupt- und Ehrenamt

„Wir unterstützen einander in unserer täglichen Arbeit. Dazu gehören Angebote der Sinnggebung, der Glaubenshilfe und der Seelsorge. Durch gegenseitige Information schaffen wir Vertrauen und Transparenz. Wir fördern Eigeninitiative und fachliche Kompetenz. Konflikte und Kritik nutzen wir als Chance, um unsere Arbeit zu verbes- sern. Durch Aus-, Fort- und Weiterbildung sichern wir Professionalität. Wir praktizie- ren und fördern die Gleichstellung von Frauen und Männern. Als diakonische Mitar- beiterinnen und Mitarbeiter sind wir bereit, dem Nächsten zu dienen. Als diakonische

Arbeitgeber schaffen wir den Rahmen, in dem Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Haupt- und Ehrenamt ihre individuellen Begabungen und fachlichen Fähigkeiten entfalten und weiterentwickeln und einander ergänzen können.

Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen kommen auf verschiedenen Wegen zur Diakonie. In unserer Dienstgemeinschaft lassen wir unterschiedliche Meinungen gelten. Konflikte tragen wir in gegenseitigem Respekt aus. Wir bleiben verpflichtet, theologisch begründet, sozial kompetent, fachlich qualifiziert, ökonomisch verantwortlich und ökologisch orientiert zu handeln.“

Wir sind aus einer lebendigen Tradition innovativ

„Wir begegnen neuen Herausforderungen kreativ und innovativ. In langer Tradition haben wir vielfältige Hilfeformen diakonischer Arbeit entwickelt.“...“Diakonie ist deshalb von je her verknüpft mit der Sozialgeschichte am Ort und den Initiativen einzelner Persönlichkeiten.“...

Wir leisten Hilfe und verschaffen Gehör

„Wir begleiten und beraten Menschen in allen Lebenslagen. Wir pflegen und heilen, trösten, stärken, fördern sie und bilden sie aus.“... „Als Gebende sind wir auch Empfangende. Als Helfer sind wir zugleich Hilfsbedürftige. Im gegenseitigen Geben und Nehmen erleben wir Gemeinschaft und entdecken, dass Glaube und Persönlichkeit wachsen. Wir verstehen helfende Beziehungen umfassend als Für-, Vor- und Nachsorge. Dabei geht es uns sowohl um den Menschen in seiner persönlichen Situation als auch in seinen sozialen Verhältnissen. Deshalb ist die Integration Ausgegrenzter, Armer und Schwacher in die Gesellschaft Anliegen vielfältiger diakonischer Initiativen. Die Teilhabe aller am Leben in der Gemeinschaft ist unser Ziel.“

Unser Leitbild ist der Rahmen, in dem sich unsere Arbeit bewegt. Konkreter werden wir in den Verhaltensgrundsätzen für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Verhalten gegenüber Kunden, Klienten, Besucherinnen und Besuchern und Angehörigen

Unsere Kunden und deren Angehörige erfahren unseren Respekt; sie werden von uns begrüßt, mit Namen angesprochen und nicht geduzt. Verlassen unsere Kunden unsere Einrichtung, verabschieden wir uns. Wir stellen uns mit Namen vor.

Wir achten darauf, dass wir selbst gepflegt und in sauberer und geruchfreier Kleidung zu unseren Kunden, in unsere Einrichtungen, zu Kooperationspartnern und in unsere Fahrzeuge gehen. Alkohol und Nikotin vermeiden wir vor und während des Dienstes, egal in welchen Bereichen wir tätig sind. Wir wahren die persönliche Sphäre; bei intimen Verrichtungen schützen wir unsere Kunden vor den Blicken anderer; in unseren Einrichtungen, in den Wohnungen unserer Kunden und unterwegs. Wir informieren den Kunden und gegebenenfalls Angehörige über pflegerische, pädagogische, begleitende, assistierende und therapeutische Maßnahmen, die wir auszuführen beabsichtigen; Einwände nehmen wir ernst und dokumentieren sie. In schwierigen Situationen nehmen wir gegebenenfalls die Hilfe der Seelsorge in Anspruch. Wir sind verschwiegen; wir schützen die persönlichen Daten von Kunden und verwenden sie nur dienstlich; wir geben sie nicht an Unbefugte weiter; wir tragen nichts über unsere Kunden nach außen. Wir wollen unsere Kunden nicht mit unseren Problemen belasten. Privates und Interna besprechen wir nicht bei unseren Kunden oder deren Angehörigen. Wir erkennen religiöse Bedürfnisse von Kunden an und unterstützen ihre Erfüllung: wir ermöglichen die Teilnahme am Gottesdienst; wir ziehen die Seelsorge hinzu. Sofern unsere Kunden es wünschen, beten wir auch mit ihnen. Mit unseren Kunden gehen wir achtsam um. Wir vermeiden in jedem Fall, ihnen körperliche und psychische Schmerzen zuzufügen. Wir reden miteinander - nie übereinander. Ein guter, offener, ehrlicher und loyaler Umgang miteinander ist uns wichtig. Wir achten besonders auf die Körperhygiene bei unseren Kunden und unterstützen sie dabei, sofern es möglich und angebracht ist. Wir begleiten unsere Kunden beim Sterben, wir lassen sie nicht alleine. Sofern der Kunde es wünscht, ziehen wir die Seelsorge hinzu. Hinterbliebenen begegnen wir mit besonderem Respekt. Wir kondolieren persönlich.

### 3.2 Betreuungs- und Pflegeprozess

Aktivieren heißt für uns, dass die noch vorhandenen Fähigkeiten der Besucherinnen und Besucher von uns erfasst und individuell gefördert werden. Was unsere Besucherinnen und Besucher noch selbst verrichten können, sollen sie selbst ausführen dürfen. Weiterhin achten wir darauf, dass Besucherinnen und Besucher mit demenziellen Veränderungen ihren Möglichkeiten entsprechend an anregenden Beschäftigungsangeboten teilnehmen können.

Unsere Besucherinnen und Besucher der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda sollen Gemeinschaft nach unserem Motto „Freude am Leben“ erfahren dürfen. Ein hohes Maß an Kontinuität in der Tagesstruktur sowie auch in der Pflege wird von uns angestrebt. Unserem Leitbild entsprechend verpflichten wir uns, unsere Besucherinnen und Besucher mit Respekt und Würde zu behandeln, eine weitgehend selbstbestimmte Lebensführung zu ermöglichen sowie ihre Gewohnheiten zu berücksichtigen. Die Fähigkeiten der Besucherinnen und Besucher werden hierbei individuell erfasst und gefördert.

Das Pflegemodell der Diakoniestation Fulda-Petersberg-Künzell und der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda ist angelehnt an das Rahmenmodell des ganzheitlichen-fördernden Pflegeprozesses nach Monika Krohwinkel.

Der Pflegeprozess wird als individueller Problem- und Beziehungsprozess gesehen. Er steht für eine Regelmäßigkeit und beinhaltet unter Beachtung der genannten Faktoren des Rahmenmodelles folgende Reihenfolge:

- Pflegebedarfserhebung und Zielsetzung
- Planung der Maßnahme
- Durchführung der geplanten Maßnahme
- Evaluation der Pflege und Betreuung.

Dieser Zyklus wird PDCA-Zyklus (Plan, Do, Check, Act) bezeichnet und stellt die individuellen Bedürfnisse der Besucherinnen und Besucher sicher.

In unserer Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda wird in Bezugspflege gearbeitet. Das bedeutet, dass den Besucherinnen und Besuchern von Anfang an eine bestimmte Betreuungs- oder Pflegekraft als primäre Bezugskraft zugeteilt wird. Diese tätigt alle anfallenden direkten oder indirekten Pflegetätigkeiten und begleitet die Besucherinnen und Besucher durch den Tag.

Weiterer Bestandteil ist die Dokumentation. Sie dient der Entwicklung und Durchführung der Pflege. Diese wird bei Bedarf und Veränderung angepasst und verändert.

Die Dokumentation der Pflege- und Betreuungsplanung umfasst folgende Punkte:

- Stammdaten
- Pflegeplanung und Tagesstruktur
- Nachvollziehbare umsetzbare Tagesstruktur.

Abspraken der am Pflege- und Betreuungsprozess Beteiligten sind auf der Dokumentation ersichtlich. Die Pflegedokumentation muss praxistauglich sein und sich am Pflegeprozess orientieren. Es muss sich jederzeit der Pflegeprozess ablesen lassen. Die Überprüfung der Pflegeplanung und der Tagesstruktur erfolgt im Rahmen der regelmäßigen Evaluation.

Die Leistungserfassung auf allen Formblättern ist mit Datum und Handzeichen zu versehen.

Anwesenheitsnachweis für die Besucherinnen und Besucher

Für jede Besucherin und jeden Besucher der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda führen wir einen täglichen Anwesenheitsnachweis. Dieser Nachweis ist von der Besucherin oder dem Besucher der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda beziehungsweise ihrem/seinem Angehörigen oder Betreuer zu unterschreiben.

Der Nachweis beinhaltet folgende Punkte:

- Name
- Anschrift
- Versichertennummer
- Pflegekasse
- Pflegegrad
- Institutionskennzeichen
- Datum der Leistungserbringung
- Dauer des Aufenthaltes und Angaben zur Nutzung des Fahrdienstes.

### **3.3 Betreuungs- und Pflegedokumentation**

Für unsere Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda gelten als teilstationäre Pflegeeinrichtung Verträge nach dem SGB XI.

Die Landesverbände der Krankenkasse haben, unter Beteiligung der medizinischen Dienste der Krankenversicherung, des Verbandes der privaten Krankenversicherung sowie der überörtlichen Trägern der Sozialhilfe und der Arbeitsgemeinschaft der örtlichen Träger der Sozialhilfe, mit den Trägerverbänden der Tagespflegeeinrichtungen einen Rahmenvertrag gemäß §75 Abs.1 SGB XI geschlossen. Dieser Rahmenvertrag gilt neben den gesetzlichen Vorschriften für die Besucherinnen und Besucher einer Tagespflege und ist für die zugelassene Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda verbindlich.

Darüber hinaus sind die Vorgaben des Rahmenvertrages gemäß § 75 Abs. 1 SGB XI für das Land Hessen zu beachten.

### **3.4 Vermeidung freiheitsentziehender Maßnahmen**

Die Würde des Menschen ist unantastbar. Für uns eine Selbstverständlichkeit. Wir wollen alles verhindern, was unwürdig erscheint oder erscheinen mag. Für uns ist die Würde untrennbar mit Freiheit verbunden. Diese Freiheit steht manchmal in einem Spannungsverhältnis zur Sicherheit unserer Besucherinnen und Besucher oder an-

derer Menschen. In unserem täglichen Handeln fragen wir daher immer: „Was sind freiheitsentziehende Maßnahmen?“

### 3.4.1 Definition Freiheitsentziehende Maßnahmen

Der Begriff freiheitsentziehende Maßnahmen kann sehr weit gefasst werden. Prinzipiell zählen abgeschlossene Türen, Trickschlösser und bestimmte Psychopharmaka dazu. Das Wegnehmen von Kleidungsstücken oder Hilfsmitteln zur Fortbewegung kann ebenfalls eine freiheitseinschränkende Maßnahme darstellen.

### 3.4.2 Definition Freiheitseinschränkende Maßnahmen

Freiheitseinschränkende Maßnahmen sind Handlungen oder Gegenstände, die Besucherinnen und Besucher daran hindern sich frei in der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda fortzubewegen. Dazu zählen beidseitig angebrachte Bettgitter (in unserem Pflegebett), Gurte im Stuhl, und festzustellende Tischplatten am Stuhl.

Freiheitseinschränkende Maßnahmen werden angewendet, um Stürze zu verhindern. Aber sie schützen nicht vor sturzbedingten Verletzungen. Sie stellen häufig selbst eine Gefährdung für unsere Besucherinnen und Besucher dar. Ein weiter genannter Grund sind bestimmte Verhaltensauffälligkeiten mit Menschen bei Demenz, wie beispielsweise starke Unruhe und zielloses Umherlaufen. Um freiheitseinschränkende Maßnahmen zu vermeiden wird der Tagesablauf in der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda auf die Besucherinnen und Besucher abgestimmt und Aktivitäten individuell gestaltet.

Neben unserer Haltung und unserem Selbstverständnis von Freiheit beachten wir natürlich auch die Gesetze.

Die Anwendung von freiheitseinschränkenden Maßnahmen ist verboten und verstößt gegen die Grundrechte einer Person.



### 3.4.3 Grundgesetz

Im Artikel 2 des Grundgesetzes (GG) steht, dass der Schutz der persönlichen Freiheit, insbesondere der Bewegungsfreiheit, ein hohes, durch die Verfassung besonders geschütztes Gut darstellt.

Artikel 104 GG besagt, dass über eine Freiheitsentziehung nur der Richter entscheiden darf.

### 3.4.4 Betreuungsrecht

Hier ist festgelegt, dass die Entscheidung über freiheitseinschränkende Maßnahmen nicht von den Pflegenden oder Betreuungskräften der Tagespflege getroffen werden können, sondern nur von den Besucherinnen und Besuchern oder deren Bevollmächtigten. Diese müssen ihre Entscheidungen vom Betreuungsgericht genehmigen lassen. Die richterliche Genehmigung ist keine Verpflichtung zur Anwendung der freiheitseinschränkenden Maßnahme. Sie ist lediglich nur eine Erlaubnis für deren Anwendung unter bestimmten Bedingungen und über einen begrenzten Zeitraum. Beim Umgang mit problematischen Situationen suchen wir in Rücksprache mit den Angehörigen nach individuellen Lösungen, um auf freiheitseinschränkende Maßnahmen zu verzichten, denn wir sind der Überzeugung, dass es keine eindeutige Begründung für freiheitseinschränkende Maßnahmen gibt, jedoch viele Gründe, um auf sie zu verzichten.

### 3.5 Gewaltprävention

#### 3.5.1 Rahmenkonzept zur Gewaltprävention

Für unsere Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda und deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter liegen bereits zentrale und bedeutende Handlungsgrundsätze in unserem Leitbild sowie in den Verhaltensgrundsätzen für die tägliche Arbeit vor. Das Rahmenkonzept zur Gewaltprävention ist nicht als ein eigenes Konzept zu sehen, sondern fließt in die bestehenden Konzepte und Leitlinien unserer Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda mit ein. Grundlegende Leitlinien sind zum einen das christliche Leitbild als Grundlage der Pflegekonzeption und des Handelns. Und zum anderen orientiert sich die diakonische Pflege am subjektiven und fachlich eingeschätzten Bedarf sowie den individuellen Bedürfnissen der Besucherinnen und Besucher.

Dies bedeutet unter Berücksichtigung und Achtung der Würde, personaler Integrität, individuellen Bedürfnissen und der Grund- und Freiheitsrechte der Menschen allgemein und der Besucherinnen und Besucher im Besonderen.

#### 3.5.2 weitere Leitsätze

Weitere Leitsätze unserer Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda sind: Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schauen nicht weg, sondern sprechen Themen an, reflektieren diese und handeln.

#### 3.5.3 Rechtliche Grundlage

In unserer Einrichtung gilt das Hessische Gesetz über Betreuungs- und Pflegeleistungen (HGBP).

Seit März 2012 existiert in Hessen das Hessische Gesetz über Betreuungs- und Pflegeleistungen (HGBP), das im Jahr 2016 mit Geltung zum 1. Januar 2017 überarbeitet wurde. Aus dem Landesgesetz ergeben sich betriebliche Anforderungen an stationäre, teilstationäre und ambulante Einrichtungen. Im Folgenden sind die wichtigsten Änderungen zum Thema Gewaltprävention betreffend aufgeführt:

- der Träger trifft geeignete Maßnahmen, um Betreuungs- und Pflegebedürftige vor jeder Form der Ausbeutung, Gewalt und Missbrauch zu schützen (§ 7 HGBP)
- gerichtlich genehmigte freiheitseinschränkende Maßnahmen sind auf das notwendige Maß zu beschränken und unter Angabe der Genehmigung und des für die Maßnahme Verantwortlichen zu dokumentieren (§ 8 HGBP)
- geeignete Methoden zur Gewaltprävention sowie zur Vermeidung freiheitseinschränkender Maßnahmen sind anzuwenden
- Betreuungs- und Pflegekräfte sind dahingehend regelmäßig zu schulen (§ 9 Abs.1 Nr. 8 HGBP).

#### 3.5.4 Ziele der Gewaltprävention

Ziele unserer Gewaltprävention sind:

- Schutz vor und Verhinderung von institutioneller oder individuell verursachter Gewalt von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gegenüber den Besucherinnen und Besuchern, zwischen Besucherinnen und Besuchern sowie von Besucherinnen und Besuchern gegen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- akute Gewaltereignisse sollten nicht weiter eskalieren und zukünftige Gewalt-ergebnisse verhindert werden
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wissen um ihre besondere Verantwortung und sind hinsichtlich der Anzeichen von Gewalt sensibilisiert. Dieses Thema wird jährlich im Fortbildungsprogramm aufgegriffen.

#### 3.5.5 Handlungs- und Gestaltungsgrundsätze

Unsere Handlungs- und Gestaltungsgrundsätze bei herausfordernden Situationen:

- Herausfordernde Situationen in der Tagespflege sind manchmal schwer zu verhindern. Insbesondere bei der Arbeit mit Menschen, die kognitive Einschränkungen oder schwere psychiatrische Erkrankungen aufweisen. Vorrang hat in kritischen Situationen immer die eigene Sicherheit und die der anderen Besucherinnen und Besucher.

- Verletzungsrisiken sollten vermieden oder minimiert werden. Deeskalierende Verhaltensweisen haben immer Vorrang.
- Freiheitseinschränkende Maßnahmen werden möglichst gar nicht angewandt. Falls dies alternativlos sein sollte, muss vorher die richterliche Genehmigung eingeholt werden.

Die Qualitätssicherung findet im Rahmen von Dienst- und Fallbesprechungen statt. Weiterhin finden regelmäßig Schulungen statt, in denen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend sensibilisiert werden und in der Lage sind, im täglichen Umgang mit den Besucherinnen und Besuchern auf präventiven Interventionsbedarf hin zu beobachten, zu reflektieren und gegebenenfalls zu initiieren.

## 4. Leistungsspektrum

### 4.1 Aufnahme und Eingewöhnung

#### 4.1.1 Erste Kontaktaufnahme und Kooperationspartner

Die Kontaktaufnahme mit der Einrichtung erfolgt über zahlreiche Kooperationspartner, die in der Region Fulda mit der Zielgruppe oder deren Angehörigen arbeiten. Dazu zählen unter anderem:

- niedergelassene Ärzte
- die Kliniken in Fulda
- Träger des Begleiteten Wohnens für psychisch kranke Menschen
- Psychosoziale Kontakt- und Beratungsstellen
- andere Pflegedienste
- der Pflegestützpunkt des Landkreises Fulda
- der Sozialpsychiatrischer Dienst (SpDi) Fulda
- das Gesundheitsamt des Landkreises Fulda
- Privatpersonen

Als Anlaufstelle für die Kontaktaufnahme steht das Sekretariat der Diakoniezentrum Fulda gGmbH bereit.

#### 4.1.2 Ablauf des ersten Kontakts

Um die Aufnahme und Eingewöhnungsphase der neuen Besucherinnen und Besucher der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda vorzubereiten, wird für die Besucherinnen und Besucher sowie die Angehörigen oder Betreuer nach Abklärung der wichtigsten Daten ein Erstgespräch angeboten. Dieses kann telefonisch oder persönlich vereinbart werden. Das Erstgespräch findet in der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda in ruhiger Atmosphäre statt. Dieses Erstgespräch vor Ort ist ein Angebot, keine Voraussetzung für die Aufnahme. Das Gespräch kann ebenso in der vorangehenden stationären Einrichtung oder im häuslichen Umfeld erfolgen.

Beim Erstgespräch werden Informationen formaler Art ausgetauscht, Zugangsvoraussetzungen erläutert, Förder- und Versorgungsbedarf sowie mögliche Zusammenarbeiten mit weiteren Versorgungspartnern (zum Beispiel der psychiatrischen Institutsambulanz (piA), einrichtungsfremde Pflegedienste, gesetzliche Betreuer) abgeklärt.

Die Besucherinnen und Besucher haben die Möglichkeit an drei Probetagen die Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda zu besuchen, um eventuelle Ängste oder Vorbehalte abzubauen und sich zu integrieren.

Unsere neuen Besucherinnen und Besucher und deren Begleitpersonen erhalten Einblick in Tages- und Wochenabläufe der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda, Gruppenstrukturen, Möglichkeiten der Finanzierung des Besuches und Eigenbeteiligung. Als Abschluss erfolgt ein Rundgang durch die Räume. Natürlich kündigen wir diese Besuche unseren anwesenden Besucherinnen und Besuchern im Vorfeld an. Den Abschluss des Gespräches bilden die Vereinbarung von Probetagen oder ein Zeitpunkt der Rückmeldung über eine Entscheidung.

Bei allen Aktivitäten innerhalb der vereinbarten Probetage, an denen unsere Besucherinnen und Besucher zum ersten Mal teilnehmen, stellen wir eine nötige Begleitung sicher, um entscheiden zu können, ob das Angebot der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda ihren Interessen und Vorstellungen entspricht und sie in Zukunft regelmäßig teilnehmen möchten.

Die Einbeziehung in die vorhandene Gruppe bietet den neuen Besucherinnen und Besuchern zum einen die Möglichkeit mit anderen in Kontakt zu treten und vermittelt zum anderen dem/der potentiellen Neubesucher/in ein Gefühl willkommen zu sein sowie Teil der Gruppe zu werden.

Bei positivem Entschluss über eine Aufnahme erfolgt eine Weiterleitung der für den Fahrdienst relevanten Daten.

## 4.2 Allgemeine Begleitungs-, Assistenz-, Betreuungs- und Pflegeleistungen

### 4.2.1 Betreuungs- und Pflegeleistungen

Die Durchführung und Organisation der Pflege entspricht natürlich auch in der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda dem Standard der medizinisch-pflegerischen Standards (§ 2 Rahmenvertrag über die teilstationäre pflegerische Versorgung (Tages- und Nachtpflege) gemäß § 75 Abs. 1 SGB XI für das Land Hessen).

Im Rahmenvertrag sind die Ziele und Inhalte der pflegerischen Leistungen beschrieben:

Hilfe bei der Körperpflege:

- Waschen, Duschen, Baden
- Zahnpflege
- Kämmen
- Rasieren
- An- und Auskleiden
- Blasen -und Darmleerung.

Ernährung:

- Ausgewogene Ernährung, einschließlich notwendiger Diätahrung ist anzubieten
- Mundgerechte Zubereitung
- Hilfestellung bei der Nahrungsaufnahme.

Mobilität:

- Einsatz angemessener Hilfsmittel
- Liegen und Sitzen
- Gehen
- Stehen

- Treppensteigen
- Maßnahmen zur Sturzprophylaxe.

Im Rahmenvertrag sind die Inhalte der Formen der Hilfe (Unterstützung, vollständige Übernahme, Betreuung und Anleitung) dargestellt (§ 5 Rahmenvertrag über die teilstationäre pflegerische Versorgung (Tages- und Nachtpflege) gemäß § 75 Abs. 1 SGB XI für das Land Hessen) festgehalten.

Eine grundpflegerische Versorgung findet in der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda situativ oder bei Bedarf statt, da diese in der Regel im häuslichen Umfeld vor und nach dem Besuch der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda erbracht wird.

Die medizinische Behandlungspflege wird im Rahmen der ärztlichen Verordnung erbracht. Sie umfasst die ärztlichen Behandlungen, die dazu dienen, die Krankheit zu heilen, Krankheitsbeschwerden zu lindern oder Verschlechterungen zu verhindern (§ 2 Abs. 3 Rahmenvertrag über die teilstationäre pflegerische Versorgung (Tages- und Nachtpflege) gemäß § 75 Abs. 1 SGB XI für das Land Hessen).

Sofern die Medikamente in der eigenen Häuslichkeit vorbereitet wurden, informieren wir die Angehörigen darüber, dass wir davon ausgehen, dass die Dosierung und das Medikament der ärztlichen Anordnung entsprechen. Selbstverständlich wird auch dieses Vorgehen dokumentiert. Sehr gerne stellt auch unserer eigener Pflegedienst im Rahmen einer ärztlichen Verordnung die Medikamente für unsere Besucherinnen und Besucher Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda.

Unsere weiteren Leistungen sind:

- Beratung zur möglichen Reduktion freiheitsentziehender Maßnahmen in der Häuslichkeit
- Beratung im pflegerischen Bereich
- Beratung zur Beschaffung notwendiger Hilfsmittel
- Hilfestellung und Begleitung bei notwendigen Anträgen.



Hausbesuche von Therapeuten können nach Absprache in den Räumlichkeiten der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda durchgeführt werden.

#### 4.2.2 Leistungen der sozialen Begleitung, Assistenz und Betreuung

Um die Arbeit im Rahmen der sozialen Begleitung, Assistenz und Betreuung in der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda in optimaler Form zu gestalten, sind Beziehungen zum häuslichen Umfeld der Besucherinnen und Besucher der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda ein wesentlicher Bestandteil des Alltagsgeschehens. Dies betrifft sowohl professionelle Ansprechpartner, zum Beispiel Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Begleiteten Wohnens, gesetzliche Betreuer, Pflegedienste als auch Privatpersonen wie Angehörige, Freunde und Bekannte, die in den häuslichen Versorgungsprozess integriert sind. Bedarfsorientierte Treffen im Rahmen von Helferkonferenzen und sonstige Gesprächs- und Kontaktangebote, um Änderungen im Hilfebedarf festzustellen, anzupassen und den Beantragungsprozess zu begleiten sowie gegebenenfalls zu intervenieren, sind Bestandteil in der Vernetzung unserer Einrichtung. Dies wirkt sich entlastend vor allem für pflegende Angehörige und Privatpersonen aus, stellt jedoch auch im professionellen Hilfesystem eine wichtige Ergänzung dar, um eine optimierte Versorgung aller am Pflege- und Versorgungsprozess Beteiligter sicherzustellen.

Isolation und Rücknahme von gesellschaftlichen Beziehungen sind Bestandteil des Lebens. Nicht nur bei Senioren mit psychiatrischen Erkrankungen, sondern auch im allgemeinen gesellschaftlichen Alterungsprozess. Kontakte sind aufgrund von Immobilität, aber auch aus mentalen Gründen auf die eigenen häuslichen Räumlichkeiten begrenzt. Das stellt eine starke Belastung für das Pflegen von gesellschaftlichen Beziehungen dar. Die Folge sind sich ausschleichende Beziehungen mit zunehmender Kontaktarmut und der Verlust sozialer Kompetenzen im Umgang mit dem Umfeld. Die Bewältigung einer Eingliederung in ein Gruppengeschehen in unserer Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda bewirkt aufgrund von „plötzlichem“ Anstieg an Begegnungen mit Mitmenschen eine große Herausforderung für unsere Besucherinnen und

Besucher der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda, die in der Vergangenheit nur eingeschränkten Umgang mit Mitmenschen hatten.

Hilfestellung bei der Bewältigung von Gruppenprozessen, der Gestaltung von Beziehungen zu Mitbesucherinnen und Mitbesuchern, Konfliktgeschehen, dem Erkennen und Intervenieren bei Belastungsgrenzen sind Bestandteil sozialpädagogischer Arbeit in enger Zusammenarbeit mit dem betreuendem Team der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda. Sowohl in Einzelgesprächen als auch in Gruppengesprächsrunden in formeller und informeller Form wird der Umgang mit Mitmenschen trainiert, Verständigung geübt und Zusammenhalt in der Gemeinschaft gefordert und gefördert. Lebensgewohnheiten und individuelle Biografien bestimmen die Gestaltung von Alltag und Betreuung.

In der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda wird die soziale Betreuung als Einzelbetreuung sowie auch als Angebote in der Gruppe angeboten.

Um der mentalen Situation von Menschen mit psychiatrischer Erkrankung gerecht zu werden, ist eine umfassende Auseinandersetzung mit dem Krankheitsgeschehen erforderlich. Arbeit an Akzeptanz von Auswirkungen psychiatrischer Erkrankung, die Verarbeitung körperlicher Gebrechen sowie Verlust und Einschränkung alltäglicher Fähigkeiten sind wesentlicher Bestandteil bei der Begleitung von Senioren mit und ohne psychiatrische Erkrankung. Um Vermeidungsverhalten entgegenzuwirken und sachliche Einschätzung des gesundheitlichen Zustandes zu ermöglichen, bedarf es gezielter Anleitung bei der Entwicklung von Krisen- und Notfallplänen. Diese werden in gesundheitlich stabilen Phasen mit den Besucherinnen und Besuchern der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda gegebenenfalls unter Einbezug von Personen aus dem häuslichen Umfeld erarbeitet und fortgeschrieben. Um diese sensible Thematik zu bearbeiten bedarf es Begleitpersonen, die mit Gesprächsführung, ressourcenorientierter Arbeit und Vernetzung von Hilfesystemen vertraut sind.

Um kognitive, motorische und handwerkliche Fähigkeiten zu erhalten und auszubauen ist ein sinnbringendes Angebot an Beschäftigung in unserer Tagespflege<sup>plus</sup> der

Diakonie Fulda auch für Menschen im fortgeschrittenen Lebensalter ein wichtiger Bestandteil im Alltag. Die Verwertbarkeit der Ergebnisse stellt bei den Besucherinnen und Besuchern einen wichtigen Aspekt dar.

Im Mittelpunkt unserer Einrichtung stehen dabei neben hauswirtschaftlichen Arbeiten auch Bastelarbeiten im Bereich Holz und Textil in angepasster Form im Vordergrund. Das Angebot wird ergänzt durch anfallende Tätigkeiten der Jahreszeit entsprechend, in Vorbereitung auf die Feiern im Jahreskreis.

Der Idee der Inklusion, dass alle Menschen, behindert oder nicht behindert, alt oder jung, die gleichen Voraussetzungen haben ihr Dasein zu gestalten, ist uns ein Anliegen. Das Bedürfnis nach Kontakt und Begegnung steht dabei im Mittelpunkt. In Begegnungen bei übergreifenden Angeboten, wie der Besuch geeigneter allgemein zugänglicher Veranstaltungen oder Feste im Jahreskreis gemeinsam mit allen Klienten der Diakoniezentrum Fulda gGmbH zu begehen, leisten wir diesem Anliegen Folge.

Menschen im Alter mit und ohne psychische Behinderung ein zu Hause zu geben, in dem sie sich in Mitten der Gesellschaft aufgehoben fühlen, Scham und Isolation überwinden und ihre Fähigkeiten und Fertigkeiten entfalten, steht im Mittelpunkt unserer Arbeit.

Hier ein paar Beispiele für unsere Angebote:

- Gesprächsgruppen
- Spaziergänge
- Reinigung von Hilfsmitteln, wie zum Beispiel Brillen, Hörgeräte
- 10 Minuten-Aktivierungen (welcher Tag, Jahreszeitenkalender, was für Wetter ist heute)
- Bezug zum aktuellen Tagesgeschehen (Zeitung lesen, Nachrichten schauen)
- Biographiearbeit
- Singen
- Tanzen

- Seniorentänze
- Sitzgymnastik
- Bewegungsübungen zur Sturzvermeidung
- Lauftreff
- Zubereitung von Mahlzeiten
- Backen.

Aber auch Dinge des täglichen Lebens, wie zum Beispiel

- Tischen decken
- abspülen und abtrocknen
- einkaufen
- basteln
- malen
- Handarbeit
- Handwerken, wie zum Beispiel Mithilfe in der Fahrradwerkstatt
- Kulturelle Angebote, wie zum Beispiel Filmnachmittag
- Gedächtnistraining in verschiedenen Bereichen, wie zum Beispiel Konzentration und Erinnerung
- Brett- und Kartenspiele
- Glaubensangebote, wie zum Beispiel Besuche von Gottesdiensten, Kirchen, Andachten, ein Seelsorger kommt in die Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda, Feiern von Kirchenfesten
- Gartenarbeiten im Garten der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda mit Hochbeeten für saisonale Kräuter
- Besuche von anderen Einrichtungen (Kindergarten und so weiter)

gehören zu unseren Angeboten der Tagesstrukturierung in der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda.

Besucherinnen und Besucher, die an den angebotenen Leistungen nicht teilnehmen wollen, können ihren Interessen individuell nachgehen.

#### 4.2.3 Tagesgestaltung und Tagesstruktur

Neben der Pflege gestalten wir eine geregelte Tagesstruktur mit gemeinsamen Aktivitäten, ohne individuelle Freiheiten einzuschränken. Die Morgenrunde und die gemeinsame Zeitungslektüre helfen unseren Besucherinnen und Besuchern geistig beweglich zu bleiben. Für das körperliche Wohlbefinden machen wir verschiedene Bewegungsangebote und Spaziergänge. Selbstverständlich zählt auch die Verpflegung – Mittagessen und Zwischenmahlzeiten – zu unseren Leistungen. Kreativität und Geselligkeit stehen beim gemeinsamen Kochen, Musizieren sowie bei verschiedenen Hand- und Gestaltungsarbeiten im Vordergrund. Erzählungen, Vorträge und Feste runden unser Programm ab. Selbstverständlich planen wir stets auch Ruhezeiten ein.

Aus vielen verschiedenen, individuellen Gründen sind unsere Besucherinnen und Besucher oft selbst nicht mehr in der Lage, ihren Tag zu planen und sich in ihrer Umwelt zu orientieren. Eine konstante Tagesstruktur dient ihnen zur Orientierung. Dabei legen wir in der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda Wert darauf, die Fähigkeiten unserer Besucherinnen und Besucher zu aktivieren. Jahreszeit, Gästeanzahl, Aktualitäten und Wünsche der Besucherinnen und Besucher bestimmen den individuellen Tagesablauf sowie die Angebote für Gruppen- oder Einzelbetreuung. Aktuelle Aktivitäten werden in unserer Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda ausgehangen, außerdem werden Themennachmittage angeboten.

Zur Abwechslung von Beschäftigungsmöglichkeiten haben wir nachstehend einen Wochenplan beispielhaft zusammengestellt. So können die Besucherinnen und Besucher anhand dieses Plans individuell selbst entscheiden, welche Angebote und Aktivitäten sie besonders ansprechen und an welchen Tagen sie unsere Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda gerne besuchen möchten. Die Besucherinnen und Besucher müssen sich auf einen bestimmten Besuchsrhythmus festlegen, der jedoch nach Bedarf jederzeit veränderbar ist. Um eine individuell zugeschnittene Pflege zu

gewährleisten bedarf es in vielen Fällen, insbesondere bei unseren Besucherinnen und Besuchern mit einer psychischen Erkrankung eines regelmäßigen Besuchs der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda.

Das Angebot, wie der Tag insgesamt gestaltet wird, kann auf Wunsch natürlich auch von Tag zu Tag variieren und flexibel auf jeweilige Bedürfnisse der Besucherinnen und Besucher nach vorheriger Absprache angepasst werden (Kleingruppenarbeit). Seitens der Besucherinnen und Besucher besteht ein „Mitspracherecht“ bei der Tagesgestaltung sowie die Äußerung eigener Wünsche und Vorschläge, die im Rahmen der Möglichkeiten von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter berücksichtigt werden können.

**Wochenplan: Tagesstätte plus ab 65Jahren**

**Woche vom \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_**

Uhrzeit	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag
8:00 bis 08:30	Ankommen und Willkommen	Ankommen/ Willkommen	Ankommen/ Willkommen	Ankommen/ Willkommen	Ankommen/ Willkommen	Ankommen/ Willkommen
8:30 bis 10:00	Gemeinsames Frühstück, Planung des Tages, Austausch über das aktuelle Tagesgeschehen (Morgenrunde)	Gemeinsames Frühstück, Planung des Tages, Austausch über das aktuelle Tagesgeschehen (Morgenrunde)	Gemeinsames Frühstück, Planung des Tages, Austausch über das aktuelle Tagesgeschehen (Morgenrunde)	Gemeinsames Frühstück, Planung des Tages, Austausch über das aktuelle Tagesgeschehen (Morgenrunde)	Gemeinsames Frühstück, Planung des Tages, Austausch über das aktuelle Tagesgeschehen (Morgenrunde)	Gemeinsames Frühstück, Planung des Tages, Austausch über das aktuelle Tagesgeschehen (Morgenrunde)
10:00 bis 12:30	Aktivitäten <i>Kreatives Gestalten Gymnastik Bewegungsspiele Kleine Stadtausflüge Essensvorbereitungen u.a.</i>	Aktivitäten <i>Gesprächskreis Karten-/Brettspiele Gedächtnistraining Essensvorbereitungen u.a.</i>	Aktivitäten <i>Erinnerungsarbeit Singkreis Kreatives Gestalten Essensvorbereitungen u.a.</i>	Aktivitäten <i>Gymnastik/Bewegungsspiele Kreatives Gestalten Kleine Stadtausflüge Essensvorbereitungen u.a.</i>	Aktivitäten <i>Gesprächskreis Karten-/Brettspiele Singkreis Essensvorbereitungen u.a.</i>	Aktivitäten <i>Gesprächskreis Karten-/Brettspiele Singkreis Essensvorbereitungen u.a.</i>
12:30 bis 13:30	Gemeinsames Mittagessen	Gemeinsames Mittagessen	Gemeinsames Mittagessen	Gemeinsames Mittagessen	Gemeinsames Mittagessen	Gemeinsames Mittagessen
13:30 bis 14:30	Zeit für Ruhe und Entspannung	Zeit für Ruhe und Entspannung	Zeit für Ruhe und Entspannung	Zeit für Ruhe und Entspannung	Zeit für Ruhe und Entspannung	Zeit für Ruhe und Entspannung
14:30 bis 15:30	Kleine Aktivität <i>kleiner Spaziergang Lesestunde Musik u.a.</i>	Kleine Aktivität <i>kleiner Spaziergang Lesestunde Musik u.a.</i>	Kleine Aktivität <i>kleiner Spaziergang Lesestunde Musik u.a.</i>	Kleine Aktivität <i>kleiner Spaziergang Lesestunde Musik u.a.</i>	Kleine Aktivität <i>kleiner Spaziergang Lesestunde Musik u.a.</i>	Kleine Aktivität <i>kleiner Spaziergang Lesestunde Musik u.a.</i>
15:30 bis 16:15	Gemeinsames Kaffeestündchen mit Rückblick auf den Tag	Gemeinsames Kaffeestündchen mit Rückblick auf den Tag	Gemeinsames Kaffeestündchen mit Rückblick auf den Tag	Gemeinsames Kaffeestündchen mit Rückblick auf den Tag	Gemeinsames Kaffeestündchen mit Rückblick auf den Tag	Gemeinsames Kaffeestündchen mit Rückblick auf den Tag
16:15 bis 16:30	Persönliche Verabschiedung und Rückfahrt nach Hause	Persönliche Verabschiedung und Rückfahrt nach Hause	Persönliche Verabschiedung und Rückfahrt nach Hause	Persönliche Verabschiedung und Rückfahrt nach Hause	Persönliche Verabschiedung und Rückfahrt nach Hause	Persönliche Verabschiedung und Rückfahrt nach Hause

#### 4.2.4 Der ITP als Hilfeplaninstrument

Der ITP (Integrierter Teilhabeplan) ist das wichtigste Instrument bei der Aufnahme und Planung des Förderprozesses. Alle förderungsrelevanten Daten werden hier dokumentiert. Dies beinhaltet:

- die gesundheitliche und psychische Verfassung der Besucherinnen und Besucher bei Aufnahme in die Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda
- die Vorstellung jeder Besucherin und jedes Besuchers über ihren/seinen Zustand und ihre/seine Ziele, die sie/er erreichen möchte (Förderziele)
- die Ergebnisse aus vergangenen Zielen
- perspektivische Arbeit.

Im Verlauf des Verbleibes wird der ITP fortgeschrieben. Förderziele werden in Zusammenarbeit mit den Besucherinnen und Besuchern, im Bedarfsfall unter Einbeziehung der Angehörigen, neu definiert und Fördermaßnahmen festgelegt. Der Entwicklungsverlauf der Besucherinnen und Besucher wird auf diesem Weg deutlich und eine Planung des weiteren Rehabilitationsverlaufes kann erfolgen. Selbstverständlich ist dabei auf den jeweiligen Gesundheitszustand der Besucherinnen und Besucher zu achten.

#### 4.2.5 Anwesenheit

Die Häufigkeit des Besuchs der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda kann individuell festgelegt werden. Das heißt, die Besucherinnen und Besucher können einen oder mehrere Tage in der Woche wählen, an welchen Tagen sie uns besuchen möchten. Dabei sollte ein regelmäßiger Besuchsrhythmus angestrebt werden.

#### 4.2.6 Säulen der psychosozialen Arbeit

Der Inhalt unserer Arbeit umfasst die folgenden fünf Säulen:

- Sozialpädagogisches Training
- Lebenspraktische Arbeiten
- Ergotherapeutische Angebote

- Freizeit- und Neigungsbereich
- Pflegerische Maßnahmen in Form von Grund- und Behandlungspflege.

Diese fünf Säulen sind in unserem Tagesablauf gleichberechtigt und ausgewogen eingebaut und stellen die Basis der inhaltlichen Arbeit dar. Sie orientieren sich an den individuellen Bedürfnissen und Fähigkeiten der Besucherinnen und Besucher der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda, fallen deshalb je nach Besucherin und Besucher schwerpunktmäßig unterschiedlich aus und unterliegen Anpassungen.

#### 4.2.7 Orientierung durch Milieugestaltung

Unsere Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda hat es sich zum Ziel gesetzt, durch große Räume viel Platz zu schaffen und dabei für ausreichende Bewegungsfreiheit im Sinne unserer Besucherinnen und Besucher zu sorgen. Wir möchten verhindern, dass sich unsere Besucherinnen und Besucher bei uns bedingt durch Platzmangel in irgendeiner Art und Weise beengt fühlen. Daher sind all unsere Gruppenräume hell, freundlich und mehr als großzügig gestaltet, in die jeweils durch entsprechend viele Fenster genügend Tageslicht einfällt. Jeder Raum erhält ein eigenes Farbkonzept. Warme, helle Farben an den Wänden sorgen für einen angenehmen Wohlfühlcharakter, die sich stilvoll unseren dezenten Dekorationsgegenständen und der Umgebung individuell anpassen. Wir möchten für unsere Besucherinnen und Besucher eine „Wohnzimmeratmosphäre“ schaffen, in dem sich unsere Besucherinnen und Besucher sicher und geborgen fühlen können. Ein heller Echtholzdielenboden in den Haupträumen (Küchen-, Ess- und Wohnbereich) rundet unser warmes Farbkonzept ab.

Verschiedene Beleuchtungsquellen können je nach Stimmungslage der Besucherinnen und Besucher ausgewählt werden, um so eine individuelle Lichtgestaltung zu ermöglichen. Zusätzlich sorgen Bilder an den Wänden und andere Dekorationsgegenstände für punktuelle Akzente in den Räumlichkeiten. Um einen noch größeren Wohlfühleffekt zu erzielen und damit eine Identifikation mit der Einrichtung hergestellt werden kann („Zugehörigkeitsgefühl“), kann unter anderem auch die Dekoration von unseren Besucherinnen und Besuchern kreativ mitgestaltet werden (zum Beispiel



selbst gemalte Bilder auf Leinwänden, Bastelarbeiten aus Holz oder Papier, genähte Kissenbezüge).

Gerne können unsere Besucherinnen und Besucher persönliche, liebgewonnene Einrichtungs- und Dekorationsgegenstände aus ihrer häuslichen Umgebung mitbringen, um einen engeren, persönlichen Bezug zur unserer Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda herzustellen und somit sich „fast wie zu Hause“ zu fühlen.

### **4.3 Hauswirtschaft**

#### **4.3.1 Verpflegung**

Essen und Trinken hält Leib und Seele zusammen und gehört zu den Grundbedürfnissen aller Menschen. Es ist mehr als nur Nahrungsaufnahme. Essen ist ein gesellschaftlicher Akt, der alle Sinne anregt. Am Tisch werden Gespräche geführt, Meinungen ausgetauscht, alle Sinne werden angesprochen, Erinnerungen werden bei manchem Geschmack wach. Gemeinsam zu essen und zu trinken ist Gesellschaft, ist Kommunikation. Gemeinsam zu essen und zu trinken bringt ein Gefühl von Gastfreundschaft und Gemeinsamkeit. Damit kommt der Ernährung eine wesentliche Bedeutung für die Lebensqualität zu.

Wir wollen mit der Gestaltung der gemeinsamen Mahlzeiten an einer langen, gemeinsamen Tafel erreichen, dass nicht nur der Aspekt der Befriedigung von körperlichen Bedürfnissen gesehen wird. Wir wollen, dass unsere Besucherinnen und Besucher der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda die Zeit und den Ort der gemeinsamen Mahlzeiten auch für gemeinsame Aktivitäten nutzen. Insbesondere bei Menschen mit Demenz kann das zu positiv besetzten Erinnerungen verhelfen und damit Lebenslust vermitteln.

Grundsätzlich achten unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter darauf, dass die Atmosphäre in unserem Esszimmer Behaglichkeit ausstrahlt und die lange Tafel jahreszeitlich dekoriert ist.

Natürlich sollen und dürfen die Besucherinnen und Besucher der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda auch mithelfen, die Mahlzeiten zu gestalten. Zum Beispiel

- das Decken des Tisches
- therapeutische Einbeziehung in hauswirtschaftliche Tätigkeiten (wie Kartoffeln schälen oder Gemüse putzen) und
- die ansprechende Präsentation der Mahlzeiten

fördert das gemeinschaftliche Erleben und trägt zu einer sinnerfüllten Tätigkeit bei.

Das Essen wird für alle Besucherinnen und Besucher im Esszimmer (Wohnküche) der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda serviert. In Ausnahmefällen, wenn Besucherinnen und Besucher einmal eine stark beeinträchtigte Tagesverfassung haben, kann die Mahlzeit auch in einem anderen Raum eingenommen werden. Klar ist für uns, dass wir unsere Besucherinnen und Besucher auch dort nicht alleine lassen.

Es kann sein, durch Krankheiten oder altersbedingte Veränderungen, dass die Nahrungsaufnahme nicht mehr selbstständig erfolgen kann. Auch durch Veränderungen im Alter kann es zu einem Nachlassen oder Verlust bestimmter Funktionen kommen. Wir helfen respektvoll, wertschätzend und achtsam unseren Besucherinnen und Besuchern bei der Nahrungsaufnahme und achten auch auf eine gute Flüssigkeitsbilanz.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter achten bei der Zusammenstellung der Gerichte auf Ernährungspräferenzen, geeignete Diätkost, kulturelle, regionale und jahreszeitliche Vorlieben und Besonderheiten sowie die individuellen Essgewohnheiten unserer Besucherinnen und Besucher der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda. Dafür führen wir eine individuelle „Essbiografie“ für jeden Tag und alle Besucherinnen und Besucher.

Die Verpflegung in der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda schließt Frühstück, Mittagessen und Nachmittagskaffee ein. Getränke werden zu den Mahlzeiten und zwi-

schendurch nach individuellen Vorlieben angeboten. Dazu stehen auch an verschiedenen Standorten in der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda Getränkestationen zur Verfügung.

Bei der Zusammensetzung der Mahlzeiten beachten wir ein ausgewogenes Verhältnis der verschiedenen Nahrungskomponenten von Kohlenhydraten, Eiweißen, Vitaminen und Fetten. Und schmecken darf und soll es natürlich auch.

Diabetiker erhalten Unterstützung bei der Einhaltung ihres persönlichen Diätplans. Wir bieten den ganzen Tag über saisonales Obst und Fingerfood an.

Zwischenmahlzeiten werden darüber hinaus für Menschen mit Diabetes mellitus und Demenz angeboten.

Oft können Besucherinnen und Besucher, vor allem Menschen mit Demenz oder mancher psychischer Erkrankung, nicht stressfrei über ein bis zwei Wochen im Voraus entscheiden, was sie möchten. Wir unterstützen auch hier unsere Besucherinnen und Besucher. Die Auswahl des Essens planen wir maximal eine Woche im Voraus, der Wochenspeiseplan wird eine Woche im Voraus ausgehangen. Bei den Gästen, die sich nicht mehr eindeutig äußern können, werden die Wünsche anhand der biografischen Daten beziehungsweise beobachtungsgestützt ermittelt. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben die Aufgabe zu beobachten, was gerne gegessen wurde und somit eine Bewertung zu unterstützen. Auch hier dokumentieren wir unsere Beobachtungen.

Alle verabreichten Speisen werden gemäß der Lebensmittelverordnung gekennzeichnet. Dazu hängt eine Liste mit den 14 Hauptallergenen aus und sind über eine Zahlenlegende im Wochenspeiseplan vermerkt. Zur Kontrolle der Speisen erfolgt durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda täglich eine Sichtprüfung aller Nahrungsmittel. Für alle selbst hergestellten Mahlzeiten werden Rückstellproben aufbewahrt.

#### 4.3.2 Reinigung der Tagespflege

Sauberkeit und Ordnung in der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda ist uns sehr wichtig. Wir wollen, dass alle unsere Räume ein sauberes und gepflegtes Erscheinungsbild abgeben. Dies trägt zum Wohlbefinden und zur Gesunderhaltung unserer Besucherinnen und Besucher bei. Die Reinigung wird unter Beachtung des Hygieneplans von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern übernommen. Dabei arbeiten alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Diakonie Fulda als Team zusammen. Gemeinsame Standards, geregelte Vertretungen, gemeinsames Arbeiten, eigene und verbindliche Vorgaben und natürlich die Aus- und Fortbildung nach unseren Regelungen sind die Gründe, warum wir die Reinigung der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda (wie auch aller anderen Einrichtungen) selbst durchführen.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind geschult und führen die Arbeiten nach einem Reinigungs- und Desinfektionsplan sowie zu den abgesprochenen Zeiten durch. Hiermit wird erreicht, dass die Abläufe der Tagesgestaltung Berücksichtigung finden.

Die Durchführung aller Arbeiten wird von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf einem Nachweis für den jeweiligen Raum abgezeichnet. Dieser Nachweis hängt für jeden einsehbar aus und dient als Information über den Umfang und den Turnus der durchgeführten Reinigung. Während des Tagesverlaufs anfallende grobe Verunreinigungen werden durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda umgehend beseitigt.

Bereich	Vorgehensweise	Häufigkeit	Verantwortung
Arbeitsflächen, medizinische Geräte, Einrichtungsgegenstände (Bettgestell, Ruheliegen, Tische, Stühle, Regale und so weiter)	Oberfläche mit Tuch gründlich benetzen, einwirken lassen	bei Bedarf 1 x täglich nach Kontamination sofort	alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
Bade-, Duschwanne, Duschkabine, Waschschüssel	Oberfläche mit Tuch gründlich benetzen, einwirken lassen	nach jeder Benutzung	alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
Toiletten und sanitäre Einrichtungen, wie zum Beispiel Waschbecken, Armaturen, Produkt- und Handtuchspender, Händetrockner	gegebenenfalls Fugen wässern, mit geeignetem Tuch feucht wischen	1 x täglich	Reinigungskräfte
Toiletten, Urinale, Bidets - innen	unter den Rand des Beckens spritzen, einwirken lassen, mit Bürste reinigen und abspülen	nach Bedarf 1 x täglich	Reinigungskräfte
Fieberthermometer, Stethoskope, Blutdruckapparate, Blutzuckermessgeräte und so weiter	Oberfläche mit Tuch gründlich benetzen, einwirken lassen	nach jeder Benutzung	Pflegepersonal

Bereich	Vorgehensweise	Häufigkeit	Verantwortung
Häufige Kontaktflächen: Türgriffe, Handläufe, Lichtschalter und so weiter	Oberfläche mit Tuch gründlich benetzen, einwirken lassen	bei Bedarf 1 x täglich nach Kontamination sofort	Pflegepersonal Reinigungskräfte
Wäsche- und Abfallsammler	Oberfläche mit Tuch gründlich benetzen, einwirken lassen	bei Bedarf 1 x täglich Nach Kontamination sofort	Pflegepersonal Reinigungskräfte
Spiegel, Glas- und Fensterflächen	Aufsprühen (3 x sprühen pro qm) und mit trockenem, fussel freiem Tuch abwischen.	bei Bedarf	Reinigungskräfte
Fußböden	mit geeigneter Nass-Wisch-Methode reinigen.	1 x täglich	Reinigungskräfte
Reinigungswagen und -utensilien	gegebenenfalls Kontamination mit desinfektionsmittelgetränktem Einmaltuch entfernen; Oberfläche mit Tuch gründlich benetzen, einwirken lassen	nach Beendigung der Reinigungs- und Desinfektionsmaßnahmen	Pflegepersonal Reinigungskräfte

### 4.3.3 Wäscheversorgung

Die Wäscheversorgung umfasst die Bereitstellung, Instandhaltung und Reinigung der von der Einrichtung zur Verfügung gestellten Wäsche, wie zum Beispiel

- Tischdecken
- Handtücher
- Bettwäsche
- Kissenbezüge
- Sitzbezüge.

Die Wäsche wird grundsätzlich von den Tagesstätten der Diakoniezentrum Fulda gGmbH abgeholt, gewaschen, gegebenenfalls gebügelt und wieder angeliefert. Die Verteilung auf vier Einrichtungen gewährleistet nicht nur Arbeitsangebote der dort begleiteten Besucherinnen und Besucher, sondern auch die hohe Zuverlässigkeit der Erledigung. Keine Frage, wenn wir (als Diakonie Fulda) selbst die Wäsche machen, können wir auch steuern, wie und in welchem Umfang und unter welchen Qualitätsbedingungen wir die Arbeiten erwarten. Im Haus ist darüber hinaus auch eine eigene Waschmaschine und ein Trockner vorhanden, sodass schnelle Reinigungen „zwischen durch“ auch von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erledigt werden können.

### 4.4 Hygiene

Unsere Einrichtung beschäftigt für den Bereich „Pflege und Hauswirtschaft“ eine Hygienefachkraft. Mit dieser arbeitet die Teamleitung der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda eng zusammen. Wir stellen dadurch sicher, dass die notwendigen Voraussetzungen und die nötigen Maßnahmen zur Sicherstellung der Hygiene durchgeführt werden.

Es gelten die Verfahrensanweisungen, Standards und das Hygienehandbuch des Zweckverbandes Diakoniestation Fulda-Petersberg-Künzell. Nach Anlaufen der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda wird diese den Bedürfnissen der Tagespflege zugeschnitten.

Die jährlichen Schulungen zum Thema Hygiene, wie Händedesinfektion, MRSA- und HCCP-Schulung sind im jährlichen Fortbildungsplan hinterlegt.

#### 4.4.1 Hygienekonzept

Der vorliegende Hygieneplan dient als Instrument der Qualitätssicherung für die Hygiene und gibt in seiner jeweils gültigen Fassung einen für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbindlichen Standard vor.

##### Definition „Desinfektion“

Aufgabe der Desinfektion ist die Abtötung beziehungsweise irreversible Inaktivierung von krankheitserregenden Keimen an und in kontaminierten Objekten. Sie dient der Unterbrechung von Infektionsketten.

Die sogenannte laufende Desinfektion bezweckt, die Verbreitung von Krankheitserregern während der Pflege und Behandlung unserer Besucherinnen und Besucher einzuschränken. Die laufende Desinfektion erstreckt sich auf alle infektiösen Ausscheidungen der Besucherinnen und Besucher sowie auf alle Objekte, die mit Krankheitserregern kontaminiert wurden beziehungsweise kontaminiert sein können.

##### Definition „Sterilisation“

Aufgabe der Sterilisation ist die Abtötung beziehungsweise irreversible Inaktivierung sämtlicher an und in einem Objekt vorhandener Mikroorganismen und Viren, insbesondere die Abtötung bakterieller Sporen.

#### 4.4.2 Desinfektionsplan

Was?	Wann?	Wie?	Womit?	Wie lange?
Hände, hygienisch	- vor u. nach Pflegebeginn - vor VW - vor Richten der Sonden-nahrung	3 ml in die trockenen Hände geben, zwischen Finger und Fingerzwischenräumen verreiben	zum Beispiel Sterillium®	Einwirkzeit nach Herstellerangaben



Was?	Wann?	Wie?	Womit?	Wie lange?
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vor dem Legen eines Dauerkatheters</li> <li>- nach Abfallentsorgung</li> <li>- nach Handschuhablegung</li> <li>- nach Dienstende</li> </ul>			
Hände waschen	bei Arbeitsbeginn und -ende, bei Wechsel der Arbeitsbereiche, nach hygienischer Händedesinfektion	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gründlich waschen mit Fingerkuppen</li> <li>- Seifenreste sorgfältig entfernen</li> </ul>	Flüssigseife	bis Sauberkeit erreicht
Hautdesinfektion	vor hautschädigenden Maßnahmen	aufsprühen mit sterilem Tupfer kreisförmig von der Einstichstelle weg wischen	zum Beispiel Kodan® oder sterile Alkoholtupfer	Einwirkzeit nach Herstellerangabe
Schleimhautdesinfektion	vor pflegerischen Maßnahmen (zum Beispiel DK legen)	2-mal mit satt getränktem sterilem Tupfer auftragen	PVP- Jod Präparate (zum Beispiel Betaisadonna®)	Einwirkzeit nach Herstellerangabe

Was?	Wann?	Wie?	Womit?	Wie lange?
RR-Geräte und medizinische Geräte	nach mehrmaligem Gebrauch oder bei sichtbaren Kontaminationen	Oberflächen vor Desinfektion eventuell in Einzelteile zerlegen	Meliseptol HBV	Einwirkzeit nach Herstellerangabe
Instrumente	nach jedem Gebrauch	Instrumente werden in die Apotheke gegeben		
Flächendesinfektion	bei Kontamination mit Blut, Eiter, Urin oder Sputum	durch mit Desinfektionslösung getränktes Einmal Tuch entfernen	Melsept SF	Einwirkzeit nach Herstellerangabe
Waschschüssel	nach Gebrauch	gründlich reinigen	Meliseptol HBV	Einwirkzeit nach Herstellerangabe
Pflegehilfsmittel (zum Beispiel Toilettenstuhl)	nach Gebrauch	desinfizierend reinigen	Meliseptol HBV	Einwirkzeit nach Herstellerangabe
Handschuhe	Vor Tätigkeiten, bei denen Verschmutzungen zu erwarten sind, zum Beispiel bei Kontakt mit Blut, Körperausscheidungen, Eiter oder hautschädigenden Stoffen (Desinfektionsmittel) sind Handschuhe anzulegen.			

Was?	Wie?
Kanülen, Spritzen und scharfe Gegenstände	Diese sind in stich- und bruchfesten, flüssigkeitsundurchlässigen, geschlossenen Behältnissen zu entsorgen. Die Kanülen dürfen nicht in die Schutzkappe zurückgeschoben werden (kein Recapping).
Isolierungsmaßnahmen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• um Verbreitung von Krankheitskeimen zu verhindern</li> <li>• um immungeschwächte Besucherinnen und Besucher vor weiteren Infektionen zu schützen</li> <li>• Infektiöse Bewohner dürfen erst keimfrei aus dem Krankenhaus entlassen werden</li> </ul>
Vorgehen bei einer MRSA-Infektion	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Übertragungsweg von Besucherinnen und Besuchern über die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu anderen Besucherinnen und Besuchern ist zu unterbrechen.</li> <li>• Zu empfehlen sind eine gute Körper- und Wäschehygiene sowie sorgfältiges Händewaschen.</li> <li>• Behandelnde Ärzte, Angehörige sowie Pflegepersonal müssen über eine Infektion informiert werden.</li> <li>• Grundregeln der Hygiene sind strikt einzuhalten, insbesondere die Händehygiene.</li> <li>• Der behandelnde Arzt muss die Angehörigen über diese Infektion in Kenntnis setzen.</li> </ul>

#### 4.4.3 Hygienische Händedesinfektion

Mit Krankheitserregern kontaminierte Objekte nicht mit bloßen Händen berühren, sondern keimdichte Handschuhe tragen oder Hilfsmittel wie Zangen, Pinzetten oder Spatel benutzen. Kontaminierte Hände erst desinfizieren und dann reinigen. Dazu Wirkstoffe auf Alkoholbasis (zum Beispiel Sterillium) benutzen.

Hände mit 3 ml Desinfektionsmittel benetzen und verteilen, sorgfältig die Fingerkuppen und Nagelfalze desinfizieren.

Einwirkzeit laut Herstellerangaben beachten, erst dann weiter vorgehen.

Bei sichtbarer Beschmutzung der Hände mit Ausscheidungen (zum Beispiel Blut) erst eine gründliche Reinigung vornehmen, dann Desinfektion der Hände, dann Reinigung der Hände, dann noch mal desinfizieren.

#### 4.4.4 Hautdesinfektion bei Injektion (intramuskulär, subkutan) und Blutentnahmen

Ist notwendig

- zur Vorbereitung von medizinischen Eingriffen mit Hautverletzungen
- zum Unschädlichmachen der Keime im Eingriffsbereich und in der Haut.

Richtige Vorgehensweise:

- Wirkstoffe auf Alkoholbasis (zum Beispiel Sterillium) oder Jodtinktur verwenden
- Desinfektionsmittel auftragen
- Einwirkzeit laut Herstellerangaben beachten
- mit sterilisiertem Zellstofftupfer abreiben
- anschließend injizieren.

#### 4.4.5 Schutz beim Umgang mit infektiösem Material

Blut und andere Körperflüssigkeiten von Besucherinnen und Besuchern sind grundsätzlich als infektiös anzusehen. Berufsbedingte Infektionen zum Beispiel Lungentuberkulose, Hepatitis B und C (selten HIV) sind zu reduzieren und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter davor zu schützen. Nur gegen Hepatitis B gibt es eine vom Betriebsarzt durchgeführte Impfung.

#### 4.4.6 Verhalten bei Nadelstich- und Schleimhautverletzungen oder Schleimhautkontakt

Folgende Schritte sollten bei Nadelstich- und Schleimhautverletzungen oder Kontakt zu Schleimhäuten der Besucherinnen und Besucher durchgeführt werden:

- die Wunde bluten lassen
- die Wunde ausgiebig mit Hautdesinfektionsmitteln behandeln
- bei Augenkontakt sofort mit reichlich Wasser spülen
- Frage beantworten: Ist die Infektionsquelle (der Besucherin und dem Besucher) bekannt?
- beim Betriebsarzt melden (Unfallmeldung)
- Blutabnahme beim D-Arzt.

Jede Verletzung und jeder Unfall, der während der Arbeitszeit geschieht, ist in das Verbandsbuch (wird im Büro aufbewahrt) zu tragen und bei der Pflegedienstleitung zu melden.

#### 4.4.7 Arbeitsschutzmaßnahmen

Folgende Arbeitsschutzmaßnahmen sind bei Besucherinnen und Besuchern mit infektiösen Erkrankungen (wie zum Beispiel HIV und Hepatitis B) zu treffen:

Was?	Wann?	Wie?
Händedesinfektion	Die Hände regelmäßig nach Kontakt mit den Besucherinnen und Besuchern desinfizieren.	
Handschuhe benutzen	Bei Kontakt mit Blut, Körperflüssigkeiten, Schleimhaut und Wunden.	
Mundschutz anlegen	Bei Besucherinnen und Besuchern mit beispielsweise einer Lungeninfektionen/Tuberkulose.	
Kanülen, scharfe und spitze Gegenstände	Diese sind in stich- und bruchfesten, flüssigkeitsundurchlässigen, geschlossenen Behältnissen zu entsorgen. Die Kanülen dürfen nicht in die Schutzkappe zurückgeschoben werden (kein Recapping).	
Instrumente, Pflegehilfsmittel		normale Desinfektion gemäß Desinfektionsplan
Essgeschirr		wie üblich abwaschen
Wäsche		wie üblich waschen
Abfälle		normale Entsorgung durchführen
Dienstkleidung anlegen (Einmalschürzen)	Bei Absonderungen durch die Besucherinnen und Besucher ist ein feuchtigkeitsundurchlässiger Schutz zu tragen.	Schutzkleidung gibt es auf Station, Materialschrank

#### 4.4.8 Hygienische Grundregeln und Unfallverhütungsvorschriften

Pflegekräfte sollten keine Händedesinfektionsmittel in so genannten Kitteltaschen bei sich tragen.

Wann sind die Hände zu waschen?

- bei Einsatzbeginn und Einsatzende bei Besucherinnen und Besuchern
- nach dem Toilettenbesuch
- nach dem Bettenmachen
- nach Husten, Niesen, Schnäuzen
- bei sichtbarer Verschmutzung
- vor der Essenszubereitung und Essensanreicherung.

Wann sind die Hände zu desinfizieren?

- vor/nach Tätigkeiten am Blasenkatheter, Infusionsbesteck
- vor/nach Verbandswechsel, Injektionen, invasiven Eingriffen
- nach Entleerung eines Urinbeutels
- generell: Vor und nach infektionsgefährdeten Tätigkeiten.

Nach Kontakt mit infektiösem Material (Blut, Urin, Sputum, Sekrete, Stuhl) sind die Hände zu waschen und zu desinfizieren.

Einmalhandschuhe stehen der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda zur Verfügung für Arbeiten, bei denen die Hände mit Stuhlgang, Urin, Blut, Eiter oder hautbeschädigten Stoffen in Berührung kommt.

Die Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda hält sich an die für diese Arbeiten gängigen hygienischen Standards und stellt entsprechende Arbeitsmittel (zum Beispiel Handschuhe, Einmalschürzen) zur Verfügung.

#### 4.4.9 Unfallschutz

Bei Tätigkeiten bei unseren Besucherinnen und Besuchern sind Schmuck, Ringe, Armreife, lange Ohrringe, Armbanduhren und das Namensschild abzulegen. Die Fingernägel sollten gepflegt und bis zur Fingerkuppe kurz geschnitten sowie unlackiert sein.

Langes Haar darf nur bis Schulterlänge offen getragen werden, ansonsten ist es während der Dienstzeit zusammen- beziehungsweise zurückzubinden.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen angemessenes Schuhwerk tragen. Auf Sandalen, offene Schuhe und Schuhe mit überdicken Laufsohlen muss verzichtet werden.

Die Pflegekräfte sollten Hilfsmittel zum Heben unserer Besucherinnen und Besucher nutzen. Beim Heben ist insbesondere darauf zu achten, nicht mit gebeugtem Rücken zu arbeiten.

Spitze, scharfe und zerbrechliche Gegenstände dürfen nur in durchstichsicheren, verschließbaren Behältern entsorgt werden.

Bei Nadelstichverletzungen mit Kanülen ist grundsätzlich eine Unfallanzeige im Verbandsbuch zu dokumentieren.

Sollten Besucherinnen und Besucher oder unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter selbst von ansteckenden Krankheiten befallen worden sein, ist dies unbedingt der verantwortlichen Pflegefachkraft zu melden. Die betroffenen Besucherinnen und Besucher sind unverzüglich nach Hause oder gegebenenfalls zum Arzt zu begleiten.

Alle Verletzungen und Unfälle sind immer der verantwortlichen Pflegefachkraft zu melden.



Der Hygieneplan und die Unfallverhütungsvorschriften sind im Dienstzimmer einzusehen.

Sicherheitsrelevante Mängel sind unverzüglich der verantwortlichen Pflegefachkraft oder dem Sicherheitsbeauftragten zu melden.

#### **4.5 Fahrdienst**

Als teilstationäre Pflegeeinrichtung wollen wir uns um die notwendige Beförderung unserer Besucherinnen und Besucher in Form eines Hol- und Bringdienstes von der Wohnung zur Einrichtung und zurück kümmern (§ 41 Abs. 1 Satz 2 SGB XI). Daher bietet die Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda einen hauseigenen Hol- und Bringdienst an. Mit diesem Fahrdienst stellen wir sicher, dass die tägliche Beförderung aller Besucherinnen und Besucher gewährleistet ist. Gleichzeitig ist der Fahrdienst eine große Entlastung für die pflegenden Angehörigen. Natürlich kann die Beförderung auch von den Angehörigen durchgeführt werden, wenn das gewünscht wird. Auch eine eigene Anreise ist problemlos möglich.

Wir nutzen dabei den Fahrdienst der Diakoniezentrum Fulda gGmbH, der seit vielen Jahren kompetent, sicher, wirtschaftlich und ökologisch einen Fahrdienst für die Tagesstätten für psychisch kranke Menschen betreibt.

Die Touren werden durch eigene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zeit- und kostensparend sowie sinnvoll geplant. Es wird darauf geachtet, dass die zumutbare Fahrzeit für jede Besucherin und jeden Besucher maximal 30 min (20 km) pro Fahrt beträgt. Das stellen wir nicht nur durch optimale Routenplanung sicher, sondern auch dadurch, dass bis zu 10 Fahrzeuge täglich im Einsatz sind. Die Route wird so zusammengestellt, dass alle Besucherinnen und Besucher einer Abholtour in einem Umkreis von ca. 10-20 km abgedeckt werden.

Bei unserem Fahrdienst achten wir besonders auf speziell geschultes Fahrdienstpersonal mit Personenbeförderungsschein und ausreichender Fahrpraxis. Dies ist zwingend notwendig im Hinblick auf die Verantwortung und den rücksichtsvol-

len/feinfühligem Umgang mit Senioren, damit sich unsere Besucherinnen und Besucher auf der Fahrt zur Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda und wieder nach Hause zurück wohl und vor allen Dingen sicher fühlen.

Es sind immer ausreichend Fahrzeuge vorhanden. Die Fahrzeuge sind geleast. Damit stellen wir eine sehr hohe technische Verfügbarkeit, einen aktuellen Stand der Sicherheitstechniken, hohe Umweltfreundlichkeit (Nachhaltigkeit) und überdurchschnittlich hohe Aufenthaltsqualität sicher. Die Fahrzeuge werden alle drei Jahre ausgetauscht. Selbstverständlich stehen Sicherheit, Sauberkeit, Komfort und eine Barrierefreiheit beim Zugang zu den Fahrzeugen an erster Stelle.

Im Falle von Wartungsarbeiten und Defekten haben wir mit den Fahrzeuglieferanten umfangreiche Garantien und die zeitnahe Bereitstellung von Ersatzfahrzeugen vertraglich vereinbart.

#### **4.6 Verwaltung und Abrechnung**

Bei der Verwaltung und Abrechnung setzen wir auch auf einen Mix unterschiedlicher Dienstleister. Primär und in den meisten Bereichen nehmen wir die Leistungen unserer eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (der Diakonie Fulda) in Anspruch. Und nutzen die bereits vorhandene Infrastruktur, die sich das regionale Diakonische Werk Fulda, die Diakoniezentrum Fulda gGmbH und der Zweckverband Diakoniestation Fulda-Petersberg-Künzell teilen.

##### **4.6.1 Dienstleister**

Zur Erledigung und Bewältigung aller Aufgaben in der Verwaltung und Abrechnung nehmen wir neben den Leistungen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch die Hilfe von Dienstleistern in Anspruch:

- Kirchenkreisamt des Evangelischen Kirchenkreises Fulda
- das Landeskirchenamt der Evangelischen Kirche von Kurhessen Waldeck
- die Diakonie Hessen – Diakonisches Werk in Hessen und Nassau und Kurhessen-Waldeck

- Kanzlei Kredig – Wirtschaftsprüfer.

#### 4.6.2 Aufgaben

Die Abrechnung aller Leistungen mit den Kranken- und Pflegekassen, den Trägern der Eingliederungshilfe, den Trägern der Sozialhilfe, den Selbstzahlerinnen und Selbstzahlern erfolgt in unserer eigenen Abteilung „Organisation & Service“. Von dort werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda auch bei der

- Bearbeitung von Anfragen (persönlich und am Telefon)
- bei Schriftverkehr
- bei Maßnahmen im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit
- dem Posteingang und -ausgang
- der Kalkulation
- der Bestellung der Mahlzeiten
- der Personaleinsatzplanung
- den Buchungen des Fahrdienstes

unterstützt und beraten.

Im Bereich der Personalverwaltung greifen wir auf die Leistungen des

- Kirchenkreisamts Fulda und
- der Zentralen Abrechnungsstelle für Personal und Personalnebenkosten (ZAPP) des Landeskirchenamts der Evangelischen Kirche von Kurhessen-Waldeck

zurück. Hier werden unter anderem

- die Entgelte für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter berechnet
- die Auszahlungen der Entgelte vorbereitet
- die Meldungen zur Steuer und Sozialversicherung erledigt

- die Einhaltung aller personalrechtlichen Vorschriften überwacht
- die Meldungen zur Berufsgenossenschaft, zur Künstlersozialkasse und sonstigen Pflichtkassen erledigt.

#### 4.7 Haustechnik

Die Haustechnik ist mitverantwortlich für die Erhaltung des Gebäudes, der Ausstattung, der technischen Anlagen und der Außenanlagen der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda. Alle sicherheitstechnischen Prüfungen und Begehungen werden den gesetzlichen Vorgaben entsprechend durchgeführt.

Auch hier ist uns eine hohe und vor allem schnelle Verfügbarkeit wichtig. Daher wird die Haustechnik

- von eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Vermieters
- von externen Anbietern

wahrgenommen. Für alle Leistungserbringer, ob intern oder extern, steht ein fester gemeinsamer Ansprechpartner der Diakonie Fulda zur Verfügung. Dieser Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beauftragen dann je nach Anforderung die optimalen Fachleute.

#### 4.8 Ausstattung mit Sachmitteln in Bezug auf die Leistungserbringung

Barrierefreiheit ist uns wichtig. Wir wollen, dass sich alle Menschen bei uns zurecht finden. Nicht nur unsere Besucherinnen und Besucher, unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Auch die Angehörigen, Nachbarn, Gäste sollen sich bei uns wohlfühlen. Und ankommen können. Menschen allen Alters, mit und ohne Behinderung. Und auch die, die Hilfsmittel brauchen. Oder einfach nur einen Kinderwagen dabei haben.

Barrierefreiheit nutzt allen: Menschen mit und ohne Behinderung, Senioren, Kindern, Eltern und Menschen, die nur vorübergehend in ihrer Mobilität eingeschränkt sind. So hilft ein Aufzug Eltern mit Kinderwagen, alten und gehbehinderten Menschen

gleichermaßen. Barrierefreiheit geht Menschen ohne Behinderung auch deswegen an, weil sie irgendwann womöglich selbst auf gut zugängliche Gebäude.

Leichte Sprache oder die Kommunikation über Computer angewiesen sind. Denn Tatsache ist: Nur vier Prozent aller Behinderungen sind angeboren. In den allermeisten Fällen löst eine Krankheit die Behinderung aus, auch Unfälle können eine Ursache sein. Und so gehen Alter und Behinderung oft einher: Gut ein Viertel der Menschen mit Schwerbehinderung ist 75 Jahre und älter, die Hälfte ist zwischen 55 und 75 Jahren alt. Das durchschnittliche Lebensalter steigt – für jeden von uns. Ein Grund mehr, sich für ein Leben ohne Barrieren stark zu machen.

Wir achten daher in unserer Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda besonders darauf, dass alles möglichst von allen genutzt werden kann. Und da wo es noch Verbesserungsbedarf gibt, werden wir nachsteuern und Barrieren, jeder Art, abbauen.

Hier ein kurzer Auszug aus Sachmitteln und Einrichtungen, die das tägliche Sein in unserer Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda ein wenig leichter macht:

- barrierefreie Toilettenanlagen
- eine bodengleiche, große Dusche
- Abstellplätze für Rollatoren, Rollstühle und Kinderwagen
- barrierefreier Ein- und Zugang zum Hof, Gebäude und allen Räumen
- großer, heller Fahrstuhl
- barrierefreier Balkon mit Ausgang zum Garten (hier wird noch ein Außenfahrstuhl geplant – ein barrierefreier Zugang ist aber schon jetzt über den Hof möglich)
- Hochbeete und gepflasterte Wege in unserem Garten
- Sichtschutz im Garten
- kostenlose Schließfächer für Besucherinnen und Besucher
- Wohnküche kann jederzeit genutzt werden
- Getränkestationen an verschiedenen Standorten in der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda
- Pflegebett

- Ruhesessel, Sessel und Couchen (so, dass man auch ohne Hilfe wieder aufstehen kann) sind jederzeit nutzbar
- alle Räume sind frei (und barrierefrei) zugänglich
- Ruheräume sind jederzeit nutzbar
- tagesaktuelle Zeitungen liegen aus
- Radio und Fernseher können nach Rücksprache genutzt werden
- WLAN im allen Räumen
- eigene Geräte dürfen mitgebracht werden
- Tablets stehen kostenfrei zur Nutzung bereit
- PC und Drucker für Besucherinnen und Besucher.

Für die Betreuung, Begleitung und Assistenz der Besucherinnen und Besucher stehen geeignete Materialien zur Verfügung. Hilfs- und Pflegemittel werden im gesetzlich vorgeschriebenen Umfang vorgehalten.

Die medizinisch-technischen Geräte werden regelhaft auf ihre Funktionsfähigkeit und auf ihren einwandfreien hygienischen Zustand überprüft. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden regelmäßig im fachgerechten Umgang mit den Geräten fortgebildet. Darüber hinaus wird die Medizinprodukte-Betreiberverordnung (MPBetreibV) eingehalten. Der Bedarf an individuell angepassten Pflegehilfsmitteln ist Leistungsbestand des SGB V<sup>3</sup>. Hier unterstützt die Pflegedienstleitung die Besucherinnen und Besucher der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda bei der Beantragung von Pflegehilfsmitteln.

#### **4.9 Zusatzleistungen**

Die Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda bietet folgende Zusatzleistungen in unseren Räumen an, von denen unsere Besucherinnen und Besucher regelmäßig Gebrauch machen können:

---

<sup>3</sup> Sozialgesetzbuch (SGB), Fünftes Buch (V), Gesetzliche Krankenversicherung

#### 4.9.1 Friseur

Sofern es von unseren Besucherinnen und Besuchern gewünscht wird, besteht die Möglichkeit, dass sich ein professioneller mobiler Friseur um Haare und Wohlergehen unserer Besucherinnen und Besucher kümmert.

Denn oftmals sind ältere Menschen aufgrund der eigenen eingeschränkten Mobilität nicht mehr in der Lage, einen Friseur selbstständig aufzusuchen. Der große Vorteil davon ist, dass der Friseurbesuch direkt in unseren Räumlichkeiten stattfinden kann und dies gleichzeitig in angenehmer Atmosphäre durchgeführt wird. Das heißt die Besucherinnen und Besucher der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda können sich in ihrer neuen „gewohnten“ Umgebung frisieren lassen. Und sie fühlen sich besser und selbstbewusster, da vielen Menschen bewusst ist, dass ein gepflegtes Äußeres sehr zum Wohlbefinden beiträgt sowie die Lebensfreude steigert.

#### 4.9.2 Medizinische Fuß- und Nagelpflege (Podologie)

Als weitere Dienstleistung übernehmen wir gerne auch die Terminvereinbarung in unseren Räumlichkeiten vor Ort für eine medizinische Fuß- und Nagelpflege (Podologie), damit die Besucherinnen und Besucher der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda mit eingeschränkter Bewegungsfähigkeit auch die Möglichkeit erhalten auf professionelle Fuß- und Nagelpflegebehandlung zurückzugreifen. Diese Behandlung trägt zur Linderung oder Beseitigung von Fußbeschwerden und/oder -erkrankungen bei. Auch hier sehen wir den Vorteil in unserer Flexibilität und Mobilität, um den Besucherinnen und Besuchern der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda den Aufenthalt in unserer Einrichtung so angenehm wie möglich zu gestalten. Und ihnen immer wieder das Gefühl zu geben zu Hause zu sein.

#### 4.9.3 Ergotherapie

Es gibt zudem auch die Möglichkeit unsere hauseigenen ergotherapeutischen Maßnahmen in Anspruch zu nehmen. Ein Ergotherapeut wird bis zu 9 Stunden/Woche in unseren Räumlichkeiten umfassende Behandlungsleistungen anbieten zur Förderung der geistigen und körperlichen Fähigkeiten oder Funktionen unserer älteren sowie behinderten Besucherinnen und Besucher.

Durch gezielte Übungen können individuelle Handlungsfähigkeit im motorischen, kognitiven, psychischen und sozialen Bereich erhalten oder wiedererlangt werden. Durch diese Aktivitäten wird eine Rehabilitation sichergestellt, die sich positiv auf die körperliche und geistige Gesundheit auswirkt.

#### 4.9.4 Logopädie

Bisweilen klagen ältere Menschen auch über die Beeinträchtigung der Stimme, der Sprache insgesamt und motorische Störung der Sprechorgane. Beeinträchtigt sind zum Beispiel der Redefluss, die Artikulation oder zum Teil auch Schluckbeschwerden, die es zu beheben gilt. Um die soziale Integration wieder zu erleichtern, möchten wir unseren Besucherinnen und Besuchern die Möglichkeit bieten, mit einem Logopäden eng zusammen zu arbeiten und zu einer Verbesserung der Sprachfähigkeit beizutragen. Gezielte Stimmübungen zur Behandlung bei Sprech- und Sprachstörungen sollen Abhilfe schaffen. Dies gilt auch für die Behandlung bei Schluckstörungen mit dem Ziel der Prävention und Prophylaxe, Beratung und Training, Diagnostik und Abklärung sowie Therapie und Rehabilitation.

Um die Besucherinnen und Besucher der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda für eine Behandlung und während der Therapie zu motivieren, sind Einfühlungsvermögen und umfangreiche psychologische Fähigkeiten erforderlich. Denn der ausschlaggebende Faktor für den Erfolg einer Therapie ist die innere Einstellung der Besucherinnen und Besucher selbst.

#### 4.10 Kooperationen/Kooperationsverträge

Kooperationen erleichtern unsere Arbeit in der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda, schaffen Klarheit. Mit unseren Kooperationspartnern haben wir in- und externe Partnerinnen und Partner gefunden, auf die wir uns verlassen können. Partner, die uns kennen, wissen wie wir „ticken“. Partner, die sich auf uns eingestellt haben und wir uns umgekehrt natürlich auch.

Wir sind Gründungsmitglied beim Kommunales Netzwerk Humandienste Hofbieber (KNHH). Das KNHH ist ein Netzwerk aus



- Ehrenamtlichen
- professionellen Anbietern sozialer Dienstleistungen
- privaten und gewerblichen Unterstützern.

Es wurde 2007 als Hofbieberer Antwort auf den demographischen Wandel und sich verändernde Lebenssituationen in der Region – besonders im ländlichen Raum – ins Leben gerufen. Das Netzwerk setzt sich aus einer Stiftung, welche die gemeinsamen Ziele verfolgt, sowie einem Förderverein, der durch Mittelbeschaffung ergänzt und unterstützt, zusammen.

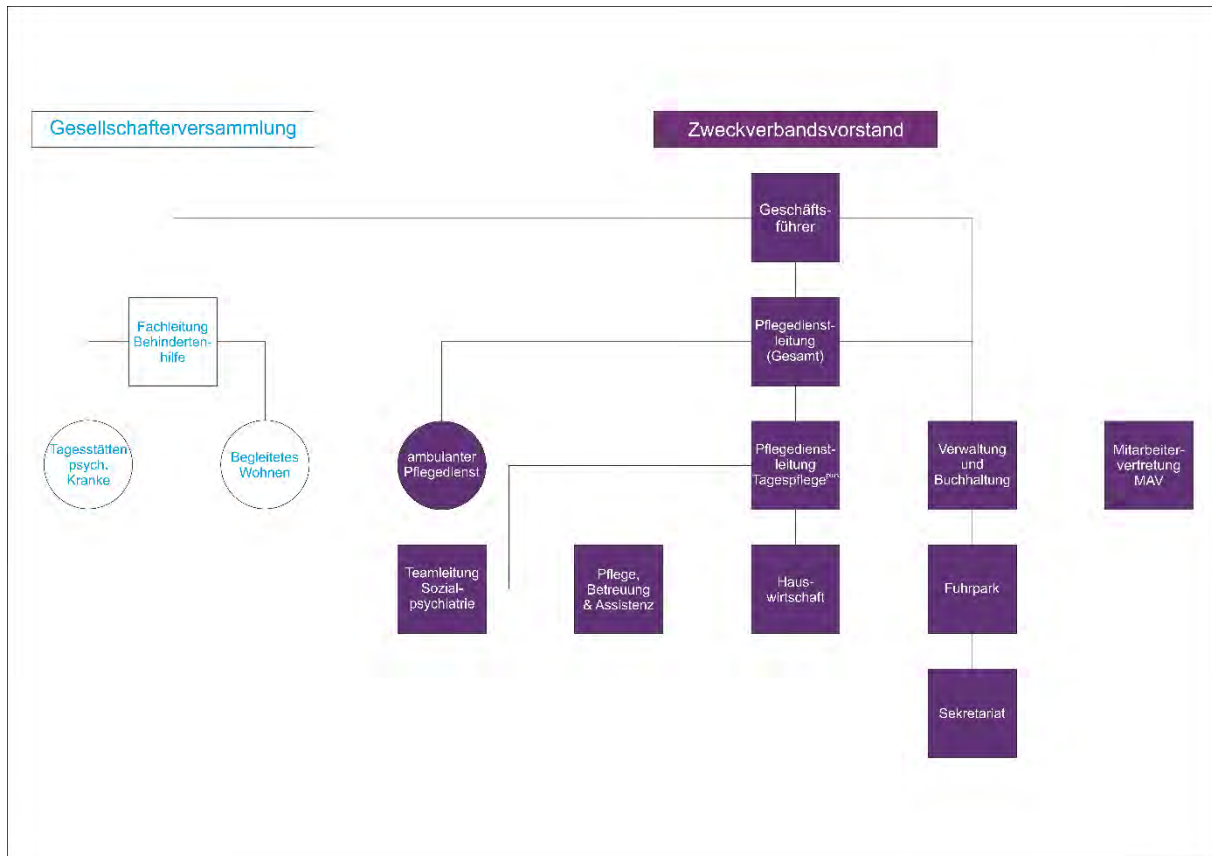
Weitere Kooperationsvereinbarungen haben wir mit

- der Diakoniezentrum Fulda gGmbH
- dem regionalen Diakonischen Werk Fulda
- der Apotheke Marbaise Kaiserwiesen und Gersfeld
- den Sanitätshaus Spiegel
- den Autohaus Fahr in Petersberg
- der Gärtnerei Hartmann

geschlossen.

## 5. Arbeitsorganisation

### 5.1 Organigramm



### 5.2 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

#### 5.2.1 Verantwortliche Pflegefachkraft (Leitung der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda)

Unsere Pflegedienstleitung untersteht dem Träger und dem von ihm berufenen Geschäftsführer. Ihr obliegt die Aufsicht über die im Pflege- und Funktionsbereich tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Pflegekräfte, Betreuungskräfte, hauswirtschaftliche Mitarbeiter) und Auszubildende.

Wie alle unsere Prozesse und Stellen sind auch die Aufgaben der Pflegedienstleitung in unserer Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda zielorientiert. Die Ziele unserer Pflegedienstleitung sind:

- Sichern einer optimalen pflegerischen und psychosozialen Betreuung der Besucherinnen und Besucher
- Gestalten und Durchführen einer Organisationsstruktur, die es allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ermöglicht, die Ziele der Einrichtung mit zu tragen und mit zu verwirklichen
- Qualifizieren der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fachlich und methodisch, für die ihnen gestellte Aufgaben und sichern der Arbeitszufriedenheit der im Bereich tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Beachten von arbeitsrechtlichen Richtlinien und der trägerspezifischen Besonderheiten
- Überwachen bedarfsgerechter Mittelbeschaffung und Mittelverwendung im Tagespflegebereich
- Kooperieren und Vertreten von Interessen in den übergeordneten Gremien (Kirchenkreisvorstand, Kirchenvorstände und so weiter).

Zu den vielfältigen Aufgaben der Pflegedienstleitung in der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda gehören im Schwerpunkt:

personalbezogene Aufgaben:

- Erstellen und Überprüfen von Arbeits-, Dienst-, Urlaubs- und Vertretungsplänen für das Personal
- Führen und Berechnen der Zeitkonten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und monatliche Meldung an die Personalabteilung
- rechnerische Überprüfung der Stundennachweise der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Planung, Organisation und gegebenenfalls Durchführen der innerbetrieblichen Schulungs- und Fortbildungsmaßnahme

- Überwachung und Einhaltung arbeits- und tarifrechtlicher Bestimmungen sowie von
- Gesundheits-, Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften
- Ermittlung von Personalbedarf im Rahmen des Budgets
- Bearbeitung und Vorauswahl von Bewerbungen
- Mitwirkung bei Personalentscheidungen
- Einsatzüberwachung des Personals nach fachlicher Qualifikation und persönlicher Eignung
- Kooperation mit Ausbildungsstellen der beschäftigten Schülern und Praktikanten
- Beschaffung von Fachliteratur und Anregung der Nutzung durch das Personal
- Leistungsbeurteilung
- Ermahnen und Verwarnen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- regelmäßige Durchführung und Sicherstellung der Protokollierung von Dienstbesprechungen
- Informieren der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über Entscheidungen und Maßnahmen der Geschäftsführung.

betriebsbezogene Aufgaben:

- Sichern und Umsetzen der Pflegephilosophie
- Umsetzung des gewählten Pflegemodells
- Entwicklung und Umsetzung bestimmter Arbeitsmethoden und einheitliche Pflorgetechniken
- Überwachen und Verantworten der Pflege- und Betreuungsqualität
- Planen, entwickeln, koordinieren und kontrollieren von Abläufen im gesamten Tagespflegebereich
- Überwachen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern hinsichtlich arbeits- und tarifrechtlicher Bestimmungen
- Vertreten der Interessen der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda in den Sitzungen der übergeordneten Gremien und in der Öffentlichkeit
- Kontaktpflege mit Ärzten, Landkreis, Krankenkasse und Angehörigen

- Überwachen der kranken- und sozialpflegerischen Tätigkeiten
- Überwachen der Pflegedokumentation
- Überwachung der Leistungsabrechnung hinsichtlich der erbrachten Leistungen

Unsere Pflegedienstleitung ist „erste Fachkraft“ in unserem Haus und als Ansprechpartnerin für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hervorragend ausgebildet. Die fachliche Qualifikation unserer Pflegedienstleitung umfasst:

- eine abgeschlossene Ausbildung als Pflegefachfrau beziehungsweise Pflegefachmann
- mindestens 3 Jahre Berufserfahrung
- den Nachweis einer abgeschlossenen Weiterbildung zur leitenden Pflegefachkraft
- ein Pflegestudium.

### 5.2.2 Stellvertretende Pflegefachkraft (stellvertretende Leitung der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda)

Die stellvertretende Pflegefachkraft ist die Abwesenheitsvertretung der verantwortlichen Pflegefachkraft und nimmt bei ihrer Abwesenheit die Aufgaben wahr.

### 5.2.3 Pflegefachkräfte

Zu unseren Pflegefachkräften gehören auch die Pflegefachfrau und der Pflegefachmann. Die Ziele der Stellen unserer Pflegefachkräfte haben wir hier aufgeführt:

- Anleiten und Überprüfen von Pflegehilfskräften, Schülern, Praktikanten
- Entwicklung und Sicherung der Qualität
- wirtschaftlicher Umgang mit Betriebsmitteln und Hilfsmitteln
- Förderung der Lebenszufriedenheit
- menschenwürdige Begleitung
- Erhaltung und Förderung der selbstständigen Lebensgestaltung durch individuelle, ganzheitliche und aktivierende Betreuung

- Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen sowie der im Qualitätsmanagementhandbuch dokumentierten, internen Regelungen.

Neben einem hohen Maß an Motivation und Innovation, Begeisterung und Empathie gibt es auch fachliche Qualifikationen, die vorliegen müssen:

- Qualifikation als Pflegefachfrau/Pflegefachmann oder gleichwertig anerkannter Abschluss.

Persönliche Fähigkeiten, die wir für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda voraussetzen sind:

- körperliche und seelische Stabilität
- Ausgeglichenheit und Geduld
- Teamfähigkeit
- Konfliktfähigkeit
- Organisationsfähigkeit
- sicheres Auftreten und sprachliche Gewandtheit
- Selbstreflektion
- Urteilsvermögen
- Verschwiegenheit und Vertrauenswürdigkeit
- Fähigkeiten und Interesse nachgeordneten Pflegekräften, Schülern und Praktikanten
- fachpraktisches Wissen zu vermitteln
- Initiative und Einsatzbereitschaft

Eine Hierarchie gibt auf allen Ebenen nicht nur Klarheit, sondern auch Sicherheit. Daher sind für unsere Pflegefachkräfte direkte weisungsbefugte Vorgesetzte:

- Geschäftsleitung
- Pflegedienstleitung

- stellvertretende Pflegedienstleitung.

Unsere Pflegefachkräfte sind gleichgestellt:

- Pflegefachfrau/Pflegefachmann
- Verwaltungsangestellte

und weisungsbefugt gegenüber:

- Pflegekräfte in Ausbildung
- Pflegehilfskräfte
- Aushilfskräfte im Pflegebereich.

Unsere Pflegefachkräfte werden vertreten durch andere Pflegefachkräfte.

Unsere Pflegefachkräfte haben umfangreiche Aufgaben und Kompetenzen, die wir hier nur exemplarisch darstellen können:

- Durchführung der Körperpflege beziehungsweise Hilfe bei der Körperpflege
- Toilettengänge
- Einleiten von Sofortmaßnahmen und Benachrichtigung des Arztes im Notfall
- Verantwortlichkeit für die Erstellung des Pflegeprozesses unter Berücksichtigung des Pflegegrades und der Pflegebedürftigkeit
- sorgfältige Durchführung der Pflegedokumentation
- Aufklärung und Beratung der Besucherinnen und Besucher
- Verwendung zweckmäßiger Hilfsmittel und Lagerungsmittel
- Anwendung der Expertenstandards
- Hilfe bei der Mobilisation
- Hilfe beim An- und Auskleiden
- Hilfe beim Transfer und Mobilität der Besucherinnen und Besucher

- Beobachtung und Erfassung der Besucherinnen und Besucher auf mögliche Veränderungen unter dem Aspekt des Allgemeinbefindens, der Aktivität/Mobilität, des Verhaltens und der Orientierung und der Psyche
- rechtzeitige schriftliche oder mündliche, lückenlose Weitergabe relevanter Beobachtungen an Angehörige, Therapeuten, Ärzte
- Teilnahme an Fallbesprechungen und vollständige Übermittlung aller wichtigen Informationen an Kolleginnen und Kollegen
- Beachtung des Datenschutzes bei der Weitergabe von persönlichen Informationen
- Gespräche mit den Besucherinnen und Besuchern
- Motivation der Besucherinnen und Besuchern
- Anleitung und Beratung von pflegenden Angehörigen
- Teilnahme an Dienstbesprechungen, Fallbesprechungen und Fortbildungen
- Führen von Stundennachweisen
- Beachtung aller Unfallverhütungsvorschriften.

Im Bedarfsfall sind nach Anordnung von vorgesetzter Stelle zusätzliche Aufgaben und Einzelaufträge zu übernehmen. Die in der Stellenbeschreibung aufgeführten Aufgabenbereiche, die sich zum Beispiel aus dem Leitbild und Konzept ableiten, können durch den Arbeitgeber ergänzt, verändert und präzisiert werden, soweit dies zur Zielführung der Tätigkeit wesentlich beitragen kann. Dies betrifft auch die laufende Aktualisierung des Qualitätsmanagementhandbuches.

#### 5.2.4 Krankenpflegehelferinnen und Krankenpflegehelfer sowie Pflegehelferinnen und Pflegehelfer

Ebenso wichtig wie unsere Pflegefachkräfte sind unsere Krankenpflegehelferinnen und Krankenpflegehelfer sowie Pflegehelferinnen und Pflegehelfer in der täglichen Arbeit der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda.

Ziele unserer Krankenpflegehelferinnen und Krankenpflegehelfer sowie Pflegehelferinnen und Pflegehelfer:



- Erhaltung einer möglichst selbstständigen Lebensgestaltung unseres Tagesablaufes
- Anpassung der Pflege beziehungsweise Betreuung an den jeweiligen körperlichen und seelischen Gesundheitszustand und an die Bedürfnisse der Besucherinnen und Besucher
- Förderung der Lebenszufriedenheit
- wirtschaftlicher Umgang mit Betriebsmitteln
- aktive Förderung eines guten Arbeitsklimas
- Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen sowie der im Qualitätsmanagementhandbuch dokumentierten internen Regelungen.

Eine fachliche Qualifikation muss hier nicht vorliegen, wir wünschen uns aber einen erfolgreich abgeschlossenen Lehrgang sowie andere nachgewiesene fachbezogene Fortbildungen.

Dafür legen persönliche Grundfähigkeiten unserer Krankenpflegehelferinnen und Krankenpfleger sowie Pflegehelferinnen und Pflegehelfer besonderen Wert:

- körperliche und seelische Stabilität
- Ausgeglichenheit und Geduld
- Initiative und Einsatzbereitschaft
- Teamfähigkeit
- Konfliktfähigkeit
- Bereitschaft zu Fort- und Weiterbildung
- Einfühlungsvermögen
- Verschwiegenheit und Vertrauenswürdigkeit
- eigene Kritikfähigkeit und Selbstreflexion
- Zuordnung der Stelle.

Direkte weisungsbefugte Vorgesetzte sind:

- Geschäftsleitung
- Pflegedienstleitung
- stellvertretende Pflegedienstleitung
- Pflegefachfrau/Pflegefachmann.

Gleichgestellt sind unsere Krankenpflegehelferinnen und Krankenpfleger sowie Pflegehelferinnen und Pflegehelfer mit anderen Pflegehilfskräften. Sie sind keinem weisungsbefugt und werden vertreten durch andere Pflegehilfskräfte.

Für den guten und reibungslosen Ablauf in unserer Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda erwarten wir folgende Aufgaben und Kompetenzen:

- Grundpflege, dies beinhaltet: Waschen, Duschen, Baden, An- und Auskleiden, Inkontinenzversorgung, Toilettengänge, Transfer und Lagerung, Zubereitung von Essen, Essen und Trinken anreichern, Hilfestellung bei der Nahrungsaufnahme, Durchführung von Haarpflege, Durchführung von Mund- und Zahnbeziehungsweise Zahnprothesenpflege
- Anleitung, Unterstützung sowie Motivation in Dingen des täglichen Lebens
- Einleiten von Sofortmaßnahmen und Benachrichtigung des Arztes im Notfall
- sorgfältige und gewissenhafte Dokumentation und Informationsweitergabe
- Anwendung der Expertenstandards
- Teilnahme an Fortbildungen
- Teilnahme an Dienstbesprechungen, Fallbesprechungen, Übergaben
- sachgemäßer und wirtschaftlicher Umgang mit Hilfsmitteln
- Vitalzeichenkontrolle (Puls, Blutdruck, Atmung, Blutzucker, Gewicht)
- Beobachtungen und Erfassung der Besucherinnen und Besucher auf mögliche Veränderungen unter den Aspekten des Allgemeinbefindens, der Aktivität/Mobilität, der Orientierung und der seelischen Gesundheit

- schriftliche und/oder mündliche lückenlose Informationsweitergabe relevanter Beobachtungen bei unseren Besucherinnen und Besuchern an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Angehörige, Therapeuten
- Beachtung des Datenschutzes bei der Weitergabe von persönlichen Informationen
- Beachtung der Unfallverhütungsvorschriften
- Führen von Stundennachweisen.

Im Bedarfsfall sind nach Anordnung von vorgesetzter Stelle zusätzlich Aufgaben und Einzelaufträge zu übernehmen. Die Aufgabenbereiche, die sich aus dem Leitbild und Konzept ableiten, können durch den Arbeitgeber ergänzt, verändert und präzisiert werden, soweit diese Zielerfüllung der Tätigkeit wesentlich beitragen kann.

#### 5.2.5 Betreuungsmitarbeiterinnen und Betreuungsmitarbeiter

Ergänzt wird das Pflorgeteam in unserer Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda durch die Betreuungsmitarbeiterinnen und Betreuungsmitarbeiter.

Ziele und Aufgaben:

- Betreuung von älteren Menschen, wie zum Beispiel Mahlzeiten zubereiten, backen, Begleitung bei Einkäufen, lesen, basteln, frühere Hobbys aufleben lassen, Spaziergänge, singen, Gartenarbeit, Teilnahme an Veranstaltungen
- Beschäftigungsangebote speziell und individuell erstellen (Lebens-,Freizeit- und Alltagsgestaltung)
- durch Biographiearbeit vorhandene Fähigkeiten erkennen und die Besucherinnen und Besucher fördern, aktivieren und motivieren
- Förderung der Lebenszufriedenheit
- Erhaltung der geistigen Vitalität
- Unterstützung bei der Tagesstruktur
- Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen sowie der im Qualitätsmanagementhandbuch dokumentierten internen Regeln.

Wir erwarten hier eine fachliche Qualifikation:

- Fortbildung zur Betreuungskraft § 43 SGB XI (früher § 87 b SGB XI)

und besondere Anforderungen an die Qualifikation der Betreuungskräfte:

- Orientierungspraktikum in teilstationärer oder vollstationärer Einrichtung mit einem Umfang von 40 Stunden, vor Beginn der Qualifizierung
- im Anschluss drei Module mit Basiskurs, Betreuungspraktikum im Umfang von zwei Wochen sowie einen Aufbaukurs. Die Qualifikation der zusätzlichen Betreuungskräfte ist in § 53 c SGB XI geregelt.

Bei unseren Betreuungsmitarbeiterinnen und Betreuungsmitarbeitern setzen wir folgende persönliche Grundfähigkeiten voraus:

- körperliche und seelische Stabilität
- Ausgeglichenheit und Geduld
- Kreativität
- Initiative und Einsatzbereitschaft
- Konfliktfähigkeit
- Teamfähigkeit
- Organisationsfähigkeit
- Einfühlungsvermögen
- Urteilsvermögen
- Verschwiegenheit und Vertrauenswürdigkeit.

Hier sind direkte weisungsbefugte Vorgesetzte:

- Geschäftsleitung
- Pflegedienstleitung
- stellvertretende Pflegedienstleitung
- Teamleitung.

Unsere Betreuungsmitarbeiterinnen und Betreuungsmitarbeiter sind den Haushaltshilfen und den Pflegehilfskräften gleichgestellt und haben keine weiteren Weisungsbefugnisse. Sie werden durch andere Betreuungskräfte vertreten.

Im Bedarfsfall sind nach Anordnung von vorgesetzter Stelle zusätzliche Aufgaben und Einzelaufträge zu übernehmen.

## **5.3 Information und Kommunikation**

### **5.3.1 Dienstbesprechung**

Dienstbesprechungen sind ein wichtiger und unverzichtbarer Teil unserer internen Kommunikation.

Dienstbesprechungen bringen Klarheit

Was läuft gerade unrund in der Praxis? Wo können wir uns verbessern? Was müssen wir ändern? Und Klarheit darüber, dass Verbesserungen durchgeführt werden müssen, ist der erste Schritt, um diese auch zu erreichen. Das Wichtigste daran ist: Diese Erkenntnis bekommen alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer.

Dienstbesprechungen sorgen für Strukturen

Welche Aufgabe ist zuerst dran? Wer macht was? Was benötigen wir für die Umsetzung? Gibt es vorab noch Fragen zu klären? Wenn ja, wer kümmert sich darum? Bis wann soll das Ergebnis erreicht werden? Strukturen machen das Leben einfacher. Aus ihnen entstehen Ablaufpläne, Budgetpläne, Umsetzungspläne. Und erst mit diesen Plänen können Ziele anvisiert und später erreicht werden.

Dienstbesprechungen motivieren

Als Einzelner sind alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein (unverzichtbares) Rädchen in unserer Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda. Wenn viele Menschen eine Sache wirklich wollen, kommt eine andere Dynamik ins Spiel. Sie verpflichten sich zum Handeln. Und eine gemeinsame Verpflichtung bringt bessere Ergebnisse zum Wohle unserer Besucherinnen und Besucher.

### Dienstbesprechungen bündeln Kräfte

Im Alltag unserer Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda sind viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zunächst auf sich gestellt. Die Kommunikation mit unseren Besucherinnen und Besuchern erfolgt meist allein. Die Verantwortung für jede kleine Entscheidung, für jedes Wort liegt in der Praxis bei unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Da kann es schon mal sehr erleichternd sein, wenn einige Köpfe mehr mitdenken. Ihre Sicht der Dinge darlegen, auch Einwände bringen, andere Ideen haben, querdenken. Und auf einmal werden Ideen geboren, die von allen mitgetragen werden, Ideen, die man alleine nicht gehabt hätte.

### Dienstbesprechungen zeigen Wertschätzung

Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter ist in ihrer und seiner Persönlichkeit einmalig. Jede und jeder kann zu dem gemeinsamen Erfolg in der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda etwas beitragen. Einen großen Motivationsschub bekommen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch die Gelegenheit, mitzudenken, mit zu planen, mit zu gestalten. Viele gute Ideen schlummern in den Köpfen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Und sie freuen sich, wenn diese Ideen aufgegriffen und ernst genommen werden. Dieses Wahrnehmen, ernst nehmen ist eine der vielen Wertschätzungen, die wir unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern entgegen bringen.

### Dienstbesprechungen schaffen ein Team

Es ist nicht so, dass eine Gruppe Menschen, die sich täglich acht und mehr Stunden in den gleichen Räumen aufhalten, automatisch ein Team sind und entsprechend handeln. Zu einem Team werden Menschen erst durch gemeinsame Herausforderungen. Und durch Ideen, wie sie diese Herausforderungen meistern können. Gemeinsame Ziele und Pläne machen, diskutieren, verwerfen, akzeptieren. Zum Team werden unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter indem sie miteinander kommunizieren. Und wo ginge das besser als in einer gemeinsamen Dienstbesprechung.

Ziele unserer Dienstbesprechungen sind:

- Informationsaustausch über alle organisatorischen, pflege- und betreuungsrelevanten Entwicklungen
- Besprechungszeit soll effektiv für die Klärung von bestehenden Problemen und Unklarheiten genutzt werden
- konkrete Arbeitsziele sollen gemeinsam erarbeitet werden
- Dienstbesprechungen sollen ein Forum für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sein, um Vorschläge einzubringen und Probleme anzusprechen.

Grundsätze zu unseren Dienstbesprechungen:

- die Dienstbesprechung findet einmal im Monat an einem festen Tag und zu einer festen Uhrzeit statt
- die Zeit der Dienstbesprechung ist Arbeitszeit
- Gespräche werden ruhig und sachlich geführt
- jede Teilnehmerin und jeder Teilnehmer darf zu Wort kommen und ausreden
- Lob und konstruktive Kritik sind stets erwünscht
- die Teilnehmerinnen und Teilnehmer führen keine Nebengespräche
- Dauer der Dienstbesprechung ist auf 60 Minuten festgelegt, bei Bedarf auch länger
- Teilnahme ist Pflicht, außer Krank und Urlaub.

Die Durchführung unserer Dienstbesprechung ist festgelegt und strukturiert. Auch hier schafft die Festlegung Klarheit und Sicherheit für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. So werden in jeder Dienstbesprechung folgende Tagespunkte vorgesehen:

- Begrüßung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Tageslosung
- Geburtstage von Besucherinnen und Besuchern sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

- Termine
- Neuaufnahmen, Belegungszahl Besucherinnen und Besucher
- Verschiedenes
- offene Runde/Fallbesprechungen
- Fortbildungsthemen.

In der Nachbereitung zu jeder Dienstbesprechung wird allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein Protokoll ausgehändigt. Zur Sicherstellung (Qualität) der Vollständigkeit der Informationsweitergabe wird der Empfang des Protokolls von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unterschrieben.

Dokumente:

- Besprechungsprotokoll
- Fallbesprechungsprotokoll
- Anwesenheitsliste
- je nach Thematik: weitere Unterlagen.

### 5.3.2 Fallbesprechung

Die Fallbesprechung ist ein geplantes, strukturiertes Gespräch über eine Pflege- oder Betreuungsproblematik, die sich nicht sofort lösen lässt und die ein konsequentes, einheitliches Vorgehen erfordert.

Ziele der Fallbesprechung sind:

- das Einholen einer weiteren Sichtweise
- Verbesserung der Situation der Besucherinnen und Besucher
- Herstellung einer Betreuungs- und Pflegekontinuität
- sie dient dem Arbeitsschutz
- Förderung der Besucherorientierung
- Minimierung der Risiken.



Die Fallbesprechung kann kurzfristig bei Bedarf organisiert werden und/oder in den Dienstbesprechungen erfolgen. Bei allen Besprechungen achten wir natürlich immer auf den Datenschutz und die Privatsphäre unserer Besucherinnen und Besucher. Wertschätzende und respektvolle Kommunikation ist uns wichtig. Damit unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konzentriert und ohne Störung in die Fallbesprechungen gehen können, gibt es auch hier einen Handlungsrahmen:

- vor dem Besprechungsraum ein „Bitte nicht stören-Schild“ anbringen
- Pflegedokumentation bereitlegen
- Inhalte des Gesprächs, vor allem Ziele und Ergebnisse schriftlich festhalten.

Ein strukturierter Ablauf der Fallbesprechungen soll sicherstellen, dass keine Gesichtspunkte vergessen, alle Aspekte berücksichtigt werden und die weitere Kommunikation geregelt ist:

- aktuelle Situation der Besucherinnen und Besucher wird dargestellt und Informationen gesammelt und festgehalten
- wenn Maßnahmen festgehalten werden dokumentieren wir sie schriftlich
- Prozessüberwachung
- zeitnahe Auswertung

Besucherbezogene Daten werden entsprechend der Datenschutzbestimmungen dokumentiert und aufbewahrt. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben im Rahmen ihrer Kompetenzen und Befugnisse eingeschränkten, passwortgeschützten Zugriff auf diese Daten. Es ist sichergestellt, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rahmen ihrer Tätigkeiten über notwendige besucherbezogene Daten verfügen, gleichzeitig die Daten vor dem Zugriff Dritter geschützt werden.

Täglich findet eine Übergabe statt, sofern eine weitere Schicht geplant ist. Die Übergabe erfolgt EDV gestützt.



Die Dienstplanung erfolgt unter Berücksichtigung der Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Der Dienstplan wird durch die Pflegedienstleitung der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda erstellt und dokumentenecht per EDV geführt. Wünsche der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden im Rahmen der innerbetrieblichen Möglichkeiten berücksichtigt, um die Mitarbeiterzufriedenheit zu erhöhen. Im Dienstplan haben sich angemeldeter Urlaub, Schultage, Fort- beziehungsweise Weiterbildungen und Mehrstundenausgleich wieder zu finden.

Der Dienstplan sollte bis zum 15. des Vormonates geschrieben und freigegeben sein. Zudem sollte der Dienstplan für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einsehbar sein. Der Soll-Dienstplan ist unveränderbar hinterlegt und kann nur von der Leitung und deren Stellvertretung geändert werden.

## 6. Mitwirkung der Besucherinnen und Besucher

Im Tagesablauf werden unsere Besucherinnen und Besucher aktiv eingebunden, indem sie bei verschiedenen Arbeiten mitwirken können. Respekt- und achtungsvoll gehen wir dabei auf die Kompetenzen, die Erfahrungen, die Vorlieben und die Ressourcen unserer Besucherinnen und Besucher der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda ein. Dabei ist selbstverständlich, dass jede Mitarbeit auf Freiwilligkeit beruht. Uns ist der schmale Grat zwischen Freiwilligkeit und übertriebener Motivation bewusst. Wir gehen diesen Weg mit aller Behutsamkeit und Klarheit. Denn wir wollen unsere Besucherinnen und Besucher fit für den Alltag halten und sicherstellen, dass die Alltagskompetenzen möglichst lange erhalten oder sogar wiedergefunden werden. Der Schwerpunkt liegt dabei sowohl auf dem Erhalt sowie gleichzeitig der Förderung der Alltagskompetenzen als auch der Verrichtung von alltäglich anfallenden häuslichen Arbeiten. Hierzu gehören im Einzelnen:

- Kochen und gegebenenfalls Kuchen/Plätzchen backen, einmal pro Woche (zum Beispiel Planung, Zubereitung und Einkauf der benötigten Lebensmittel für das Mittagessen sowie Mitgestaltung des wöchentlichen Essenplans)
- Raumpflege und Reinigung, um ein sauberes und gepflegtes Erscheinungsbild zu wahren und zum Wohlbefinden beizutragen (zum Beispiel Geschirr abwaschen und abtrocknen, Geschirr in Schränke verräumen)
- anfallende Hausarbeiten (zum Beispiel Tische eindecken/abräumen sowie abwischen, Spülmaschine ein- und ausräumen, Altglasentsorgung, Blumen gießen)
- Gestaltung der Räume (zum Beispiel durch selbst gemalte Bilder auf Leinwänden oder mitgebrachte persönliche Dekorationsgegenstände der Besucherinnen und Besucher)
- Dekorieren der Räume je nach Jahreszeit
- kleinere Aufträge übernehmen (zum Beispiel kleinere Einkäufe in Form von fehlenden Haushaltswaren wie beispielsweise Servietten, Posterledigung, Tageszeitung holen)
- Pflege des Kräutergartens und der Obstbüsche

## 7. Zusammenarbeit mit Angehörigen und ehrenamtlich Engagierten

### 7.1 Zusammenarbeit mit Angehörigen

Einen großen Teil ihres Lebens verbringen unsere Besucherinnen und Besucher mit ihren Angehörigen. Sie sind Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft. Oft ist die Familie und andere Vertrauenspersonen, der „Fels in der Brandung“, sind Vertraute, Lebensbegleiter. Die Angehörigen haben oft großen Einfluss auf unsere Besucherinnen und Besucher. Sei es um Mut zu machen, Unterstützung und Hilfe bei Entscheidungen zu sein oder einfach guter Berater und natürlich sind die Angehörigen auch die Menschen, denen oft vom Tag berichtet wird. Eine Begleitung der Menschen in unserer Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda ohne die Angehörigen ist einfach nicht möglich.

Ein offener und vertrauensvoller Kontakt zu Angehörigen ist für uns Voraussetzung für eine gute Arbeit in der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda. Durch ein gutes Verhältnis zu den Angehörigen werden Konflikte und Missverständnisse oft bereits im Vorfeld vermieden. Oder sie können gemeinsam mit den Angehörigen beigelegt werden.

Um Möglichkeiten, aber auch Grenzen unserer Pflege, Betreuung, Begleitung und Assistenz transparent zu machen, informieren wir die Angehörigen stets transparent über alle wichtigen Beobachtungen und Ereignisse mit unseren Besucherinnen und Besuchern. Trotz der Nähe und trotz der großen Vertrautheit bleiben wir immer wertschätzend, respektvoll, wahren die Intimsphäre und die „kleinen Geheimnisse“ unserer Besucherinnen und Besucher und beachten natürlich den Datenschutz.

Seit vielen Jahren bietet der Bereich „ambulante Pflege“ unseres Zweckverbands Schulungen und Fortbildungen für pflegende Angehörige an. In dem Pflegekurs wird den Angehörigen nützliches Basiswissen für den Pflegealltag zu Hause vermittelt. Neben den Themen Körperpflege, Mobilität, Gesundheit, Hygiene, Leistungen zur Sozialversicherung und zum Betreuungsrecht können auch individuelle Themen der

Angehörigen angesprochen werden. Die Kosten für den Pflegekurs übernimmt die Krankenkasse.

Selbstverständlich laden wir auch die Angehörigen unserer Besucherinnen und Besucher der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda zu diesen Veranstaltungen ein.

Wir planen darüber hinaus in unserer Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda einmal pro Quartal zu einem Angehörigenstammtisch einzuladen.

Natürlich sind auch die Angehörigen zu besonderen Anlässen in der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda eingeladen, wie zum Beispiel dem Sommerfest, Erntedankfest, Oster- und Weihnachtsfeier.

Um eine optimale Betreuung und Pflege unserer Besucherinnen und Besucher in der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda zu gewährleisten, brauchen wir natürlich auch Hilfe, Unterstützung und vor allem Informationen von den Angehörigen. Dazu bieten wir regelmäßig und bei Bedarf Beratungs- und Informationsgespräche für die pflegenden Angehörigen an. Insbesondere bei der Planung des Pflegeprozesses werden die Angehörigen in die Informationssammlung einbezogen. Im Bedarfsfall können auch Sprechzeiten außerhalb der Öffnungszeiten vereinbart werden oder wir kommen auf Wunsch auch in die Häuslichkeit.

## **7.2 Zusammenarbeit mit ehrenamtlich Engagierten**

Kirche und Diakonie arbeiten traditionell und sehr erfahren bereits seit langer Zeit mit ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern zusammen. Gemeinsam mit dem Evangelischen Kirchenkreis Fulda, dem regionalen Diakonischen Werk Fulda und der Diakoniezentrum Fulda gGmbH haben wir eine langjährige, professionelle und strukturierte Begleitung Ehrenamtlicher aufgebaut. Und wir haben sehr gute Erfahrungen gemacht.

Diese Arbeit wird gemeinsam mit dem Ehrenamtskoordinator des Evangelischen Kirchenkreises Fulda auf unsere Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda ausgeweitet.

Die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden von uns durch Schulungen, Informationsveranstaltungen und ständiger Begleitung unterstützt, damit sie sich in der Zusammenarbeit mit unseren Besucherinnen und Besuchern sicher und wohl fühlen. Eingesetzt werden die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Beispiel im Bereich handwerkliche Aktivitäten und Freizeitgestaltung.

## 8. Gemeinwesenarbeit/Vernetzung

### 8.1 Gemeinwesenarbeit

Unsere Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda liegt am Rand der Innenstadt von Fulda. Klassische Wohnquartiere gab es bereits in der Vergangenheit rund um unseren Standort herum. Aktuell und in den kommenden Jahren werden jedoch viele neue Wohnungen in der Nachbarschaft entstehen. Nicht nur für die Kunden unseres ambulanten Pflegedienstes und den Besucherinnen und Besuchern unserer Tagesstätten und des Begleiteten Wohnens wollen wir die erste Adresse für Tagespflege sein. Sondern auch für die neu entstehenden und aktuellen Wohnquartiere in der direkten Nachbarschaft. Gerade in den älteren Straßenzügen leben ältere Menschen. Und natürlich wollen wir auch gemeinsam mit der Evangelischen Kirchengemeinde der Lutherkirche, der Christuskirche und der Kreuzkirche (in deren gemeinsamer Schnittmenge unsere Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda steht) eine Ergänzung und Erweiterung der Angebote der Kirchengemeinden sein.

Aber nicht nur in diesen Bezügen kann und wird es Kontakte zu anderen Menschen geben.

In unserem Gebäude ist noch eine Tagesstätte für psychisch kranke und seelisch behinderte Menschen untergebracht, die von der Diakoniezentrum Fulda gGmbH betrieben wird. Ebenfalls in unserem Gebäude ist ein Bildungsträger ansässig, der Menschen auf der Flucht Sprachkurse anbietet. Gerade hier planen wir (wie auch schon in den Tagesstätten gelebte Praxis), Kontakte zu Menschen anderer Nationen und Religionen aufzubauen, Vorurteile abzubauen. Dabei werden wir von der Welcomeln unterstützt werden, die ihre Räume ebenfalls in der Nachbarschaft hat.

Schon heute kommen regelmäßig Gruppen mit Konfirmandinnen und Konfirmanden zu uns in die Tagesstätten und zu „Diakonietagen“ in den Rosengarten. Auch unsere Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda wird die Möglichkeit geben, dass sich „alt und jung“ treffen und austauschen können.



Auch mit den beiden Kindergärten in der Nachbarschaft planen wir eine Zusammenarbeit.

## 8.2 Vernetzung

Der Zweckverband Diakoniestation Fulda-Petersberg-Künzell ist ein Teil der Diakonie Fulda und nicht nur innerhalb der Diakonie Hessen, sondern auch in den regionalen Bezügen hervorragend vernetzt. Dabei achten wir nicht nur auf hervorragende Kontakte zu den kommunalen Gremien, sondern lassen auch eine aktive Quartiersarbeit nicht außer Acht.

Seit vielen Jahren findet eine sehr enge Zusammenarbeit mit der Diakoniezentrum Fulda gGmbH statt, die im gleichen Haus wie schon erwähnt eine Tagesstätte für psychisch kranke und seelisch behinderte Menschen betreibt und in dem ein Begleitetes Wohnen für psychisch kranke und seelisch behinderte Menschen (Leistungen in der eigenen Häuslichkeit) seinen Standort hat. Hier wird es zahlreiche Kontakte und gemeinsame Veranstaltungen und Angebote geben. Denn ein regelmäßiger Austausch über gemeinsame Kunden findet statt; selbstverständlich unter Beachtung der Regelungen des Datenschutzes.

Eine Zusammenarbeit mit den gesetzlichen Betreuern findet ebenfalls bereits seit Jahren im Rahmen der Arbeit in der ambulanten Pflege statt. Diese Kontakte werden wir ausbauen und in einen festen Rahmen einbinden.

Insbesondere (aber nicht nur) für die Besucherinnen und Besucher, die eine psychische Erkrankung haben, besteht schon heute ein Austausch mit vielen Fachgremien in Stadt und Landkreis Fulda, zum Beispiel:

- der Regionalkonferenz für psychisch kranke Menschen im Landkreis Fulda
- den Hilfeplankonferenzen für psychisch kranke Menschen, Menschen mit einer Suchterkrankung, Menschen mit einer geistigen Behinderung und Menschen mit Körperbehinderungen

- dem Gemeindepsychiatrischen Verbund – dem Eingliederungsverbund in Stadt und Landkreis Fulda
- der Liga der Freien Wohlfahrtspflege in Stadt und Landkreis Fulda
- der Arbeitsgemeinschaft Diakonischer Dienste (AGDD) in Stadt und Landkreis Fulda
- dem Arbeitskreis Ambulante Pflege der Diakonie Hessen
- der AG Gerontopsychiatrie des Landkreises Fulda
- dem regionalen Diakonischen Werk Fulda (mit zahlreichen Hilfsangeboten)

Darüber hinaus gibt es schon heute zahlreiche Treffen, Austausche, Besuche und Besprechungen mit anderen sozialen Einrichtungen „in der Nachbarschaft“ zum Beispiel:

- der WelcomeIn(itiative)
- dem Kleiderladen des Deutschen Roten Kreuzes
- dem Kindergarten „Fulda Aue“
- den Evangelischen Kindergärten Christuskirche und Lutherkirche
- dem Nachbarschaftsprojekt (Quartiersprojekt) der Evangelischen Kirchengemeinde der Lutherkirche Fulda
- dem Projekt Kreidekreis (im selben Haus)
- dem Fahrradprojekt (Fahrradwerkstatt) der Arbeiterwohlfahrt (AWO) Kreisverband Fulda
- der jüdischen Gemeinde.

Seit zwei Jahren bildet der Bereich ambulante Pflege unseres Zweckverbands junge Pflegefachkräfte aus. Hier haben wir Kooperationsvereinbarungen mit den führenden Krankenpflegeschulen geschlossen:

- me:care – die mediana Altenpflegeschule Fulda
- Caritas Pflegeschule Fulda
- der Pflegeschule BildungsZentrum Klinikum Fulda gAG.

Weitere enge Zusammenarbeit mit teilweise hervorragendem Service für unsere Besucherinnen und Besucher der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda haben wir vereinbart mit:

- der Apotheke Kaiserwiesen
- dem Sanitätshaus Spiegel
- dem Friseursalon Peer
- einer medizinischen Fußpflege
- der Altstadtbäckerei Ballmeier
- dem Café Wunderbar.

Überregional sind wir mit der Diakonie Hessen – Diakonisches Werk in Hessen und Nassau und Kurhessen-Waldeck e.V. verknüpft und nehmen nicht nur an vielen Fort- und Weiterbildungsangeboten teil, sondern engagieren uns auch in Fachgremien, zum Beispiel:

- der AG EAP (Arbeitsgemeinschaft der Evangelischen Altenhilfe und Pflege der Diakonie Hessen)
- der AG Dienstgeber DH (Arbeitsgemeinschaft Dienstgeber Diakonie Hessen)
- der AGB (Arbeitsgemeinschaft Behindertenhilfe der Diakonie Hessen).

Gemeinsam mit dem Siedlungswerk Fulda betreiben wir nur wenige Straßen von unserer Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda eine Wohnanlage für „Betreutes Wohnen für ältere Menschen“. Gemeinsam mit über 30 Bewohnerinnen und Bewohnern finden gemeinsame Aktionen, wie zum Beispiel ein Sommerfest, eine Seniorenreise und jahreszeitliche Feiern statt. Dazu nutzen wir auch den Gemeinschaftsraum „MarktOase“ am Gemüsemarkt in der Stadt Fulda.

## 9. Maßnahmen der internen und externen Qualitätssicherung

### 9.1 Interne Qualitätssicherung

#### 9.1.1 Risikomanagement

Die Sicherheit unserer Besucherinnen und Besucher liegt uns am Herzen. Aus diesem Grund legen wir hierauf ein besonderes Augenmerk. Es gibt Konzepte und Verfahrensanweisungen, die den Umgang regeln mit:

- Krankheitserregern (Hygienekonzept)
- Gefahrenstoffen
- Feuer (Brandschutzverordnung hängt aus)
- Pflegebegründete Gefahren (Heimlauff tendenz, Sturzgefahr) werden über die individuelle Tagesstruktur gesteuert.

Jede Besucherin und jeder Besucher wird zu Beginn nach Krankheiten und auf ihre/seine Risiken überprüft.

Diese beinhalten:

- Einschätzung Sturzrisiko
- Einschätzung Dekubitusrisiko
- Einschätzung Risiko Mangelernährung
- Einschätzung Schmerzrisiko
- Einschätzung Risiko Inkontinenz.

Die Risiken werden nach fachlicher Einschätzung durch das Fachpersonal festgelegt. Je nach Ergebnis werden hierfür Maßnahmen festgelegt, geplant und umgesetzt.

### 9.1.2 Beschwerdemanagement

Niemand ist perfekt. Auch wir nicht. Aber wir haben das Ziel, jeden Tag ein bisschen besser zu werden. Wir wollen die beste Tagespflege in der Region Fulda werden. Dafür tun wir viel. Erreichen können wir unser Ziel aber nur gemeinsam mit den Besucherinnen und Besuchern der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda. Auf die Rückmeldung und das Feedback sind wir angewiesen.

Auch Beschwerden helfen uns. Wir sehen jede Beschwerde auch als Chance. Jede Beschwerde unserer Besucherinnen und Besucher ist nützlich und wertvoll. Nur wenige Besucherinnen und Besucher beschweren sich. Die meisten gehen einfach weg, wenn sie unzufrieden sind. Gerade deshalb sind Beschwerden oder Reklamationen eine große Chance für uns, unsere Leistungen und damit die Kundenzufriedenheit zu verbessern. Der besondere Wert einer Beschwerde liegt darin, dass sie zweimal nützlich ist:

Die Beziehung zu unseren Besucherinnen und Besuchern kann verbessert werden. Wer sich beschwert, ist grundsätzlich an einer Fortführung der Zusammenarbeit interessiert. Indem wir die Beschwerde aufgreifen, das Anliegen ernst nehmen und eine Lösungsmöglichkeit aufzeigen oder sogar umsetzen, wird die Zufriedenheit der Besucherinnen und der Besucher erheblich verbessert. Wir gehen sogar davon aus, dass unser Beschwerdemanagement in vielen Fällen die Bindung zu unseren Besucherinnen und Besuchern sogar verstärkt:

- Fehlerquellen oder Leistungsdefizite werden aufgedeckt
- Qualitätsmängel, fehlende Leistungen oder auch gefühlt unfreundliches Verhalten unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden von den Besucherinnen und Besuchern erkannt und an uns zurückgemeldet.

Wir haben so die Möglichkeit Fehlerquellen und Leistungsdefizite zu erkennen und sie zu beheben.

## Ziele unseres Beschwerdemanagements

Ziel des Beschwerdemanagements ist die Bearbeitung, Dokumentation und Kommunikation von Beschwerden der Besucherinnen und Besucher der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda, den Angehörigen sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Das Beschwerdemanagement ist Teil unserer „lernenden Organisation“. Aus jedem Fehler und jedem Problem wollen wir für die Zukunft lernen.

## Durchführung

Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter darf Beschwerden von Besucherinnen und Besuchern, Angehörigen und sonstigen Dritten (Beschwerdeführer) entgegennehmen. Alle Beschwerden sind schriftlich auf dem Formular „Beschwerdedokumentation“ festzuhalten.

Für die Bearbeitung von Beschwerden ist die Pflegedienstleitung oder die Teamleitung zuständig. Die Beschwerden sind in schriftlicher Form direkt an den Geschäftsführer weiterzuleiten.

Die schriftliche Beschwerde von Besucherinnen und Besuchern oder Angehörigen, Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern oder Kooperationspartnern wird zeitnah bearbeitet. Dabei ist es uns wichtig im Gespräch eine gemeinsame Lösung zu finden.


Der Prozess der Beschwerdebearbeitung und das Ergebnis werden auf dem Formular dokumentiert und in der Besucherakte oder Mitarbeiterakte hinterlegt.

Der Inhalt der Beschwerde sollte bei Dienstbesprechungen oder wenn angebracht in Einzelgesprächen kommuniziert werden.

Der Beschwerdeführer wird in jedem Fall schriftlich informiert über

- Eingang der Beschwerde
- das Ergebnis.

Der gesamte Schriftverkehr ist vor dem Ausgang mit dem Geschäftsführer zu kommunizieren.

**Diakonie**   
Fulda

**Beschwerdebogen**  
vom:

Erstbeschwerde  Folgebeschwerde

**Beschwerdeeingang:**  
 persönlich  per Fax  per Email  telefonisch  
 schriftlich  sonstiges

**Bereich:**  
 Tagesstätten  Tagespflege<sup>plus</sup>  Verwaltung  Fahrdienst  
 Café Wunderbar  ambulante Pflege  Alltagsbetreuung/Hauswirtschaft  BeWo  
 sonstiges

**Beschwerdeführer:**  
 Kunde/Patient/Klient  Angehöriger  Betreuer/in (extern)  andere Externe  Mitarbeiter/in

Name, Vorname: \_\_\_\_\_  
 Straße: \_\_\_\_\_  
 PLZ und Ort: \_\_\_\_\_  
 Telefon: \_\_\_\_\_  
 Email: \_\_\_\_\_

**1. Annahme der Beschwerde**

**Schilderung der Beschwerde** (ggfs. auf der Rückseite fortführen):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Lösungswunsch des Beschwerdeführers:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Beschwerde wurde eingereicht von: \_\_\_\_\_  
Datum und Unterschrift Beschwerdeführer

Beschwerde wurde entgegen genommen von: \_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift Mitarbeiter/in und Abteilung

© 2020 Diakonie Fulda. Alle Rechte vorbehalten. Weiterverbreitung und Kopieren ist ohne schriftliche Genehmigung der Diakonie Fulda.

**Diakonie**   
Fulda

Beschwerde vom \_\_\_\_\_ Seite 3  
 von \_\_\_\_\_

**2. Beschwerdebearbeitung**

**Lösung des Problems:**  
 die Beschwerde ist nicht gerechtfertigt  das Problem ist nicht zu lösen  
 Lösungsvorschlag des Beschwerdeführers wurde umgesetzt  folgende Lösung wurde gefunden:  
 Begründung/Lösung (ggfs. auf der Rückseite fortführen)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Bearbeitungsweg:**  
 Bearbeitung der Beschwerde wurde weitergegeben an: \_\_\_\_\_ am: \_\_\_\_\_  
 Begründung \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Bearbeitung der Beschwerde wurde weitergegeben an: \_\_\_\_\_ am: \_\_\_\_\_  
 Begründung \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Bescheide:**  
 1. Zwischenmitteilung an Beschwerdeführer am: \_\_\_\_\_ durch: \_\_\_\_\_  
 2. Zwischenmitteilung (Ausnahme) an Beschwerdeführer am: \_\_\_\_\_ durch: \_\_\_\_\_  
 Endmitteilung an Beschwerdeführer am: \_\_\_\_\_ durch: \_\_\_\_\_

**3. Einbindung in das QM**

War der Beschwerdeführer bzw. die Pflegedienstleitung/Geschäftsleitung mit der Lösung zufrieden?  
 ja  nein  
 Begründung \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Würde sichergestellt, dass das Problem nicht wieder auftaucht?  
 ja  nein  
 Begründung \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Datum und Unterschrift Pflegedienstleitung/Geschäftsleitung

### 9.1.3 Notfallplan

#### Ziele

- sicheres, zielgerichtetes Vorgehen in Notfällen bei Besucherinnen und Besuchern
- Einleitung notwendiger Maßnahmen.

#### Durchführung

Wenn eine Besucherin oder ein Besucher, zum Beispiel in der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda nicht ansprechbar aufgefunden wird, sind folgende Punkte zu beachten:

- Überblick über die Situation verschaffen
- Sofortmaßnahmen (Erste Hilfe Maßnahmen)
- je nach Situation: Rettungsdienst verständigen
- weitere Gefahren für die Besucherin oder den Besucher ausschließen
- Angehörige, Betreuer beziehungsweise Bezugspersonen verständigen
- genaue Angaben zur Situationen geben:
  - Wo ist was passiert (genaue Anschrift, Stockwerk, Besonderheiten Anfahrt)?
  - Wer braucht Hilfe?
  - Was ist passiert (kurze Schilderung des Sachverhaltes, auch ob weitere Hilfe benötigt wird)?
  - Wie viele Menschen brauchen Hilfe?
  - Wichtige Vorerkrankungen?
  - Warten auf Rückfragen?
- Lassen Sie die betreffende Besucherin oder den betreffenden Besucher nicht allein. Von den anderen Besucherinnen und Besuchern der Tagespflege abschirmen.



#### Wichtige Telefonnummern

Polizei	110
Feuerwehr	112
Bereitschaftszentrale	116117
Herz Jesu Krankenhaus	+49 661 150
Klinikum Fulda	+49 661 840
Telefonseelsorge	08001110111
Diakonie Rufbereitschaft	+49 661 63042

#### 9.1.4 Fortbildungskonzept

Unsere Verpflichtung zur innerbetrieblichen Fortbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird in der Einrichtung konsequent umgesetzt und den Erfordernissen der betrieblichen Strukturen, Prozesse und Ziele angepasst. Es gibt jährlich einen Jahresplan an Fortbildungen. Die Teilnahme an Fortbildungen ist verpflichtend.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden systemisch und regelmäßig in allen Belangen geschult. Die Durchführung und Dokumentation von innerbetrieblichen Fortbildungen obliegt der Pflegedienstleitung sowie der stellvertretenden Pflegedienstleitung. In Mitarbeitergesprächen ermitteln die Führungskräfte den aktuellen Fort- und Weiterbildungsbedarf ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Auf diese Weise wird der Fortbildungsplan erstellt.

#### Definition Fortbildung

Fortbildungen sind Bildungsmaßnahmen, die an eine bereits abgeschlossene Erstausbildung grenzen. Sie behandeln Themen, die an die Erstausbildung oder den vorhandenen Wissenstand anknüpfen und die zu keiner höheren Qualifikation im Sinne eines anerkannten Abschlusses führen. Das können zum Beispiel Inhalte, wie rechtliche Grundlagen, Pflegetheorien, Pflegemodelle sowie Erste Hilfe Kurse sein.

### Definition Weiterbildung

Weiterbildungen sind Bildungsmaßnahmen, die zu einem anerkannten Abschluss führen. Dazu zählen beispielsweise Kurse zum Praxisanleiter, Module zur Behandlungspflege 1 und 2, Bildungsmaßnahmen zum Wundmanager und so weiter.

### Grundsätze der Fort- und Weiterbildung

Fort- und Weiterbildungen werden intern und extern angeboten.

#### Intern:

Mitglieder des Teams oder der Leitung gestalten Fortbildungsinhalte im Rahmen der monatlichen Dienstbesprechung.

#### Extern:

Ein externer Anbieter führt die Schulungs- und Fortbildungsmaßnahme als Inhouse Veranstaltung durch.

#### Extern:

Ein externer Anbieter führt die Schulungs- und Fortbildungsmaßnahme extern durch.

### Ausbildungs- und Weiterbildungsqualifizierung

Wir legen großen Wert auf die Weiterentwicklung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und fördern die gezielte Ausbildung einzelner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, wie zum Beispiel von der Pflegehilfskraft zur examinierten Pflegefachkraft.

Auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die an weiterführende Aufgaben interessiert sind, können sich mit unserer Unterstützung zur Pflegedienstleitung ausbilden lassen.

### Innerbetriebliche Fortbildungen (IBF)

Die Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda führt regelmäßig geplante IBF in festgelegtem Rhythmus durch.

Inhalte dieser Veranstaltungen sind die gesetzlichen vorgeschriebenen Fortbildungen, wie zum Beispiel:

- Erste Hilfe Kurs
- freiheitseinschränkende Maßnahmen
- Expertenstandards
- Hygieneschulung und
- Umgang mit MRSA.
- 

Die Termine für die IBF werden rechtzeitig bekannt gegeben. Die Teilnahme ist verpflichtend.

#### 9.1.5 Einarbeitungskonzept neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Um neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter strukturiert in ihr neues Tätigkeitsfeld einarbeiten zu können, ihnen Wertschätzung und Aufmerksamkeit entgegenzubringen sowie ihnen eine gute Einarbeitung zu gewährleisten, geben wir neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda mit ihren Unterlagen das Einarbeitungskonzept an die Hand.

Ziel ist die umfassende Einarbeitung in den Bereich der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda. Wir stellen neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen Ansprechpartner zur Seite, um die Gepflogenheiten, den Tagesablauf der Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda sowie das Team und die Besucherinnen und Besucher kennenzulernen. Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten über den eigenen Arbeitsbereich hinausreichende Informationen sowie Kenntnisse zu dem Unternehmen, den Tagesstätten für psychisch Kranke, dem Betreuten Wohnen, dem Fahrdienst, dem ambulanten Pflegedienst und der Verwaltung, um sich als Teil des Ganzen zu betrachten, sich entsprechend wohl zu fühlen und sich einbringen zu können. Erfolgreiche Einarbeitung bedeutet für uns, wenn sich neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter motiviert und wertgeschätzt fühlen, sich fachlich sicher fühlen und ihre Aufgabe gut bewältigen können, sozial gut in das Team integriert sind.

Zur Einarbeitung gehört auch die Teilnahme an den Willkommensveranstaltungen für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Diakonie Fulda. Diese eintägige Veranstal-

tung führen wir gemeinsam mit der Diakonie Hessen einmal im Jahr und für alle „neuen“ Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch.

## 9.2 Externe Qualitätssicherung

Das Ergebnis von Pflege und Betreuung sowie hauswirtschaftlicher Versorgung (Unterkunft und Verpflegung) ist regelmäßig zu prüfen.

In zugelassenen teilstationären Pflegeeinrichtungen veranlasst der Landesverband der Pflegekassen regelmäßig im Abstand von mindestens einem Jahr eine Regelprüfung bzgl. der Erfüllung der Qualitätsanforderungen des SGB XI.

Die Prüfung erfolgt durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK), den Prüfdienst des Verbandes der privaten Krankenversicherung e.V. oder durch von ihnen bestellte Sachverständige.

Für die Tagespflege<sup>plus</sup> der Diakonie Fulda gilt die Qualitätsprüfungsrichtlinie (QPR) für vollstationäre Pflege.

Die Prüfung bezieht sich auf die Frage der:

- Abrechnung
- allgemeine Pflegeleistungen
- medizinische Behandlungspflege
- zusätzliche Betreuung und Aktivierung nach § 43 b SGB XI
- Leistung bei Unterkunft und Verpflegung nach § 87 SGB XI
- Zusatzleistungen nach § 88 SGB XI
- erbrachten Leistungen der häuslichen Pflege nach § 37 SGB V
- Pflegedokumentation
- Befragung der Beschäftigten und der Besucherinnen und Besucher und deren Angehörige/Betreuer.

Zudem ist zu prüfen, ob die Versorgung der Besucherinnen und Besucher der Empfehlung des Robert-Koch-Instituts (RKI) und Infektionsprävention (RKI) entspricht (§114 Abs. SGB XI).

Bei der Anlassprüfung geht die Prüfung in der Regel über den jeweiligen Prüfanlass hinaus und umfasst eine vollständige Prüfung mit dem Schwerpunkt der Ergebnisqualität beziehungsweise der Wirksamkeit der Pflege- und Betreuungsmaßnahmen.



Zweckverband Diakoniestation  
Fulda-Petersberg-Künzell  
Am Rosengarten 20  
36037 Fulda  
T. +49 661 250170  
hallo@diakonie-fulda.de  
www.diakonie-fulda.de  
Stand: 8. Juni 2020