



*Aus Liebe zum Menschen.*

# DRK Seniorenresidenz La Vida

## DRK Sozialstation Steinfurt

Betreuungskonzept



# **DRK soziale Einrichtungen des Kreisverband Steinfurt gGmbH**

DRK Seniorenresidenz La Vida und  
DRK Sozialstation Steinfurt

Betreuungskonzept

DRK KV Steinfurt e.V.	V.i.S.d.P.	März 2018	Bereich	Seite
DRK Soziale Einrichtungen gem. GmbH	Georg Heflik Geschäftsführer	Einrichtungsleitung Doris Greiwe-Kötters Pflegefachkraft, PDL, LAP, QB	Seniorenresidenz LaVida Sozialstation Steinfurt	Seite - 2 - von 18

## Inhaltsangabe

<b>1.</b>	<b>Träger</b>	4
1.1.	DRK Senioren-Residenz LaVida und DRK Sozialstation Steinfurt	4
<b>2.</b>	<b>Organigramm</b>	5
<b>3.</b>	<b>Lageplan der DRK Senioren-Residenz LaVida / DRK Sozialstation Steinfurt</b>	6
<b>4.</b>	<b>Leitbild</b>	7
4.1.	Leitsatz	7
4.2.	Leitlinien	7
<b>5.</b>	<b>Wohn u. Betreuungskonzept</b>	9
5.1.	Begegnungsstätte Café Henry	9
<b>6.</b>	<b>DRK Sozialstation Steinfurt Leistungen bei Hilfs- und Pflegebedürftigkeit</b>	10
6.1.	Leistungsangebote der DRK Sozialen Einrichtungen Servicewohnen/Betreutes Wohnen – DRK Seniorenresidenz LaVida	10
6.2.	Medizinische Behandlungspflege	11
6.3.	Dokumentation und Informationsfluss	12
<b>7.</b>	<b>Fort- und Weiterbildung des Personals Aktuelle pflegewissenschaftliche Erkenntnisse</b>	12
<b>8.</b>	<b>Qualitätspolitische Grundsätze</b>	13
8.1.	Qualitätssicherung	13
8.2.	Strukturqualität	14
8.3.	Prozessqualität	14
8.4.	Ergebnisqualität	14
<b>9.</b>	<b>Qualitätsmanagement</b>	15
9.1.	Interne Qualitätssicherung	15
9.1.1.	Team-Sitzung	15
9.1.2.	Tägliche Dienstgespräche Arbeitsgemeinschaften / Qualitätszirkel	15
9.1.3.	Arbeitsgemeinschaften / Qualitätszirkel	15
9.2.	Externe Qualitätssicherung	16
<b>10.</b>	<b>Beschwerdemanagement</b>	17
<b>11.</b>	<b>Literatur- und Onlineverzeichnis</b>	18

DRK KV Steinfurt e.V.	V.i.S.d.P.	März 2018	Bereich	Seite
DRK Soziale Einrichtungen gem. GmbH	Georg Heflik Geschäftsführer	Einrichtungsleitung Doris Greiwe-Kötters Pflegefachkraft, PDL, LAP, QB	Seniorenresidenz LaVida Sozialstation Steinfurt	Seite - 3 - von 18

## 1. Der Träger

Der DRK Kreisverband Steinfurt e.V. ist Mitgliedsverband des Landesverbandes Westfalen-Lippe sowie des DRK Bundesverbandes e.V. in Berlin. Er vereint unter sich insgesamt 14 DRK Ortvereine im Kreisgebiet Steinfurt.

Neben seinen klassischen Aufgabengebieten wie Katastrophenschutz, Blutspendedienst, Angebote im Bereich der Erwachsenenbildung wie z.B. Erste Hilfe und die Ausbildung zur Betreuungsassistenz (nach §87b SGB XI), ist der DRK Kreisverband e.V. die Gründergesellschaft der DRK Kindertagesstätten gemeinnützige GmbH sowie der DRK Soziale Einrichtungen des Kreisverband Steinfurt gemeinnützige GmbH (folgend als DRK Soziale Einrichtungen gGmbH benannt).

Seit 2008 ist die DRK Soziale Einrichtungen gGmbH Träger der Altenhilfeeinrichtung DRK Seniorenresidenz Aa-Blick. Im Juli 2012 wurde zudem die DRK Sozialstation Steinfurt gegründet. Die Geschäfte werden im Rahmen einer Betriebsträgerschaft durch die DRK Soziale Einrichtungen gGmbH bereits seit 2004 wahrgenommen. Die DRK Soziale Einrichtungen gGmbH ist zu 100% eine Tochtergesellschaft des DRK Kreisverband Steinfurt e.V..

Gemäß Gesellschaftsvertrag beschränkt sich das Tätigkeitsgebiet der DRK Soziale Einrichtungen gGmbH auf die Städte Steinfurt, Emsdetten, Greven, Horstmar, Ochtrup und Rheine sowie die Gemeinden Altenberge, Laer, Mesum, Metelen, Neuenkirchen, Nordwalde und Wettringen.

### 1.1. DRK Seniorenresidenz La Vida und DRK Sozialstation Steinfurt

Die DRK Soziale Einrichtungen des KV Steinfurt gGmbH teilt sich in zwei Bereiche auf, zum einen in den Fachbereich der Behindertenhilfe, zum anderen in den Fachbereich Altenhilfe mit dem Betreuten Wohnen und dem Ambulant betreuten Wohnen für Senioren, sowie durch die DRK Sozialstation Steinfurt als ambulanter Pflegedienst.

Die DRK Seniorenresidenz Aa-Blick stellt den Hauptteil der Altenhilfeeinrichtungen dar, ihr angeschlossen ist das DRK Betreute Wohnen am Wilhelmsplatz und die DRK Senioren-Residenz La Vida.

Zudem bestehen eigenständig arbeitende Bereiche wie der Hausnotruf, Essen auf Rädern, Seniorenreisen und die Gesundheitsbildung für Erwachsene.

DRK KV Steinfurt e.V.	V.i.S.d.P.	März 2018	Bereich	Seite
DRK Soziale Einrichtungen gem. GmbH	Georg Heflik Geschäftsführer	Einrichtungsleitung Doris Greiwe-Kötters Pflegefachkraft, PDL, LAP, QB	Seniorenresidenz LaVida Sozialstation Steinfurt	Seite - 4 - von 18

## 2. Organigramm

**Deutsches Rotes Kreuz - Kreisverband Steinfurt e.V. / Soziale Einrichtungen gGmbH / Kindertagesstätten gGmbH**  
**Vorsitzender des e.V. sowie der beiden gGmbH'n: Heinz-Bernd Buss**  
**Geschäftsführer des e.V. sowie der beiden gGmbH'n: Georg Heflik**

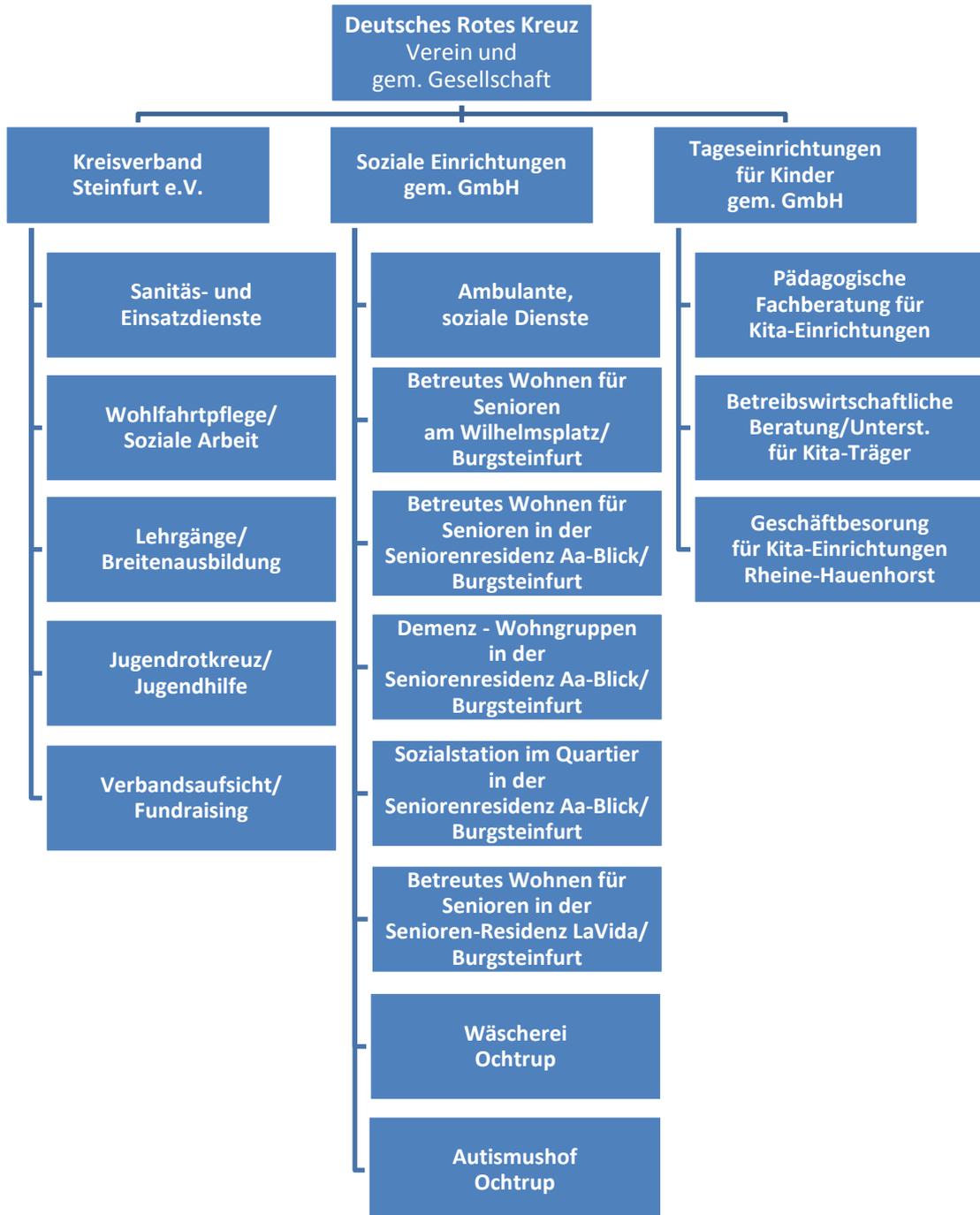


Abb.: Organigramm für das Deutsche Rote Kreuz Kreisverband Steinfurt e.V. sowie die beiden angeschlossenen gemeinnützigen Gesellschaften zum Stand 01.08.2014

DRK KV Steinfurt e.V.	V.i.S.d.P.	März 2018	Bereich	Seite
DRK Soziale Einrichtungen gem. GmbH	Georg Heflik Geschäftsführer	Einrichtungsleitung Doris Greiwe-Kötters Pflegefachkraft, PDL, LAP, QB	Seniorenresidenz LaVida Sozialstation Steinfurt	Seite - 5 - von 18

### 3. Lageplan der DRK Seniorenresidenz La Vida / DRK Sozialstation Steinfurt

Lageplan DRK Senioren-Residenz La Vida

- (1) Haupteingang / Eingang barrierefrei
- (2) DRK Sozialstation Steinfurt / Dienstzimmer
- (3) Begegnungsstätte Bistro Henry
- (4) Betreutes Wohnen / Eingang zum Wohnbereich
- (5) DRK Seniorenresidenz La Vida / Gartenanlage
- (6) Auffahrt zur Seniorenwohnanlage



DRK KV Steinfurt e.V.	V.i.S.d.P.	März 2018	Bereich	Seite
DRK Soziale Einrichtungen gem. GmbH	Georg Heflik Geschäftsführer	Einrichtungsleitung Doris Greiwe-Kötters Pflegefachkraft, PDL, LAP, QB	Seniorenresidenz LaVida Sozialstation Steinfurt	Seite - 6 - von 18

## 4. Leitbild

Als Mitarbeiterin und Mitarbeiter der DRK Sozialstation Steinfurt orientieren wir unser berufliches Handeln und das Miteinander in unserer Gemeinschaft an dem Leitsatz des Roten Kreuzes. Aus diesem Leitsatz heraus haben wir unsere Leitlinien formuliert, die wiederum die Grundlage für die Konkretisierung unseres Leitbildes sind. Das Leitbild wurde gemeinsam entwickelt und wird von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern akzeptiert, umgesetzt und gelebt.

### 4.1. Leitsatz

Wir vom Roten Kreuz sind Teil einer weltweiten Gemeinschaft von Menschen in der internationalen Rotkreuz und Rothalbmondbewegung, die Opfern von Konflikten und Katastrophen sowie anderen hilfsbedürftigen Menschen unterschiedslos Hilfe gewährt, allein nach dem Maß ihrer Not.

### 4.2. Leitlinien

#### **Menschlichkeit**

Wir setzen uns im Zeichen der Menschlichkeit für das Leben, die Gesundheit, das Wohlergehen, den Schutz des friedlichen Zusammenlebens und die Würde aller Menschen ein.

#### **Freiwilligkeit**

Für uns hat jeder Mensch entsprechend der individuellen Hilfsbedürftigkeit das gleiche Recht auf qualifizierte Pflege und Betreuung.

Wir leisten aktivierende und rehabilitierende Hilfe sowie Unterstützung zur Selbsthilfe.

#### **Unparteilichkeit**

Wir respektieren die durch die Lebensgeschichte geprägte Persönlichkeit des einzelnen und achten seine Würde.

#### **Einheit**

Wir verstehen den Menschen als eine individuelle Einheit aus Körper, Geist und Seele in einem sozialen Gefüge. Auf Wunsch werden Angehörige unserer Bewohner und Patienten in die Betreuung und in die Pflege mit einbezogen.

DRK KV Steinfurt e.V.	V.i.S.d.P.	März 2018	Bereich	Seite
DRK Soziale Einrichtungen gem. GmbH	Georg Heflik Geschäftsführer	Einrichtungsleitung Doris Greiwe-Kötters Pflegefachkraft, PDL, LAP, QB	Seniorenresidenz LaVida Sozialstation Steinfurt	Seite - 7 - von 18

## **+ Neutralität**

Wir pflegen und betreuen unsere Bewohner und Patienten ohne Ansehen ihrer Nationalität, ihrer ethnischen Zugehörigkeit, sozialer Stellung, religiöser oder politischer Überzeugung.

## **+ Unabhängigkeit**

Zur Erhaltung und Förderung der Selbstständigkeit ist es uns wichtig, die Ressourcen – sowohl körperlich als auch sozial und emotional – der Bewohner und Patienten zu ermitteln und aktiv in die Pflege und Betreuung mit einzubeziehen.

Wir unterstützen, beraten, begleiten und unterweisen auf der Basis von fachlicher und sozialer Kompetenz.

## **+ Universalität**

Mit allen Instanzen, die in enger Beziehung zum Bewohner und Patienten stehen, pflegen wir eine kooperative Zusammenarbeit.

Körperliches, geistiges und seelisches Wohlbefinden unserer Bewohner und Patienten sind Maßstab für unser tägliches Handeln.



DRK KV Steinfurt e.V.	V.i.S.d.P.	März 2018	Bereich	Seite
DRK Soziale Einrichtungen gem. GmbH	Georg Heflik Geschäftsführer	Einrichtungsleitung Doris Greiwe-Kötters Pflegefachkraft, PDL, LAP, QB	Seniorenresidenz LaVida Sozialstation Steinfurt	Seite - 8 - von 18

## 5. Wohn u. Betreuungskonzept

Die meisten Menschen möchten im Alter ihr selbstständiges Wohnen fortsetzen und glauben, ihre Freiheit aufgeben zu müssen, um in sicherer Umgebung wohnen zu können. Das betreute Wohnen bietet viele Vorteile, um sein Leben in Sicherheit und Selbstbestimmung zu genießen. Dies gilt auch für den Fall, dass phasenweise oder dauerhaft Hilfe und/oder Pflege notwendig ist.

Hierbei verbindet sich autonomes Wohnen mit den Qualitäten des Lebens in Gemeinschaft. Durch eine Gestaltung oder Ausstattung der Wohnung, die den möglichen Bewegungseinschränkungen älterer Menschen Rechnung trägt, wird das eigenständige Wohnen gefördert. Als Ergänzung werden professionelle Serviceleistungen durch die DRK-Soziale Einrichtungen der KV-Steinfurt gGmbH angeboten, die man nach Bedarf abrufen kann.

### 5.1. Begegnungsstätte Bistro Henry

Im Bistro Henry finden gesellige Stunden in gemütlichem Ambiente statt. Soziokulturell bildet es das Zentrum der Wohnanlage DRK Seniorenresidenz La Vida.

- offener Mittagstisch
- Freizeit- und Aktivitätsangebote z.B. Gesellschaftsspiele in geselliger Runde, Basteln, Informationsveranstaltungen
- Familienfeiern bzw. geschlossener Gesellschaften
- Feierliche Anlässe im Jahresverlauf z.B. Weihnachtsfeiern



DRK KV Steinfurt e.V.	V.i.S.d.P.	März 2018	Bereich	Seite
DRK Soziale Einrichtungen gem. GmbH	Georg Heflik Geschäftsführer	Einrichtungsleitung Doris Greiwe-Kötters Pflegefachkraft, PDL, LAP, QB	Seniorenresidenz LaVida Sozialstation Steinfurt	Seite - 9 - von 18

## **6. DRK Sozialstation Steinfurt**

### **Leistungen bei Hilfs- und Pflegebedürftigkeit**

Durch die DRK Sozialstation werden die Bewohner und ihre Angehörigen durch die Betreuungs- und Pflegekräfte im Alltag beraten. Bei einem entsprechenden Bedarf erhalten die Bewohner durch die leitenden Pflegefachkräfte Informationen zu den Versorgungs- und Leistungsangeboten bzw. Hilfe bei der Beantragung eines Pflegegrades und daraus resultierenden Leistungsansprüche.

Unabhängig vom Pflegegrad werden bedarfsgerechte Pflegeleistungen angeboten und sind bei Notwendigkeit sofort abrufbar und/oder bei regelmäßigem Pflegebedarf individuell zusammengestellt, einzeln oder als Kombinationsleistungen zu vereinbaren.

Um eine pflegerische Versorgung im gesamten Tagesverlauf sicherzustellen, können Pflege- und Betreuungsleistungen im Rahmen der Tag- und Nachtpflege vereinbart und geplant werden. Durch dieses Leistungsangebot der DRK Sozialstation ist ein Verbleiben der Bewohner und Patienten in der eigenen Wohnung bis ins hohe Alter und bei bestehender Pflegebedürftigkeit möglich.

Durch Leistungen aus der Pflegeversicherung im Rahmen von Verhinderungs- und Ersatzpflege, sowie Betreuungs- und Entlastungsleistungen können gleichzeitig die pflegenden Angehörigen entlastet werden.

### **6.1. Leistungsangebote der DRK Sozialen Einrichtungen**

#### **Servicewohnen/Betreutes Wohnen –**

#### **DRK Seniorenresidenz La Vida**

Die Grundidee des Betreuten Wohnens ist die Nutzung und Bereitstellung von Wohnraum inmitten eines intakten sozialen Umfeldes einschließlich Versorgungssicherheit bei Unterstützungs- und Hilfebedarf.

Das Betreute Wohnen bietet die Möglichkeit in einer überschaubaren Hausgemeinschaft so lange wie möglich aktiv, eigenständig und selbstbestimmt zu wohnen und zu leben. Diese Wohnform entspricht auch dem "Betreuten Wohnen" bzw. dem "Wohnen mit Service".

Neue Wohnformen, wie das Betreute Wohnen für Senioren in Wohnanlagen vermitteln Geborgenheit, Sicherheit und Vertrautheit, durch überschaubare Versorgungsstrukturen.

23 senioren- und behindertengerechte Wohnungen bieten auf drei Etagen großzügig angelegten individuell zu gestaltenden Wohnraum für ein bis zwei Personen.

DRK KV Steinfurt e.V.	V.i.S.d.P.	März 2018	Bereich	Seite
DRK Soziale Einrichtungen gem. GmbH	Georg Heflik Geschäftsführer	Einrichtungsleitung Doris Greiwe-Kötters Pflegefachkraft, PDL, LAP, QB	Seniorenresidenz LaVida Sozialstation Steinfurt	Seite - 10 - von 18

- Die zur Verfügung gestellten Leistungsangebote, vermittelt durch die DRK Sozialstation Steinfurt, sichern eine bedarfsgerechte Versorgung und sehr gute Erreichbarkeit der Helfer.
- Die einzelnen Bausteine der einzelnen Wahlleistungen ermöglichen umfangreiche oder geringfügige Hilfeleistungen und bieten damit auch maximale Flexibilität in der Finanzierbarkeit.
  - Individuelle Beratung durch die Pflegedienstleitung der DRK Sozialstation, auf Wunsch und bei Bedarf im Büro der Sozialstation, in der Wohnung bzw. im Krankenhaus
  - Hauswirtschaftliche Versorgung wie z.B. Einkauf, Nahrungszubereitung, Raum- und Wäschepflege
  - Essen auf Rädern (warmer Mahlzeit / Tiefkühlkost)
  - Begleitung zum Arzt
  - Bürodienste
  - Schlüsseldienst
  - Bedarfsgerechte Tag- und Nachtpflege nach SGB XI
  - Betreuungs- und Entlastungsleistungen nach §45b SGB XI
  - Verhinderungs- und Ersatzpflege zur Entlastung pflegender Angehöriger im Rahmen §39 SGB XI
  - Behandlungspflege nach SGB V

## 6.2. Medizinische Behandlungspflege

Krankenversicherte Bewohner und Patienten erhalten eine häusliche Krankenpflege bzw. Behandlungspflege, wenn sie für das Ziel des ärztlichen Behandlungserfolges erforderlich ist und durch einen Arzt verordnet wurde.

Die Behandlungspflege (nach SGB V / Gesetzliche Krankenversicherung) beinhaltet alle medizinischen Tätigkeiten, die der Hausarzt oder mitbehandelnde Facharzt verordnet.

- Medikamente stellen und verabreichen
- Injektionen i. m. und s. c. ( z. B. Insulinspritzen bei Diabetikern)
- Blutdruck- und Blutzuckermessungen
- Verbandwechsel
- Wundversorgung, Dekubitusbehandlung
- Einlauf
- Katheterwechsel
- Kompressionsstrümpfe ab Kompressionsklasse 2 an- und ausziehen
- Kompressionsverbände
- Versorgung von suprapubischen Blasenkathetern
- Blasenspülung
- Absaugen der oberen Luftwege (wie z. B. Nase)
- Inhalationen

DRK KV Steinfurt e.V.	V.i.S.d.P.	März 2018	Bereich	Seite
DRK Soziale Einrichtungen gem. GmbH	Georg Heflik Geschäftsführer	Einrichtungsleitung Doris Greiwe-Kötters Pflegefachkraft, PDL, LAP, QB	Seniorenresidenz LaVida Sozialstation Steinfurt	Seite - 11 - von 18

### **6.3. Dokumentation und Informationsfluss**

- Pflege- und betreuungsrelevante Ergebnisse und Ereignisse, werden von den an der Betreuung und Pflege beteiligten Mitarbeitern in der Dokumentation festgehalten und auch zeitnah mündlich Dienstbesprechungen weitergegeben. So ist der Informationsfluss zwischen allen Beteiligten sichergestellt, gleichzeitig ist jeder Mitarbeiter im Rahmen des Datenschutzes zur Verschwiegenheit Dritten gegenüber verpflichtet.

## **7. Fort- und Weiterbildung des Personals**

### **Aktuelle pflegewissenschaftliche Erkenntnisse**

In der ganzheitlichen Pflege und Betreuung unserer Bewohner und Patienten sind verschiedene Berufsgruppen, die in unserer Einrichtung arbeiten gefragt. Daher sind wir immer bestrebt, die Mitarbeiter in verschiedenen Bereichen regelmäßig fortzubilden.

- Expertenstandards
- Prophylaxen
- Dokumentation
- Sitzgymnastik
- Ausbildung in der Altenpflege
- Qualifizierung zu Betreuungsassistenten
- Erste Hilfe
- Hygieneschulung

Alle weiteren geplanten Fort- und Weiterbildungsangebote für dieses Jahr können aus dem aktuellen Fort- und Weiterbildungsplan entnommen werden.

DRK KV Steinfurt e.V.	V.i.S.d.P.	März 2018	Bereich	Seite
DRK Soziale Einrichtungen gem. GmbH	Georg Heflik Geschäftsführer	Einrichtungsleitung Doris Greiwe-Kötters Pflegefachkraft, PDL, LAP, QB	Seniorenresidenz LaVida Sozialstation Steinfurt	Seite - 12 - von 18

## 8. Qualitätspolitische Grundsätze

Die qualitätspolitischen Grundsätze des Trägers orientieren sich an der Sicherung der Lebensqualität der betreuten Menschen im Einklang mit dem wirtschaftlichen Einsatz von personellen und materiellen Ressourcen. Dokumentation und kompetente Fachberatung insbesondere in der Altenhilfe sind wichtige Qualitätsmerkmale.

### 8.1. Qualitätssicherung

Das DRK im Kreisverband Steinfurt, sowohl der DRK-KV-Steinfurt e.V. als auch die DRK Soziale Einrichtungen gGmbH, haben sich einem Qualitätsmanagement-System verpflichtet, das aktuell in alle Bereiche sozialer Arbeit implementiert wird.

Dieser Prozess beinhaltet sowohl das Management von Qualität als auch deren mittel- und langfristige Sicherung. Auf der Grundlage der DIN EN ISO 9001 wird die ganzheitliche Betrachtung, Bewertung und Entwicklung aller Abläufe und Prozesse im Innen- und Außenverhältnis der Arbeit, also in diesem Fall der DRK-Soziale Einrichtungen gGmbH als Träger der Altenhilfeeinrichtungen und der DRK Sozialstation Steinfurt erfasst.

Die Einführung des QMS nach der ISO-Systematik hat den Vorteil, dass kein Qualitätsbereich ausgelassen wird und alle wesentlichen Schlüsselprozesse Berücksichtigung finden. Am Ende soll ein Qualitätsmanagement-Handbuch stehen, durch das letztendlich eine Zertifizierung eingeleitet werden kann. Das Qualitätsmanagement beim DRK ist kein einmaliger Prozess, sondern basiert auf dem Ansatz kontinuierlicher Qualitätsentwicklung und Prozessverbesserung mit dem Ziel, die Zufriedenheit der Bewohner, Patienten, Klienten und deren Angehörige zu erhöhen und in vollem Umfang die Vorgaben der z.B. Sozialhilfeträgers und anderer am Prozess Beteiligter nachweisbar zu erfüllen.

Insbesondere werden im Rahmen der kontinuierlichen Fortführung folgende Themenbereiche berücksichtigt:

- Klienten spezifische Prozesse
- Führungsprozesse
- Mitarbeiterspezifische Prozesse, die mit der Pflegeplanung/und deren Fortschreibung sowie Umsetzung verbunden ist
- Prozesse der Datenerhebung und Evaluation/Organisations- und Verwaltungsstruktur
- Datenschutz
- Beschwerdemanagement etc.

DRK KV Steinfurt e.V.	V.i.S.d.P.	März 2018	Bereich	Seite
DRK Soziale Einrichtungen gem. GmbH	Georg Heflik Geschäftsführer	Einrichtungsleitung Doris Greiwe-Kötters Pflegefachkraft, PDL, LAP, QB	Seniorenresidenz LaVida Sozialstation Steinfurt	Seite - 13 - von 18

## 8.2. Strukturqualität

- Konzeption
- Pflegevertrag
- Bezugspflegesystem
- individuelle Pflege- u. Betreuungsplanung
- Teamgespräche
- Fortbildung
- Vernetzung mit der regionalen Angebotsstruktur
- Beschwerdemanagement, welches im Pflegevertrag geregelt ist. Es werden interne und externe Beschwerdewege angeboten. Es wird ausdrücklich auf die Möglichkeit verwiesen, eine Beschwerde an den zuständigen Leistungsträger zu richten.

## 8.3. Prozessqualität

- Bedarfsgerechte Hilfeleistung
- Betreuung auf der Basis der Pflege- und Betreuungsplanung
- Regelmäßige Überprüfung, Dokumentation und Fortschreibung der Pflegeplanung
- Fortschreibung der Konzeption
- Bei Bedarf Einbezug der Angehörigen
- Unterstützung der Bewohner, ihr individuelles soziales Hilfenetz weiter zu entwickeln
- Beschwerdemanagement
- Hilfe zur Selbsthilfe
- Die Erreichbarkeit bzw. Erschließung angemessener Hilfestrukturen ist in Krisensituationen sichergestellt

## 8.4. Ergebnisqualität

- Erreichungsgrad der vereinbarten Ziele
- Darstellung der Ergebnisse in Jahresberichten
- Darstellung der Ziele, Methoden, Durchführung und Bewertung der Zielerreichung sowie die Formulierung der Anschlussziele.

DRK KV Steinfurt e.V.	V.i.S.d.P.	März 2018	Bereich	Seite
DRK Soziale Einrichtungen gem. GmbH	Georg Heflik Geschäftsführer	Einrichtungsleitung Doris Greiwe-Kötters Pflegefachkraft, PDL, LAP, QB	Seniorenresidenz LaVida Sozialstation Steinfurt	Seite - 14 - von 18

## 9. Qualitätsmanagement

### 9.1. Interne Qualitätssicherung

Im Bereich der ambulanten Versorgung werden Dienstgespräche auf die einrichtungsspezifischen Belange ausgerichtet täglich bzw. einmal monatlichen Abständen durchgeführt.

Im Rahmen dieser Dienstbesprechung werden Themen der Pflege- und Betreuungsplanung sowie die Organisations- und Ablaufplanung erarbeitet und beschlossen. Es werden dazu betreuungs- und ablaufrelevante Standards erstellt und deren Umsetzung geplant, reflektiert und evaluiert.

#### 9.1.1. Team-Sitzung

- In monatlichen Abständen (i.R. 1. Dienstag) finden Team-Sitzungen statt.
- In dieser Sitzung werden mit allen Mitarbeitern aus dem Bereich Pflege, soziale Betreuung und Hauswirtschaft anfallende aktuelle Themen und Probleme besprochen und beraten, es werden Lösungsvorschläge erarbeitet und Ziele vereinbart, zudem neue Standards oder Dienstanweisungen bekanntgegeben.
- Außerdem finden Fallbesprechungen statt, um durch einen intensiven Austausch von Erfahrungen Patientenbezogene Problemlösungen zu erarbeiten.
- Die Teilnahme an den Team-Sitzungen ist für alle Mitarbeiter verpflichtend.

#### 9.1.2. Tägliche Dienstgespräche

- Um die täglichen Abläufe in der ambulanten Versorgung sicherzustellen, werden im Rahmen der täglichen Dienstgespräche nach Bedarf relevante und aktuelle Informationen zu den Bewohnern/Patienten und den internen Arbeitsabläufen in mündlicher Form weitergeben und ausgetauscht. Zudem werden bei Veränderungen pflege- und betreuungsrelevante Informationen schriftlich dokumentiert.

#### 9.1.3. Arbeitsgemeinschaften / Qualitätszirkel

- Die Arbeitsgemeinschaft für Hygiene in den Bereichen Pflege und Hauswirtschaft trifft sich mindestens einmal im Jahr. Es werden bereichsspezifische Standards erstellt und deren Umsetzung geplant, reflektiert und evaluiert.
- Die Arbeitsgemeinschaft für Beschäftigungs- und Freizeitangebote im Rahmen der Betreuungsangebote trifft sich einmal im Quartal. Sie plant und erstellt Aktivitätspläne, zudem übernimmt sie in Zusammenarbeit mit der Einrichtungsleitung die Planung und Koordination externer Seniorenerholungen, Freizeitaktivitäten wie z.B. Reisen und Ausflüge.
- Der Qualitätszirkel stellt in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Arbeitsgemeinschaften bzw. Projektgruppen und im Rahmen des Beschwerdemanagement eine

DRK KV Steinfurt e.V.	V.i.S.d.P.	März 2018	Bereich	Seite
DRK Soziale Einrichtungen gem. GmbH	Georg Heflik Geschäftsführer	Einrichtungsleitung Doris Greiwe-Kötters Pflegefachkraft, PDL, LAP, QB	Seniorenresidenz LaVida Sozialstation Steinfurt	Seite - 15 - von 18

zusätzliche Instanz der Qualitätssicherung dar. Der Qualitätszirkel ist für die Zielsetzungen und Ergebniskontrollen zuständig.

## 9.2. Externe Qualitätssicherung

- Unter der externen Qualitätssicherung versteht man alle Maßnahmen und Instrumente die der Qualitätsentwicklung, -sicherung oder -kontrolle des Unternehmens dienen. Die Qualitätssicherungsinstrumente greifen von extern, also von außen in das interne Betriebsgeschehen ein. Dies kann zum Beispiel durch Qualitätskonferenzen, Zertifizierung des Betriebes oder externe Beratung geschehen.
- Die Qualitätsprüfung durch die Heimaufsicht nach WTG bzw. gemäß § 80 SGB XI durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen zählt ebenfalls zur externen Qualitätssicherung.

DRK KV Steinfurt e.V.	V.i.S.d.P.	März 2018	Bereich	Seite
DRK Soziale Einrichtungen gem. GmbH	Georg Heflik Geschäftsführer	Einrichtungsleitung Doris Greiwe-Kötters Pflegefachkraft, PDL, LAP, QB	Seniorenresidenz LaVida Sozialstation Steinfurt	Seite - 16 - von 18

## 10. Beschwerdemanagement

- Wir nehmen Anregungen und Lob sowie wir auch Beschwerden und Kritik sehr ernst, zeitnah werden diese bearbeitet, um Veränderungen und Verbesserungen unserer Arbeit planen und umsetzen zu können. Bewohner/Patienten und deren Angehörigen werden darüber informiert, dass sie jederzeit auf die Mitarbeiter zugehen können um ihre Anliegen mitzuteilen. Zudem besteht die Möglichkeit Nachrichten - auch in anonymer Form - in den Kummerkasten "KARL" (K für Kritik; A für Anregungen; R für Rat; L für Lob) einzuwerfen.
- Die Mitarbeiter des Qualitätszirkels können Befragungen durchführen, um die Zufriedenheit der Bewohner/Patienten und deren Angehörigen mit der Einrichtung bzw. der DRK Sozialstation Steinfurt zu ermitteln.
- Die Befragungen werden ausgewertet, die ermittelten Ergebnisse nutzen wir, um unsere Arbeit zu optimieren. Zusammen mit Bewohnern und Angehörigen ermitteln wir Lösungswege um uns für das Wohlergehen unserer Bewohner einzusetzen.
- Wenn der Wunsch besteht, wird für ein umfangreiches Beratungsgespräch ein Termin mit der Einrichtungsleitung bzw. deren Stellvertretung vereinbart.

Ausschnitt aus dem Befragungsformular, welches die Bewohner (auch anonym) ankreuzen können:

Wie beurteilen Sie die Qualität in unserer Einrichtung?			
Sind Sie mit der Qualität unserer Mahlzeiten zufrieden?			
Sind unsere Mitarbeiter stets freundlich und zuvorkommend?			
Sind die Gemeinschaftsräume stets sauber und aufgeräumt?			
Entspricht die soziale Betreuung Ihren Vorstellungen?			
Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit unserer Verwaltung?			

Verschiedene Fragen können auch frei formuliert beantwortet werden. Um ihre Sorgen und Bedürfnisse mitteilen zu können bieten wir unterstützungsbedürftigen Bewohnern unsere Hilfe an, damit sie ihre Anliegen und Wünsche formulieren und in schriftlicher Form übermitteln können.

DRK KV Steinfurt e.V.	V.i.S.d.P.	März 2018	Bereich	Seite
DRK Soziale Einrichtungen gem. GmbH	Georg Heflik Geschäftsführer	Einrichtungsleitung Doris Greiwe-Kötters Pflegefachkraft, PDL, LAP, QB	Seniorenresidenz LaVida Sozialstation Steinfurt	Seite - 17 - von 18

## 11. Literatur- und Onlineverzeichnis

- Prospekt La Vida Stemberg Design
- Grundriss Seniorenresidenz LaVida Dipl.Ing. Heinz-Gerd Feseker
- pqsg.de - das Altenpflegemagazin im Internet
- THIEMEs Altenpflege, Thieme, Stuttgart
- Pflege Heute, Urban & Fischer Bei Elsevier

DRK KV Steinfurt e.V.	V.i.S.d.P.	März 2018	Bereich	Seite
DRK Soziale Einrichtungen gem. GmbH	Georg Heflik Geschäftsführer	Einrichtungsleitung Doris Greiwe-Kötters Pflegefachkraft, PDL, LAP, QB	Seniorenresidenz LaVida Sozialstation Steinfurt	Seite - 18 - von 18