



STADT WUPPERTAL / ALTEN- UND
ALTENPFLEGEHEIME (APH)

Konzept zur Unterstützung und Förderung der

Lebensqualität

der BewohnerInnen in den Alten- und
Altenpflegeheimen der Stadt Wuppertal

alle MitarbeiterInnen der APH

Die Grundlage für das Konzept zur Unterstützung und Förderung der Lebensqualität der BewohnerInnen in den Alten- Altenpflegeheimen der Stadt Wuppertal bilden die in den Unternehmensleitlinien formulierten Unternehmenszwecke und –ziele, sowie die „Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen“ (2005)

Der zu betreuende (alte) Mensch mit seiner unverwechselbaren Persönlichkeit steht im Mittelpunkt aller Überlegungen zur Betreuung.

Grundlagen:

- Grundlage der nachfolgenden Ziele sind die acht Artikel der *Charta der Rechte für hilfe- und pflegebedürftige Menschen*.
- **Alle Konzepte und Standards** der APH orientieren sich –je nach Thema des Konzeptes, der Standards- an den oben genannten Zielen. Die Ziele werden dort in Bezug auf das jeweilige Thema, den Aspekt präzisiert.
- Die Struktur- und Prozessqualität aller Teilleistungsbereiche sind so beschaffen, dass sie das Erreichen der Ziele unterstützen, bzw. fördern.
- Alle MitarbeiterInnen der Einrichtungen, der Zentralverwaltung (BL) und der Stabsstellen sind entsprechend ihrer Tätigkeit an der Umsetzung des Konzeptes beteiligt.
- Eine achtende und wertschätzende Haltung allen beteiligten Menschen gegenüber, sowie das kompetente und effiziente Erbringen von kunden- und bewohnerorientierten Leistungen sind Kerngedanken der Unternehmensleitlinien.

Zielsetzungen:

Die BewohnerInnen zu unterstützen, damit sie:

1. ein möglichst selbstbestimmtes Leben führen können;
2. *Schutz für die körperliche und seelische Unversehrtheit erhalten und das Recht auf Freiheit und Sicherheit gewahrt bleibt;*
3. ihren Anspruch in Bezug auf Privat- und Intimsphäre wahren können;
4. eine auf den persönlichen Bedarf ausgerichtete gesundheitsfördernde, qualifizierte Betreuung und sie ihre Kompetenzen bzw. Fähigkeiten erhalten;
5. umfassend über Möglichkeiten und Angebote der Beratung, der Hilfe der Pflege und der Behandlung informiert werden;
6. sich mit anderen Menschen austauschen, am gesellschaftlichen Leben teilnehmen und ihren persönlichen Interessen nachgehen können;
7. ihrer Kultur- und Weltanschauung entsprechend leben können;
8. in Würde sterben können.

Umsetzung:

(Systematik: Liste der Kriterien für Lebensqualität der BIVA und ISIS, *Charta Rechte für hilfs- und pflegebedürftige Menschen*)

Revisionsstand	Erstellt BearbeiterIn / Datum	Geprüft QMB / Datum	Freigegeben GF / Datum	
Lfd. Nr. 03	Schö23.11.2009	Schö/Hein 09.05.2016	Betriebsleitung Herr Renziehausen 25.07.16	Seite 1 von 5
Kapitel: Vorstand: 05.05.11				



STADT WUPPERTAL / ALTEN- UND
ALTENPFLEGEHEIME (APH)

Konzept zur Unterstützung und Förderung der

Lebensqualität

der BewohnerInnen in den Alten- und
Altenpflegeheimen der Stadt Wuppertal

alle MitarbeiterInnen der APH

1. Die BewohnerInnen zu unterstützen, damit sie **ein möglichst selbstbestimmtes Leben führen können und Hilfe zur Selbsthilfe erhalten:**

- Alle BewohnerInnen werden in Entscheidungen, die ihre Person betreffen, einbezogen. Die BewohnerInnen können pflegerische und therapeutische Maßnahmen ablehnen. Das Recht auf Willens- und Entscheidungsfreiheit wird auch bei BewohnerInnen beachtet, die ihren Willen nur durch ihr Verhalten zum Ausdruck bringen können, *bzw. schriftlich hinterlegt haben.*
- Die BewohnerInnen haben das Recht auf eine selbstbestimmte Lebensführung. Mittels regelmäßiger Erfassungen von Bewohnerwünschen, z.B. zum Speisenangebot wird für auf die aktuelle Bewohnerschaft abgestimmte Wahlmöglichkeiten im Speisenangebot gesorgt. Die BewohnerInnen können wählen, wann sie innerhalb von Zeitkorridoren die Speisen zu sich nehmen wollen.
- *Die Auswahl der Bekleidung richtet sich grundsätzlich nach den Wünschen der Bewohner, wie auch die Weck- und Zubettgehzeiten.*
- Es besteht Autonomie in finanziellen Angelegenheiten. Die BewohnerInnen bzw. Bevollmächtigte/Betreuer entscheiden, ob eine Bargeldverwaltung erfolgt und wie sie ihre finanziellen Angelegenheiten regeln.
- Die technischen Möglichkeiten zur Erleichterung der Lebensführung werden im Zuge von Umbaumaßnahmen verbessert (leichtgängige Türen, bodengleiche Duschen, Aufzugsbenutzung für mobilitätseingeschränkte und sinnesbehinderte Menschen). Es erfolgt eine Unterstützung der individuellen Orientierung, Beratung über Angebote von Hilfsmitteln für eine autonome Lebensführung.
- Es gibt Gemeinschaftsräume und Rückzugsräume und eine Gartenanlage, auch einen beschützenden Gartenbereich.

2. Die BewohnerInnen zu unterstützen, damit sie **Schutz für die körperliche und seelische Unversehrtheit erhalten, und das Recht auf Freiheit und Sicherheit gewahrt bleibt:**

- Bevor eine freiheitseinschränkende Maßnahme (z.B. Hochziehen der Bettgitter, Fixierungen, Unterbringung auf einem weglaufgeschützten Bereich) umgesetzt wird, wird sorgfältig geprüft, ob sie erforderlich ist oder es andere Möglichkeiten gibt. Alle genehmigungspflichtigen freiheitsbeschränkenden Maßnahmen werden mit den Bevollmächtigten und BetreuerInnen, bzw. den Angehörigen vorher besprochen und
- ordnungsgemäß beim Amtsgericht beantragt.
- In persönlichen Krisensituationen erfolgt ein mit dem Bewohner ggf. Angehörigen abgestimmtes Vorgehen.
- Es wird auf einen freundlichen *und respektvollen* Umgangston Wert gelegt.
- Die Intimsphäre wird gewahrt, z.B. indem bei Pflegetätigkeiten Dritte nicht den Raum betreten.

Revisionsstand	Erstellt BearbeiterIn / Datum	Geprüft QMB / Datum	Freigegeben GF / Datum	
Lfd. Nr. 03	Schö23.11.2009	Schö/Hein 09.05.2016	Betriebsleitung Herr Renziehausen 25.07.16	Seite 2 von 5
Kapitel: Vorstand: 05.05.11				



Lebensqualität

3. Die BewohnerInnen zu unterstützen, damit sie *ihren Anspruch auf Wahrung der Privat- und Intimsphäre wahren können:*

- Jeder Bewohner kann, wenn er es wünscht, über einen abschließbaren Schrank oder ein abschließbares Fach verfügen.
- Die Einrichtung versteht sich als das Zuhause der BewohnerInnen und kann von ihnen mitgestaltet werden. Möbel können nach Absprache mitgebracht werden, auch eigene Vorhänge, ebenso kann eigene Bettwäsche mitgebracht werden.
- Die Privatsphäre wird –auch in Mehrbettzimmern- respektiert. Die räumliche Gestaltung unterstützt die Wahrung der Privatsphäre.
- Die Bewohner können ungestört telefonieren, Briefe werden nur nach vorheriger Absprache bzw. bei Postvollmacht durch Dritte geöffnet.
- Sexuelle Aktivitäten und Beziehungen unter BewohnerInnen und Bewohnern werden respektiert und können gelebt werden.

4. Die BewohnerInnen zu unterstützen, damit sie *eine auf den persönlichen Bedarf ausgerichtete gesundheitsfördernde, qualifizierte Pflege, Betreuung und Behandlung erhalten:*

- Die Bewohner sollen alles das, was sie selbst tun können und wollen, auch selbst tun, *damit ihre Kompetenzen so lange wie möglich erhalten bleiben*. Da wo sie Unterstützung brauchen, werden sie unterstützt und gefördert (Hilfe zur Selbsthilfe). Es werden entsprechende Hilfsmittel zur Verfügung gestellt *bzw. bei der Anschaffung von Hilfsmittel beratend geholfen*. Die eigenen Tätigkeiten und die genauen Unterstützungsbedarfe –absprachen werden in der Pflegeplanung differenziert dargelegt. Dies bezieht sich auf die Selbstständigkeit bzw. den Unterstützungsbedarf: beim Essen und Trinken, bei der Nutzung der Beschäftigungsangebote, bei der Durchführung der Körperpflege, der Ausscheidung, bei der Gestaltung ihres *Wohnraumes*, der sozialen Kontakte...

5. Die BewohnerInnen zu unterstützen, damit sie *umfassend über Möglichkeiten und Angebote der Beratung, der Hilfe, der Pflege und der Behandlung informiert werden:*

- Es stehen verschiedene Materialien zur Verfügung (Hausprospekte, Prospekt zum sozialen Angebot, Konzepte der Wohnbereiche, Heimzeitung...), die ein Bild von der Einrichtung geben. Weitere Unterlagen, Konzepte, Leitbilder, werden auf Wunsch zur Verfügung gestellt. Die Einrichtungen verfügen über einen Internetauftritt, der regelmäßig aktualisiert wird. Die Transparenzberichte (Ergebnisse der MDK-Prüfungen) hängen aus.
- Für das Erstgespräch sind individuelle und zeitnahe Terminvereinbarungen möglich.
- Der Heimvertrag sowie alle Angelegenheiten rund um die Aufnahmeformalitäten werden bei Bedarf von fachlich geschulten MitarbeiterInnen erläutert.
- Die Namen der Ansprechpartner für verschiedene Angelegenheiten – auch die Qualitätskoordination- hängen aus. Ebenso die Information, wie die Ansprechpartner

Revisions-stand	Erstellt BearbeiterIn / Datum	Geprüft QMB / Datum	Freigegeben GF / Datum	
Lfd. Nr. 03	Schö23.11.2009	Schö/Hein 09.05.2016	Betriebsleitung Herr Renziehausen 25.07.16	Seite 3 von 5
Kapitel: Vorstand: 05.05.11				



zu erreichen sind. Informationen über den *Nutzerbeirat* hängen oder liegen aus.

- Informationen über Beschwerdestellen und andere örtliche Beratungsstellen hängen oder liegen aus.
- Es gibt ein **Beschwerdemanagement**. Lesen Sie hierzu unseren Flyer zu Beschwerden. In jeder Einrichtung liegen Beschwerdeprotokolle aus. Vom *Nutzerbeirat* oder von BewohnerInnen und Angehörigen vorgebrachte Verbesserungsvorschläge oder Beschwerden werden nachvollziehbar bearbeitet
- Es gibt ein Aufnahmekonzept, das den Einzug erleichtert. Soweit diese Informationen vom Bewohner zur Verfügung gestellt sind, werden bei der Pflege und Betreuung von Anfang an biografische Merkmale und individuelle Lebensgewohnheiten berücksichtigt.

6. .. Die BewohnerInnen zu unterstützen, damit sie *sich mit anderen Menschen austauschen, am gesellschaftlichen Leben teilhaben und ihren persönlichen Interessen nachgehen können:*

(Der Begriff der Teilhabe bedeutet im Sinne des Sozialgesetzbuches IX: Die gleichberechtigte Möglichkeit der Teilnahme am Leben in der Gesellschaft)

- Der Austausch mit anderen Menschen außerhalb der Einrichtung, sowie gemeinsame Freizeit und Beschäftigungsangebote, die auch individuelle Interessen und Bedarfe berücksichtigen, werden gefördert. Der Austausch mit Ehrenamtlichen und ihre Einbindung in die Betreuung, die Beteiligung am Leben in der örtlichen Gemeinschaft, die Teilhabe am gesellschaftlichen und politischen Leben werden gefördert.
- Die Freizeitangebote werden mit dem *Nutzerbeirat* abgestimmt und gehen auf die Bedürfnisse der Bewohner ein. Für Menschen, die an Demenz erkrankt sind, gibt es spezielle Angebote. Jeder Bewohner erhält, *wenn er es wünscht*, nahezu täglich ein soziales Angebot (Beschäftigung, Unterhaltung). Die Angebote werden gut sichtbar in der Einrichtung ausgehängt und bekannt gegeben.
- Es gibt keine festen Besuchszeiten. Die Bewohner können sich einen Telefonanschluss auf ihr Zimmer legen lassen.
- Die Bewohner können -soweit keine freiheitseinschränkende Maßnahmen vorliegen- die Einrichtung verlassen und *wieder betreten*, wann sie es wünschen. *Es befindet sich eine Klingelanlage am Hauseingang, die „bedient“ wird, wenn die Haustüre verschlossen ist. Die Abgabe eines Haustürschlüssels oder Türresponders kann nach Absprache erfolgen.*
- Die Arbeit des *Nutzerbeirates* wird unterstützt und gefördert. Der *Nutzerbeirat* bzw. der Heimfürsprecher wird entsprechend den gesetzlich vorgeschriebenen Rahmenbedingungen unterstützt und gefördert. Die Kommunikation zwischen Beirat und Bewohnerschaft wird gefördert.

7. Die BewohnerInnen zu unterstützen, damit sie *ihrer Kultur- und Weltanschauung entsprechend leben und ihre Religion ausüben können:*

- Die Bewohner haben das Recht auf eine kulturell, weltanschaulich bzw. religiös

Revisionsstand	Erstellt BearbeiterIn / Datum	Geprüft QMB / Datum	Freigegeben GF / Datum	
Lfd. Nr. 03	Schö23.11.2009	Schö/Hein 09.05.2016	Betriebsleitung Herr Renziehausen 25.07.16	Seite 4 von 5
Kapitel: Vorstand: 05.05.11				



STADT WUPPERTAL / ALTEN- UND
ALTENPFLEGEHEIME (APH)

Konzept zur Unterstützung und Förderung der

Lebensqualität

der BewohnerInnen in den Alten- und
Altenpflegeheimen der Stadt Wuppertal

alle MitarbeiterInnen der APH

geprägte Lebensführung. Die Bewohner werden hierin *im Rahmen unserer Möglichkeiten* unterstützt (z. B. Möglichkeit Gottesdienste zu besuchen, Ernährungsbesonderheiten...). Die Pflegeplanung und die Umsetzung der Planung berücksichtigt dies.

8. Die BewohnerInnen zu unterstützen, damit sie *in Würde sterben können*:

- Das Recht auf Sterben in Würde, *ggf. unter der Beteiligung von Hospiz- oder palliativen Begleitangeboten* wird gewahrt. Die Bewohner und Angehörigen werden – nach Bedarf- beraten zu Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht. Die Entscheidungs- und Willensfreiheit in der letzten Lebensphase wird gewahrt, unterstützt. Das Umfeld wird entsprechend den Wünschen der Bewohner in die Sterbebegleitung einbezogen.

Hinweise:

- *Zur Umsetzung dieser Ziele werden die mit den Kassen ausgehandelten Personalressourcen vorgehalten. Es gibt aktuell noch keine pflegewissenschaftliche Übereinkunft darüber, welche konkreten Faktoren Lebensqualität in einer vollstationären Pflegeeinrichtung beeinflussen, welche davon im Einflussbereich der Einrichtung liegen (und in welchem Ausmaß) und wie Lebensqualität objektiv gemessen werden kann. Sicher ist aber erstens, dass viele Faktoren und unterschiedliche Lebensbereiche am Gesamtbild einer guten Lebensqualität beteiligt sind. Und dass zweitens ihre Wahrnehmung und Beurteilung (als „Wohlbefinden“) wesentlich durch ganz individuelle, subjektive Erfahrungen und Bedürfnisse bestimmt ist.*
- *Zum Konzept der „Lebensqualität“ vgl. Bundesministerium für Gesundheit Wingenfeld, Engels et al., Entwicklung und Erprobung von Instrumenten zur Beurteilung der Ergebnisqualität in der stationären Altenhilfe. Abschlussbericht, www.bmfsfj.de, 03/2011*

Revisionsstand	Erstellt BearbeiterIn / Datum	Geprüft QMB / Datum	Freigegeben GF / Datum	
Lfd. Nr. 03	Schö23.11.2009	Schö/Hein 09.05.2016	Betriebsleitung Herr Renziehausen 25.07.16	Seite 5 von 5
Kapitel: Vorstand: 05.05.11				