# Konzept

# Dienstleistung und Betreuung

# Inhalt

1. Einleitung ..... 2
2. Grundhaltung ..... 2
3. Ziele ..... 2
4. Zusammenleben ..... 3
5. Pflege ..... 3
   5.1 Das Pflegemodell ..... 3
   5.2 RAI Bedarfsabklärung ..... 3
   5.3 Pflegedokumentation/Pflegeprozess ..... 4
   5.4 Organisation/Information ..... 4
6. Umgang mit verschiedenen Aspekten der Sexualität ..... 4
7. Palliative Begleitung ..... 4
8. Regelung der organisierten Sterbehilfe ..... 5
9. Betreuung demenzkranker Bewohner ..... 5
10. Umgang mit medizinischen-Notfallsituationen ..... 5
11. Umgang mit freiheitsbeschränkenden Massnahmen ..... 6
12. Umgang mit Gewalt und Aggressionen ..... 6
13. Ärztliche und Pharmazeutische Versorgung ..... 6
14. Umgang mit Suchtmittel und Prävention ..... 6
15. Betreuung ..... 6
16. Angehörige ..... 7
17. Professionelle Nähe und Distanz ..... 8
18. Privatsphäre ..... 8
19. Partizipation und Mitbestimmung ..... 8
20. Dienstleistungen ..... 8
   20.1 Wohnen ..... 8
   20.2 Tagesgäste Ferien- und Kurzaufenthalter ..... 9
   20.3 Ernährungsgrundsätze ..... 9
21. Seelsorge ..... 9
22. Qualitätssicherung ..... 9
   22.1 Qualitätsinstrumente ..... 9
   22.2 Fort-und Weiterbildung ..... 10
23. Schweigepflicht und Datenschutz ..... 10
24. Umgang mit Beschwerden und kritischen Ereignissen ..... 10
25. Schlusswort ..... 11

**Unsere Grundhaltung in der Pflege und Betreuung beruht auf dem Leitbild der Pension Adelmatt, der Wertekarte und der Unternehmenskultur der Wenger Betriebs AG.**

## 1. Einleitung

Das Alters- und Pflegeheim Pension Adelmatt beherbergt 41 betagte Menschen mit verschiedenen physischen, psychischen und/oder geistigen Defiziten und Erkrankungen. Das vorliegende **Dienstleistungs- und Betreuungskonzept** dient dem Schutz der Bewohner, indem durch die vorgegebenen Rahmenbedingungen eine optimale Qualität des Angebotes geschaffen wird. Die Pension Adelmatt arbeitet nach dem integrativen Ansatz, wobei Menschen mit und ohne dementielle Erkrankung zusammenleben.

Zudem legt es fest, mit welcher Haltung wir die Bewohner in ihrer momentanen Situation begleiten und pflegen. Es beschreibt sowohl die Angebote für Menschen mit oder ohne Demenzerkrankung. Dem Konzept übergeordnet sind das Leitbild der Pension Adelmatt sowie das Betriebskonzept. Alle weiteren Konzepte und Standards ergänzen das vorliegende Konzept.

Viele im Bereich Pflege und Betreuung formulierte und gelebte Grundsätze gelten auch für alle anderen Bereiche.

## 2. Grundhaltung

Wir begegnen unseren Bewohnern mit ihrer Lebensgeschichte, ihren Bedürfnissen und Gewohnheiten mit Respekt, Freundlichkeit und Wertschätzung. Das Wohlergehen, die Autonomie und Selbständigkeit unserer Bewohner sowie eine Atmosphäre von Geborgenheit stehen im Mittelpunkt unserer Tätigkeit.

Das Recht auf grösstmögliche Selbstbestimmung steht bei uns über der absoluten Sicherheit.

Mit unserem ethischen Verständnis anerkennen wir die Würde und die Einmaligkeit jedes Menschen, gleich welcher Nationalität, Religion, Krankheit, gleich welchen Alters oder Geschlechts.

## 3. Ziele

Ziel ist, eine ganzheitliche Pflege und Betreuung sowie Dienstleistung fachgerecht, bedürfnisorientiert und aktivierend durchzuführen. Die Würde unserer Bewohner ist unantastbar und wird vorbehaltlos geachtet und respektiert. Dem Bewohner ist das Recht auf Selbstbestimmung und Selbstverantwortung gewährt.

Für alle Mitarbeitenden der Pension Adelmatt sind einheitliche Handlungsgrundsätze vorhanden. (s. Wertekarte)

Mit dem Konzept erfüllen wir eine Anforderung der gesetzlichen Grundlagen zum Erhalt der Betriebsbewilligung.

# 4. Zusammenleben

Ein Umzug in unser Heim erfolgt oft nicht freiwillig. Deshalb wird angestrebt, Bereiche für das Zusammenleben in überschaubaren Gruppen und öffentlichen Räumen anzubieten. Einerseits wird die Gemeinschaft durch gemeinsames Erleben gezielt gefördert, anderseits soll jeder Bewohner selber bestimmen können, wie stark er sich in die Gemeinschaft einlassen will.

Wir wollen einen möglichst transparenten Umgang pflegen, wir sind Teil einer Gemeinschaft und fördern das Miteinander. Alle Menschen, die in unserer Institution wohnen und arbeiten, sollen ihre Tätigkeiten/Aufgaben nach ihren Möglichkeiten verstehen und nachvollziehen können, den Alltag mitgestalten und den Sinn ihres Daseins erleben dürfen.

# 5. Pflege

Im Pflegeteam der Adelmatt arbeiten Pflegefachpersonen aller drei Funktionsstufen (primär/sekundär/tertiär) im Tag- sowie im Nachtdienst. Die Personalplanung richtet sich nach dem von der Gesundheits- und Führsorgedirektion (GEF) vorgegebenen Richtstellenplan. Die Hauptverantwortung für die Pflege trägt die Bereichsleitung Pflege und Betreuung. Täglich sind Pflegefachpersonen aller 3 Funktionsstufen im Einsatz, um qualitativ hochstehende Leistungen während 24 Stunden zu erbringen.

## 5.1 Das Pflegemodell

Ein Pflegemodell stellt einen theoretischen Bezugsrahmen für die Pflegepraxis dar. Es versucht die Aufgaben und Tätigkeiten der Pflegenden zu definieren und gibt uns bei den zum Teil hochkomplexen Funktionen und Abläufen in der Pflege ein Raster vor, das uns eine Orientierung ermöglicht. Zudem können die Mitarbeitenden im Bereich Pflege damit ihr pflegerisches Handeln reflektieren und begründen.

Unsere Pflegephilosophie ruht primär auf dem Pflegemodell von Sr. Liliane Juchli. Dessen Kernelemente sind die Aktivitäten des täglichen Lebens (ATL). Die ATLs stellen Oberbegriffe für viele Aktivitäten dar, welche wir alle tun oder erleben, um den Alltag selbständig zu bewältigen. Mit Hilfe der ATLs wird überprüft, in welchen Bereichen individueller Pflegebedarf besteht. Die ATLs werden in Form von Fähigkeiten, Ressourcen und Defiziten für jeden Bewohner ausformuliert.

## 5.2 RAI Bedarfsabklärung

Im Zentrum des RAI-NH-Systems steht ein pflegerisch-geriatrisches Assessment, das Minimum Data Set (MDS). Dieses hilft den in der Pflege und Betreuung Arbeitenden, eine differenzierte Einschätzung vorhandener Ressourcen und bestehender Beeinträchtigungen der Bewohner vorzunehmen und darauf aufbauend, die erforderliche Pflege und Betreuung bedarfsgerecht zu planen. Seine Anwendung ermöglicht eine systematische Qualitätsförderung im Kernprozess Pflege.

Das Assessment wird erstmals beim Heimeintritt mit dem MDS-Formular «Erstbeurteilung» erhoben. Weitere Assessments erfolgen jeweils im Abstand von sechs Monaten oder bei einer signifikanten Veränderung der Ressourcen des Bewohners.

### 5.3 Pflegedokumentation/Pflegeprozess

Wir dokumentieren mittels der RAI ePDok. Die Pflegedokumentation zeigt Fakten, Verläufe und Verrichtungen auf und erbringt den Nachweis von Wirksamkeit, Zweckmässigkeit und Wirtschaftlichkeit gemäss den Anforderungen des Gesetzes über die Krankenversicherung (KVG).

Als Pflegeprozess wird in der professionellen Gesundheits- und Krankenpflege eine systematische Arbeitsmethode zur Erfassung, Planung, Durchführung und Evaluierung bezeichnet.

### 5.4 Organisation/Information

Wir sind uns der grossen Wichtigkeit eines gut funktionierenden Informationsflusses und dem zunehmenden Anspruch an die Transparenz bezogen auf die Qualität unserer Arbeit bewusst. Die RAI ePDok stellt uns eine Vielzahl von Informationen zur Verfügung, auf die gezielt zugegriffen werden können.

Daneben finden bei Dienstwechsel Rapporte statt, an welchen aktuelle Informationen ausgetauscht werden.

Im Rahmen der internen Kommunikation finden regelmässige Teamsitzungen statt, die für alle Teammitglieder verpflichtend sind.

Einmal monatlich werden an der Kadersitzung interdisziplinäre Themen und Problemstellungen thematisiert.

### 5.5 Hygiene im Rahmen der Pflege

Unsere Standards und Konzepte bezüglich Hygiene fordern zur professionellen Durchführung und Handhabung von verschiedenen Hygienemassnahmen auf.

## 6. Umgang mit verschiedenen Aspekten der Sexualität

Auch ältere Menschen haben ein Bedürfnis nach Geborgenheit, Zärtlichkeit und Sexualität. Wenn ein Bewohner wünscht, Sexualität aktiv hier im Heim zu leben, helfen wir aktiv dabei mit, geeignete Rückzugsmöglichkeiten und Raum für Privatsphäre zu schaffen. Jegliche Art von sexueller Belästigung wird in der Pension Adelmatt jedoch nicht toleriert.

## 7. Palliative Begleitung

Bei der Pflege und Betreuung von Menschen mit unheilbaren, lebensbedrohlichen oder chronisch fortschreitenden Krankheiten orientieren wir uns an unserem Konzept «Palliative Care» und den Grundsätzen der palliativen Pflege und Betreuung. Komplexe Situationen werden in Zusammenarbeit mit dem Arzt und den Mobilen Palliativen Diensten Thun besprochen und entsprechende Massnahmen eingeleitet. Wir respektieren allfällige Patienten-verfügungen.

Wir sind Mitglied der Schweizerischen Gesellschaft für Palliative Medizin, Pflege und Betreuung, palliative ch.

## 8. Regelung der organisierten Sterbehilfe

Wir schenken den Bedürfnissen unserer Bewohner grosse Aufmerksamkeit und respektieren ihre Wünsche, auch den Entscheid, freiwillige Sterbehilfe in Anspruch zu nehmen. Die Durchführung eines begleiteten Suizids ist jedoch in den Räumlichkeiten unseres Betriebes aus organisatorischen Gründen und aus Rücksicht auf unsere Mitarbeitenden nicht gestattet.

## 9. Betreuung demenzkranker Bewohner

Wie bereits in der Einleitung beschrieben, werden Bewohner mit einer dementiellen Erkrankung integral im Heim platziert. Da die Demenzerkrankung zu den häufigsten Erkrankungen im Alter zählt, kommt der professionellen Pflege, Betreuung und Begleitung eine immer grösser werdende Bedeutung zu. Wir richten unser Handeln nach dem Demenzkonzept, welches sich auf die person-zentrierte Pflege nach Tom Kitwood ausrichtet. Kitwood verlagert die defizitorientierte Betrachtung eines medizinischen Problems hin zu einem Beziehungsmodell.

Unser Grundsatz ist: Autonomie vor absoluter Sicherheit. Das heisst im konkreten Fall, dass ein dementer Bewohner seinen Bewegungsdrang ausleben kann, auch wenn akute Sturzgefahr besteht. Weglaufgefährdete Bewohner können mithilfe eines Medaillons geschützt und überwacht werden. Das Pflegeteam wird alarmiert, sobald der Bewohner elektronisch definierte Schranken passiert.

Demente Personen mit ausgeprägter Weglaufgefahr sowie aggressivem Verhalten gegenüber Drittpersonen können nicht in der Adelmatt aufgenommen werden. Verändert sich ein Bewohner erheblich in diese Richtung, wird die Situation mit den Angehörigen, dem Arzt und den Pflegenden in Form einer Fallbesprechung genau analysiert und beurteilt. Letztmöglich behalten wir uns eine Umplatzierung in eine geeignete Institution vor. Dabei bieten wir aktive Mithilfe bei der Suche nach einer geeigneten Institution an.

## 10. Umgang mit medizinischen-Notfallsituationen

Bei Bewohnern mit akuter medizinischer Veränderung, bei denen wir die Pflege und Betreuung nicht mehr in der gewünschten Qualität gewährleisten können, kann eine Verlegung in ein Spital in Absprache mit der betroffenen Person, deren Angehörigen (Regelung im Pensionsvertrag/Patientenverfügung) und dem Arzt erfolgen.

Während der Nacht steht zusätzlich zum Nachtdienst, der durch eine Fachperson gewährleistet wird, ein Pikettdienst, der innerhalb von 30 Minuten das Haus erreicht sowie der Heimarzt-/oder Notfallarzt als medizinische Ansprechperson zur Verfügung.

## 11. Umgang mit freiheitsbeschränkenden Massnahmen

Die Anwendung von freiheitsbeschränkenden Massnahmen (fbM) stellt immer ein Eingriff in die Grundrechte der betroffenen Person dar.

Grösstmögliche Freiheit ist die Regel, Einschränkungen sind die Ausnahmen. Wir orientieren uns nach dem Konzept «Freiheitsbeschränkende Massnahmen», dem übergeordnet ist das «Neue Erwachsenenschutzgesetz»

## 12. Umgang mit Gewalt und Aggressionen

Für Pflegende ist es eine Herausforderung mit Gewalt und Aggressionen seitens der Bewohner umzugehen. Unbedachte Reaktionen können die Situation noch verschärfen. Daher ist es wichtig, Ruhe zu bewahren und jede weitere Eskalation zu verhindern. Bei Menschen mit Demenz erfordert dies sehr viel Einfühlungsvermögen, da sie ihre Bedürfnisse in der Regel nicht mehr benennen können. In der professionellen Pflege wird jeder gewalttätige Vorfall den Vorgesetzten gemeldet. Aggressive oder gewalttätige Situationen werden sachlich und nachvollziehbar dokumentiert.

Wenn nötig wird eine Einweisung in eine Klinik in Betracht gezogen.

## 13. Ärztliche und Pharmazeutische Versorgung

Die ärztliche Versorgung ist mit dem Heimarzt vertraglich geregelt.

a. Die Bewohner der Pension Adelmatt haben freie Arztwahl. Wir arbeiten aber sehr eng mit unserem Heimarzt zusammen. Wenn ein Bewohner engmaschige, ärztliche Betreuung braucht, erlauben wir uns, den Wechsel zum Heimarzt zu empfehlen. Bei psychischen Erkrankungen arbeiten wir mit dem psychiatrischen Dienst der Spitäler fmi zusammen. In der Regel finden die Arztvisiten bei uns im Heim einmal wöchentlich statt.

b. Gleichzeitig übernimmt der Heimarzt zusammen mit der Apotheke die patientenspezifische pharmazeutische Betreuung. Anhand der Checkliste vom Alters-und Behindertenamt (ALBA) führt die Apotheke zusammen mit der Bereichsleitung Pflege und Betreuung als Medikamenten-Fachverantwortliche die jährliche Kontrolle durch.

## 14. Umgang mit Suchtmittel und Prävention

Es gibt in der Pension Adelmatt kein generelles Alkohol- und Rauchverbot. Kommt es bezüglich einem Suchtverhalten zu einer fremdgefährdenden Gewalttätigkeit, wird in Zusammenarbeit mit dem Betroffenen und deren Angehörigen nach einer Umplatzierung in eine andere, angepasste Institution gesucht. Das Rauchen ist nur an den dafür vorgesehenen und speziell eingerichteten Plätzen erlaubt.

## 15. **Betreuung** (Alltagsgestaltung, Aktivierung und Beschäftigung)

Mit alltagsgestaltenden Angeboten wollen wir einen Beitrag zur Erhaltung der Lebensqualität leisten und positive Auswirkungen auf die Bewohner und ihr Lebensumfeld erzielen.

Der Sinn und Zweck der Alltagsgestaltung und Aktivierung besteht im allgemeinen darin, die Grundbedürfnisse der Menschen zu befriedigen. Zu diesen Bedürfnissen gehören im Wesentlichen:

- Die Förderung und Erhaltung der grösstmöglichen körperlichen und geistigen Selbstständigkeit und Selbstbestimmung.
- Die Förderung und Erhaltung der sozialen Kontakte.
- Die Förderung und Erhaltung eines positiven Selbstwertgefühls.
- Erkennen und Verwirklichen vorhandener (Er-)Lebensmöglichkeiten.
- Zuwendung und Empathie erfahren.
- Reden und sich ausdrücken dürfen (auch als dementer Mensch).
- Wertschätzung erfahren (jeder wird in seiner Art geachtet).
- Geborgenheit und Sicherheit erfahren zu dürfen.

Die angebotene Alltagsgestaltung richtet sich nach dem Konzept der Integrativen, Aktivierenden Alltagsgestaltung (IAA) nach Elvira Tschan.

Wir sind uns bewusst, dass die Art der Tagesgestaltung sehr individuell ist. Deshalb wird auch der Wunsch sich zurückzuziehen um in Ruhe seine Zeit zu verbringen jederzeit respektiert. Bei uns werden die Bewohner immer wieder in Alltagsarbeiten miteinbezogen, z.B. Haushalten, Rüsten, Wäsche falten oder anderes mehr. Das Ziel dabei ist, Erinnerungen wachzurufen und vorhandene Fähigkeiten zu fördern.

Menschen mit Demenz haben zunehmend Schwierigkeiten, gezielt, selbständig und aus eigenem Antrieb Tätigkeiten nachzugehen. Die Fachfrau Aktivierung setzt mit ihrem Angebot Impulse zur Kreativität und zur Integration im Alltag.

Die Aktivitäten finden je nach Situation in Gruppen oder einzeln statt. Bei allen Angeboten der Aktivierung gilt der Leitgedanke, dass Angebote Möglichkeiten sind, jedoch kein Muss darstellen.

## 16. Angehörige

Angehörige sind wichtige Ressourcen. Sie können unterschiedliche Tätigkeiten übernehmen sowie psychische und soziale Unterstützung bieten. Für die Pflegenden sind Angehörige zentrale Wissensträger. Gegenseitige Information über den aktuellen Gesundheitszustand und das Wohlbefinden können den Heimaufenthalt für die Bewohner positiv beeinflussen.

Wir arbeiten mit dem Bezugspflegekonzept. Bewohner und Angehörige kennen ab Eintritt ihre Ansprechpersonen. Anliegen und Wünsche werden mit unserer Haltung «ich kümmere mich» ernst genommen. Informationen und Ereignisse werden persönlich mit Angehörigen besprochen. Angehörige sind jederzeit bei uns willkommen, unser Haus hat keine eingeschränkten Besuchszeiten. Zur Förderung einer guten Zusammenarbeit, aber auch einer familiären Wohnsituation, werden Angehörige immer wieder zu Anlässen in unser Haus eingeladen.

## 17. Professionelle Nähe und Distanz

Einer unserer Werte sagt: «Wir begegnen jedem mit Achtung, Würde und Toleranz». In unserm Umgang und unserem Tun respektieren wir dabei die Privatsphäre und sind darauf bedacht, dass diese nicht verletzt wird. Wir wenden uns entschieden gegen jede Form von Gewalt und Nötigung und vermeiden auch Abhängigkeiten jeder Art.

Bewohner werden nur in begründeten Ausnahmefällen mit «Du» angesprochen und dies gleichwohl mit Respekt und Achtung. Wir beachten, dass generationsbedingt sehr unterschiedliche Haltungen und Wahrnehmungen zum Leben existieren und richten uns danach.

## 18. Privatsphäre

Wir berücksichtigen die Privatsphäre unserer Bewohner. Wir betrachten ihr Zimmer als ihren Raum, nicht als unseren. Deshalb:

- Wir klopfen an und treten üblicherweise nicht unaufgefordert in ein Zimmer ein (spezielle Vereinbarungen mit dem Bewohner vorbehalten).
- Wir lassen die Zimmertüre nicht offen, wenn wir im Zimmer tätig sind.
- Wir sprechen ausserhalb der geschützten Räume (Stationszimmer, geschlossenes Büro oder Bewohnerzimmer) nicht über Situationen und Angelegenheiten der Bewohner (insbesondere auch nicht in öffentlichen Räumen des Heims).

## 19. Partizipation und Mitbestimmung

Für unsere Bewohner schaffen wir Lebens- und Wohnbedingungen, die ihren bisherigen gewohnten Verhältnissen und Lebensumständen möglichst nahe kommen. Die Bewohner sollen demnach mitbestimmen können, wie ihr Alltag und ihr Leben in der Institution gestaltet wird. Wo immer es der institutionelle Rahmen und die kognitiven Fähigkeiten zulassen, werden sie bei Entscheidungen miteinbezogen.

Das Recht auf grösstmögliche Selbstbestimmung steht bei uns über der absoluten Sicherheit.

## 20. Dienstleistungen

### 20.1 Wohnen

Das Alters- und Pflegeheim Pension Adelmatt verfügt über insgesamt 41 helle, freundliche und zweckmässige ausgestattete Pflegeplätze in Einer- und Zweierzimmern. Diese sind rollstuhlgängig und verfügen über einen privaten Nassraum mit Dusche und Toilette.

Zur Grundausstattung der Zimmer gehören ein Pflegebett, ein Nachttisch, eine Nachttischlampe und ein Schrank. Bewohner können eigene liebgewonnene Möbel mitbringen. Jedes Zimmer verfügt über Telefon sowie TV-Anschluss und überall ist kabelloser Internetzugang möglich. Grundsätzlich kann der Bewohner vom Eintritt bis zum Austritt in seinem Zimmer bleiben. Sollte ein Umzug stattfinden, wird dieser in der Regel von den Mitarbeitenden der Pension Adelmatt durchgeführt.

Die Zimmer sowie alle öffentlichen Räume werden während der Woche täglich gereinigt.

Die Leibwäsche der Bewohner wird in unserer hausinternen Wäscherei gewaschen.

### 20.2 Tagesgäste Ferien- und Kurzaufenthalter

Wir bieten 1-2 Tagesplätze an. Unser Angebot richtet sich an ältere und pflegebedürftige Menschen, die im vertrauten Umfeld wohnen bleiben und dennoch von einer ergänzenden, betreuten Tagesstruktur profitieren möchten. Durch die ergänzende, externe Betreuung werden Angehörige entlastet, die familiären Betreuungsstrukturen gestützt und ein definitiver Heimeintritt kann allenfalls hinausgezögert werden.

Bei freien Zimmer bieten wir Kurzaufenthalte von mindestens 3 Wochen an, mit der Möglichkeit der Verlängerung oder eines definitiven Heimeintritts.

### 20.3 Ernährungsgrundsätze

Wir verpflegen Bewohner und auf Anmeldung Mitarbeitende und Angehörige.

Die Verpflegung der Bewohner ist von zentraler Bedeutung und leistet einen grossen Beitrag zur Zufriedenheit und zum Wohlbefinden unserer Bewohner. Unser Angebot basiert auf den Empfehlungen der Schweizerischen Gesellschaft für Ernährung und der Lebensmittelpyramide.

Kernaufgabe der Küche ist die Zubereitung von abwechslungsreichen, altersgerechten, ausgewogenen und gesunden Mahlzeiten. Diesem Umstand wird bei deren Zubereitung wie auch beim Einkauf der Lebensmittel Rechnung getragen. Gesunde, frische, leicht verdauliche und saisongerechte Produkte stehen beim Wareneinkauf im Mittelpunkt. Wo immer möglich werden dabei lokale und regionale Händler und Produzenten berücksichtigt.

Bei der Zubereitung der Mahlzeiten nehmen die Mitarbeitenden der Küche Rücksicht auf die individuellen Bedürfnisse unserer Bewohner.

## 21. Seelsorge

Die Pension Adelmatt ist offen für jede Konfession.

Wenn die Seele leidet, wenn Ängste, Zweifel und Sorgen im Raum stehen, kann seelsorgerische Betreuung durch Vertreter der Kirche beigezogen werden. Es finden regelmässig Andachten im Haus statt.

## 22. Qualitätssicherung

Mit der regelmässigen Überprüfungen durch die Qualitäts- und Sicherheitsbeauftragten erfüllen wir die qualitativ hochstehenden Anforderungen an Pflege/Betreuung, Gästebetreuung, Sicherheit, Arbeits-und Gesundheitsschutz.

### 22.1 Qualitätsinstrumente

Mit dem Integrierten Managementsystem werden die relevanten Elemente, die zur Führung und Leistungserbringung auf strategischer und operativer Ebene nötig, sind zusammen gefasst.

Mit dieser Systematik erreichen wir eine einheitliche, strukturierte und ganzheitliche Herangehensweise zur Betriebsführung. Sie zeigt auf, mit welcher Vorgehensweise und welchen Mitteln wir Managementaufgaben wahrnehmen. Der systematische Hergang hilft uns den Fokus auf das Wesentliche zu schärfen, Komplexität zu verringern, Instrumente effizient einzusetzen, Synergien zu nutzen, Ressourcen zu bündeln und Aufgaben und Abläufe ziel- und lösungsorientiert zu gestalten.

Wir sind ein Dienstleistungsunternehmen, das permanent mit dem Qualitätsmanagement Q by senesuisse weiterentwickelt wird. Nur so können wir konkrete und berechtigte Erwartungen von Bewohnern, Angehörigen und Kunden erkennen.

Das Qualitätsmanagement Q by senesuisse konzentriert sich auf die Dienstleistungen (Serviceleistungen) und die Beurteilung deren Qualität.

Im Weiteren stehen Konzepte, Standards, Weisungen und Richtlinien zur Sicherstellung der Qualität für alle zur Verfügung.

### 22.2 Fort-und Weiterbildung

Da sich das Wissen gerade im pflegerischen Bereich sehr schnell weiterentwickelt, kommt diesem Bereich eine besondere Bedeutung zu. Fort-,Weiter- und Ausbildungen finden sowohl extern als auch intern in der Institution selber oder innerhalb der Heimgruppe der Wenger Betriebs AG statt. In der Pension Adelmatt erhalten alle Mitarbeitende die Möglichkeit sich weiterzubilden. Um den Transfer in die Praxis zu gewährleisten, werden Inhalte der besuchten Fort-, Weiter- und Ausbildung im Rahmen der Informationspflicht in Form einer schriftlichen Umsetzung weitergegeben.

Fachliteratur steht jedem zur Verfügung.

## 23. Schweigepflicht und Datenschutz

Um die Privatsphäre unserer Bewohner zu wahren und aus Datenschutzgründen unterstehen wir einer strikten Schweigepflicht (siehe hierzu auch Art. 4.3 des Personalreglements).

Angehörige, die Auskunft über den Gesundheitszustand und das Wohlergehen ihrer Bewohner wünschen, verweisen wir an die Tagesverantwortliche oder Bezugsperson der Pflege.

Im Umgang mit Personendaten beachten wir das im Betrieb vorliegende Informationsblatt zu den wichtigsten Bestimmungen des eidgenössischen Datenschutzgesetzes.

## 24. Umgang mit Beschwerden und kritischen Ereignissen

Wir stehen zu Fehlern und lernen daraus. Probleme/Beschwerden, Fehler und kritische Ereignisse sprechen wir offen und sachlich an und versuchen diese grundsätzlich intern im Gespräch zu lösen. Ist das Problem/die Beschwerde aufgrund ihres Schweregrades nicht intern zu lösen, kann unter Berücksichtigung der Verhältnismässigkeit folgende Stelle beigezogen werden:

**Stiftung Bernische Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen**
Zinggstrasse 16, 3007 Bern, Tel. 031 372 27 27
E-Mail info@ombudsstellebern.ch; www.ombudsstellebern.ch

## 25. Schlusswort

So wie der Mensch einem stetigen Entwicklungsprozess unterworfen ist, ist auch das vorliegende Konzept in einer ständigen Entwicklung und muss deshalb regelmässig auf seine Gültigkeit und auf seine Aktualität überprüft werden.

Das Konzept ist für alle Mitarbeitenden der Pension Adelmatt verbindlich.

Aus Gründen der Lesbarkeit wurde bei Personenbezeichnungen die männliche Form gewählt, es ist jedoch immer die weibliche Form mitgemeint.

## Anhang

- Leitbild der Pension Adelmatt
- Wertekarte der Wenger Betriebs AG
- Betriebskonzept
- Heimordnung und Heimvertrag
- Konzept Freiheitsbeschränkende Massnahmen
- Palliativ Care Konzept
- Konzept Norovirus
- Bezugspflegekonzept
- Notfall Konzept
- Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
- Stellenbeschrieb: Medikamenten Fachverantwortung

## Literatur Nachweise


- Thieme's Pflege – Professionalität erleben, von Sr. Liliane Juchli, 9. Auflage, ISBN 3-13-500010-9, erschienen im Georg Thieme Verlag, Stuttgart und New York.
- Demenz, der person-zentrierte Ansatz im Umgang mit verwirrten Menschen, von Tom Kitwood, 5. ergänzte Auflage, ISBN 978-3-456-84568-5, erschienen im Verlag Hans Huber, Bern.
- Integrative Aktivierende Alltagsgestalltung, von Elvira Tschan, 2. Auflage, ISBN 978-3-456-85451-9, erschienen im Verlag Hans Huber, Bern.


Die Auflistung ist nicht abschliessend.