

## TAGESPFLEGE „In den Rathausgärten“ Bötzingen

### Träger der TAGESPFLEGE

#### **Kirchliche Sozialstation Nördlicher Breisgau e.V.**

[www.sozialstation-boetzingen.de](http://www.sozialstation-boetzingen.de)

Hauptstraße 25

79286 Bötzingen

[kontakt@sozialstation-boetzingen.de](mailto:kontakt@sozialstation-boetzingen.de)

Telefon 07663 8969-200

Fax 07663 99727

**Unser Profil | Kirchliche Sozialstation Nördlicher Breisgau e.V.** mit Hauptsitz in Bötzingen und Zweigstellen in Gundelfingen und Umkirch wurde 1978 gegründet. Wir sind Mitglied im Diakonischen Werk Baden und haben derzeit ca. 180 Beschäftigte.

#### **Regionale Struktur | Kirchliche Sozialstation Nördlicher Breisgau e.V.**

Die Kirchliche Sozialstation Nördlicher Breisgau ist für sieben Kommunen im Nördlichen Breisgau zuständig: Bötzingen, Eichstetten, Gottenheim, Gundelfingen, Heuweiler, March und Umkirch. In dieser Region leben insgesamt 38.000 Einwohner. Wir betreuen an 365 Tagen im Jahr ca. 600 Patienten.

Wir sind seit mehr als 40 Jahren der regionale Partner der Kirchen und Kommunen. Durch die Trägerschaft der Katholischen und Evangelischen Kirchengemeinde vor Ort und der engen Kooperation mit der Kommune besteht eine **langjährige und sehr enge Verbundenheit mit der Gemeinde Bötzingen.**

#### **Planungsdaten TAGESPFLEGE und verfügbare Raumgestaltung**

▪ Eingangsbereich mit Garderobe für jeden Gast	45,49 qm
▪ Flurbereiche	43,22 qm
▪ Essen und Gemeinschaft	71,31 qm
▪ Aktivitäten	31,30 qm
▪ Küche	15,53 qm
▪ Hauswirtschaft	15,53 qm
▪ Lager 2x	6,90 qm/6,87 qm
▪ Ruheraum u. Aktivitäten	47,01 qm

▪ Ruhe und Behandlungsraum	18,32 qm
▪ Toiletten und Bad für Tagesgäste barrierefrei	16,72 qm
▪ Toiletten für Gäste und Personal	4,36 qm
▪ Büro- und Besprechungsraum	14,08 qm
▪ Umkleide, Personal	6,28 qm
<b>Gesamte Raumfläche</b>	<b>342,92 qm</b>
<b>Terrassen 14,77qm/ 5,85qm/ 5,85qm</b>	<b>gesamt 26,47qm</b>
<b>Gesamtfläche</b>	<b>369,39 qm</b>

**Garten und Freiflächen mit ca. 500 qm geschütztem Bereich für Menschen mit Demenz – angrenzend eine Parkfläche „Mehrgenerationsgarten in den Rathausflächen“ ebenfalls mit ca. 500 qm Fläche.**

### **TAGESPFLEGE in den Rathausgärten – Idee und Verwirklichung**

Bereits vor Jahren wurde eine Innenraumbebauung der sogenannten „Rathausgärten“ in Bötzingen angedacht. Der Investor und Bauherr Heinrich Dier hat nun auf einer ca. 2.000 qm großen Freifläche zwischen Hauptstraße und Bergstraße und direkt neben dem Rathaus von Bötzingen, zwei größere Gebäudekomplexe erstellt. Im Erdgeschoss des vorderen Hauses ist der Polizeiposten Bötzingen eingezogen. Das Erdgeschoss des dahinter liegenden Hauses wurde von der Kirchlichen Sozialstation angemietet. In beiden Gebäuden entstehen außerdem 17 Eigentumswohnungen mit 2 bis 5 Zimmern.

Eine Tiefgarage unter beiden Gebäuden bietet die notwendigen Parkplätze. Das Grundstück wird über die Bergstraße und hier durch einen Torbogen erschlossen. Die TAGESPFLEGE erhält einen großen Parkplatz, um das behindertengerechte Transportfahrzeug stationieren zu können.

An die Räume der TAGESPFLEGE schließt ein großer „beschützender“ Gartenbereich an, der durch mehrere Terrassen direkt aus dem Gebäude heraus barrierefrei begehbar ist. Der Gartenbereich ist als speziellen Garten für Menschen mit Demenz gestaltet: Hochbeete laden zum Fühlen, Riechen und Schmecken ein. Unterschiedliche Bodengestaltungen fördern Beweglichkeit und Gleichgewichtssinn. Der Garten bietet unseren TAGESPFLEGE-Gästen die Möglichkeit, sich in einem geschützten Außenraum frei zu bewegen. Der Bewegungsraum im Freien beeinflusst positiv den Stressabbau und wirkt innerer „Ruhelosigkeit“ entgegen.

### **Neben dem Garten für Demenz entsteht ein „Mehrgenerationen-Treff“**

Öffentliche Plätze, Parks, Grünflächen, aber auch Spielplätze, sind geeignete Orte, um Menschen verschiedener Generationen zusammen zu bringen. Sport und Spiel – körperliche und geistige Aktivität – unterstützen zudem besonders die Beweglichkeit und

Selbstständigkeit älterer Menschen und beugen Altersdepression, Isolation und Vereinsamung vor. Für alle Generationen sind Spiel- und Fitnessgeräte vorhanden, zum Beispiel Gerätespiele, Tischtennis, Barfußweg, Bodenfiguren für Mühle, Dame und Schach, Sitzgelegenheiten, Boccia, Kegelbahn. Der Mehrgenerationen-Treff in der Ortsmitte von Bötzingen ist so ein generationsübergreifendes Angebot, bei dem Jung und Alt zusammenfinden können. Das Projekt soll auch das Bewusstsein zur gegenseitigen Hilfe stärken und damit das Gefühl, nicht allein zu sein.

## **TAGESPFLEGE: Betreuungskonzept**

### **1. Zielgruppenbestimmung**

Die TAGESPFLEGE ist eine teilstationäre Einrichtung und nimmt pflegebedürftige Menschen auf. Sie richtet sich vorzugsweise an alte Menschen mit den Symptomen der Demenz und anderen altersbedingten Gedächtnisstörungen sowie Menschen mit Parkinson, Apoplexie oder anderen körperlichen Behinderungen und Menschen mit einem erhöhten Betreuungsbedarf:

- Pflegebedürftigkeit im Sinne des SGB XI
- Menschen, die alleine in der Wohnung leben und der Grundpflege und Betreuung bedürfen
- Menschen, die Unterstützung im Alltag und bei der Tagesstrukturierung benötigen
- Menschen mit zeitweiser oder dauerhafter Desorientierung, oder die aufgrund hirnorganischer Veränderungen somit ständige Zuwendung und Aufsicht benötigen
- Menschen, die in ihrer Beweglichkeit eingeschränkt sind (z.B. bei Parkinson, Schlaganfall etc.), und daher von Isolation bedroht sind.
- Auch kurzzeitige Aufnahmen (falls offene Plätze vorhanden sind): zur Krisenintervention oder bei Verhinderung der Angehörigen.

Die TAGESPFLEGE hat das Ziel, durch aktivierende Pflege und soziale Betreuung die Selbstständigkeit älterer Menschen in der eigenen Häuslichkeit weitgehend zu erhalten und eine Heimunterbringung bestenfalls zu vermeiden. Pflegende Angehörige sollen entlastet werden, so dass sie weiter pflegen können und dies auch wollen. Die langfristige Pflegebereitschaft soll erhöht werden. Die TAGESPFLEGE ergänzt und unterstützt die häusliche Pflege. Als selbstbestimmten Lebensmittelpunkt bleibt die eigene Häuslichkeit. Der geistige und körperliche Abbau soll durch Aktivierung, Pflege und Hilfe bei der Tagesstrukturierung aufgehalten werden. Die TAGESPFLEGE ist gästeorientiert ausgerichtet. Religiöse und kulturelle Bedürfnisse werden berücksichtigt.

## **2. Kriterien für die Aufnahme und Aufnahmeverfahren**

### **Es werden insgesamt 18 TAGESPFLEGEPLÄTZE angeboten.**

Für das „Kennenlernen“ bieten wir jedem Gast einen kostenfreien **Schnuppertag** an. Der Schnuppertag liefert zusätzliche Informationen und hilft bei der Entscheidungsfindung.

Vor der Aufnahme erfolgt ein Erstgespräch, um die wichtigsten Fragen im Vorfeld zu klären.

Im Erstgespräch findet auch eine Kostenklärung statt – ein Angebot wird erstellt.

Die Entscheidung zur Aufnahme trifft die Leitung der TAGESPFLEGE in Rücksprache mit dem Team. Jede Entscheidung über eine Aufnahme oder Ablehnung einer Anfrage, hängt von den individuellen Gegebenheiten des Einzelfalles ab und trifft die Leitung der TAGESPFLEGE.

Die Aufnahme wird von der Leitung der TAGESPFLEGE auf der Grundlage der vorliegenden Konzeption und in Absprachen mit an der Pflege beteiligten Fachkräfte und Angehörigen vorbereitet und durchgeführt.

### **Voraussetzungen und Ausschlusskriterien für die TAGESPFLEGE**

Eine Voraussetzung zur Aufnahme ist die Gruppen- und Integrationsfähigkeit des Gastes in soziale Strukturen. Gäste müssen zudem transportfähig sein und über eine Restmobilität verfügen, so dass zumindest der begleitete Gang zur Toilette möglich ist.

**Für die TAGESPFLEGE ungeeignet** sind bettlägerige, pflegebedürftige Menschen mit akuter Selbst- und Fremdgefährdung. Besonderheiten, die sich aus der Erkrankung im weiteren Verlauf entwickeln können, zum Beispiel erhöhte Aggressivität, Unruhe, Selbst- oder Fremdgefährdung, können gegebenenfalls eine weitere Betreuung in der TAGESPFLEGE ausschließen.

Für Menschen, die wir nicht in der TAGESPFLEGE aufnehmen können, suchen wir im gemeinsamen Gespräch mit den Angehörigen eine andere geeignete Betreuungs- und Versorgungsmöglichkeit.

#### **Weitere Ausschlusskriterien:**

- Menschen mit primärer, extremer Suchtproblematik
- Menschen mit infektiösen Erkrankungen, die anderen Tagespfleggäste gefährden können (z.B. MRSE)
- Menschen mit einer akuten Erkrankung (Fieber, Durchfall, starker Husten)

## **3. Zielvorstellungen**

Pflegende Angehörige stehen oft vor großen Herausforderungen. Zum einen wollen sie für die pflegebedürftigen Familienangehörigen genügend Zeit zur engagierten und liebevollen Pflege aufbringen, andererseits müssen sie ihrer Familie und ihrem Beruf gerecht werden. Die Grenzen der Belastbarkeit sind schnell erreicht. Viele erleben ihren Alltag als

Zerreißprobe zwischen dem Wunsch, zu helfen und dem Bedürfnis, das eigene Leben aufrecht zu erhalten. Angehörige von Menschen mit Demenz werden mit einem Krankheitsbild konfrontiert, das sie zweifach fordert: Zum einen müssen sie sich kundig machen, denn die Kenntnis über das Krankheitsbild Demenz ist entscheidend, um handlungsfähig im Umgang mit den verschiedenen veränderten Verhaltensweisen zu sein. Zum anderen wird der Verlauf von Demenz nicht zuletzt auch von den individuellen Merkmalen der Persönlichkeit des Kranken geprägt.

**Mit der TAGESPFLEGE entlasten wir Angehörige optimal.** Sie können die Zeit während der Dauer der TAGESPFLEGE für sich nutzen – zuverlässig und planbar. Das unterstützt sie in ihrem Wunsch und ihrer Entscheidung, die pflege- und betreuungsbedürftigen Familienmitglieder zu Hause zu betreuen. Die TAGESPFLEGE ist die optimale Ergänzung auch zur häuslichen Pflege, die meist auf die Einsätze morgens und abends beschränkt ist. Wir fangen die Stunden auf, in denen der pflegebedürftige Mensch sonst alleine zu Hause sich selbst überlassen ist. Unser Ziel: Pflegebedürftige Menschen und Menschen mit einer demenziellen Erkrankung sollen einen Platz in der Mitte der Gesellschaft haben – dort, wo sie wohnen und leben. Sie und ihre Angehörigen sollen nicht in die gesellschaftliche Isolation geraten. Sie benötigen einen offenen und empathischen Umgang.

#### **4. Leistungsinhalte**

##### **4.a Soziale Betreuung**

###### **Beschftigungstherapeutische- und Rehabilitationsangebote:**

Bei der sozialen Betreuung geht es um den Erhalt und die Förderung geistiger, sozialer und seelischer Fähigkeiten. Das bedeutet für uns, den Menschen mit der Vielfalt seiner Eigenheiten, seiner Vorlieben, Eigenschaften und Gewohnheiten, seinen Fähigkeiten und Einschränkungen ernst zu nehmen und seine persönliche Lebensgeschichte weitestgehend zu berücksichtigen. Bei den Gruppenangeboten werden Fähigkeiten, Ressourcen und ihre kognitiven und körperlichen Grenzen berücksichtigt. Die soziale Betreuung bietet Lebensqualität, Zufriedenheit und ermöglicht ein selbstbestimmtes Leben, das der Würde des Menschen entspricht.

###### **Angebote:**

- Orientierungstraining
- kreatives Gestalten
- Wahrnehmungsförderung –Basale Stimulation
- Bodengymnastik auf Matten – Stand- und Gehtraining
- Sturzprophylaxe

- Gedächtnistraining
- therapeutische Spiele
- singen und Musik
- Erinnerungsarbeit: Themen von „Früher“
- Vorlesegruppe
- Festen feiern (Geburtstage, Weihnachten etc.)
- individuelle Einzelbetreuung
- kulturelles Erleben
- Spaziergänge
- Sitztänze, Gymnastik und verschiedene Sportarten
- Andachten, Besinnung und Gebet

In unserer Einrichtung findet die soziale Betreuung vorwiegend in Gruppen statt. Auf die jeweilige tagesindividuelle Zusammensetzung der Gäste wird geachtet. Im Rahmen der personellen Möglichkeiten findet bei Bedarf auch eine Einzelbetreuung statt. Wenn gewünscht, können sich die Tagesgäste jederzeit in die Ruheräume und/oder in den geschützten Außenbereich zurückziehen.

#### **Mahlzeiten:**

- Frühstück von 9 Uhr bis 10 Uhr
- Mittagessen von 11.30 Uhr bis 13 Uhr
- Kaffee und Kuchen 14 Uhr bis 15 Uhr

Der Tag in der TAGESPFLEGE beginnt mit einem gemeinsamen Frühstück. Das Mittagessen wird in der Regel von einem Cateringservice angeliefert. Der Speiseplan wird in Form eines Wochenplanes tagesaktuell auf einer großen Tafel in seniorengerechter Schrift für Rollstuhlfahrer einsehbar aufgehängt. Teilkomponenten einer Mahlzeit werden unter Anleitung in der TAGESPFLEGE zubereitet. Die Gäste können bei diesen Zubereitungen (Obst schneiden, Salat putzen etc.) mit einbezogen werden. So wird die Gemeinschaft gefördert, es werden Fähigkeiten erhalten und der Appetit angeregt. Die Mahlzeiten werden im gemeinsamen Wohn-Essbereich eingenommen. Das Essen erfolgt in einer freundlichen Atmosphäre. Es gibt offizielle Essenszeiten – auf tagesaktuelle Bedürfnisse der Gäste wird Rücksicht genommen. Die Zeiten können individuell gestaltet werden.

#### 4.b Beratung der Klienten und ihrer Angehörigen

Die Angehörigenarbeit hat höchste Priorität. Die Angehörigen sollen entlastet werden. Der Pflege- und Betreuungsprozess wird transparent vermittelt. Hierzu gehören Informations- und Beratungsgespräche sowie gemeinsame Aktivitäten, zu denen die Angehörigen eingeladen werden.

- Beratung zur persönlichen und familiären aktuellen Situation und zur Bewältigung des Tagesablaufes – für die Aufrechterhaltung der häuslichen Pflege.
- Beratung und Informationen zum Krankheitsbild
- Beratung zu den verschiedenen Möglichkeiten weiterer sozialer Hilfen und Beratungsstellen
- Beratung und Vermittlung zu weiteren Hilfsangeboten wie häusliche Betreuung bei Demenz, häusliche Pflege, Begleitung zu Arztbesuchen, Einkäufen, etc., Begleitung zu kulturellen Veranstaltungen, Ausflügen
- Entlastung pflegender Angehörigen, Infos zum Angehörigen-Kaffee für den gemeinsamen Austausch
- Beratung und Hilfe bei Anträgen weiter gehenden Hilfen

#### 4.c Pflegerische Versorgung

Unser Pflegekonzept ist angelehnt an das personenzentrierte Pflegemodell nach Tom Kitwood und an das personenzentrierte Strukturmodell.

Die TAGESPFLEGE bietet für die Besucher Grundpflegeleistungen nach SGB XI, die im Rahmen des Aufenthaltes in der TAGESPFLEGE erforderlich werden. Die Leistungen richten sich nach dem persönlichen Bedarf des TAGESPFLEGE-Gastes.

Im Rahmen der Grundpflege werden folgende Leistungen erbracht:

- **Hilfe bei der Körperpflege:** Waschen und Duschen, sofern dies während des Aufenthalts in der TAGESPFLEGE erforderlich wird oder die häusliche Umgebung nicht mit einer behindertengerechten Sanitäreinrichtung ausgestattet ist.  
Solche Pflegetätigkeiten werden nur im begründeten Einzelfall vorgenommen. Diese Maßnahmen sind grundsätzlich im häuslichen Bereich durchzuführen.
- **Hilfe bei der Mobilität:**
  - aufstehen, hinsetzen, hinlegen
  - Unterstützung beim An- und Ausziehen
  - gehen, stehen, Treppen steigen
  - erhalten der Mobilität durch Einsatz von und Training mit Hilfsmitteln wie Rollator, Rollstuhl, etc.

Das Ziel ist - Beweglichkeit zu fördern, Unruhezustände zu mildern, vor Selbst- und Fremdgefährdung zu schützen. Bei den Leistungen für die Erhaltung der Mobilität werden sowohl die Mitarbeitenden als auch die Gäste, sowie die Angehörigen von Kinästhetik-Tutorinnen unterstützt und begleitet.

- **Hilfe bei der Ernährung:**

- mundgerechte Zubereitung der Nahrung
- Versorgung mit ausreichender Flüssigkeit
- Hilfestellung beim Umgang mit dem Besteck
- Hygienemaßnahmen wie Mundhygiene, Händewaschen
- Schutz vor Reizüberflutung durch eine angenehme, ruhige Atmosphäre

Das Ziel ist, eine ausgewogene Ernährung einschließlich notwendiger Diätkost. Der Pflegebedürftige erhält Unterstützung in der Essens- und Getränkeauswahl sowie notwendige Hilfestellung bei der Nahrungsaufnahme.

- **Hilfe bei der Ausscheidung:**

- Katheter- und Urinalversorgung
- Wechseln von Inkontinenzmaterial
- Hilfestellung und Anleitung beim Toilettengang (dabei fördern wir selbstbestimmtes Handeln)
- Kontinenztraining
- Obstipationsprophylaxe
- Teilwaschung und ggf. Wechseln der Wäsche

Bei Problemen mit der Ausscheidung berät zunächst die Fachkraft ausführlich zu den verschiedenen Prophylaxen und rät notfalls dazu, die Probleme ärztlich abzuklären.

#### **4.d Leistungen der medizinischen Behandlungspflege**

Die Behandlungspflege bedarf einer ärztlichen Verordnung, wird mit den Angehörigen und dem ambulanten Pflegedienst abgesprochen, von einer Fachpflegekraft durchgeführt und in der Pflegedokumentation festgehalten.

**Die Behandlungspflege umfasst:**

- Verbandwechsel
- Injektionen
- Dekubitusbehandlung



- Einlauf/Darmentleerung
- Vitalwertkontrollen (Blutzucker, Blutdruck, etc.)
- Medikamentenverabreichung
- Verabreichung von Sondenkost
- Verabreichung von Infusionen bei liegendem Gefäßzugang

### **5. Tagesablauf-/Tagestrukturierung – Hilfe bei der persönlichen Lebensführung**

Das Ziel ist - trotz Pflegebedürftigkeit die Führung eines selbstständigen und selbstbestimmten Lebens zu ermöglichen, das der Würde des Menschen entspricht. Vereinsamung, Apathie, Depression und Immobilität sollen vorgebeugt werden. Klare Strukturen, wiederkehrende Abläufe, Rituale und jahreszeitliche Orientierungshilfen bieten älteren Menschen einen festen Rahmen und Halt, an denen sie sich im Alltag orientieren können.

Durch den großzügigen Gartenbereich können wir auch vielfältige Außenaktivitäten anbieten (Kräutergarten, Pflanzenanlagen, Wasserspiele).

Der Garten ist ein Erlebnisraum für Sinnesanregungen wie- Fühlen, Riechen, Schmecken und Hören. Er fördert das selbstbestimmte Tun. Der Bewegungsfreiraum wirkt positiv dem Stressabbau entgegen und beugt einer inneren Ruhelosigkeit vor.

Der separate Aktivitätenraum lädt dazu ein, sich ausgiebig zu bewegen. Er bietet Platz für Sportarten wie Tanz, Ballspiele, Kegeln etc. So werden Koordination, Gleichgewicht und Beweglichkeit gefördert, Atmung und Kreislauf angeregt.

Die Tagesstrukturierung, unter Berücksichtigung all dieser genannten Punkte, ist Bestandteil der Konzeption. Sie gibt den Gästen mit immer wiederkehrenden Programmpunkten Sicherheit und Orientierung.

Der Tagesablauf bietet aber auch individuelle Rückzugsmöglichkeiten. Er soll dazu beitragen, dass jeder Gast, auch in der Gemeinschaft der TAGESPFLEGE eigene Entscheidungen treffen kann und dass persönliche Verhaltensweisen akzeptiert werden.

#### **Inhaltliche Tagesstruktur:**

- ankommen
- Teerunde
- Frühstück
- Bewegung – auch im Gartenbereich, Spaziergänge, Gymnastik
- Zwischenmahlzeit
- Tagesthema
- Mittagessen

- Ruhezeit
- Kaffee
- singen und musizieren
- Angebot
- Abschlusslied

## **6. Personal**

Ein qualifiziertes Mitarbeiterteam sorgt sich um die individuellen Bedürfnisse der Gäste und versorgt diese nach dem allgemein anerkannten Stand der medizinischen und pflegerischen Erkenntnisse.

Der Personalschlüssel ist in § 17 des Rahmenvertrages jeweils nach den Bereichen einer 8,5 stündigen Öffnungszeit als Korridor vorgegeben.

Pro Schicht (je nach Anzahl der Tagesgäste) ist vorgesehen:

- 1 Fachkraft mit 3-jähriger Pflegeausbildung
- 2 - 3 Mitarbeitende/Alltagsassistenz
- 1 Mitarbeitende/r aus dem Helferkreis mit Qualifizierungskurs als zusätzliche Unterstützung

Die Schichten sind den Öffnungszeiten angepasst.

Frühschicht: 8 Uhr bis 13.30 Uhr (5,5 Stunden)

Spätschicht: 13 Uhr bis 17.30 Uhr (4,5 Stunden)

Alle Mitarbeitenden nehmen regelmäßig an Fortbildungen teil. Es wird sichergestellt, dass aktuelle Kenntnisse zum Krankheitsbild, zur Grund- und Behandlungspflege und zur Beziehungs- und Milieugestaltung, sowie zur Qualitätssicherung vorhanden sind und stetig weiterentwickelt werden.

## **7. Fahrdienst bzw. Beförderung**

Die TAGESPFLEGE hat im Rahmen des Leistungsangebotes auch die notwendige und angemessene Beförderung des Gastes von der Wohnung zur TAGESPFLEGE und zurück sicherzustellen (soweit sie nicht von Angehörigen durchgeführt wird). Hierzu besitzen wir behindertengerechte Fahrzeuge.

## **8. Öffnungszeiten**

Die TAGESPFLEGE ist geöffnet von montags bis freitags von 8.30 Uhr bis 17 Uhr. Gäste können die Besuche für einen oder mehrere Tage in der Woche vereinbaren. Ein

regelmäßiger Besuchsrythmus ist anzustreben. Sollte sich der Bedarf ändern (frühere oder längere Öffnungszeiten) werden die Öffnungszeiten angepasst. Es ist z.B. möglich, dass die TAGESPFLEGE auch an einem Samstag oder Sonntag geöffnet werden könnte.

## **8. Qualitätssicherung**

Die TAGESPFLEGE setzt die Maßstäbe und Grundsätze für die Qualität und der Qualitätssicherung nach § 113 SGB XI um. Sie arbeitet auf der Grundlage eines Qualitätsmanagementsystems nach der DIN EN ISO 9001. Mit diesem werden die Erfordernisse an die Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität festgelegt, durchgeführt, überprüft und angepasst. Das Vorgehen folgt dem Plan-Do-Check-Act-Zyklus.

Fachlich ist das Pflegeverständnis ausgerichtet an das Strukturmodell SIS. Die strukturierte Informationssammlung (SIS) bildet im neu entwickelten Pflege-Entbürokratisierungsmodells den Einstieg in den Pflege- und Betreuungsprozess. Es werden pflegerelevante Aspekte eines personenzentrierten Ansatzes dargestellt, so dass eine schnelle Orientierung über die Situation des Pflegebedürftigen möglich ist. Allgemeine und ungenaue Formulierungen werden vermieden. Damit werden die fördernden Maßnahmen greifbar und Ereignisse bewertbar. Das Strukturmodell erleichtert es, pflegerische Herausforderungen zu erkennen und eine zielgerechte Tagesstruktur zu formulieren.

## **10. Beschwerdemanagement**

Wir verstehen Beschwerden als Aufforderung unsere Leistungsqualität zu verbessern. Für Beschwerden von Tagesgästen und Angehörigen haben wir ein gut strukturiertes und organisiertes Beschwerdemanagement eingerichtet.

Regina Schultis

Geschäftsstellenleitung Betreuung und Netzwerk Demenz

[regina.schultis@sozialstation-boetzingen.de](mailto:regina.schultis@sozialstation-boetzingen.de)

Telefon 07663 8969-260

Michael Szymczak

Geschäftsführender Vorstandsvorsitzender

[michael.szymczak@sozialstation-boetzingen.de](mailto:michael.szymczak@sozialstation-boetzingen.de)

Telefon 07663 8969-281