



## **Angebotsspektrum**

### **Kurzzeitpflege und Betreuung**

3 Kurzzeitpflegeeinrichtungen bieten älteren Menschen vorübergehend stationären Aufenthalt.

Inhaltlich und räumlich sind sie mit Altenheim und Altenpflegeheimen vergleichbar. Sie wenden sich an Personen, die aufgrund einer Behandlung nach Krankenhausaufenthalt, einer vorübergehenden notwendigen stationären Pflege oder Betreuung oder im Falle der pflegerischen Versorgung bei Urlaub oder Ausfall der pflegenden Angehörigen vermittelt werden.

### **Alten- und Pflegeheime**

In Alten- und Pflegeheime leben heute in der Mehrheit hochaltrige Menschen (Durchschnittsalter 85 Jahre), die in der Regel multimorbid, schwer pflegebedürftig und häufig gerontopsychiatrisch verändert sind. Über 85 % der Bewohner sind weiblich.

Durch den Vorrang der häuslichen Pflege kommen die älteren Menschen oft erst in das Altenheim, wenn die Pflege durch Angehörige nicht mehr erbracht oder eine Rückführung nach einem Krankenhausaufenthalt in die eigene Häuslichkeit nicht mehr möglich ist.

Die o.g. Faktoren bedingen auch eine Reduzierung der Verweildauer in den Altenpflegeheimen.

### **Altenpflegeausbildung**

Insgesamt schließen in 1 Fachseminar - Kath. Fachseminar im Bildungszentrum f. Gesundheitsberufe KBG - jährlich mehr als 20 Schüler ihre Ausbildung zur Altenpflege ab.

### **Fort- und Weiterbildung**

Über den Diözesan-Caritasverband als Spitzenverband werden insbesondere zu den aktuellen Handlungsfeldern der stationären Altenhilfe Fortbildungen angeboten.

Sie richten sich an die Verantwortlichen in den Einrichtungen und umfassen u.a.:

- intensive Schulung der leitenden Führungsebene zu den Anforderungen des PQsG,
- Vorbereitung der mittleren Führungsebene auf die Prüfungen gem. § 112 PQsG,
- WBL Kurse, die den aktuellen pflegewissenschaftlicher Anforderungen und veränderter gesetzlicher Bestimmungen entsprechen,
- Umgang mit Angehörigen als Qualitätsmerkmal stationärer Alteneinrichtungen,
- Einbeziehung von Ehrenamtlichen,
- Beschwerdemanagement als Qualitätsmerkmal stationärer Alteneinrichtungen,
- Umsetzung des Heimgesetzes (Heimmitwirkungsverordnung, Heimvertrag, Anforderungen an Heimbegehungen),
- Angebote eines CQM Kurses,

- Ausbildung zum Fachpfleger Gerontopsychiatrie,
- Gerontopsychiatrische Zusatzausbildung,
- Erarbeiten von Konzepten unter Berücksichtigung der Schnittstellen zwischen Pflege- Sozialer Betreuung und Hauswirtschaft

In den Gelsenkirchener Einrichtungen werden die MitarbeiterInnen in allen Funktionsbereichen nach einem im jeweiligen Haus jährlich neu festgelegten Fortbildungsplan kontinuierlich weiterqualifiziert. Hier setzt jedes Haus entsprechend den Notwendigkeiten seine eigenen Schwerpunkte.

### **Heimaufsichtsprüfungen – MDK Prüfungen**

Das HeimG sieht eine jährliche Prüfung durch die zuständige Heimaufsichtsbehörde vor.

Im Auftrag der Pflegekassen überprüft der MDK die Qualität der Leistung in den Einrichtungen.

Die Gelsenkirchener Einrichtungen werden jährlich von der Heimaufsicht überprüft. Darüber hinaus werden Einrichtungen regelmäßig nach dem Gesetz über den öffentlichen Gesundheitsdienst des Landes NRW (GÖGD), der Hygieneverordnung des Landes NRW, dem Arzneimittelgesetz, dem Brandschutz u.a. überprüft.

Neben einem eigenen Beschwerdemanagement existiert in jeder Einrichtung eine Fehlerkultur.

Die Zahl pflegerischer Defizite bei gleichzeitigem Anstieg der qualitativen Anforderungen an die Pflege und die Mitarbeiter in den Altenheimen durch die Zunahme hochbetagter, schwerpflegebedürftiger und/oder gerontopsychiatrisch veränderter Bewohner in den Einrichtungen ist messbar zurückgegangen.

Nicht zuletzt das in unseren Heimverträgen verankerte Beschwerdemanagement, das sich die Einrichtungen der Freien Wohlfahrtspflege auferlegt haben, zeigt einen deutlichen Rückgang an Beschwerden.

### **Caritas-Qualitätsmanagement /CQM) – Qualifikation, Zertifizierungen**

Seit 1996 beteiligen sich die Gelsenkirchener Einrichtungen in der Zusammenarbeit mit dem Diözesan-Caritasverband an der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems, das nicht nur den gesetzlichen Vorschriften des SGB XI entspricht, sondern spezifische Gesichtspunkte der Caritas berücksichtigt.

Inzwischen haben alle Einrichtungen ein QM System nach der DIN EN ISO 9001:2000.

Inhalte und Ausrichtung dieses Angebotes werden ständig evaluiert.

Einrichtungen, die ein QM System nachweisen können, schneiden bei den Qualitätsprüfungen der Pflegekassen in der Regel nachweislich besser ab.

## **Beschwerdemanagement - Mitarbeiterbefragung**

BewohnerInnen, Angehörige und Besucher erhalten im Rahmen des Beschwerdemanagement die Möglichkeit, sich jederzeit zu Mängeln oder Verbesserungsmöglichkeiten der Dienstleistungen in den Gelsenkirchener Einrichtungen zu äußern. Im Rahmen des Qualitätsmanagement ist abgesichert, dass jeder Kritik und Anregung nachgegangen wird. Sie sind eine Möglichkeit der Verbesserung der Dienstleistung. Über regelmäßige Befragungen erhalten die Bewohner und auch die Mitarbeiter eine weitere Möglichkeit sich einzubringen.

## **Projekt „Katholischer Standard“**

### **Zur Entwicklung**

Wirtschaftlichkeit, Kostentransparenz, Fusionierung, Leistungs- und Qualitätsnachweis, Konsequenzen aus der DRG's, Struktur und/oder Ergebnisqualität, all dies sind Schlagworte, denen sich die Einrichtungen in den zurückliegenden Monaten stellen mussten und sich weiterhin stellen werden.

Den veränderten gesetzlichen Vorgaben, die unter anderem Einrichtungen der stationären Altenhilfe zur Vorlage einer Leistungs- und Qualitätsvereinbarung verpflichten, haben sich die Gelsenkirchener Einrichtungen zusammen mit allen Einrichtungen im Bistum Essen gestellt und den „Katholischen Standard“ entwickelt. Anfang diesen Jahres wurden die „Katholischen Standards“ von den Trägern der katholischen Einrichtungen beschlossen.

Der „Katholische Standard“ enthält neben der Umsetzung der gesetzlich verankerten Qualitätsanforderungen, Antworten auf die Frage nach dem **katholische Profil** der Einrichtungen, welches sich aus dem spezifischen Auftrag kirchlicher Einrichtungen ableitet.

### **Der wesentliche Unterschied – Qualität hat einen Namen: Markenzeichen „Caritas“**

Ein wesentliches Kriterium katholischer Einrichtungen der Altenhilfe im Vergleich zu anderen Anbietern ist die Erkennbarkeit gelebter Caritas. Es reicht deshalb aus Sicht der Träger nicht, die nach dem Gesetz geforderte „Sachqualität“ zu erbringen. Dies wäre zu kurz gegriffen und würde dem Anspruch der Botschaft Jesu in keiner Weise gerecht werden.

Katholische Einrichtungen der Altenhilfe müssen sich insbesondere an der Frage einer dem christlichen Menschenbild verpflichteten Lebensqualität und „Sinnqualität“ messen lassen.

Deshalb finden sich in den ersten Kapiteln deutliche Hinweise auf die Grundlagen, das Leitbild und die Konzeption katholischer Einrichtungen, die gelebte Caritas erkennbar werden lassen.

So zum Beispiel:

- die Integration in die Infrastruktur der Kirchengemeinden sichert Leib- und Seelsorge,
- Eucharistie und Seelsorge, sie bieten die Möglichkeit aktiven religiösen Lebens,
- Pastorale Angebote durch die Einbeziehung personeller Ressourcen (Geistliche, Pastoralassistenten, GemeindereferentInnen) der Kirchengemeinden,
- Ehrenamtliche Helfer, die flankierend in den Einrichtungen tätig werden und Bindeglied zwischen Gemeinde und Altenheim darstellen,
- die räumliche Nähe zu der Gemeinde erlaubt es, dass die Bewohner und Mitarbeiter ihren Glauben leben und erleben können,
- katholische Altenheime werden von den Gemeinden „getragen“, damit sind Bewohner und Mitarbeiter eingebunden in die Lebenswelt der Kirche,
- in katholische Einrichtungen finden sich Ordensleute, die mit ihrer Lebens- und Glaubensauffassung das Leben im Altenheim prägen.

Einrichtungen der Caritas berufen sich auf die katholische Soziallehre, Solidarität, Subsidiarität und Personalität. Aus dem Miteinander in der Gemeinschaft entsteht ein Füreinander.

Bewohnern wird auf Wunsch seelsorgerische Begleitung angeboten. Es soll Raum für religiöse Lebensäußerungen aller christlichen Bewohner geschaffen werden. Die Feier der Eucharistie ist in katholischen Altenheimen in jedem Falle gewährleistet. Sonn- und kirchliche Feiertage im Jahreskreis werden in den Altenheimen entsprechend ihrer Bedeutung für die Dausgemeinschaft und den Bedürfnissen der Bewohner gemäß gestaltet.

In dem, was uns mit anderen vergleichbar macht, möchten wir uns mit unseren Standards qualitativ positionieren, so, das wir im Wettbewerb der Anbieter eine herausragende Rolle finden.