



Pflegezentrum Baar

kompetent. menschlich. nah.

KONZEPT

BEWOHNER*INNEN DIENSTE

Oktober 2023



Konzept BW-Dienste

Inhalt

1.	Einleitung / Ausgangssituation	3
2.	Ziele.....	3
	2.1 Zielgruppen.....	3
3.	Aktionen / Massnahmen / Kommunikation.....	3
	3.1 Aktionen	3
	3.2 Massnahmen	4
	3.3 Kommunikation	4
4.	Qualitätsmanagement.....	5
5.	Projektzeitraum / Fortführungsentscheid.....	5
6.	Finanzierung.....	5
7.	Kooperationen / Netzwerke.....	6
8.	Dokumentation / Evaluation / Perspektiven	6
	8.1 Dokumentation	6
	8.2 Evaluation.....	6
	8.3 Perspektiven	6



Konzept BW-Dienste

1. Einleitung / Ausgangssituation

Der Bedarf an Menschlichkeit sowie der Wunsch nach Nähe und Zeit zeigt sich im PZB jeden Tag. Keiner lebt hier alleine und trotzdem fühlen sich viele einsam. Um dem entgegen zu wirken, hat die Geschäftsleitung ihre Zustimmung für die Schaffung der neuen Funktion «Bewohner*innen Dienste» gegeben. Es konnte aus dem Kreis der bestehenden Mitarbeitenden eine Kollegin mit Erfahrung, Empathie und Menschenliebe für diese Stelle gewonnen werden.

2. Ziele

Die Stelle wurde im Rahmen der Ausrichtung auf die Bewohnerzufriedenheit geschaffen. Im Austausch mit den Bewohnenden, den Angehörigen aber auch mit den Mitarbeitenden ist es das Ziel dieser Stelle, dass sich die Bewohner aufgehoben und wahrgenommen fühlen. Den Angehörigen soll ein Gefühl von Sicherheit und Klarheit bezüglich des Aufenthaltes vermittelt werden.

- Verantwortlich für «Bewohner*innen Dienste»
- zentrale Anlaufstelle für Bewohner*innen und Angehörige während deren Aufenthalts
- persönliche Begleitung der Bewohner*innen
- Koordination mit den internen Stellen

2.1 Zielgruppen

- Bewohner*innen der Bereiche Geriatrie und AÜP/SÜP
- Unterstützung der Bereiche Demenz, Tagesheim und Atrium auf Anfrage
- Ansprechpartnerin für Angehörige
- Unterstützung des Bereichs Bewohner Administration und auf Anfrage der Abteilungsleitungen

Um alle Zielgruppen zu erreichen, ist allenfalls der Einbezug weiterer interner und externen Stellen notwendig. (Aktivierung, Hotellerie, etc.)

3. Aktionen / Massnahmen / Kommunikation

Unter dem Thema «Aktionen» wird festgehalten, was aktuell bereits durchgeführt und unternommen wird. Aber auch, welche Aktionen man sich künftig noch vorstellen könnte:

3.1 Aktionen

- Eingewöhnungsgespräche: Befinden / Wünsche / Anregungen nach dem Eintritt aufnehmen
- Nachfassen: Administrative Anliegen, aber auf der persönlichen Ebene
- Gespräche: Im Sinne von Austausch im Alltag
- Unterstützung Aktivierung
- Bewohner*innen zur Teilnahme an den Aktivierungsprogrammen motivieren
- Unterstützung bei internen Anlässen
- Begleitdienste zu Terminen (Optiker, Zahnarzt, Akustiker etc.)



Konzept BW-Dienste

- Begleitungen im Sinne einer intensiveren Betreuung (Spaziergang, Gespräch, Zeit nehmen)
- Vorbereitung von Grusskarten und (Mit-)Organisation von runden Geburtstagen, etc.
- Unterstützung Bewohner*innen Administration je nach Bedarf: z.B. bei der Beratung künftiger Bewohner*innen und Angehörigen (Rundgänge etc.)
- Umsetzung von wiederkehrenden (3-4-mal jährlich) Sprechstunden für Angehörige am Wochenende gemeinsam mit der Geschäftsleiterin
- Unterstützung bei Projekten im Bereich Administration

3.2 Massnahmen

- Interner, koordinativer und regelmässiger Austausch mit internen Stellen wie Abteilungsleitungen (jour fix wöchentlich), Bettenadministration (wöchentlich), Aktivierung (wöchentlich), Seelsorge (14-täglich) und mit weiteren Stellen bei Bedarf
- Organisation der externen Begleitungen (Hilfsmittel, Fahrzeug, Termine etc.)
- Protokollierung von externen Begleitungen, um Auskunft gegenüber Familien, Anwälten etc. zu geben
- Rückmeldungen an die entsprechenden, internen Stellen, wenn Mängel z. B. an Hilfsmittel etc. festgestellt werden bzw. wenn ein BW Bedarf anmeldet. Kontrolle, dass Umsetzung stattfindet.
- Persönliche „Buchführung“ über Besuche, Anliegen, Wünsche etc. (aus Datenschutzgründen einzig für den persönlichen Gebrauch)

3.3 Kommunikation

Unter dem Motto «tue Gutes und sprich darüber» ist es dem PZB ein Anliegen, nicht nur die Bewohner*innen gut und umfassend zu informieren, sondern auch deren Angehörige. Es gilt aber auch die Mitarbeitenden und im Bedarfsfall externe Stellen und Gremien auf dem Laufenden zu halten.

- Kommunikationsmittel im Austausch mit BW & Angehörige sowie internen Stellen
- Persönliche Gespräche
- Newsletter für Angehörige
- Infobildschirme auf den Abteilungen und in allen öffentlichen Bereichen
- Persönliche Anschreiben (Brief, Mail)
- Webauftritt
- Social Media Kanäle

Kommunikationsmittel im Austausch externen Stellen

- Persönliche Gespräche
- Pressemitteilungen
- Auftritte an Messen oder Veranstaltungen
- Austausch durch Teilnahme in Gremien (z.B. Geschäftsleiter-Meetings, Verbandstreffen, Kommissionen etc.)
- Representative Veranstaltungen (z.B. Tag der offenen Tür etc.)



Konzept BW-Dienste

4. Qualitätsmanagement

Menschen in Alters- und Pflegeheimen fühlen sich grundsätzlich oft wohl, aber trotzdem auch immer wieder einsam und alleine. Aufgrund dieser Feststellung war es uns ein Anliegen, mit der Schaffung dieser Stelle dem Gefühl der Einsamkeit und des Alleinseins entgegenwirken.

Die Wirksamkeit wird anhand von Rückmeldungen Angehöriger gemessen, wobei auch die Feedbacks der Pflegenden einfließen sollen. Eine rein quantitative Messung ist bei einem solchen Thema nicht möglich.

Die Rückmeldungen der Bewohner*innen sowie der Angehörigen sind jedoch der wichtigste Gradmesser und Grundlage für die Weiterführung dieses Projekts!

Im Sinne des Qualitätserhalts bzw. einer kontinuierlichen Verbesserung, nimmt die/der Stelleninhaber/in zwei Mal jährlich Einsitz in die Abteilungsleitungs-Sitzung der Pflege, um die Rückmeldungen persönlich entgegenzunehmen.

5. Projektzeitraum / Fortführungsentscheid

In Absprache mit der Geschäftsleitung wird die Stelle «Bewohner*innen Dienste» bis Ende 2023 aufgebaut. Die Erfahrungen, die im Jahr 2024 gesammelt werden, dienen als Grundlage für die Weiterführung oder allenfalls für einen Abbruch des Experiments.

6. Finanzierung

Mit dem Entscheid zur Einführung der Stelle «Bewohner*innen Dienste» wurde eine Funktion im Umfang von 80% geschaffen, welche fachlich und personell dem Bereich Administration unterstellt ist. Als Sachmittel ist ein Arbeitsplatz mit PC-Ausrüstung und den entsprechenden Zugängen erforderlich. Weitere Anschaffungen sind aktuell nicht notwendig.

Zudem wird für Aktivitäten («Geburtstagskaffee», runde Geburtstage o.ä.) ein Budget von CHF 3'500.- für das Jahr 2024 vorgeschlagen. Alle Kosten werden im zweiten Quartal, vor der neuen Budgetphase, evaluiert und entsprechend weitergeführt, ersetzt oder gestrichen.

Einnahmen im monetären Sinn, sind für diesen Dienst nicht vorgesehen. Durch die Entlastung der Pflege und Administration können die Ressourcen der Mitarbeitenden anderweitig eingesetzt werden, was einer Win-Win Situation entspricht.

Offizielle Begleitungen zu fixen Terminen wie Arztterminen werden der/dem Bewohner/in verrechnet (Ansatz analog der Kosten, wenn eine Pflegeperson die Begleitung übernimmt / gem. Preisliste «individuelle Verrechnungen»).



Konzept BW-Dienste

7. Kooperationen / Netzwerke

Wie die aktuellen Recherchen zeigen, ist dieses Angebot des PZB einzigartig. Vergleichbare Dienste wurden bis jetzt nicht entdeckt. Im Austausch mit anderen Häusern stösst unsere Idee und deren Umsetzung jedoch auf reges Interesse.

Aus unserer Sicht bietet es sich für das PZB an, mit diesem USP – unique selling point – an die Öffentlichkeit zu treten.

8. Dokumentation / Evaluation / Perspektiven

8.1 Dokumentation

Aus Datenschutzgründen werden die persönlichen Begegnungen und Gespräche nicht festgehalten. Ausnahme bilden die externen Begleitungen, die für die Bewohnenden und deren Bezugspersonen sowie die Abteilungsleitungen dokumentiert werden müssen.

8.2 Evaluation

Im Rahmen von Angehörigen und/oder Bewohner*innen Befragungen soll dieser Punkt mit aufgenommen werden. Eine separate Befragung bietet sich nicht an.

8.3 Perspektiven

Wir leben in einer Zeit, die geprägt ist vom Thema der Digitalisierung. Diese bringt älteren und körperlich eingeschränkten Menschen viele Vorteile. Je nach Art der Einschränkung können sie die angebotenen Möglichkeiten jedoch gar nicht nutzen (z.B. Sehbehinderung → TV schauen).

Im Gegensatz dazu, aber auch als Ergänzung, ist deshalb der persönliche Kontakt und das «sich Zeit nehmen» von grosser Bedeutung, um ihnen das Gefühl zu geben, weiterhin ein Teil der Gesellschaft zu sein. Ihre Wertschätzung für diese Art der individuellen Betreuung zeigen uns die Bewohner*innen täglich. Wir nehmen unsere Bewohner als Individuen wahr und bieten ihnen dadurch die Möglichkeit, dass sie trotz ihrer Einschränkungen am Alltag teilnehmen können.

Wir leben unser Motto gemeinsam mit unseren Bewohnerinnen und Bewohnern:

kompetent – menschlich – nah