

# **Rahmenkonzept**

---

## **„Hauswirtschaftliche Dienstleistungen“**

---

### **des Altenpflegeheims St. Josef Bad Lippspringe**

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Einführung/Leitbild</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Ziel</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Rahmenbedingungen</b>	<b>4</b>
3.1	Raumangebot	4
3.2	Mitarbeiterstruktur	5
<b>4</b>	<b>Qualitätskriterien</b>	<b>6</b>
4.1	Strukturkriterien	6
4.2	Prozesskriterien	6
4.3	Ergebniskriterien	7
<b>5</b>	<b>Verpflegungskonzept</b>	<b>7</b>
5.1	Einführung	7
5.2	Ziele	8
5.3	Qualitätskriterien	9
A	Strukturkriterien	9
B	Prozesskriterien	10
C	Ergebniskriterien	11
<b>6</b>	<b>Reinigungskonzept</b>	<b>11</b>
6.1	Einführung	11
6.2	Ziele	11
6.3	Qualitätskriterien	12
A	Strukturkriterien	12
B	Prozesskriterien	12
C	Ergebniskriterien	13
<b>7</b>	<b>Wäscheversorgungskonzept</b>	<b>13</b>
7.1	Einführung	13
7.2	Ziele	13
7.3	Qualitätskriterien	13
A	Strukturkriterien	13
B	Prozesskriterien	14
C	Ergebniskriterien	15
<b>8</b>	<b>Konzept zur Hausgestaltung und Ambiente</b>	<b>15</b>
8.1	Einführung	15
8.2	Ziele	15
8.3	Qualitätskriterien	15
A	Strukturkriterien	16
B	Prozesskriterien	16

	C	Ergebniskriterien	17
<b>9</b>		<b>Haustechnik</b>	<b>17</b>
9.1		Einführung	<b>17</b>
9.2		Ziele	<b>17</b>
9.3		Qualitätskriterien	<b>17</b>
	A	Strukturkriterien	17
	B	Prozesskriterien	18
	C	Ergebniskriterien	18

# 1 Einführung/Leitbild

Das Hauswirtschaftskonzept beinhaltet die Grundsätze der hauswirtschaftlichen Versorgung als Grundlage einer ganzheitlichen und menschenwürdigen Betreuung. Eine gut koordinierte Hauswirtschaft trägt wesentlich zum Wohlbefinden und zur Lebensqualität unserer Bewohner bei. Das Hauswirtschaftskonzept ist die Grundlage für die Handlungsorientierung aller Mitarbeiter/innen im hauswirtschaftlichen Bereich, dieses basiert auf dem Leitbild des Vereins katholischer Altenhilfe. Neben den pflegerischen und betreuenden Leistungen ist die Hauswirtschaft eine weitere Kernleistung im Bereich stationärer Altenpflege.

## 2 Ziele

Eines unserer wichtigsten Ziele ist die Sicherstellung eines nahtlosen, möglichst störungsfrei koordinierten Ineinandergreifens der verschiedenen hauswirtschaftlichen und anderen Leistungsbereichen. Wir orientieren uns an den aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnissen. Die Koordination der verschiedenen hauswirtschaftlichen Arbeitsbereiche wird durch übergreifende Regelungen gewährleistet. Wir arbeiten wirtschaftlich, nutzen den Umgang mit Ressourcen (Personal, LM, Non Food, Energie) und schaffen eine klare und transparente Arbeits- und Organisationsgrundlage.

Aus dieser Perspektive heraus wollen wir

- Dem Leben unserer Bewohner durch Einbeziehung in den Tagesablauf einen Sinn geben und ihnen das Gefühl vermitteln, eine Aufgabe zu haben, die an ihr früheres Leben anknüpft.
- Unsere Bewohner auch im Sinne therapeutischer Maßnahmen an hauswirtschaftlichen Aufgaben beteiligen, und so ihre sozialen und körperlichen Aktivitäten aufrechterhalten und steigern.
- Die Eigenkompetenz und die hauswirtschaftlichen Aktivitäten der Bewohner fördern.

Damit trägt unser hauswirtschaftliches Handeln dazu bei, dass der Lebensalltag der Bewohner geprägt ist durch die Freude und Zufriedenheit bei hauswirtschaftlichen Tätigkeiten. Durch den Stolz, wenn etwas im Alltag gut gelungen ist fördern wir das Selbstbewusstsein und stärken die noch vorhandenen Kompetenzen der Bewohner.

## 3 Rahmenbedingungen

### 3.1 Raumangebot

Über das Haus verteilt finden sich gemütliche Gesprächs- und Sitzecken. Weiterhin verfügen wir über

- Zentralküche
- Wohnküchen / Salons / Cafeteria

- diverse Wirtschaftsräume und Lagerräume
- Wäscheraum
- Nähstube
- Besprechungsräume
- Personalaufenthaltsräume

Ein wichtiger Aspekt der hauswirtschaftlichen Dienstleistungen liegt darin, zu einer Erhöhung der Lebensqualität der Bewohner und Gäste beizutragen und wichtige Impulse für eine stärker bedürfnisorientierte Versorgungsinfrastruktur zu geben. Diese Anforderungen unterstützen wir durch kreative Lösungen bei der Auswahl der Möbel, der Textilien, der Dekoration und der Auswahl der Pflanzen.

## 3.2 Mitarbeiterstruktur

Wir beschäftigen Mitarbeiter aus unterschiedlichen Berufsgruppen und mit einem vielfältigen Spektrum an Qualifikationen und Kompetenzen:

- Staatlich geprüfte Hauswirtschaftsleiterin
- Köchin
- Präsenzkkräfte
- Auszubildende
- angelernte Kräfte
- Praktikanten

Zur Erfüllung gesetzlicher Anforderungen werden Mitarbeiter mit folgenden Qualifikationen eingesetzt:

- Hygienebeauftragter
- Arbeitssicherheitsbeauftragter
- Qualitätsbeauftragte

Wir setzen auf Mitwirkung, Motivation und Kreativität der Mitarbeiter.

Sie sind ihren Aufgaben entsprechend qualifiziert und arbeiten verantwortlich, konstruktiv und kooperativ.

In die hauswirtschaftlichen Dienstleistungen sind in Teilbereichen auch anderen Berufsgruppen wie Mitarbeiter aus der Pflege und dem handwerklichen Dienst mit eingebunden. Dazu gehört eine Vielzahl von ehrenamtlichen Mitarbeitern aus den Pfarrgemeinden, die unsere Arbeit unterstützen und unsere Einrichtungen ins Gemeindeleben einbinden. Unterstützt werden wir auch von unterschiedlichen externen Partnern, mit deren Mitarbeitern wir vertrauensvoll zusammenarbeiten.

Um unserer sozial-gesamtgesellschaftlichen Verantwortung gerecht zu werden, bieten wir Menschen aus verschiedenen Projekten die Möglichkeit bei uns mitzuwirken.

## 4 Qualitätskriterien

### 4.1 Strukturkriterien

Es liegen schriftliche Regelungen für die Hauswirtschaft vor, die die folgenden Aspekte berücksichtigen:

- Verpflegung (Speise- und Getränkeversorgung)
- Reinigung
- Wäscheversorgung
- Hausgestaltung und Ambiente
- Hygienemanagement
- Zusammenarbeit mit dem Heimbeirat
- Umgang mit geronto- psychiatrisch veränderten und schwerstpflegebedürftigen Bewohnern von Seiten der hauswirtschaftlichen Mitarbeiter
- Organisation und Arbeitsweise der Bereiche sowie deren Koordination
- Regelmäßige Überprüfung der Leistungserbringung durch Fachkräfte
- Zusammenarbeit und Abstimmung mit den anderen Arbeitsbereichen der Pflegeeinrichtung
- Koordination mit anderen Dienstleitern und Berufsgruppen
- Berücksichtigung ökologischer Erkenntnisse
- Fortbildungen der Mitarbeiter

### 4.2 Prozesskriterien

- Alle Mitarbeiter werden an der Erarbeitung der schriftlichen Regelungen aktiv beteiligt.
- Zuständigkeiten und Schnittstellen werden von der verantwortlichen Leitung eindeutig und prozessorientiert unter Einbeziehung der betroffenen Mitarbeiter geregelt.
- Die schriftlichen Regelungen zur Hauswirtschaft und zum Hygienemanagement sind bekannt und werden umgesetzt.
- Alle Mitarbeiter, die mit offenen Lebensmitteln in Berührung kommen, werden regelmäßig geschult.
- Arbeits- und Hilfsmittel werden in „rein“ und „unrein“ räumlich getrennt.

- Die Bewohner werden über die aktuelle Form des Hauswirtschaftskonzeptes informiert.
- Die Zufriedenheit der Kunden mit den hauswirtschaftlichen Leistungen wird regelmäßig erfragt.
- Beschwerden von Kunden bezüglich der hauswirtschaftlichen Leistungen werden zeitnah bearbeitet, dokumentiert und im Hinblick auf die Verbesserungsmöglichkeiten ausgewertet.
- Ergänzende hauswirtschaftliche Leistungen können zusätzlich auf individuellen Wunsch hin angeboten werden.
- Ökologische Erkenntnisse werden berücksichtigt

### **4.3 Ergebniskriterien**

- Die Zufriedenheit der Kunden wird regelmäßig durch Visitationen erfragt, dokumentiert und ausgewertet. Die Kunden sind mit den hauswirtschaftlichen Leistungen zufrieden.
- Die schriftlichen Regelungen zur Hauswirtschaft werden regelmäßig überprüft, ausgewertet und ggf. aktualisiert.
- Gegebenenfalls wird die Formulierung und Anwendung der schriftlichen Regelungen überarbeitet.
- PDA- Zyklus

## **5 Verpflegungskonzept**

### **5.1 Einführung**

Essen und Trinken haben einen zentralen Stellenwert für die Gesundheit und Wohlbefinden eines Menschen. Die täglichen Mahlzeiten stellen einen wichtigen Bestandteil des Tagesablaufes dar. Das Verpflegungskonzept beinhaltet die individuelle, altersgerechte, abwechslungsreiche, vielseitige und ausreichende Versorgung mit Speisen und Getränken. Das Verpflegungskonzept trifft Aussagen zu:

- Speisenplanung
- Speise- und Getränkeversorgung (Standard Versorgung mit Mahlzeiten)
- Serviceleistungen im Zusammenhang mit Verpflegung
- Ergänzende hauswirtschaftliche Leistungen

Dem ganzen liegen unser Ernährungskonzept und verschiedene Standards zugrunde, folgendes beinhaltet:

- Bei Heimaufnahme wird der ersichtliche und messbare Ernährungszustand des Bewohners aufgenommen (Gewicht, Größe, BMI, Grundumsatz, Gesamtumsatz, Flüssigkeitsbedarf)
- Danach werden Ernährungsrisikoerfassung und Ess- und Trinkbiographie ausgefüllt
- Fehlernährung, spezielle Diätkostformen bei ernährungsabhängigen Erkrankungen, Gluten frei usw. werden gemeldet und individuelle Maßnahmen veranlasst.
- Neue Erkenntnisse bei der Verpflegung von Menschen mit Demenz und zur Dekubitus Prophylaxe finden im Speisenangebot Berücksichtigung
- Es erfolgen regelmäßige Kontrollen (Gewichtsverlauf)
- Demenz – Fingerfood
- Schluckstörungen – passierte Kost
- Kalorienreiche Kost (s. Standard )
- Passierte Kost (s. Standard )
- Nahrungsergänzung bei Mangelernährung ( Ernährungsprotokolle )
- Dies alles wird in einem Dokumentationssystem festgehalten

## 5.2 Ziele

- Erhaltung und soweit möglich Steigerung des Wohlbefindens und der körperlichen und geistigen Leistungsfähigkeit der Bewohner.
- Berücksichtigung der individuellen Wünsche und Bedürfnisse, des Selbstbestimmungsrechtes und der Ernährungsgewohnheiten sowie der kulturellen und religiösen Überzeugungen der Bewohner.
- Gewährleistung einer vielfältigen, hygienisch einwandfreien und ernährungsphysiologisch ausgewogenen Ernährung unter Beachtung des Nähr- und Energiebedarfs der Bewohner.
- Beratung der Bewohner im Hinblick auf eine gesunde Ernährung
- Gewährleistung von Wahl- und Entscheidungsmöglichkeiten
- Information über das aktuelle Verpflegungsangebot
- Transparente Darstellung von Serviceleistungen und ergänzende hauswirtschaftliche Leistungen



## 5.3 Qualitätskriterien

### A Strukturkriterien

Es liegt eine schriftliche Regelung zur Verpflegung vor basierend auf den Richtlinien der Deutschen Gesellschaft für Ernährung (DGE), die mindestens folgende Aspekte berücksichtigt:

- Speisen- und Getränkeangebot
- Verschiedene Kostformen/Diäten/Sonderkostformen
- Vielfältige, abwechslungsreiche, schmackhafte und ansprechende Speisen
- Mindestens drei Haupt- und zwei Zwischenmahlzeiten
- Wahlmöglichkeiten bei den Mahlzeiten, zwei Mittagessen zur Auswahl
- Vorhandensein von Räumlichkeiten zur gemeinsamen Mahlzeiteneinnahme
- Ausreichend lange und flexible Essenszeiten
- Aussagen zur Tisch- und Esskultur unseres Hauses unter Berücksichtigung der Wünsche und den Bedürfnissen der Bewohner
- Erstellung des Speiseplans in Abstimmung mit interessierten Bewohnern
- Speiseplan in gut leserlicher und sichtbarer Form bekannt machen
- Verwendete Zusatzstoffe sind im Speiseplan deklariert (extra Dokument befindet sich in jedem Bereich)
- Verwendete Allergene können auf Wunsch bei Allergikern auf separatem Speiseplan ausgedruckt werden
- Angebote an persönlichen Festtagen (z.B. Quartalsgeburtstag) und an Feiertagen
- Essensverteilung
- Abwasch von Geschirr
- Müllentsorgung
- Einkauf und Lieferung von Lebensmitteln
- Anlieferung der Verpflegung
- Zubereitung der Verpflegung
- Beschaffung, Einsatz, Reinigung, Wartung von Maschinen und Arbeitsgeräten

## **B Prozesskriterien**

Innerhalb ihres Arbeitsbereiches kennen die Mitarbeiter die schriftliche Regelung des Verpflegungskonzeptes und setzen sie zum Wohl der Bewohner um.

Im Hinblick darauf gilt:

- Die Verpflegungsplanung wird abwechslungsreich gestaltet (Standard Verpflegungsangebot).
- Ernährungsphysiologische Kenntnisse (nach DGE) werden angewandt.
- Die Speiseplanung wird rechtzeitig im Voraus erstellt.
- Bewohner bringen Wünsche zur Speisenplanung ein (z.B. bei der Bewohnerversammlung )
- Die Wünsche der Bewohner werden so weit wie möglich berücksichtigt.
- Die Portionsgröße ist den Wünschen und dem Bedarf der Bewohner angepasst
- Mangelernährte Bewohner erhalten hochkalorische Lebensmittel und Getränke siehe Ernährungsmanagement
- Auch nehmen wir jederzeit gerne von unseren Bewohnern Wünsche in Bezug auf regionale und saisonale Besonderheiten ( z. B. Grünkohl, Wurstebrei, Grillen Eis essen im Park , Weihnachtsessen und Themenbezogene Feste an.
- Desorientierten Bewohnern werden auch Kleinspeisen zu unterschiedlichen Tageszeiten und insbesondere in „handlicher“ Form angeboten (Fingerfood).
- Zwischen der zuletzt angebotenen Abendmahlzeit und der ersten Morgenmahlzeit liegen zwischen 10 und 12 Stunden.
- Dem Bewohner steht in jedem Fall eine Nachtmahlzeit zur Verfügung.
- Grundsätzlich besteht die Möglichkeit auch zwischen den vorgegebenen Mahlzeiten Essen zu sich zu nehmen.
- Die Bewohner wählen für ihre Mahlzeiten den Raum selbst aus.
- Die Mahlzeiten werden in der Regel am Tisch serviert.
- Beschwerden von Bewohnern bezüglich der Verpflegung werden zeitnah und gemäß unserem Beschwerdemanagement bearbeitet.
- Der Bewohner kann zwischen einem vielfältigen Getränkeangebot wählen
- Bei Hitzeperioden wird in besonderer Weise auf ausreichende Versorgung mit kühlen Getränken für Bewohner und Mitarbeiter geachtet (in jedem Bereich stehen diese für alle zur Verfügung).
- Ebenso ist es kurzfristig möglich den Speiseplan, auf die Witterungsverhältnisse anzupassen (z. B. Kaltschale statt warmer Suppe).

- Ebenso ist es möglich bei Allergenunverträglichkeiten auf diese unverträglichen Lebensmittel einzugehen.
- Sonntags, an Feiertagen und Thementagen servieren wir Bier, Wein, Sekt, Bowle oder Spirituosen
- Nur Nahrungsmittel in einwandfreier Qualität werden eingekauft
- Die Lagerung der Lebensmittel erfolgt lebensmittelspezifisch.

## **C Ergebniskriterien**

- Die Zufriedenheit der Bewohner wird regelmäßig erfragt, dokumentiert und ausgewertet.
- Die schriftlichen Regelungen sind regelmäßig überprüft, ausgewertet und ggf. aktualisiert.
- Kosten - Controlling

# **6 Reinigungskonzept**

## **6.1 Einführung**

Das Reinigungskonzept dient wesentlich dem Wohlbefinden und der Gesundheit der Bewohner. Es sorgt für hygienisch einwandfreie Lebensverhältnisse. Die regelmäßig geplante und durchgeführte sachkundige Reinigung einschließlich des verwendeten Materials ist eine wichtige Grundlage für die optimale Pflege und Betreuung und unterstützt die Werterhaltung von Gebäuden, Wohnräumen und Ausstattungsgegenständen. Das Reinigungskonzept umfasst alle Tätigkeiten in Bezug auf System, Umfang und Ausführung der Reinigung.

Gemeinsam mit einer von uns beauftragten Fremdfirma führen wir die Hausreinigung wirtschaftlich, hygienisch und ökologisch verantwortungsbewusst durch und tragen so zur Wettbewerbsfähigkeit der Einrichtung bei. Die Reinigungsleistungen werden so erbracht, dass die Einrichtung jederzeit Qualitätsprüfungen standhält.

Das Reinigungsergebnis entspricht jederzeit unseren definierten Standards. Eine enge und langjährige Kooperation der Einrichtung mit der verantwortlichen Fremdfirma trägt zu einer guten Qualität der Arbeit bei. Die Leistungsbeschreibungen orientieren sich an der Struktur von Grundreinigung, Unterhaltsreinigung, Glasreinigung sowie sonstiger Einzelleistungen.

Alle erforderlichen Dokumente ( z.B. Reinigungsplan, Schulungen und Hygieneunterlagen, Datensicherheitsblätter usw.) liegen in einem separaten Ordner zur Einsicht vor.

Ein sauberes und wohnliches Umfeld fördert das Wohlbefinden. Die Reinigung hat das Maß an Sauberkeit und Hygiene, das erkennbar ist, dass unsere Einrichtung ein Zuhause für unsere Bewohner ist.

## 6.2 Ziele

- Sicherstellung des Wohlbefindens und der Gesundheit der Bewohner
- Werterhaltung des Bohnereigentums sowie der Einrichtungen und ihres Inventars
- Gewährleistung der definierten Reinigungsqualität in Bezug auf Sauberkeit, Hygiene und eine geringe Umweltbelastung durch
- Organisation und Koordination der Reinigungsleistung
- Wirtschaftlichkeit der Reinigung gewährleisten

## 6.3 Qualitätskriterien

### A Strukturkriterien

Es liegt eine schriftliche Regelung zur Reinigung vor, zumindest folgende Aspekte berücksichtigt:

- Reinigungssystem und Reinigungsleistung/Umfang
- Glas- und Rahmenreinigung
- Desinfektionspläne sind erarbeitet und hängen in den entsprechenden

Räumen aus

- Beschaffung, Einsatz, Reinigung und Wartung von Maschinen und Geräten
- Grundreinigung
- Unterhaltsreinigung und Glasreinigung von Bewohnerzimmern, Sanitärräumen, Wohnbereichen, Verkehrsflächen und Verwaltungsbereichen

### B Prozesskriterien

- Den Mitarbeiterinnen werden die Revierpläne erörtert und der Arbeitsumfang wird somit dargestellt.
- Die Mitarbeiterinnen werden mit den Datensicherheitsblättern vertraut gemacht und in ihre Handhabung eingeführt.
- Sie kennen die schriftlichen Regelungen und setzen sie um.
- Die Kontrolle des Reinigungsrythmus ist für jedermann durch die Checklisten ersichtlich.

- Die Reinigung erfolgt möglichst wenig störend im Vormittagsbereich.
- Unverträglichkeiten im Umgang mit Reinigungs- und Desinfektionsmitteln werden dokumentiert und beachtet.
- Wenn der Bewohner es wünscht, kann er bei der eigenständigen Reinigung seines Zimmers unterstützt werden.
- Beschwerden der Kunden bezüglich der Reinigung werden zeitnah bearbeitet,

## **C Ergebniskriterien**

- Die Zufriedenheit der Bewohner bezüglich der Reinigung wird regelmäßig erfragt, dokumentiert und ausgewertet.
- Die schriftlichen Regelungen sind in Abständen überprüft und ggf. aktualisiert.

# **7 Wäscheversorgungskonzept**

## **7.1 Einführung**

Eigene Kleidung bedeutet ein Stück persönlicher Identität. Für das Wohlbefinden der Bewohner spielt Sauberkeit von Kleidung und Wäsche eine wesentliche Rolle. Dies sicherzustellen ist die Aufgabe der Wäscheversorgung. Das Wäscheversorgungskonzept regelt die allgemeine Pflege der individuellen Wäsche der Bewohner sowie die Beschaffung und Pflege der Hauswäsche.

## **7.2 Ziele**

- Zuverlässige und sorgfältige Pflege der Bewohner- und Hauswäsche
- Gewährleistung eines sorgfältigen Umgangs mit Bewohnereigentum
- Sicherstellung des aus pflegerischen und hygienischen Gründen erforderlichen Wäschewechsels
- Sicherstellung einer ausreichenden Ausstattung mit Hauswäsche
- Gewährleistung eines hygienische einwandfreien Wäschekreislaufes
- Zeitnahe Wäscheversorgung
- Sicherstellung des vollständigen und reibungslosen Rücklaufes der Wäsche

## 7.3 Qualitätskriterien

### A Strukturkriterien

Es liegt eine schriftliche Regelung zur Wäscheversorgung vor, die folgende Aspekte berücksichtigt:

- Kennzeichnung der Bewohner- und Hauswäsche
- Wäschewechsel
- Sortieren, Sammeln und Transportieren der Schmutzwäsche
- Waschverfahren unter Berücksichtigung der Waschprogramme, Dosierregelungen, Waschmitteleignung und Hygienevorschriften
- Trocknungsverfahren
- Glättungsverfahren
- Legen und Falten
- Sortieren und Transportieren der sauberen Wäsche
- Einräumen der Wäsche
- Lagern und Verteilen der sauberen Wäsche
- Prüfen, Aussortieren und Entfernen von beschädigter Hauswäsche oder Anweisung für Reparaturmaßnahmen
- Beschaffung, Einsatz, Reinigung, Wartung von Maschinen und Arbeitsgeräten
- Fortbildung der Mitarbeiter

### B Prozesskriterien

- Die Mitarbeiter kennen die schriftlichen Regelungen und setzen sie um.
- Unverträglichkeiten in Bezug auf Waschmittel werden dokumentiert und beachtet.
- Das ausreichende Vorhandensein von Hauswäsche wird regelmäßig überprüft und korrigiert.
- Die Wäscheversorgung wird den Bewohnern transparent dargestellt.
- Bettwäsche wird alle 14 Tage oder bei Bewohnern die täglich mehrere Stunden im Bett verbringen 1x wöchentlich oder nach Bedarf gewechselt, dies wird dokumentiert. Hierzu zählt unter anderem, dass der Bewohner selbst bestimmt und über die Frage des Bettwäschewechsels mitentscheiden kann.

- Handtücher, Waschhandschuhe und Badetücher unterliegen einem täglichen Wechsel.
- Beschädigte Wäsche wird ggf. ersetzt.
- Beschwerden bezüglich der Wäscheversorgung werden zeitnah bearbeitet, dokumentiert und im Hinblick auf Verbesserungsmöglichkeiten ausgewertet.
- Eine Ausnahme stellt chemisch zu reinigende Bewohnerwäsche dar (z.B. Wollpullover), die kostenpflichtig von einer externen Chemischen Reinigung abgeholt und gereinigt wird.

## **C Ergebniskriterien**

- Die Zufriedenheit der Bewohner bezüglich der Wäscheversorgung ist regelmäßig erfragt, dokumentiert und ausgewertet.
- Die schriftlichen Regelungen sind regelmäßig überprüft und ggf. aktualisiert.

# **8 Konzept zur Hausgestaltung und Ambiente**

## **8.1 Einführung**

Eine wesentliche Voraussetzung für das Wohlbefinden unserer Bewohner ist eine angenehme, gemütliche und geborgene Atmosphäre. Bei der Gestaltung der Wohnräume sowie der Nutzflächen im Außenbereich sollen den Bedürfnissen und Gewohnheiten der Bewohner im Hinblick auf Atmosphäre, räumliche Orientierung und jahreszeitlichen Bezug Rechnung getragen werden.

## **8.2 Ziele**

- Wohnliche, einladende Gestaltung der Wohnräume der Bewohner sowie andere zugängliche Räume der Einrichtung
- Alten- und behindertengerechte Gestaltung, die dem Bewohner Sicherheit bietet
- Abwechslungsreiche an den Jahreszeiten orientierte Dekoration der Einrichtung zur Anregung der Sinne und zur lebensweltlichen Orientierung
- Förderung der Begegnungen mit anderen Menschen durch eine gelebte gastfreundliche Wohngestaltung und Veranstaltungskultur
- Förderung der räumlichen Orientierung
- Wir unterstützen unsere Bewohner bei der Gestaltung ihres individuellen Lebensraumes.

## **8.3 Qualitätskriterien**

### **A Strukturkriterien**

Folgende Regelungen zur Hausgestaltung und Ambiente liegen vor:

- Planung, Beratung, Beschaffung und Lagerung von Inventar und Ausstattungsgegenständen
- Gestaltung und Nutzung der Räume
- Nutzungsgerechte Ausgestaltung und Dekoration der Gemeinschaftsräume und Nutzung des Außenbereiches
- Entsorgung der verbrauchten und defekten Gegenstände
- Vorkehrungen für die Sicherheit und räumliche Orientierung der Bewohner und ihrer Gäste
- Gestaltung von Gemeinschaftsveranstaltungen und persönlichen Festen
- Erscheinungsbild der Mitarbeiter
- Pflege von Hauszimmerpflanzen
- Zuständigkeiten und Schnittstellenverantwortung werden grundsätzlich von der verantwortlichen Leitung geregelt

### **B Prozesskriterien**

- Die Leistungen zum Herrichten und Erhalt des Ambientes sind schriftliche geregelt und dargestellt.
- Unsere Einrichtung ist behindertengerecht und wohnlich eingerichtet. Die Räume sind angenehm temperiert, dem Klientel entsprechend einladend gestaltet und ausreichend beleuchtet.
- Die Dekoration ist abwechslungsreich und an den Jahreszeiten orientiert gestaltet.
- Die persönliche Wohnumgebung wird an biografischen Erfahrungen und an der aktuellen Lebenswelt der Bewohner orientiert.
- Unsere Mitarbeiter unterstützen mit ihrer Fachlichkeit die an den Wünschen der Bewohner ausgerichtete Feier- und Veranstaltungskultur.
- Die Mitarbeiter kennen Sinn und Systematik der räumlichen Orientierung der Einrichtung und vermitteln sie den Bewohnern.
- Beschwerden bezüglich des Ambientes und der Hausgestaltung werden zeitnah bearbeitet und im Hinblick auf Verbesserungsmöglichkeiten ausgewertet.



## **C Ergebniskriterien**

- Die Zuständigkeiten für die Hausgestaltung und das Ambiente sind in unseren Einrichtungen transparent und schriftlich geregelt.
- Die Zufriedenheit der Bewohner ist regelmäßig erfragt, dokumentiert und ausgewertet.
- Die schriftlichen Regelungen wird regelmäßig überprüft, dokumentiert und ggf. aktualisiert.

## **9 Haustechnik**

### **9.1 Einführung**

Die Haustechnik garantiert den Bewohnern Wohnqualität durch Instandhaltung und Wartung des Gebäudes, der zum Gebäude gehörenden Ausstattungen in den Bewohnerzimmern, der Gemeinschaftsräume, der technischen Anlagen, des hauseigenen Inventars, der Außenanlagen. Der Haustechniker sorgt für eine sichere Umgebung durch die Einhaltung aller erforderlichen Sicherheitsvorschriften.

### **9.2 Ziele**

- Wahrung und Individualität der Bewohner beim Einrichten ihrer Zimmer
- Werterhaltung des Gebäudes, der Einrichtung, der Möbel und des Bewohnereigentums
- Aufrechterhalten des technischen Standards des Gebäudes
- Einhalten der gesetzlichen Bestimmungen (Wartung, Inspektion, Instandhaltung etc.)
- Angebot kostengünstiger Reparaturen
- Pflege der Außenanlagen und des Gartens zur Steigerung des Wohlbefindens der Bewohner
- Schaffen eines sicheren Wohnumfeldes
- Ermöglichen der Tele-Kommunikation
- Einbeziehen der Bewohner in die Abläufe
- Erhalten der Mobilität der Bewohner

## 9.3 Qualitätskriterien

### A Strukturkriterien

- Die haustechnischen Anlagen der Einrichtung werden fachgerecht gewartet und instand gesetzt.
- Reparaturen im bewohnernahen Umfeld werden zeitnah und für den Bewohner nachvollziehbar ausgeführt.
- bei der individuellen Wohnraumgestaltung wird im angemessene Umfang Hilfestellung geleistet
- Die Außenanlagen der Einrichtung werden jahreszeitgemäß gepflegt und gesichert
- Der Haustechniker ist bei Notfällen im Bereich der Haustechnik nach seiner regulären Arbeitszeit telefonisch erreichbar
- Der Haustechniker ist für Entsorgungsarbeiten zuständig.
- Die Haustechnik übernimmt den Winterdienst
- Weitere Funktionen „Sicherheitsbeauftragter“, „Brandschutzbeauftragter“, „Fachkraft für Arbeitssicherheit“ sind je nach Qualifikation auf die Haustechnik verteilt

### B Prozesskriterien

- Die Leistungen der Haustechnik sind schriftliche geregelt und dargestellt.
- Sie kennen die schriftlichen Regelungen und setzen sie um.
- Beschwerden bezüglich der Haustechnik werden zeitnah bearbeitet, dokumentiert und im Hinblick auf Verbesserungsmöglichkeiten ausgewertet.
- Die Mitarbeiter nehmen mehrmals jährlich an Fortbildungen teil.

### C Ergebniskriterien

- Die Zufriedenheit der Bewohner bezüglich der Haustechnik wird regelmäßig erfragt, dokumentiert und ausgewertet.
- Die schriftlichen Regelungen sind regelmäßig überprüft und ggf. aktualisiert.