

# Heim Verbraucherfreundlichkeit



AWO Seniorenzentrum Panoramablick, 08209 Auerbach

## 1. AUTONOMIE

### 1.1 Informationsangebote

#### 1.1.1 Verbraucherfreundliche schriftliche Informationen

In den Materialien, die den Interessenten zur Verfügung gestellt werden, lässt sich das Heim wiedererkennen.

Die Materialien, die Interessenten zur Verfügung gestellt werden, sind vollständig.

Soweit in den Materialien auf das Leitbild, Betreuungskonzept, Gesetze, Vereinbarungen mit Dritten (insbesondere Pflegekassen) sowie sonstige Dokumente Bezug genommen wird, werden diese auf Wunsch zur Verfügung gestellt.

Das Heim verfügt über einen informativen und aktuellen Internet-Auftritt.

#### 1.1.2 Individuell ausgerichtete mündliche Informationen

Für das Erstgespräch sind individuelle und zeitnahe Terminvereinbarungen möglich.

Die Informationen, die im Gespräch gegeben werden, sind vollständig und decken sich mit den schriftlichen Informationen.

Musterheimvertrag/Heimordnung sowie Anlagen werden erläutert.

Fachlich ausgewiesene Personen stehen für Informationsgespräche zur Verfügung.

#### 1.1.3 Erreichbarkeit von Personen, die über Möglichkeiten und Angebote der Hilfe und Pflege informieren können

Namen und Zeiten der Erreichbarkeit von Führungskräften hängen / liegen für alle sichtbar aus.

Namen und Zeiten der Erreichbarkeit von Kontaktpersonen für Qualitätsfragen hängen / liegen für alle sichtbar aus.

Namen und Zeiten der Erreichbarkeit des Mitwirkungsorgans hängen / liegen für alle sichtbar aus.

Namen und Kommunikationsdaten möglicher Informations- und Beschwerdestellen (Heimaufsicht, MDK, sonstige Beteiligte der Arbeitsgemeinschaft nach § 20 HeimG und andere örtliche Beratungsstellen) hängen / liegen für alle sichtbar aus.

## 1.2 Selbstbestimmung und Selbstverwirklichung

### 1.2.1 Recht auf Entscheidungs- und Willensfreiheit

Die Bewohnerinnen und Bewohner können pflegerische / therapeutische Maßnahmen ablehnen.

Das Recht auf Willens- und Entscheidungsfreiheit wird auch bei Bewohnerinnen und Bewohnern beachtet, die ihren Willen nur durch ihr Verhalten zum Ausdruck bringen können. Auch Bewohnerinnen und Bewohner mit eingeschränkter Alltagskompetenz werden in Entscheidungsprozesse, die ihre Person betreffen, einbezogen.

### **1.2.2 Recht auf eine selbstbestimmte Lebensführung**

Die Weck- und Zubettgehzeiten orientieren sich an den individuellen Wünschen und Gewohnheiten der Bewohnerinnen und Bewohner.

Bei der Auswahl der Bekleidung wird den Wünschen der Bewohnerinnen und Bewohner entsprochen.

Der Zeitpunkt der Einnahme der Mahlzeiten kann im Rahmen bestimmter Zeitkorridore frei gewählt werden.

Das Speisenangebot ist abwechslungsreich.

Es gibt Wahlmöglichkeiten beim Speisenangebot.

Die Portionsgrößen orientieren sich an den individuellen Wünschen der Bewohnerinnen und Bewohner.

### **1.2.3 Recht auf eine kulturell, weltanschaulich bzw. religiös geprägte Lebensführung**

Kulturell, weltanschaulich und religiös geprägte Lebensführungen werden erfasst und die Betreuungs- und Pflegeplanung danach ausgerichtet.

Bei der Essensversorgung werden kulturelle und weltanschauliche Gegebenheiten (z. B. kirchliche Feiertage, schweinefleischfreie Küche, vegetarische Küche) berücksichtigt.

Eine Teilnahme an Gottesdiensten und/oder aufsuchende seelsorgerische Begleitung wird ermöglicht.

### **1.2.4 Autonomie in finanziellen Angelegenheiten**

Die Einrichtung von Bankkonten für die Überweisung der Barbeträge durch den Sozialhilfeträger wird auf Wunsch vermittelt.

### **1.2.5 Offene Verfahrensregeln zur Anwendung von freiheitsbeschränkenden Maßnahmen**

Es gibt ein Konzept zum Risikomanagement, das das Problembewusstsein für einen verantwortungsvollen Umgang mit dem Einsatz mechanischer und medikamentöser Mittel fördert und ggf. auch das Einholen externen Sachverständigen vorsieht.

Die Verfahrensregeln sind mit dem Mitwirkungsorgan besprochen.

Die Angehörigen der Betroffenen werden über die Anwendung freiheitsbeschränkender Maßnahmen informiert, soweit der Betroffene dem zustimmt.

## **1.3 Hilfe zur Selbsthilfe**

### **1.3.1 Selbstständigkeit im Bereich des Wohnens**

Die Bewohnerinnen und Bewohner haben die Möglichkeit, ihren persönlichen Wohnbereich nach eigenen Wünschen zu gestalten, und werden dabei unterstützt.

Die Bewohnerinnen und Bewohner haben die Möglichkeit, an der Gestaltung der Gemeinschaftsräume mitzuwirken, und werden dabei unterstützt.

Alle Bewohnerinnen und Bewohner können Artikel des täglichen Bedarfs an einer Verkaufsstelle oder bei einem mobilen Händler erwerben und werden dabei unterstützt, dieses Angebot wahrzunehmen.

### **1.3.2 Selbstständigkeit beim Essen und Trinken**

Zur Unterstützung der selbstständigen Nahrungsaufnahme werden erforderliche Hilfsmittel zur Verfügung gestellt.

Bewohnerinnen und Bewohner mit Ernährungssonden erhalten bei bestehender Schluckfähigkeit Unterstützung, um ergänzend Nahrung und Flüssigkeit oral aufnehmen zu können.

Getränke werden für die Bewohnerinnen und Bewohner jederzeit in geeigneter Darreichungsform und in erreichbarer Nähe bereitgestellt.

Die Darbietung von Speisen und Getränken ist an den individuellen Fähigkeiten der Bewohnerinnen und Bewohner orientiert (z. B. wird die Nahrung nur bei tatsächlicher Notwendigkeit klein geschnitten oder als passierte Kost serviert).

Der Speiseplan wird in gut lesbarer Form bekannt gegeben.

Bewohnerinnen und Bewohner mit Sehbehinderungen erhalten Informationen zum Speiseplan in anderer geeigneter Weise.

### **1.3.3 Selbstständigkeit bei der Nutzung der Beschäftigungsangebote**

Alle Bewohnerinnen und Bewohner werden über das Angebot der Einrichtung zur Beschäftigung informiert.

Die Bewohnerinnen und Bewohner erhalten die erforderliche Unterstützung zur Teilnahme an Angeboten.

Die Bewohnerinnen und Bewohner können Verantwortung für bestimmte Aufgaben übernehmen (z.B. Redaktion der Hauszeitung, Gartenpflege).

Die Bewohnerinnen und Bewohner können sich regelmäßig an der Zubereitung der Mahlzeiten beteiligen.

Die Bewohnerinnen und Bewohner werden zum Decken und Abdecken der Tische angeregt und dabei unterstützt.

### **1.3.4 Selbstständigkeit bei Aspekten der Pflege**

Die Selbstständigkeit der Bewohnerinnen und Bewohner bei der Körperpflege und Kosmetik wird unterstützt.

Die Selbstständigkeit der Bewohnerinnen und Bewohner bei der Ausscheidung wird unterstützt.

### **1.3.5 Technische Möglichkeiten zur Erleichterung einer selbstständigen Lebensführung**

Türen zu Bereichen, die von den Bewohnerinnen und Bewohnern regelmäßig genutzt werden, können auch von mobilitätseingeschränkten Menschen leicht geöffnet werden.

Die Nutzbarkeit und Bedienbarkeit von Aufzügen entspricht auch den Fähigkeiten mobilitätseingeschränkter und sinnesbehinderter Bewohnerinnen und Bewohner.

Die Raumtemperatur und Frischluftzufuhr kann im eigenen Zimmer individuell reguliert werden.

Die Zimmer (inklusive Sanitärbereich und Balkon, wenn vorhanden) von Rollstuhlfahrern sind so gestaltet, dass sie selbstständig mit dem Rollstuhl befahren werden können.

In Gemeinschaftsflächen und -räumen wird die individuelle Orientierung unterstützt.

Technisch angepasste Sanitärobjekte für die selbstständige Körperpflege sind vorhanden.

Beratung über Angebot, Beschaffung und Finanzierung technischer Hilfsmittel zur Erleichterung einer autonomen Lebensführung findet statt.

## **2. TEILHABE**

### **2.1 Austausch mit anderen Menschen**

#### **2.1.1 Kommunikation und Austausch mit Menschen außerhalb der Einrichtung**

Es gibt keine festgelegten Besuchszeiten, es sei denn die Bewohnerinnen und Bewohner wünschen dies.

Es gibt keine den Ausgang betreffenden Beschränkungen (z.B. eigener Haustürschlüssel, Begleitdienste nach Vereinbarung).

Die technischen Möglichkeiten für einen individuellen Telefonanschluss im eigenen Zimmer/Mehrbettzimmer sind vorhanden.

Briefe und Pakete werden auf Wunsch zur Post bzw. zum Versand gebracht.

#### **2.1.2 Gemeinsame Freizeit- und Beschäftigungsangebote, die auch individuelle Interessen und Bedarfe berücksichtigen**

Abwechslungsreiche Freizeit- und Beschäftigungsangebote gibt es an mindestens fünf Tagen pro Woche.

Die Freizeit- und Beschäftigungsangebote berücksichtigen geschlechtsspezifische Interessen.

Die Freizeit- und Beschäftigungsangebote berücksichtigen auch die Wünsche und Möglichkeiten mobilitätseingeschränkter Menschen.

Es gibt spezielle tagesstrukturierende Angebote für demenziell erkrankte Menschen.

Bestimmte Erfordernisse bei der Kommunikation, wie langsames und deutliches Sprechen oder Gestikulieren, werden berücksichtigt.

### **2.1.3 Austausch mit Angehörigen und Ehrenamtlichen und ihre Einbindung in die Betreuung**

Eine Konzeption liegt vor, die die Einbindung ehrenamtlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie deren Aufgabenfelder beschreibt, sowie Schulungen, Beratungen und Erfahrungsaustausch sicherstellt.

Die Mitwirkung von Angehörigen und Ehrenamtlichen an den Angeboten der Einrichtung wird gefördert.

Es gibt Räume und Kommunikationsgelegenheiten für Treffen von Bewohnerinnen und Bewohnern mit ihren Angehörigen (z. B. Besucherzimmer, Cafeteria, Gemeinschaftsräume).

Gäste können Mahlzeiten im Heim einnehmen.

Angehörige und andere Vertrauenspersonen werden auf Wunsch der Betroffenen über die Möglichkeit der Teilnahme an Pflegevisiten informiert.

## **2.2 Beteiligung am gesellschaftlichen Leben**

### **2.2.1 Beteiligung am Leben der örtlichen Gemeinschaft**

Es gibt Verbindungen zum Leben der örtlichen Gemeinschaft, z.B. zu örtlichen Vereinen, Projekten und Glaubensgemeinschaften.

Besuche von Nachbarn und anderen Außenstehenden werden gefördert (z.B. öffentliches Café, Veranstaltungen, Tag der offenen Tür, Schulklassen, Kindergartengruppen).

Spaziergänge, Besuche kultureller Veranstaltungen etc. für die Bewohnerinnen und Bewohner werden durchgeführt.

### **2.2.2 Teilhabe am gesellschaftlichen und politischen Leben**

Es bestehen die technischen Voraussetzungen, im eigenen Zimmer fernzusehen oder Radio zu hören.

Es gibt Möglichkeiten, gemeinsam fernzusehen und Radio zu hören.

Die Kommunikation über tagesaktuelles Geschehen im Heim und in der Kommune wird gefördert (Wandzeitung, Vorlesegruppe).

Die Bewohnerinnen und Bewohner haben die Möglichkeit, die E-Mail-Adresse des Heims für eigene Zwecke zu nutzen, und werden hierbei gegebenenfalls unterstützt.

Unterstützung bei der Ausübung des Wahlrechts (z.B. Anforderung von Briefwahlunterlagen, körperliche Hilfestellung) wird auf Wunsch vermittelt.

## **2.3 Mitwirkung in Heimangelegenheiten**

### **2.3.1 Förderung der Arbeit des Mitwirkungsorgans**

Leitungskräfte nehmen nur an den Tagesordnungspunkten der Sitzungen des Heimbeirats teil, zu denen sie eingeladen sind.

Das Mitwirkungsorgan wird über Vorhaben rechtzeitig informiert, vor Entscheidungen angehört, und Lösungen werden gemeinsam erarbeitet.

Die Beteiligung an den Leistungs-, Qualitäts- und Vergütungsvereinbarungen wird gefördert.

Über angekündigte Begehungen der Heimaufsicht und des MDK wird das Mitwirkungsorgan vorab informiert.

Das Mitwirkungsorgan wird über die Ergebnisse der Begehungen von Heimaufsicht und MDK informiert.

Die Teilnahme an Aus- und Fortbildungsangeboten für Mitglieder des Heimbeirats wird gefördert.

Bei Bedarf wird der Einbezug externer Unterstützungspersonen in die Arbeit des Mitwirkungsorgans gefördert.

### **2.3.2 Kommunikation zwischen Mitwirkungsorgan und Bewohnerschaft**

Dem Mitwirkungsorgan werden geeignete Möglichkeiten für Mitteilungen an die Bewohnerinnen und Bewohner eingeräumt.

Dem Mitwirkungsorgan wird die Möglichkeit geboten, regelmäßige Sprechstunden abzuhalten.

Dem Mitwirkungsorgan wird es erleichtert, Kontakt zu demenziell beeinträchtigten und bettlägerigen Bewohnerinnen und Bewohnern herzustellen, und es wird bei der Kommunikation mit ihnen unterstützt.

### **2.3.3 Offene Haltung des Heimes gegenüber Verbesserungsvorschlägen**

Es gibt ein Beschwerdemanagement-System, das den Bewohnerinnen und Bewohnern bekannt gemacht wurde.

Leitung und Personal sind an den Wünschen und Kritiken der Bewohnerinnen und Bewohner (und ihrer Angehörigen) interessiert und nehmen sie ernst.

- [3. MENSCHENWÜRDE](#)

## **3. MENSCHENWÜRDE**

### **3.1 Respekt vor dem Individuum**

#### **3.1.1 Aufnahmekonzept, das den Heimeinzug erleichtert**

Es gibt ein Aufnahmekonzept, das auch biografische Merkmale und individuelle Lebensgewohnheiten erfasst.

Bei der Aufnahme sind Begleitpersonen willkommen.

#### **3.1.2 Berücksichtigung der individuellen Interessen und Belange in Pflege und Betreuung**

Der Zeitpunkt von Pflege- und Betreuungsmaßnahmen kann abgestimmt werden.

Die Bewohnerinnen und Bewohner erhalten bei Bedarf individuelle Anregung und Motivierung zum Essen und Trinken.

Ein persönlicher Kontakt zu jeder Bewohnerin und jedem Bewohner wird durch eine kontinuierliche und mit ihr bzw. ihm abgestimmten Pflegekraft gefördert.

In persönlichen Krisensituationen erfolgt ein mit der Bewohnerin bzw. dem Bewohner und dem sozialen Umfeld (Angehörige und Freunde) abgestimmtes Vorgehen.

#### **3.1.3 Das Heim als Zuhause der Bewohnerinnen und Bewohner**

Die Gestaltung der Bewohnerzimmer z.B. mit eigenen Bildern, Erinnerungsstücken oder Möbeln und die Entscheidung über ihre Platzierung ist möglich.

Bewohnerinnen und Bewohner wirken an der Gestaltung der Gemeinschaftsräume mit.

Der Gebrauch persönlicher Handtücher und Bettwäsche ist möglich.

Der Umgangston des Personals gegenüber den Bewohnerinnen und Bewohnern ist freundlich und wertschätzend.

### **3.2 Schutz der Privat- und Intimsphäre**

#### **3.2.1 Respekt vor der Privatsphäre**

Die Bewohnerinnen und Bewohner entscheiden, ob die Zimmertüren offen oder geschlossen gehalten werden.

Vor Betreten der Bewohnerzimmer wird grundsätzlich angeklopft und die Erlaubnis zum Eintreten abgewartet.

Die Bewohnerinnen und Bewohner haben grundsätzlich die Möglichkeit, ihre Zimmer zu verschließen.

Die Bewohnerinnen und Bewohner haben die Möglichkeit, persönliche Gegenstände einzuschließen.

#### **3.2.2 Berücksichtigung der Privatsphäre in Mehrbettzimmern**

In Mehrbettzimmern ermöglicht die Architektur oder die Anordnung der Möbel ein Mindestmaß an persönlichen Rückzugsmöglichkeiten.

Für Personen, die in Mehrbettzimmern leben, besteht die Möglichkeit, ungestört Besuch zu empfangen.

Im Konfliktfall wird auf Wunsch von Bewohnerinnen oder Bewohnern die Möglichkeit eines Umzugs in ein anderes Zimmer geprüft und versucht, so bald wie möglich eine Lösung zu finden.

### **3.2.3 Ungestörter Post- und Telefonverkehr**

Die Bewohnerinnen und Bewohner erhalten auf Wunsch einen persönlichen Briefkasten, der den Postzustellern zugänglich ist.

### **3.2.4 Achtung von Intimsphäre und Sexualität**

Es besteht grundsätzlich die Möglichkeit, pflegerische Hilfen von Personen gleichen Geschlechts zu erhalten.

Sind Pflegebad, Duschbad oder Toilette besetzt, wird das Betreten für andere Bewohnerinnen und Bewohner und nicht beteiligtes Personal ausgeschlossen.

Während der Pflegehandlungen wird die Intimsphäre gewahrt.

Sexuelle Aktivitäten und Beziehungen unter Bewohnerinnen und Bewohnern werden respektiert und können gelebt werden.

## **3.3 Recht auf ein Sterben in Würde**

### **3.3.1 Entscheidungs- und Willensfreiheit in der letzten Lebensphase**

Es können Wünsche und Vorstellungen zur letzten Lebensphase und zum Verfahren nach dem Tod mit dem Heim (Heimleitung, Wohnbereichsleitung, Pflegedienstleitung) abgesprochen und entsprechende Vereinbarungen getroffen werden.

Bewohnerinnen und Bewohner erhalten ein gezieltes Angebot an Beratung zu Patientenverfügungen und Vorsorgevollmachten.

Es ist sichergestellt, dass die Bewohnerinnen und Bewohner in ihrem Zimmer sterben können. Eine psychologische oder seelsorgerische Sterbebegleitung (z.B. über einen Hospizdienst) kann vermittelt werden.

### **3.3.2 Einbezug des Umfeldes in die Sterbebegleitung**

Angehörige, Freunde oder Vertrauenspersonen werden auf Wunsch der Sterbenden in die Sterbebegleitung mit einbezogen oder ausgeschlossen und beim Abschiednehmen unterstützt. Mitbewohnerinnen und Mitbewohnern wird ausreichend Zeit zum Abschiednehmen gegeben. Abschiedsrituale sind möglich und werden respektiert.