

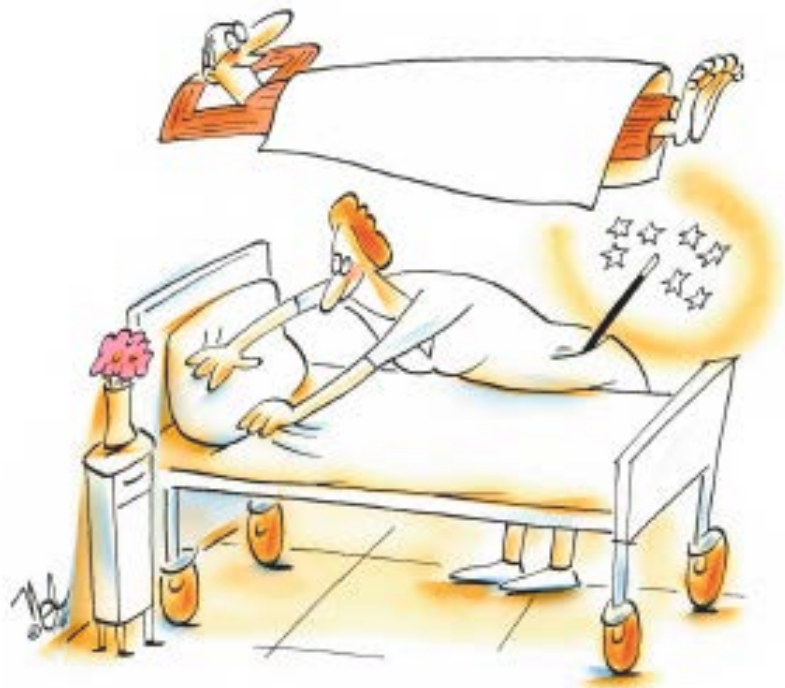


MÜNCHENSTIFT

Individuelles Wohnen und zugewandte
Pflege in unserer Stadt

So
wollen wir
pflegen.

Unser Pflege- und Betreuungskonzept
für die Pflege und Betreuung
hilfebedürftiger Menschen



Wozu dient uns das Pflege- und Betreuungskonzept?

In unserem Konzept beschreiben wir unsere Leistungen und Grundsätze. Unsere umfangreichen stationären und ambulanten Leistungen richten sich an pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige.

Unser Pflege- und Betreuungskonzept basiert auf unseren Unternehmensgrundsätzen, die im Leitfaden der MÜNCHENSTIFT formuliert sind und auf unserem Pflege- und Betreuungsleitbild.

Basis ist die Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen, die vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend entwickelt worden ist. Sie ist Richtschnur unseres Pflege- und Betreuungskonzepts.

Die Details zu unseren Leistungen sind in einem Leistungsverzeichnis dargestellt.

MÜNCHENSTIFT.

Einfach nur das Beste –
für Senioren und Mitarbeitende.

Selbstbestimmung und Hilfe zur Selbsthilfe

Wir betrachten Pflege und Betreuung als eine respektvolle Begegnung zwischen zwei Menschen. Pflegebedürftige Menschen sind Personen mit individuellen Bedürfnissen und Kompetenzen.

Unser pflegerisches Handeln ist ein Angebot, das von der hilfebedürftigen Person **zur eigenen Gesundheitsentwicklung** angenommen werden kann. Die Pflege- und Betreuungsmaßnahmen werden in einem Aushandlungsprozess zwischen Bezugspflegeteam und den zu Pflegenden vereinbart.

Unser pflegerisches Angebot ermöglicht, dass sich die von uns versorgten Personen **als selbstwirksam und kompetent erleben**. Wir entdecken vorhandene Kompetenzen und binden sie aktiv in den Pflege- und Betreuungsprozess ein.

Die **individuellen Bedürfnisse** der von uns versorgten Personen **haben Vorrang** vor organisatorischen oder struk-

turellen Belangen. Strukturbedingte Einschränkungen halten wir so gering wie möglich.

Die Selbstbestimmung der Einzelnen hat Ihre Grenzen bei Selbstgefährdung und dort, wo Gesetze, Rechte und Entfaltungsmöglichkeiten Anderer eingeschränkt werden.

Als Entscheidungsgrundlage für Grenzsituationen dienen uns ethische Fallbesprechungen.

Die **Mobilität zu erhalten und zu fördern** sehen wir als Voraussetzung für die selbstbestimmte und selbstständige Gestaltung der alltäglichen Aktivitäten. Unsere Mitarbeitenden schulen wir in Kinaesthetics in der Pflege.

Selbstbestimmung setzt eine gute und fortlaufende Beratung voraus.

Wir bieten eine vorausschauende Versorgungsplanung an und sichern so die Selbstbestimmung auch am Lebensende.

Herr Mayer
Ihr Stick!





Körperliche und seelische Unversehrtheit, Freiheit und Sicherheit

Wir verfolgen eine Null-Toleranz-Strategie bei Gewalt in der Pflege und Betreuung.

In den Häusern und im Ambulanten Dienst gilt das **Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz**, Mitarbeitende werden zu den Themen körperliche und seelische Unversehrtheit, Freiheit und Sicherheit in Verbindung mit Pflegebedürftigkeit laufend sensibilisiert.

Wir sprechen unsere BewohnerInnen im stationären Bereich und unsere KundInnen im Ambulanten Dienst selbstverständlich **mit „Sie“ und mit Nachnamen** an, andere Formen der Anrede gibt es nur in Ausnahmefällen.

Mittels unserer fachlichen Kompetenz erkennen wir Gefahren und schützen die Pflege- und Betreuungsbedürftigen vor Vernachlässigung und Beeinträchtigungen.

BewohnerInnen und KundInnen haben **freie Arztwahl**.

Wir stellen die **Unversehrtheit** bei der Behandlungspflege in den stationären Einrichtungen sicher, in dem wir Haus- und Fachärzte hinzuziehen. Im Ambulanten Dienst kooperieren wir eng mit den behandelnden Ärzten.

Mitarbeitende werden regelmäßig fachlich geschult. Die Delegation von pflegerischen Tätigkeiten ist geregelt.

Wir vermeiden in unseren Häusern durch den Einsatz von Alternativmaßnahmen mechanische oder medikamentöse freiheitsentziehende Maßnahmen soweit wie möglich (**0% FEM-Strategie**). Unser Vorgehen ist in der FEM-Leitlinie beschrieben.

Privatheit

Wir **wahren** so gut wie möglich die **Privatsphäre** unserer KundInnen im häuslichen Bereich und bieten in unseren Häusern Rückzugsmöglichkeiten an.

In den Häusern können und sollen unsere BewohnerInnen ihre Zimmer nach individuellen Vorlieben und Gewohnheiten gestalten und nutzen.

In den Häusern können unsere BewohnerInnen jederzeit Besuch empfangen.

Wir pflegen und begleiten die Menschen diskret und zugewandt und **achten die persönliche Schamgrenze** und Intimsphäre.

Wir gehen offen und offensiv mit dem Thema Sexualität um. Alle von uns betreuten Menschen finden bei uns ein diskriminierungsfreies Zuhause **unabhängig von sexueller Identität und Orientierung** und werden **diskriminierungsfrei versorgt**. Im Rahmen von Schulungen und themenbezogenen Veranstaltungen werden unsere MitarbeiterInnen hierzu laufend sensibilisiert

Wir wissen, dass es nicht immer möglich ist, die Intim- und Privatsphäre vollständig zu gewährleisten. Wir versuchen aber, die **Einschränkungen so gering als möglich** zu halten.



Herr Meyer

MEINE
SPRECHZEITEN
Heute:
14:30 - 17:30



Pflege, Betreuung und Behandlung

Alle BewohnerInnen und alle KundInnen haben das Recht darauf, gemäß ihres persönlichen Bedarfes und ihrer Bedürfnisse gesundheitsfördernd und qualifiziert gepflegt, betreut, beraten und behandelt zu werden.

Wir planen einen **kompetenz- und lebensweltorientierten** Pflege- und Betreuungsprozess mittels kontinuierlicher Informationssammlung und Biographiearbeit. Wir beobachten, reflektieren und dokumentieren Veränderungen und passen geplante Maßnahmen entsprechend an.

Bei der Arbeit unterstützen uns ehrenamtliche MitarbeiterInnen.

Wir organisieren die Pflege- und Betreuung in unseren Häusern und im Ambulanten Dienst nach dem **Konzept der Bezugspflege**. Die Planung und Steuerung obliegt einer Bezugspflegefachkraft.

Wir bieten Menschen mit Demenz sowie mit neurologischen Erkrankungen bedarfsgerechte **spezielle Betreuungskonzepte** an.

Unsere professionellen und zugewandten Pflege- und BetreuungsmitarbeiterInnen sind für Ihre Aufgaben qualifiziert. Unser **Personalentwicklungskonzept** regelt Fort- und Weiterbildung. Delegationen sind in einer Verfahrensanweisung geregelt.

Wir halten alle leistungs- und ordnungsrechtlichen Vorgaben zur Qualifikation unserer Mitarbeitenden im Pflege- und Betreuungsbereich ein.

Wir kommunizieren und kooperieren **interdisziplinär** mit allen am Behandlungs-, Pflege- und Betreuungsprozess beteiligten Personen und nutzen Fallbesprechungen, um gemeinsam Entscheidungen zu treffen.

Im MÜNCHENSTIFT-Qualitätsmanagement haben wir **handlungsleitende Maßnahmen zur Prävention und Förderung** der Lebensqualität genau festgelegt und setzen diese in der täglichen Arbeit um.

Die vom DNQP veröffentlichten **Expertenstandards sind** für uns **handlungsleitend**.

Der jeweils fachlich anerkannte Stand sowie wissenschaftlich fundierte Erkenntnisse fließen in die internen Qualitätsvorgaben mit ein und werden in internen Dokumenten beschrieben.

Wir erfassen bei der Pflege und Behandlung Anzeichen von Schmerzen sowie andere belastende Symptome und koordinieren adäquate Maßnahmen zur Linderung und Therapie.

Die **Mobilität fördern und erhalten** wir durch achtsame, der individuellen Person und Situation angepasste Pflege- und Betreuungsangebote, die es unseren KundInnen / BewohnerInnen ermöglichen ihre Bewegungsspielräume wahrzunehmen, gezielt einzusetzen und nach Möglichkeit weiterzuentwickeln. Hierzu nutzen wir **Kinaesthetics** in der Pflege als Denk- und Lernmodell.

Im Umgang mit **Ernährungsproblemen beachten wir** anerkannte ethisch- rechtliche Richtlinien, welche in unserer Ernährungsleitlinie beschrieben sind.

Unsere hauswirtschaftlichen Leistungen orientieren sich an den individuellen Wünschen und Fähigkeiten der von uns versorgten Personen.

Wir nutzen unser **internes Beschwerdemanagement**, um uns kontinuierlich zu verbessern.





Information, Beratung und Aufklärung

Wir beraten umfassend zu unseren verschiedenen **Wohnformen** und **ambulanten Leistungen**.

Im Unternehmen verfügen wir über ein **systematisches Einzugsmangement**.

Wir informieren bedarfsorientiert über Vertragsinhalte, Kosten, Leistungsspektrum, Kooperationsangebote und Projekte.

Wir geben aktuelle Informationen durch Informationsschreiben und persönliche Gespräche weiter.

Unsere BewohnerInnen und KundInnen und deren VertreterInnen werden, soweit möglich, in die **individuelle Pflegeprozessplanung miteinbezogen**.

Die zuständige Bezugspflegefachkraft berät dabei zu allen pflegerelevanten Diagnosen und Risiken. **Ergänzend** dazu bieten wir zu den wichtigsten Themen **Informationsmaterial** an.

Auf Wunsch können nahestehende Personen in die Pflege- und Betreuung mit einbezogen werden. Sie werden dabei durch eine bedarfsorientierte Anleitung unterstützt.

Zur Vervollständigung unserer Angebote vernetzen wir uns mit ausgewählten **Kooperationspartnern**.

Wir behandeln persönliche Daten und vertrauliche Informationen selbstverständlich sorgsam entsprechend des Datenschutzgesetzes.

Kommunikation, Wertschätzung und Teilhabe an der Gesellschaft

Alle BewohnerInnen und alle KundInnen haben das Recht auf Wertschätzung, Austausch mit anderen Menschen und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.

Unsere Haltung drückt sich durch **respektvollen Umgang untereinander** und mit allen am Pflege- und Betreuungsprozess beteiligten Personen aus.

Zu unseren Werten gehört eine **transparente, lösungsorientierte und wertschätzende Kommunikation**. Dies fördern wir durch Schulung und Begleitung unserer MitarbeiterInnen. Die Grundlagen der MitarbeiterInnen-Orientierung haben wir in unserem **Organisationsentwicklungskonzept** festgelegt.

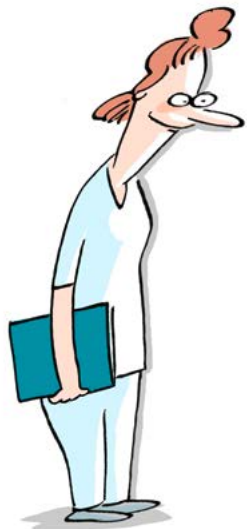
Durch intensive Biographiearbeit sind wir in der Lage, unsere BewohnerInnen und KundInnen bei der kulturellen und individuellen Freizeitgestaltung zu unterstützen.

Wir bieten vielfältige Veranstaltungen und Freizeitangebote in und außerhalb unserer Häuser an.

Ehrenamtliche MitarbeiterInnen haben in unserem Unternehmen einen sehr hohen Stellenwert. Die Zusammenarbeit ist im **Ehrenamtlichen-Konzept** geregelt.

Alle BewohnerInnen und KundInnen sowie deren nahestehende Personen und rechtliche VertreterInnen, können **Verbesserungsvorschläge durch Mitwirkung** einbringen, im stationären Bereich z.B. über den Heimbeirat bzw. die HeimfürsprecherInnen.

Unsere Häuser und unser Ambulanter Dienst sind im jeweiligen Stadtviertel integriert. Dazu gehören z.B. ein Mittagsangebot, Teilnahme an Festen und Veranstaltungen, Tagungsangeboten etc.



Ein Tag ohne Sie,
ist wie ein Tag
ohne WLAN





Kultur, Weltanschauung und Religion

Wir pflegen und betreuen Menschen unabhängig von kultureller und sozialer Herkunft, der geschlechtlichen Identität und sexuellen Orientierung, Alter, Behinderung, Weltanschauung und Religion. Auch wenn jemand eine Weltanschauung vertritt, die von den Anderen nicht geteilt wird, kann er/sie/* erwarten, dass man ihm/ihr/* mit Respekt begegnet, soweit dieser Mensch die Rechte anderer und unsere Werte nicht verletzt.

Um der Individualität der Menschen gerecht zu werden und mit Vielfalt gut umgehen zu können, setzen wir in der MÜNCHENSTIFT auf einen **reflektierenden, interkulturellen Ansatz**.

Mit der **Interkulturellen Öffnung** und der **Öffnung für LGBT** werden die Bedürfnisse unserer BewohnerInnen und KundInnen wie auch unserer MA berücksichtigt. Auch für diesen Bereich bieten wir kontinuierlich für unsere Mitarbeitenden diverse Schulungsmaßnahmen an.

Die **kultursensible Pflege- und Betreuung** bildet sich in unserem Pflege- und Betreuungsleitbild, im Unternehmensleitbild, in Fortbildungsprogrammen, in der Organisations- und Personalentwicklung, im Kulturprogramm und in der Zusammenarbeit mit verschiedenen externen Zielgruppen ab. Die interkulturelle Öffnung und die Öffnung LGBT ist Bestandteil der Prozesse im Unternehmen.

Palliative Begleitung, Sterben und Tod

Es ist uns ein besonderes Anliegen, den von uns versorgten hilfe- und pflegebedürftigen Menschen ein **Sterben in der Ihnen vertrauten Umgebung**, begleitet von vertrauten Pflege- und Betreuungspersonen zu ermöglichen. Um dies zu erreichen, versuchen wir Krankenhauseinweisungen am Lebensende zu vermeiden.

Maßgebend für unsere Begleitung am Lebensende sind die **Wünsche und Bedürfnisse der sterbenden** Menschen. Wir klären diese möglichst frühzeitig in Gesprächen zwischen den Betroffenen, Nahestehenden, Bevollmächtigten, Ärzten und Pflegekräften. Diese **vorausschauenden Versorgungsplanungen** sind handlungsleitend und soweit vorhanden als Ergänzung der Patientenverfügung zu verstehen.

Die **Selbstbestimmung** der von uns versorgten Menschen hat für uns Priorität.

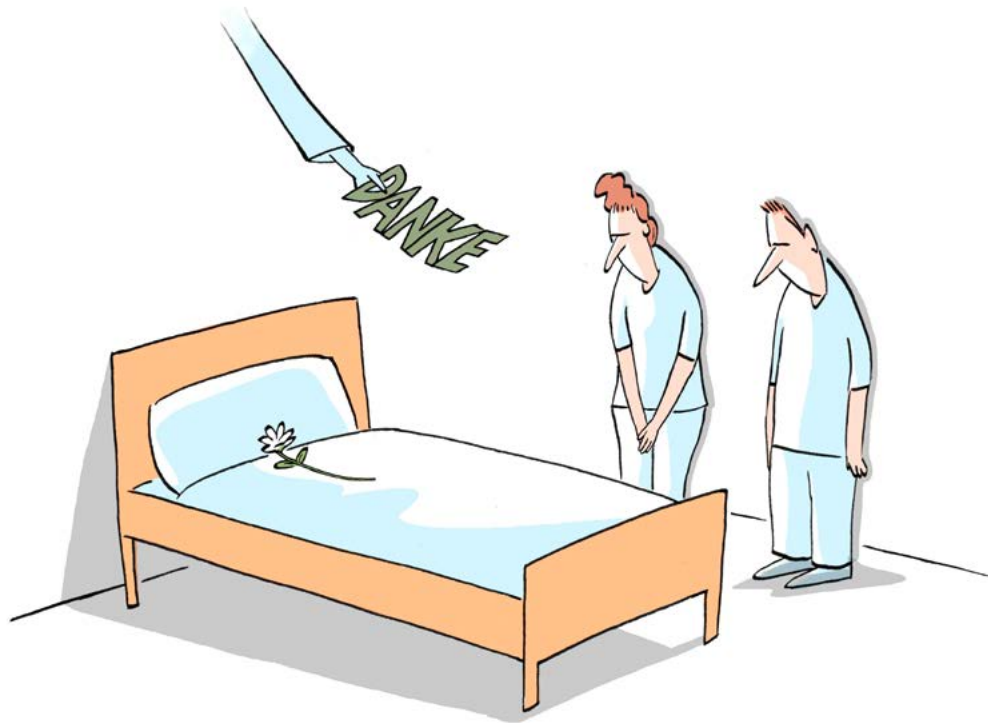
Die vereinbarten Pflegemaßnahmen erfolgen in einer **achtsamen Interaktion** zwischen BewohnerInnen/ KundInnen und Mitarbeitenden.

Wir widmen den Nahestehenden in dieser sensiblen Lebensphase besondere Aufmerksamkeit und beziehen sie in den Pflege- und Betreuungsprozess mit ein.

Die palliative Begleitung umfasst nicht nur wirkungsvolle Maßnahmen und Mittel gegen Schmerzen und andere belastende Symptome, sondern auch Angebote zur psychosozialen und spirituellen Begleitung durch SeelsorgerInnen, HospizhelferInnen oder ehrenamtlich Mitarbeitende.

Wir pflegen eine **kultursensible Abschieds- und Gedenkkultur** und beziehen Nahestehende, MitbewohnerInnen und MitarbeiterInnen ein.

Fachliche Beratung und Unterstützung erhalten wir durch die enge Kooperation mit den örtlichen Hospizvereinen. Palliative Care (Palliativ Care Leitlinie) ist ein fester Bestandteil in unserem Fort- und Weiterbildungskonzept.



Unsere Werte

Die Werte der MÜNCHENSTIFT korrespondieren mit den Prinzipien, die in unserem Pflege- und Betreuungskonzept festgeschrieben sind. Sie bestimmen auf der anderen Seite aber auch die **Zusammenarbeit** untereinander. Sie bilden die Grundlage für unsere **Spielregeln in der täglichen Arbeit**, die wir vereinbart und schriftlich fixiert haben.

Wir sind überzeugt, dass nur ein **werteorientierter Umgang** miteinander die verlässliche Basis für eine **werteorientierte Pflege und Betreuung** jener älteren Menschen gewährleistet, die uns jeden Tag ihr **Vertrauen** schenken. Damit dokumentieren wir auch, dass wir uns der **Verantwortung** bewusst sind, die unsere Arbeit mit sich bringt.

Unsere Werte dienen auch dem **Erfolg unserer Arbeit** sowohl, was die **Qualität unserer Leistung** betrifft, als auch, was den langfristigen wirtschaftlichen Erfolg angeht.

freude



Vielfalt



Kommunikation

Qualität

Transparenz



Zuverlässigkeit

Wertschätzung



Vertrauen

Die MÜNCHENSTIFT GmbH ist eine gemeinnützige Gesellschaft und hundertprozentige Tochtergesellschaft der Landeshauptstadt München.

Sie ist heute mit rund 1.900 MitarbeiterInnen und rund 3.000 BewohnerInnen in 13 Häusern der größte Dienstleister für die SeniorInnen in München.

MÜNCHENSTIFT GmbH

Severinstraße 4, 81541 München

Telefon: 089 62020-340

Telefax: 089 62020-336

E-Mail: info@muenchenstift.de

www.muenchenstift.de