



# Rahmenkonzeption Altenhilfe



**Ein Stück Heimat.**  
Die Seniorenzentren  
der AWO Oberbayern

## 1. Grundwerte und Ziele

1.1 Grundwerte der AWO Oberbayern .....	7
1.2 Leitziele für die Fachabteilung Altenhilfe des AWO Bezirksverbands Oberbayern e. V. ....	7
1.3 Leitbild .....	7
1.4 Unsere Ziele .....	7
1.4.1 Kundenorientierung.....	8
1.4.2 Beziehungsarbeit .....	10
1.4.3 Gestaltung des Lebensumfelds .....	10
1.4.4 Flexible Organisation.....	15
1.4.5 Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen.....	20
1.5 Unser Auftrag .....	22

## 2. Unser Dienstleistungsangebot

2.1 Der AWO Bezirksverband Oberbayern als Träger .....	25
2.1.1 Zielgruppe .....	25
2.1.2 Die Fachabteilung Altenhilfe .....	25
2.1.3 Rechtliche Grundlagen.....	26
2.1.4 Finanzierung .....	26
2.1.5 Verwaltung .....	26
2.1.6 Pflege.....	27
2.1.7 Hauswirtschaft .....	28
2.1.8 Soziale Betreuung .....	30

2.2 Die Leistungsbereiche der Altenhilfe der AWO Oberbayern im Einzelnen .....	31
2.2.1 Tagespflege .....	31
2.2.2 Ambulante Pflegedienste .....	32
2.2.3 Das Begegnungszentrum Unterschleißheim .....	33
2.2.4 Betreutes Wohnen .....	34
2.2.5 Kurzzeitpflege .....	34
2.2.6 Vollstationäre Pflege .....	35
2.2.7 Demenzpflege in gerontopsychiatrischen Wohngruppen.....	35
2.2.8 Altenheim.....	38
2.3 Ehrenamt und Mitwirkung der Bewohner .....	38
2.3.1 Der Einsatz Ehrenamtlicher .....	38
2.3.2 Bewohnervertretung.....	39

### IMPRESSUM

#### Herausgeber

AWO Bezirksverband Oberbayern e. V.  
Edelsbergstraße 10 · 80686 München  
Tel. 089 54714-0  
Fax 089 54714-211  
E-Mail: info@awo-obb.de  
Internet: www.awo-obb.de

#### Präsidentin

Nicole Schley

#### Vorstandsvorsitzende

Cornelia Emili

#### Vereinsregister

München VR 5463

#### Verantwortlich für den Inhalt

Fachabteilung Altenhilfe

#### Konzeption, Gestaltung, Fotos, Umsetzung

COMMWORK Werbeagentur GmbH

## »Alte Menschen erwarten künftig ein auf ihre bisherigen Lebensgewohnheiten abgestimmtes Betreuungs- und Versorgungsangebot.«



Die Pflege älterer Menschen ist ein zentrales Thema des gesellschaftlichen Diskurses in der Bundesrepublik Deutschland geworden. Die gesellschaftliche Relevanz dieses Themas lässt sich daran erkennen, dass das Bundesministerium für Gesundheit das Jahr 2011 zum »Jahr der Pflege« ausgerufen hat. Hintergrund für dieses enorme öffentliche und politische Interesse ist sicherlich die rasant steigende Anzahl älter werdender Menschen.

Der demografische Wandel stellt uns vor weitreichende gesellschaftspolitische Veränderungsprozesse und Herausforderungen. So prognostizierte das Statistische Bundesamt, dass die Anzahl alter Menschen mit Pflegebedarf von 314.000 im Jahr 2007 auf 374.000 im Jahr 2015 in Bayern ansteigen wird. Bis zum Jahr 2020 soll die Anzahl gegenüber dem Jahr 2007 gar um 30,9 % zunehmen. Schätzungen der AOK (Berlin, 27.11.2011) gehen davon aus, dass sich bis 2050 in Deutschland die Anzahl der Demenzkranken auf bis zu 3 Mio. erhöhen wird. Heute sind ca. 1,4 Mio. Menschen an einer Demenz erkrankt.

Dies sind beeindruckende Zahlen, die gleichwohl einer Bewertung bedürfen. Die Zunahme des Anteils alter Menschen ist jedoch nicht gleichbedeutend mit einem äquivalent steigenden Pflegebedarf oder gar einer sinkenden Lebensqualität alter Menschen.

Vielmehr sind die heutigen und künftigen alten Menschen erfreulicherweise bis ins hohe Alter gesünder, als dies früher der Fall war. Dies spiegelt sich auch darin wider, dass das durchschnittliche Alter unserer Bewohnerinnen und Bewohner in den Seniorenzentren heute bereits bei über 85 Jahren liegt. Ebenso positiv verändern sich die Lebensumstände alter Menschen in unserer Zeit. Dank des Ausbaus ambulanter und teilstationärer Unterstützungssysteme und der ambulanten medizinischen Versorgung ist ein Verbleib älterer Menschen in der eigenen Häuslichkeit bereits heute die Regel. Die »klassischen« Altenheime, in die früher Menschen mit 60 oder 65 Jahren eingezogen sind, verschwinden zunehmend aufgrund fehlender Nachfrage.

Alte Menschen erwarten künftig ein ausdifferenziertes und auf ihre bisherigen Lebensgewohnheiten abgestimmtes Betreuungs- und Versorgungsangebot.

Andererseits nimmt aber auch die Zahl der hochbetagten pflegebedürftigen Menschen zu, die an vielfältigen Erkrankungen leiden. Um hier Dienstleistungen und kundenorientierte Angebote vorzuhalten, bedarf es einer beständig steigenden Zahl von professionellen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus den unterschiedlichsten Fachrichtungen des Gesundheits- und Sozialwesens, die in multiprofessionellen Teams zusammenarbeiten, um ein differenziertes Unterstützungssystem zu gewährleisten.

Die vorliegende Rahmenkonzeption richtet sich zum einen an unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Diensten und Einrichtungen der Altenpflege des AWO Bezirksverbands Oberbayern e. V. und ihre Tochtergesellschaft, die Soziale Zukunft GmbH. Diese sind aufgefordert, die dargestellten fachlichen Eckpunkte und grundsätzlichen Aussagen den individuellen Gegebenheiten vor Ort anzupassen und eigene Schwerpunkte und Ziele zu entwickeln.

Zum anderen dient diese Rahmenkonzeption den Kunden als Informationsquelle über das professionelle, pflegerische und betreuende Selbstverständnis des Trägers AWO Bezirksverband Oberbayern e. V., das für uns handlungsleitend ist.

In diesem Sinne gilt es gegenüber unseren Kunden und Partnern, wie beispielsweise Kommunen und Kostenträgern, als Leistungsversprechen, das vereinbarte Leistungsangebot zu erfüllen.



# 1. Grundwerte und Ziele

## 1.1 Grundwerte der AWO Oberbayern

Unsere Angebote in Pflege und Betreuung basieren auf den Grundwerten der Arbeiterwohlfahrt: Solidarität – Toleranz – Freiheit – Gleichheit – Gerechtigkeit. Daraus resultiert für uns, professionelle Pflege und Unterstützung anzubieten – unabhängig von sozialer oder kultureller Herkunft der Menschen, die diese in Anspruch nehmen wollen. Ferner verpflichten wir uns zur Umsetzung der Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen.

## 1.2 Leitziele für die Fachabteilung Altenhilfe des AWO Bezirksverbands Oberbayern e. V.

Unser herausragendes Ziel ist es, ein bedarfsgerechtes Versorgungsspektrum zu entwickeln und die erforderlichen professionellen Dienste und Einrichtungen im Bereich der ambulanten, teilstationären und stationären Altenhilfe vorzuhalten. Wir entwickeln unser Angebot beständig im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses weiter. Grundvoraussetzung hierfür ist es, das notwendige qualifizierte Personal aus- und fortzubilden sowie in ausreichender Anzahl zu beschäftigen. Nur so wird es möglich sein, auch in Zukunft am Wunsch und Wahlrecht des Kunden orientierte Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen. Dabei folgt unser Tun und Handeln dem Grundsatz: Der Mensch steht im Mittelpunkt.

## 1.3 Leitbild

Die Grundwerte der AWO und die Leitsätze des Bezirksverbands Oberbayern e. V. bestimmen die Leitlinien der pflegerischen und betreuerischen Arbeit in den Diensten und Einrichtungen der Altenhilfe des Bezirksverbands und gelten verpflichtend für alle Einrichtungen innerhalb der Trägerschaft (vgl. auch Anlage Leitbild).

## 1.4 Unsere Ziele

ZENTRALE ZIELE DER FACHABTEILUNG ALTENHILFE SIND

- die Kundenorientierung als professioneller Dienstleister sozialer Arbeit
- Beziehungsarbeit als Grundlage einer jeden Interaktion mit dem Kunden und der Mitarbeiter untereinander
- die Gestaltung des Lebensumfelds der Kunden und Gäste sowie
- die Gestaltung einer flexiblen Organisationsstruktur, um die kreativen Potenziale der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu nutzen
- die Vermeidung freiheitsentziehender Maßnahmen

### 1.4.1 Kundenorientierung

Als modernes Dienstleistungsunternehmen ist es unsere Aufgabe, die individuellen Bedürfnisse und Ansprüche der Kunden zu befriedigen. Es spielt für uns keine Rolle, aus welchem sozialen oder kulturellen Hintergrund unsere Kunden stammen. Aus diesem Ziel leiten wir unseren Auftrag vor allem aus folgenden Handlungsfeldern ab: dem Wunsch- und Wahlrecht unserer Kunden, dem Quartiersbezug und einem systematischen Beschwerdemanagement.



#### ✓ Wunsch- und Wahlrecht

Die Dienste und Einrichtungen des AWO Bezirksverbands Oberbayern e.V. unterstützen ältere Menschen mit Pflegebedarf und leisten Hilfe bei den Verrichtungen des täglichen Lebens. Hierzu gehört die Körperpflege ebenso wie die soziale Betreuung und hauswirtschaftliche Versorgung.

Unser Ziel ist es, dem Kunden ein bedürfnisorientiertes Lebensumfeld und eine individuelle Tagesstruktur zu ermöglichen. Professionelles theoriegeleitetes Handeln auf der Grundlage des aktuellen Stands der Wissenschaft ist die Grundlage unserer Arbeit.

Wir ermitteln den Pflege- und Betreuungsbedarf der Kunden mit professionellen Methoden und stützen uns dabei auf ihre Biografie. Im Zusammenwirken mit den Kunden und deren Angehörigen erarbeiten wir ein Versorgungskonzept; das individuelle Wunsch- und Wahlrecht steht dabei an erster Stelle.

Um diesen Auftrag erfüllen zu können, sind wir bestrebt, in unseren Seniorenzentren Wohngruppenkonzepte umzusetzen, die einen wichtigen Beitrag zum Wohlbefinden der

Bewohnerinnen und Bewohner leisten. Bei der Umsetzung sind wir an die gesetzten strukturellen Rahmenbedingungen gebunden, die von uns nicht beeinflusst werden können. Manche Wünsche, wie z. B. nach einem Einzelzimmer, sind nicht in jedem Fall erfüllbar.

#### ✓ Quartiersbezug

Der AWO Bezirksverband Oberbayern e.V. errichtet seine Seniorenzentren wohnortnah und folgt damit dem Interesse der Kunden, soziale Beziehungen und Kontakte zu Angehörigen, Freunden, Bekannten und Nachbarn aufrechterhalten zu können. Der Öffentlichkeit stehen, soweit möglich, Räumlichkeiten zur Verfügung. Die Einbindung ins Quartier wird gepflegt.

Diesem Wunsch nach Quartiersnähe folgend hat die AWO Oberbayern alle in den vergangenen zehn Jahren neu gebauten Seniorenzentren wohnortnah situiert. Die Einrichtungen bieten 40 bis 60 Bewohnerinnen und Bewohnern Platz und liegen damit deutlich unter der Größe klassischer Seniorenzentren.

Dieser Umstand stellt eine besondere Anforderung an die wirtschaftliche Betriebsführung solcher kleiner Einheiten dar; auch die Verwaltungsstrukturen dieser kleinen Seniorenzentren bedurften weitreichender Veränderungen. Kreativität ist heute der Schlüssel zum Erfolg, um mit neuen Konzepten Bedarfe zu befriedigen. Dies gilt sowohl auf Träger-ebene wie auch für den pflegerischen Alltag. So lösen wir beispielsweise die Leitungsfrage, indem wir teils Doppelleitungen installieren. Individualität ist dabei für uns von zentraler Bedeutung.

#### ✓ Beschwerdemanagement/Meinungsmanagement

Ein systematisches Beschwerdemanagement dient der kontinuierlichen Weiterentwicklung der Qualität unserer Dienstleistungen. Ziel ist es, im Rahmen der Beziehungsarbeit die Kundenzufriedenheit wiederherzustellen. Das Beschwerdemanagement beinhaltet alle Maßnahmen, die ergriffen werden, nachdem ein Kunde seine Unzufriedenheit geäußert hat. Dazu werden der Beschwerdeanlass und eventuelle Anregungen des Kunden mit allen Beteiligten zeitnah kommuniziert. Beschwerden zeigen Fehler im System auf und ermöglichen es, unsere Dienstleistungen weiterzuentwickeln.

Das Beschwerdemanagement ist bei der obersten Leitung einer Einrichtung angesiedelt und wird von dieser federführend bearbeitet.

In den vergangenen Jahren hat sich aus dieser intensiven Beschäftigung mit dem Beschwerdemanagement ein Meinungsmanagement entwickelt: Anregungen, Wünsche und Beschwerden werden dabei unter den beteiligten Kunden, Angehörigen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie der Leitung ergebnisoffen kommuniziert.

### 1.4.2 Beziehungsarbeit

Für das Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner ist der zwischenmenschliche Umgang entscheidend. Die empathische Beziehungsarbeit auf der Basis einer wertschätzenden Grundhaltung steht im Vordergrund unserer täglichen Arbeit. Sie ist die Grundvoraussetzung, um dem unterstützungsbedürftigen Kunden ein lebenswertes Umfeld zu ermöglichen, in dem er sich als Person verstanden und mit seinen individuellen Bedürfnissen angenommen fühlt.

#### ✓ Die Einbeziehung von Angehörigen und rechtlichen Betreuerinnen und Betreuern

Um das Gelingen eines professionellen Unterstützungsmanagements für alte Menschen sicherzustellen, bedarf es der Zusammenarbeit mit deren Angehörigen und rechtlichen Betreuerinnen und Betreuern als wesentlichem Teil ihres Beziehungssystems.

Angehörige wissen am besten um die Befindlichkeiten, Vorlieben und Wünsche, sie kennen die Dinge und Verhaltensweisen, die unerwünscht sind. Gespräche und Fallbesprechungen unter Einbeziehung der Angehörigen tragen daher maßgeblich zum Erfolg und damit zum Wohlbefinden des pflege- und betreuungsbedürftigen Menschen bei. Die Wünsche der Angehörigen in Bezug auf die Versorgung des Betroffenen werden im Rahmen der Möglichkeiten respektiert.

Angehörige sind durch die Pflegebedürftigkeit enorm psychisch belastet, selbst wenn die Pflege im Seniorenzentrum stattfindet. Damit sich Angehörige und Freunde nicht allein gelassen fühlen, stehen wir jederzeit für Kontakt, Beratung und Gespräche zur Verfügung.

#### ✓ Vernetzung – Netzwerke gestalten

Soziale Teilhabe und die Beibehaltung von Gewohnheiten und Ritualen, wie beispielsweise Spaziergänge oder Kirchenbesuche, sind für das Wohlbefinden unserer Kunden von herausragender Bedeutung. Die Seniorenzentren, die Tagespflegen und die ambulanten Pflegedienste müssen Bestandteil des dörflichen und/oder städtischen und öffentlichen Lebens sein. Nur so kann Integration und die Aufrechterhaltung so vieler gewohnter Alltäglichkeiten im Leben des pflegebedürftigen alten Menschen soweit als irgend möglich gewährleistet werden.

Zum Wohle des Betroffenen tragen wir zum Aufbau eines Netzwerks der im sozialen Versorgungssystem beteiligten Organisationen und externen Fachdiensten bei. Nachbarschaftsvereine, Hospizvereine und die Kirchen sind hierbei ebenso unverzichtbar wie die Haus- und Fachärzte der Betroffenen.

### 1.4.3 Gestaltung des Lebensumfelds

Der Gestaltung des Lebensumfelds kommt bei Personen mit Pflegebedarf besonderer Bedeutung zu. Neben der architektonischen Raumgestaltung hat der gezielte Einsatz von Licht und



Farbe Einfluss auf die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Mit unserem Wohngruppenkonzept versuchen wir, ein Lebensumfeld zu gestalten, das durch Vertrautheit und Normalität gekennzeichnet ist.

#### ✓ Architektur

»Ein Platz, an dem man sich geborgen fühlt«, so lautet der häufigste Wunsch von Senioren bei der Suche nach einem geeigneten Lebensort fürs Alter. In unseren Seniorenzentren spielt daher eine moderne, ansprechende und lebensnahe Architektur eine entscheidende Rolle.

Für all unsere Neubauten in den vergangenen Jahren wurde eine Architektur gewählt, in der sich das Wohngruppenkonzept annähernd idealtypisch umsetzen lässt. In den von uns sanierten bestehenden Seniorenzentren wurden die wohngruppenspezifischen Aspekte weitestmöglich berücksichtigt.

Alle Einrichtungen verfügen über helle, wohnliche Einzel- und Doppelzimmer, lichtdurchflutete Flure und Aufenthaltsbereiche sowie komplette Barrierefreiheit. Um den Bewohnerinnen und Bewohnern lange Gänge zu ersparen, verfolgen wir in allen Einrichtungen das Prinzip der kurzen Wege; dies kommt natürlich auch unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zugute.

Die Einhaltung der in der DIN 18040-2 geregelten Barrierefreiheit in all unseren Einrichtungen ist selbstverständlich. Alle sanitären Bereiche entsprechen diesen Anforderungen. Auch unsere Wohlfühlbäder sind entsprechend gestaltet und somit für alle Bewohnerinnen und Bewohner zugänglich.

Die mittlerweile in fast allen Häusern eingerichteten Cafeterien sind über Aufzüge barrierefrei zugänglich und können, soweit es die individuelle Bewegungseinschränkung zulässt, selbstständig erreicht werden.

Rund um alle Seniorenzentren finden sich gepflegte Grünanlagen, die zum Verweilen und Spaziergehen einladen; eine attraktive, ruhige und ortsnahe Lage trägt zu einer hohen Lebensqualität unserer Bewohnerinnen und Bewohner bei.

Seitens der Einrichtungen ist es gewünscht, dass die Zimmer von den Bewohnern selbst möbliert und gestaltet werden, um individuelle Wohnlichkeit und Gemütlichkeit herzustellen. Sollte dies nicht möglich sein, unterstützt hier unser Sozialdienst.

Auf Wunsch erhält die Bewohnerin/der Bewohner für sein/ihr Zimmer einen eigenen Schlüssel. Regelmäßig sind die Bewohnerzimmer mit eigenen individualisierbaren Türschildern ausgestattet. Auf diesen Türschildern wird ein individuelles Zeichen (Blume, Foto etc.) aufgebracht, um den Bewohnern das selbstständige Auffinden ihres Zimmers zu erleichtern. Auch das Anbringen eines Briefkastens ist auf Wunsch möglich.

#### ✓ *Licht und Farbe*

Bei der Gestaltung mit Licht und Farben orientieren wir uns an den neuen wissenschaftlichen Erkenntnissen hinsichtlich deren emotionalen Wirkung auf den Menschen. Der Einfluss der Farben ist mittlerweile gut erforscht: Orange wirkt beispielsweise anregend, Gelb hellt die Stimmung auf, Blau beruhigt. Grundsätzlich legen wir Wert auf warme Farben und, wenn möglich, natürliche Materialien. Die spezifische Wirkung der Farben nutzen wir, um das Wohlbefinden insbesondere demenziell erkrankter Menschen zu fördern. Ziel der Farbtherapie ist es, Symptome der Demenz oder der Begleiterscheinungen wie Schmerzen, Schlafstörungen oder Angstzustände zu lindern.

Die unterschiedliche farbliche Gestaltung der einzelnen Wohnbereiche erleichtert es den Bewohnerinnen und Bewohnern zudem, wieder auf ihren Wohnbereich in die Wohngruppe zurückzukehren.

Der Einsatz von farbigem Licht ist nur eine von ganz unterschiedlichen Formen der Farbtherapie. Hierfür wird ein Farbstrahler benutzt, in den verschiedene Farbfilter eingesetzt werden können. Die farbliche Gestaltung wird in allen Wohngruppen berücksichtigt, da auch außerhalb der gerontopsychiatrischen Wohngruppen ein nicht unerheblicher Teil der Bewohnerinnen und Bewohner an einer Demenz erkrankt ist. Erste Versuche waren hier sehr erfolgversprechend und motivieren uns, diese Therapieform in den kommenden Jahren verstärkt einzusetzen und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in diesem Bereich fortzubilden.

#### ✓ *Ambiente und Gestaltung*

Die Gestaltung der Wohnzimmer und -küchen soll ein wohnliches Ambiente ermöglichen, wobei gesetzliche Vorgaben, wie beispielsweise Brandschutzbestimmungen, eingehalten werden müssen. Bei der Möblierung gilt es, Ästhetik und Funktionalität in Einklang zu bringen. Vermeintliche Kleinigkeiten wie frische Blumen, deren Auswahl sich an den Jahreszeiten orientiert, können dabei ebenso eine wichtige Rolle spielen wie echte Grünpflanzen.

In den öffentlichen Freiflächen, wie beispielsweise den Gängen, verwenden wir zwischenzeitlich ausschließlich Teppiche, um den Wohncharakter hervorzuheben und um Abstand von krankenhaushähnlicher Ausstattung zu nehmen. Aus hygienischer Sicht stellt dies bei den heute zur Verfügung stehenden Materialien kein Problem mehr dar.



### ✓ *Unser Wohngruppenkonzept – Leben in Privatheit und Gemeinschaft*

Um die individuellen Bedarfe und Kundenbedürfnisse entsprechend des Normalitätsprinzips erfüllen zu können, ist der AWO Bezirksverband Oberbayern e.V. bestrebt, in allen Seniorenzentren nach dem alltagsorientierten Wohngruppenkonzept zu arbeiten. Grundlage ist ein Leitfaden, der vom Bayerischen Staatsministerium für Arbeit und Soziales und der AWO Oberbayern herausgegeben und mit Mitteln der EU gefördert wurde.

Um dieses kleinräumige Wohngruppenkonzept realisieren zu können, werden die Bewohnerinnen und Bewohner der Seniorenzentren in Wohngruppen mit jeweils 11 bis 15 Personen betreut und gepflegt. In diesen Wohngruppen stehen den Kunden und Gästen, neben den persönlichen Wohnräumen, jeweils auch ein gemeinschaftliches Wohnzimmer und eine Wohnküche zur Verfügung. Meist werden zwei Wohngruppen zu einem Wohnbereich zusammengefasst.

Ein wichtiges Merkmal des Konzepts ist es, dass hauswirtschaftliche Tätigkeiten nahe an den Bewohnerinnen und Bewohnern erbracht werden. So werden diese erlebbar und geben wie selbstverständlich dem Tag Struktur.

Im Vordergrund steht die Aufrechterhaltung normaler Lebens- und Wohnverhältnisse, auch bei Pflegebedürftigkeit (Normalitätsprinzip). Selbstverständlich können die Bewohnerinnen und Bewohner selbst wählen, wann sie die Mahlzeiten zu sich nehmen wollen. Die bisherigen Lebensgewohnheiten des Betroffenen sind hier entscheidend. Das Frühstück wird in der Küche des Wohnbereichs vorbereitet und so angerichtet, wie es viele Bewohnerinnen und Bewohner von zu Hause kennen und gewohnt sind. Der duftende Kaffee steht neben dem Brotkörbchen und den Marmeladengläsern und jeder nimmt sich, worauf er beim Frühstück Appetit hat. Die Suppe wird aus der Schüssel am Tisch geschöpft. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Bewohnerinnen und Bewohner beim Essen unterstützen, sitzen mit am Tisch und werden somit als Teil der Gemeinschaft erlebt. Dieses Vorgehen bei der Speiseausgabe begünstigt eine kundenorientierte Haltung der beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Hauswirtschaftliche Servicekräfte werden zu Präsenzkraften. Diese sind über den Zeitraum ihrer Tätigkeit in der Wohngruppe im Wohn- und Essbereich präsent und für die Bewohnerinnen und Bewohner erlebbar. So können soziale Beziehungen entstehen und soziale Interaktion stattfinden.

Die Pflegekräfte und das Hauswirtschaftspersonal verstehen sich hier als multiprofessionelles Team, das gemeinsam zum Wohl der dort lebenden Bewohnerinnen und Bewohner beiträgt. Dass dies zum Teil durchaus eine Herausforderung an die Ablaufstruktur eines professionellen Betriebs darstellt, ist uns bewusst. Entscheidend ist aber auch hier die Grundhaltung der an der Versorgung beteiligten Personen und das Ziel, dem Betroffenen in seinem neuen Lebensumfeld so viel Normalität wie möglich zu bieten.

Wohngruppenkonzepte sind daher aus unserer Sicht der zukunftsweisende Weg bei der stationären Pflege und Betreuung älterer pflegebedürftiger Menschen. Sie erfüllen unseren Grundsatz: »So viel Normalität und Eigenverantwortung wie möglich«.

### ✓ *Selbstverantwortung und Selbstbestimmung der Bewohnerin/Bewohner*

Im Rahmen der Pflegeplanung werden von der Bezugspflegefachkraft die soziale Teilhabe und die erforderlichen Betreuungsangebote mit den Betroffenen im Sinne des Normalitätsprinzips detailliert eruiert und geplant.

Die Tagesstrukturierung erfolgt zudem über den Sozialdienst. In diesem Zusammenhang werden auch der mögliche Einsatz und die Bewilligung eines Betreuungsassistenten nach § 87 b geprüft.

Sollte sich beispielsweise im Rahmen der Biografiearbeit herausstellen, dass der pflegebedürftige Bewohner oder die Bewohnerin in der Lage ist, bestimmte Teilleistungen, z. B. im Bereich der Hauswirtschaft, selbstständig zu erledigen, wird diese Fähigkeit im Rahmen des Unterstützungsmanagements gefördert. Die Unterstützung kann dabei unterschiedlich aussehen und orientiert sich an den Wünschen des Bewohners bzw. der Bewohnerin. Das Mithelfen beim Wäscheverteilen, Spülmaschinereinräumen, Tischdecken und Bettenmachen oder das Zubereiten und Erwärmen von Speisen oder Getränken sind gelebte Praxis. In den Wohnküchen der Wohngruppen kann sich die Bewohnerin oder der Bewohner selbst oder mit eventuellen Besuchern den Kaffee selbst zubereiten und z. B. mitgebrachte Speisen in der Mikrowelle erwärmen. Auch Kuchen backen und Kochen ist möglich.

### 1.4.4 Flexible Organisation

Die Orientierung an individuellen Kundenwünschen stellt hohe Anforderungen an die Kompetenz und den Einsatz des Personals. Wir legen großen Wert darauf, unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu fördern und ihnen den Besuch entsprechender Bildungsmaßnahmen zu ermöglichen. Daher sind das Personalmanagement und die strategische Personalgewinnung für uns genauso wichtig wie der passgenaue Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend ihrer Qualifikation. Ein systematisches Prozess- und Qualitätsmanagement unterstützt diese Bemühungen.

### ✓ *Personalmanagement*

Der Schlüssel zum Erfolg unseres Unternehmens sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie sind mit ihrer Fachlichkeit und Kompetenz unser wertvollstes Kapital. Fachliche Qualifikation, persönlicher Einsatz, Motivation und Empathie sind unabdingbare Voraussetzungen für unser Personal. In unseren Seniorenzentren arbeiten und engagieren sich eine Vielzahl von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus den verschiedensten Berufsgruppen, doch eines ist ihnen allen gemein: Sie sind hervorragend ausgebildet.



Um den Anforderungen und Erwartungen seitens der Kunden und des Arbeitgebers gerecht werden zu können, erhalten unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Möglichkeit, sich regelmäßig fort- und weiterzubilden. Die Übernahme der Kosten, bzw. unsere Beteiligung daran, gehört ebenso dazu wie die Motivation von Beschäftigten, sich weiterzuqualifizieren, um höherwertige Aufgaben zu übernehmen.

Die AWO Oberbayern hat Qualifikationsparameter und Qualitätsziele festgelegt, die die Qualifizierung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und die Fort- und Weiterbildung von Experten festlegen; zu ihnen gehören beispielsweise Multiplikatoren für die Dekubitusprophylaxe oder Fachkräfte für Palliative Care. Um die Bedeutung derartiger Fort- und Weiterbildungen zu verdeutlichen, wurden für die Benennung bestimmter Funktionsgruppen, die einer zusätzlichen Qualifikation bedürfen, im AWO Tarifvertrag finanzielle Zulagen vereinbart.

Dies ist im Wesentlichen Ausdruck unserer wertschätzenden Haltung gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, ohne die keines der von uns gesetzten fachlichen Ziele erreicht werden kann.

#### ✓ *Personalgewinnung, Personalbindung*

Um die qualitativen Ziele im Sinne der Kunden erreichen zu können, halten wir die Personalpolitik für einen erfolgskritischen Schlüsselprozess. Unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kommt dabei eine herausragende Bedeutung zu.

Aus diesem Grund widmen wir uns in besonderem Maße der Personalgewinnung und der Personalbindung. Unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bieten wir einen modernen Arbeitsplatz. Dies bedeutet am Beispiel der Pflege konkret, die notwendigen Arbeitsgeräte – wie beispielsweise Lifter für den Transfer vom Bett in den Rollstuhl und elektrisch höhenverstellbare Betten – zur Verfügung zu stellen. Dies dient der Zufriedenheit ebenso wie auch den Anforderungen eines Arbeitgebers im Rahmen der Fürsorgepflicht und des Gesundheitsmanagements.

Mit der Einführung eines EDV-gestützten Dokumentationssystems in der Pflege folgen wir nicht nur den Anforderungen an ein effizientes Dokumentationssystem, sondern erleichtern auch die Arbeitsbedingungen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter; auch dies ist ein Beitrag zur Mitarbeitergewinnung und -bindung.

Die Vereinbarkeit von Beruf und Familie zu gewährleisten, stellt ein wichtiges Ziel unseres Unternehmens dar. Vielfältige Maßnahmen kommen hier zum Tragen und ergeben am Ende ein großes Ganzes; sie spiegeln die wertschätzende Grundhaltung gegenüber unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wider. Eine erhöhte Dienstplansicherheit, die Möglichkeit des Pflegeurlaubs, eine familienbewusste Dienstplanung, die sich beispielsweise an den Kindertagesstätten orientiert und die besondere Berücksichtigung bei der

Urlaubsplanung von Eltern sind nur einige Beispiele, um die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erhöhen.

Um dieser Haltung konkreten Ausdruck zu geben, hat sich die AWO Oberbayern erstmalig 2009 als Unternehmen im Rahmen der Hertie Stiftung »Beruf und Familie« auditieren und zertifizieren lassen. Als sozialer Dienstleistungsverband bekennen wir uns zu einer nachhaltigen familienbewussten Personalpolitik. Mit dem Audit Beruf und Familie gestalten und nutzen wir den Handlungsspielraum im Spannungsfeld zwischen den berechtigten Interessen unserer Kunden und den familiären Interessen und Bedarfen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die hier vereinbarten Maßnahmen tragen aus unserer Sicht maßgeblich dazu bei, die AWO Oberbayern als attraktiven Arbeitgeber zu präsentieren.



#### ✓ *Personalstruktur*

Der AWO Bezirksverband Oberbayern e.V. nutzt bei der Personalbemessung den in der Landespflegesatzkommission maximal möglichen Personalschlüssel. Aktuell beträgt dieser für die Pflegestufe 0 1 zu 6,79, für die Pflegestufe I 1 zu 3,04, für die Pflegestufe II 1 zu 2,28 und für die Pflegestufe III 1 zu 1,92 in der vollstationären Pflege. Dies entspricht einem durchschnittlichen Personalschlüssel von 1 zu 2,4.

Der maximal mögliche Personalschlüssel für den Leistungsbereich der gerontopsychiatrischen Wohngruppe beträgt für die Pflegestufe 0 1 zu 5,47, für die Pflegestufe I 1 zu 2,74, für die Pflegestufe II 1 zu 2,13 und für die Pflegestufe III 1 zu 1,92. Dies entspricht einem durchschnittlichen Personalschlüssel für die gerontopsychiatrische Wohngruppe von 1 zu 2,2. Seit 2014 ist es möglich, einen pflegestufenunabhängigen Zusatzschlüssel »sonstige Dienste« von 1 zu 40 zu verhandeln.



Der Personalschlüssel Leitung und Verwaltung wird künftig verbessert auf 1 zu 28 und der Personalschlüssel Hauswirtschaft (Wäsche und Raumpflege) wird verbessert auf 1 zu 10,5.

Für den Bereich des Altenwohnheims für Bewohnerinnen und Bewohner ohne eine Pflegestufe steht Personal im Verhältnis 1 zu 23,3 zur Verfügung. Entsprechend gering ist die Leistung in diesem Bereich, die angeboten werden kann. Die mit den Kostenträgern vereinbarte Fachkraftquote liegt im pflegerischen Bereich aktuell bei 50 %.

Vor dem Hintergrund des drohenden Fachkräftemangels in der Pflege hat die AWO Oberbayern entschieden, den Fachkraftanteil nach Möglichkeit auf bis zu 55 % des Personalsolls zu erhöhen.

Diese Maßnahme dient der Qualitätssicherung der von uns zu leistenden sozialen Dienstleistung vor dem Hintergrund des qualitativen Anspruchs der AWO Oberbayern.

Um die Qualität der Dienstleistungen sicherzustellen, beschäftigt der AWO Bezirksverband Oberbayern e. V. in seinen multiprofessionellen Teams neben den Pflegefachkräften – wie z. B. Altenpflegerinnen und Altenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerinnen/ Krankenpfleger – auch Experten für die soziale Betreuung wie Diplom-Sozialpädagoginnen (FH) und Diplom-Sozialpädagogen (FH) oder B.A. (Bachelor of Arts) sowie Hauswirtschaftlerinnen für den hauswirtschaftlichen Bereich.

Vor dem Hintergrund der immer größer werdenden Bedeutung der Nachwuchsförderung bilden wir in großem Maße Altenpflegerinnen und Altenpfleger aus. Ziel ist es, in jeder Einrichtung mit bis zu 70 Plätzen jährlich mindestens 2 Auszubildende neu einzustellen und in Einrichtungen mit über 70 Plätzen jährlich mindestens 3 Auszubildende neu aufzunehmen.

Das hauswirtschaftliche Personal im Bereich der Reinigung und/oder Küche wird je nach Konzeption der jeweiligen Seniorenzentren selbst vom AWO Bezirksverband Oberbayern e. V. beschäftigt oder outgesourct. Das im Bereich der Hauswirtschaft beschäftigte Küchenpersonal ist ebenfalls entsprechend des hauseigenen Versorgungskonzepts beim Träger selbst beschäftigt oder outgesourct.

#### ✓ *Qualitäts- und Prozessmanagement*

Um die Qualität der Dienstleistungen innerhalb des AWO Bezirksverbands Oberbayern e. V. und die Steuerung der Prozesse sicherzustellen, bedarf es eines professionellen Qualitätsmanagementsystems. Hierbei orientiert sich der AWO Bezirksverband Oberbayern e. V. am AWO-QM-Tandemmodell des AWO Bundesverbands. Dieses Modell enthält neben den Forderungen der internationalen Qualitätsmanagementnorm DIN EN ISO 9001 auch die AWO-Normen, in denen konkrete Qualitätskriterien sowohl für den Bereich der Führung

und Organisation als auch für den jeweiligen Dienstleistungsbereich (ambulant, teilstationär, stationär) enthalten sind. Diese wurden auf Ebene des AWO Bundesverbands entwickelt und werden bei Bedarf unter Beteiligung der AWO Landes- und Bezirksverbände aktualisiert.

Das QM-System enthält neben grundlegenden Festlegungen und Konzepten auch konkrete Regelungen und Standards zur Pflege, Betreuung, Hauswirtschaft, Hygiene, Mitwirkung und Zusammenarbeit mit externen Partnern.

Entsprechend der Struktur des AWO Bezirksverbands Oberbayern e. V. sind in den Qualitätsmanagementhandbüchern Prozesse und Strukturen geregelt, die in der Verantwortung des Trägers liegen und für alle Einrichtungen eines Fachbereichs Gültigkeit besitzen. Darüber hinaus decken einrichtungsspezifische Ergänzungen den jeweiligen Regelungsbedarf vor Ort ab. Unabhängig vom Geltungsbereich dieser Regelungen werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Erstellung aktiv mit einbezogen. Verantwortlich für die Einhaltung, Umsetzung und Verbesserung des Qualitätsmanagements sind die Einrichtungsleitungen, die hierbei von den Qualitätsbeauftragten unterstützt werden. Auf Ebene des Trägers wird das System von der Geschäftsführung, der Fachabteilung und dem für den Bereich der Einrichtungen zuständigen Qualitätsmanagementbeauftragten verantwortet. Mit dem Qualitätsmanagementsystem wird das Ziel verfolgt, dass alle Prozesse systematisch geplant, durchgeführt und ausgewertet werden.

Die Fachabteilung Altenhilfe des AWO Bezirksverbands Oberbayern e. V. setzt jährlich Ziele fest, um die Qualität der Dienstleistung im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses weiterzuentwickeln.

#### 1.4.5 Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen

Die persönliche Freiheit ist ein Grundwert der Arbeiterwohlfahrt und hat daher in unseren Einrichtungen und Diensten der Altenhilfe einen besonders hohen Stellenwert. Bereits 2004 wurde ein Standard »freiheitsentziehende Maßnahmen« eingeführt. Mit der Zielsetzung, jeglichen Einsatz von freiheitsentziehenden Maßnahmen soweit möglich zu vermeiden, wurde mit der kontinuierlichen Erhebung der freiheitsentziehenden Maßnahmen begonnen. Seit 2006 werden die freiheitsentziehenden Maßnahmen im Berichtswesen erfasst und dadurch mit dem Träger kontinuierlich kommuniziert. 2012 wurden Vorgaben zu Fixierungen in die Qualitätsziele des Trägers aufgenommen. Derzeit besagt das Qualitätsziel, dass körpernahe Fixierungen im Jahresdurchschnitt unter 2,5 % der Anzahl der Bewohnerinnen und Bewohner liegen sollen.

Die Entwicklung eines Pflege- und Betreuungsverständnisses, das das Gut der Freiheit und Selbstbestimmtheit über das Sicherheitsbedürfnis und die Angst vor haftungsrechtlichen Folgen stellt, wird in den Einrichtungen und Diensten als Grundhaltung gefördert und gefordert.

#### DIES BEDEUTET KONKRET:

- ✘ Abbau der durchgehenden Bettgitter
- ✘ Abbau der Vorsatztische
- ✘ Abbau von Gurtsystemen im Rollstuhl
- ✘ Veränderungen des Zugangs in die Wohngruppe für Menschen mit Demenz
- ✘ Gleichstand bzw. Reduktion der sturzbedingten Verletzungen

#### METHODEN ZUR ZIELERREICHUNG SIND:

- ✔ kontinuierliche Schulung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- ✔ Ausbildung von Multiplikatoren zur Sturzprophylaxe
- ✔ Beratung von Betroffenen, Angehörigen und rechtlichen Betreuern
- ✔ Zusammenarbeit mit Ärzten
- ✔ Ausbau des sozialen Betreuungskonzeptes
- ✔ Kraft- und Balancetraining
- ✔ Einsatz von technischen Hilfsmitteln
- ✔ bauliche Maßnahmen
- ✔ Einzelfallprüfung

Die Entwicklung in den Einrichtungen zeigt, dass die aufgeführten Maßnahmen verbunden mit einem Unterstützungsmanagement durch die Fachabteilung Altenhilfe greifen. Die Anzahl der freiheitsentziehenden Maßnahmen sinkt kontinuierlich und liegt deutlich unter dem bundesweiten Durchschnitt.

Der Seniorenwohnpark Moosburg wurde als eine der Einrichtungen, die ganz ohne freiheitsentziehende Maßnahmen arbeitet, bereits zweimal ausgezeichnet:

- 2007 mit dem 2. Preis beim Landeswettbewerb »Freimut – verantwortlicher Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen in der Altenpflege« des Bayerischen Sozialministeriums
- 2010 mit dem deutschen Altenpflegepreis für das Konzept »Bewegung ohne Einschränkung«

### 1.5 Unser Auftrag

Um die genannten Ziele zu erreichen, wollen wir in vielfältigen Handlungsfeldern tätig werden, um unseren Kunden geeignete Unterstützungsarrangements anbieten zu können.



⇩

**Unsere Bewohner  
und Mitarbeiter  
sind einzigartig.  
So wie jeder Tag.  
Mit bester Pflege,  
Betreuung und einem  
herzlichen Miteinander  
schaffen wir an  
365 Tagen einen Platz,  
an dem man sich  
zu Hause fühlt.**

⇧



## 2. Unser Dienstleistungsangebot

### 2.1 Der AWO Bezirksverband Oberbayern als Träger

Der AWO Bezirksverband Oberbayern e.V. betreibt 22 Seniorenzentren, in denen eine vollstationäre Pflege für Seniorinnen und Senioren mit Pflegebedarf angeboten wird. In den meisten dieser Seniorenzentren besteht zusätzlich das Angebot einer spezialisierten Demenzpflege in gerontopsychiatrischen Wohngruppen mit eigenem Versorgungsvertrag. Ebenso wird in allen Seniorenzentren eine Tages- und Kurzzeitpflege angeboten. Einige Standorte bieten zusätzlich ambulante Dienstleistungen an.

#### 2.1.1 Zielgruppe

Unser Dienstleistungsangebot richtet sich in erster Linie an Seniorinnen und Senioren im regionalen Einzugsbereich der jeweiligen Einrichtungen. Im Vorfeld der Erbringung einer Dienstleistung wird im ambulanten Bereich ein Vertrag über die Leistungskomplexe und für den teil- und vollstationären Bereich ein Wohn- und Betreuungsvertrag entsprechend den gesetzlichen Vorgaben des SGB XI zwischen Kunde und Leistungserbringer abgeschlossen.

Hier werden bereits im Vorfeld die Aufnahme- bzw. Ausschlusskriterien im Detail besprochen. Für die Aufnahme in einer vollstationären Pflegeeinrichtung ist die Einstufung in eine der Pflegestufen 1, 2, 3 oder 3+ Voraussetzung. Pflegebedürftige Menschen mit Behinderung können aufgrund der gesetzten Rahmenbedingungen und des für diesen Personenkreis erforderlichen speziellen Settings nicht aufgenommen werden.

Eine Aufnahme in eines unserer Seniorenzentren ist unabhängig vom Wohnsitz möglich.

#### 2.1.2 Die Fachabteilung Altenhilfe

Alle Einrichtungen und Dienste der AWO Oberbayern im Fachbereich der Altenhilfe sind in der Fachabteilung Altenhilfe zusammengefasst. In der Linie verantwortlich ist der Fachabteilungsleiter für den Bereich Altenhilfe. Die innerhalb der Fachabteilung beschäftigten Fachkräfte stehen den Einrichtungen und Diensten zur fachlichen Unterstützung und Begleitung zur Verfügung. So können aufgrund der Organisationsstruktur der AWO Oberbayern umfassend Synergieeffekte und Ressourcen genutzt werden.

Standards und fachliche Handlungsleitlinien werden unter zentraler Steuerung gemeinsam mit den Seniorenzentren entwickelt und in allen Einrichtungen verbindlich umgesetzt. So ist es möglich, ein ständig an den aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnissen orientiertes Qualitätsmanagementsystem vorzuhalten.



### 2.1.3 Rechtliche Grundlagen

Das SGB XI stellt die rechtliche Grundlage für die Pflege und Betreuung von Menschen mit Pflegebedarf durch Dienste und Einrichtungen dar. Zu diesem Zweck schließt der AWO Bezirksverband Oberbayern e.V. mit der Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Bayern Versorgungsverträge ab. Darauf aufbauend wird anschließend mit den Kostenträgern, der Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Bayern und dem Bezirk Oberbayern eine Entgeltvereinbarung auf der Grundlage der Leistungs- und Qualitätsmerkmale (LQM) geschlossen.

Ambulant erbrachte Leistungen werden entsprechend den gesetzlichen Regelungen auf der Grundlage von SGB V bzw. XI abgerechnet. Im Bereich der teilstationären Einrichtungen werden Tagespflegeplätze und Tagespflege mit eigenem Versorgungsvertrag in Seniorenzentren vorgehalten. In der vollstationären Pflege bietet der AWO Bezirksverband Oberbayern e.V. Pflegeplätze in eigenen gerontopsychiatrischen Wohngruppen mit gesondertem Versorgungsvertrag und die klassische vollstationäre Pflege mit eingestreuter Kurzzeitpflege in den Seniorenzentren an.

### 2.1.4 Finanzierung

Die Finanzierung der laufenden Kosten der Dienste und Einrichtungen der Altenhilfe erfolgt über die vereinbarten Entgelte auf Landesebene mit den Pflegekassen und überörtlichen Sozialhilfeträgern. Die jeweils vereinbarten Entgelte sind auf der Website der AWO Bezirksverband Oberbayern e.V. veröffentlicht. Bei Einstufung in eine Pflegestufe hat der Kunde einen Anspruch auf Leistungen durch die Pflegeversicherung. Für den Bereich Unterkunft und Verpflegung muss der Kunde selbst aufkommen. Reicht das eigene Einkommen in Form von z. B. Rentenbezügen oder Vermögen nicht aus, können soziale Unterstützungsleistungen wie Sozialhilfe beantragt werden. Damit ist sichergestellt, dass alle Personen mit Pflegebedarf in der Bundesrepublik Deutschland Pflege und Betreuung auf gleichem Niveau erhalten.

### 2.1.5 Verwaltung

Jedes Seniorenzentrum wird von einer Einrichtungsleitung selbstständig und eigenverantwortlich geführt. Die Einrichtungsleitung ist gemäß Betriebsverfassungsgesetz in einem leitenden Angestelltenverhältnis. Zur Unterstützung sind der Einrichtungsleitung jeweils eine Hauswirtschaftsleitung, eine Pflegedienstleitung und eine Sozialdienstleitung unterstellt. Gemeinsam bilden sie das Leitungsteam. Für die Verwaltungsarbeiten und die Buchhaltung stehen den einzelnen Seniorenzentren entsprechend ihrer Größe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verfügung. Die Öffnungszeiten der Verwaltung orientieren sich dabei an den zur Verfügung stehenden Personalressourcen und an den Erfordernissen der Kunden.

### 2.1.6 Pflege

Unsere professionelle Pflege orientiert sich an pflegewissenschaftlichen Grundlagen. In den Einrichtungen des AWO Bezirksverbands Oberbayern e.V. ist dies das Modell der fördernden Prozesspflege nach Monika Krohwinkel. Dass der Mensch seine Bedürfnisse entwickeln und seine Fähigkeiten zum Einsatz bringen kann, ist oberstes Ziel. Kann der Mensch dies nicht mehr selbst, übernimmt die Pflegekraft die Verantwortung und stellvertretend das, was der pflegebedürftige Mensch selbst tun würde, wenn er das Wissen, den Willen und die Kraft dazu hätte.

GRUNDLAGE DER PFLEGETHEORIE SIND FOLGENDE KATEGORIEN:

- **Unabhängigkeit und Wohlbefinden:** Durch die Förderung der Fähigkeiten soll sowohl für den Pflegebedürftigen wie auch für den Pflegenden ein Höchstmaß an Unabhängigkeit und Wohlbefinden erreicht werden.
- **Kongruenz:** Fördernde Maßnahmen müssen eine Übereinstimmung der physisch-funktionalen Verhaltensdimension mit der willentlich-emotionalen Verhaltensdimension aufweisen.
- **Ganzheitlichkeit:** Für jede Person werden Aktivitäten, Beziehungen und existenzielle Erfahrungen des täglichen Lebens (ABEDLs) einzeln und in ihrer Wechselwirkung erfasst.
- **Kontinuität:** Beziehungen im Pflegeprozess, geplante Maßnahmen und die Umsetzung des Pflegeprozesses sollen vor dem Hintergrund der Qualität und dem Gefühl der Sicherheit für den hilfebedürftigen Menschen gewährleistet werden.
- **Sichtbarkeit:** Pflegekräfte bedürfen der Kompetenz, die Ressourcen, Fähigkeiten und Probleme des betroffenen Menschen zu erkennen, diese bewusst in den Pflegeprozess zu integrieren und sie durch Dokumentation transparent zu machen.

DER PFLEGEPROZESS BEGINNT BEIM ERSTKONTAKT UND BESTEHT AUS VIER PHASEN:

- Pflegeanamnese und Biografie
- Planung: Festlegung der Pflegeziele und -probleme, Ressourcen und Maßnahmen
- Durchführung: Umsetzung der Pflegeplanung
- Auswertung: Evaluation vor dem Hintergrund einer Soll-Ist-Analyse

Die Pflegeprozessdokumentation ist Bestandteil des Pflegeprozesses.

Für die Umsetzung des Pflegeprozesses ist ein zielorientiertes Pflegesystem mit klar strukturierten Aufgaben und Verantwortungsbereichen erforderlich. Grundlage für die Übernahme der Verantwortungsbereiche ist das System der Bezugspersonenpflege. Die pflegerische Bezugsperson übernimmt die Verantwortung für die Erfassung des Pflegebedarfs und hat die Entscheidungs-, Durchführungs- und Evaluationsverantwortung für die ihr zugeordneten Kunden.

Die AWO versteht sich als wertegebundener Wohlfahrtsverband, der seine Arbeit ohne eine Orientierung an Grundwerten auch in existenziellen Fragen nicht zu leisten vermag. Es ist für uns ein besonderer Auftrag, eine Abschiedskultur und eine Begleitung und Versorgung in der letzten Lebensphase im Sinne der Betroffenen zu entwickeln und die individuellen Wünsche zu berücksichtigen.

Der AWO Bezirksverband Oberbayern e.V. setzt sich dafür ein, dass die Lebensqualität bis zum Lebensende erhalten bleibt. Hierzu ist eine intensive Beschäftigung seitens der professionellen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den Betroffenen, deren Angehörigen und Nahestehenden unverzichtbar. Es ist für uns eine Herausforderung, sowohl bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wie auch bei Betroffenen und Angehörigen die Themen Sterben und Tod zu enttabuisieren. Um eine Abschiedskultur in unseren Diensten und Einrichtungen zu implementieren, hat sich die AWO Oberbayern an einem Modellprojekt der Gesellschaft für Organisationsentwicklung und Sozialplanung mbH des AWO Bundesverbands von 2011–2013 beteiligt. Ziel ist es, die Erfahrungen, die in diesem Projekt gemacht wurden, in unseren Seniorenzentren umzusetzen. Die intensive Zusammenarbeit mit Hospizvereinen spielt dabei eine ebenso zentrale Rolle wie die Ausbildung von Palliative-Care-Fachkräften, zu der sich die AWO Oberbayern in jedem Haus verpflichtet hat.

### 2.1.7 Hauswirtschaft

Der Leistungsbereich Hauswirtschaft beinhaltet in den vollstationären Einrichtungen die Dienstleistungen Speisenversorgung, Reinigung und Wäscherei. Die Hauswirtschaft erfüllt mit ihrem Leistungsangebot wesentliche Grundbedürfnisse und trägt damit maßgeblich zum Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner bei.

Essen und Trinken sind wesentliche Elemente für die Lebensqualität und Lebensfreude unserer Bewohnerinnen und Bewohner. Wir bieten eine vielfältige, abwechslungsreiche, schmackhafte und gesundheitsbewusste Ernährung. Die Anforderungen an eine altersgerechte Ernährung, wie sie in den Empfehlungen und Richtwerten der Deutschen Gesellschaft für Ernährung (DGE) formuliert sind, werden eingehalten.

Unsere Kunden können aus zwei Menüs auswählen; regionale und jahreszeitliche Besonderheiten finden dabei Berücksichtigung. Das Angebot an Speisen und Getränken orientiert sich an der Biografie und nach Möglichkeit an den Wünschen der Bewohnerinnen und Bewohner der jeweiligen Regionen. So gehört es für uns zur Selbstverständlichkeit, dass auf Wunsch auch Bier oder Wein gereicht werden.

Zusätzlich bieten wir Fruchtsaftgetränke mit wechselnden Geschmacksrichtungen an, um die tägliche Flüssigkeitsmenge zur Gesundheitsvorsorge bei den Betroffenen zu sichern.

Selbstverständlich erfüllen wir mit der Umsetzung unseres eigenen Hygienehandbuchs die Richtlinien des HACCP-Konzepts, der Lebensmittelverordnung und des Infektionsschutzgesetzes.

Ob in Eigenregie oder Fremdvergabe sorgen wir für saubere, unbeschädigte und schrankfertige Wäsche. Modernste computergestützte Systeme in unseren Wäschereien bieten Gewähr dafür, dass die Wäsche zuverlässig und zeitnah den Bewohnerinnen und Bewohnern wieder zur Verfügung steht. Die Sicherstellung des Ablaufs der Versorgung der persönlichen und der allgemeinen Wohnbereichswäsche (Bettwäsche etc.) ist im hauseigenen Qualitätsmanagementhandbuch in einem eigenen Standard geregelt. Dieser berücksichtigt auch die individuellen Erfordernisse einer jeden Einrichtung.



### 2.1.8 Soziale Betreuung

Soziale Betreuung ist eine der Kernaufgaben zur Sicherung der Lebensqualität in unseren Seniorenzentren und Bestandteil der ambulanten Betreuung.

Soziale Betreuung trägt maßgeblich dazu bei, die Bedürfnisse der Seniorinnen und Senioren in Bezug auf die soziale und geistige Aktivität zu befriedigen. Sie ist Bestandteil der Tagesstrukturierung, fördert soziale Kontakte und wirkt Orientierungsstörungen und Immobilität entgegen. Die Orientierung an der Biografie der Kunden bildet die Grundlage für das Leistungsangebot.

Soziale Betreuung wird für alle Bewohnerinnen und Bewohner des Seniorenzentrums und auch in der ambulanten Betreuung angeboten und findet an sieben Tagen der Woche statt. Die Entscheidung, ob, in welcher Form und in welchem Ausmaß die Angebote und Aktivitäten angenommen und genutzt werden, liegt in der persönlichen Freiheit der Person. Bei der sozialen Betreuung in Seniorenzentren wird ein besonderes Augenmerk auf Bewohnerinnen und Bewohner mit Mobilitätseinschränkungen bzw. mit gerontopsychiatrischen Erkrankungen gelegt.

Wir betrachten soziale Betreuung nicht als isolierte Aufgabe des Sozialdienstes, sondern als zentralen Bestandteil der Arbeit aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Der AWO Bezirksverband Oberbayern e.V. beschäftigt als Leitung dieses Bereichs in den Seniorenzentren Diplom-Sozialpädagoginnen und Diplom-Sozialpädagogen (FH), B.A. (Bachelor of Arts).



Zu den Angeboten der sozialen Betreuung gehören z. B. Kraft- und Balancetraining, Gedächtnistraining oder hauswirtschaftliche Tätigkeiten. Diese finden als Einzelbetreuung oder in Gruppenaktivitäten statt. Zusätzlich wird soziale Betreuung der Kunden durch unsere Ambulanten Pflegedienste in der eigenen Häuslichkeit angeboten. Auch hier wurde die gesetzliche Grundlage in § 45b SGB XI gelegt.

Unser Ziel ist die Vernetzung der Anstrengungen aller Leistungsbereiche im Hinblick auf die soziale Betreuung unserer Kunden, insbesondere der Berufsgruppe der Pflege und des Sozialdienstes und unter Einbeziehung der Ehrenamtlichen.

Für Menschen mit einem erheblichen allgemeinen Betreuungsbedarf, häufig als Folge einer Demenz, beschäftigt die AWO Oberbayern entsprechend den gesetzlichen Anforderungen zusätzliches Betreuungspersonal. Betreuungsassistenten im Seniorenzentrum verstärken den Sozialdienst. Die soziale Betreuung konnte aufgrund der gesetzlichen Einführung der Betreuungsassistenten deutlich verbessert werden.

Der zur Verfügung stehende Personalschlüssel im stationären Bereich liegt aktuell bei 1 zu 24.

## 2.2 Die Leistungsbereiche der Altenhilfe der AWO Oberbayern im Einzelnen

### 2.2.1 Tagespflege

Ziel der eingestreuten Tagespflege ist es, ein situatives und flexibles Unterstützungsangebot zu bieten. Grundlage für das Angebot der Tagespflege ist der § 41 SGB XI.

Die Tagespflege bietet im Rahmen einer entsprechenden Milieugestaltung eine systematisch an den Bedürfnissen und dem spezifischen Unterstützungsbedarf der Tagespflegegäste ausgerichtete Betreuung. Gefördert wird sowohl das individuelle Wohlbefinden und die Entspannung der Tagespflegegäste als auch deren Integration in die jeweilige Wohngruppe durch Gemeinschaftsangebote.

Mit diesem Angebot ermöglichen wir demenziell erkrankten Menschen eine tages- bzw. stundenweise Einbindung in eine Wohngruppe, je nach Wunsch und Bedarf des Kunden. Die vorherige Nutzung eingestreuter Tagespflege erleichtert bei einem späteren stationären Einzug in das Seniorenzentrum die Integration unserer Tagesgäste.

Der Personenkreis für die eingestreute Tagespflege in unseren gerontopsychiatrischen Wohngruppen umfasst Menschen mit Demenz und spezifisch verhaltensbedingtem Begleitungsbedarf, bei denen die häusliche Pflege nicht in ausreichendem Umfang sichergestellt werden kann oder durch diese Unterstützung ergänzt bzw. gestärkt werden soll. Das Angebot richtet sich an sieben Tagen in



der Woche ganztags an alle Personen mit Pflegebedarf. Um den Tagespflegegästen eine möglichst große Flexibilität zu ermöglichen, kann das Angebot sowohl an mehreren Tagen der Woche als auch nur an einzelnen Tagen genutzt werden. Gebucht werden kann dabei eine ganztägige oder eine halbtägige Betreuung.

Ziel unserer Unterstützung im psychosozialen Bereich der gerontopsychiatrischen Wohngruppe ist es, insbesondere Vereinsamung, Apathie, Depression und Immobilität zu vermeiden und dadurch einem Voranschreiten der Pflegebedürftigkeit vorzubeugen beziehungsweise die bestehende Pflegebedürftigkeit zu mindern.

Alle Tagespflegegäste können auch an den kulturellen und jahreszeitlichen Veranstaltungen, Festen und Ausflügen des jeweiligen Seniorenzentrums teilnehmen.

### 2.2.2 Ambulante Pflegedienste

Mithilfe unseres individuellen Angebots unterstützen wir Angehörige und Betroffene dabei, ihre Selbstständigkeit und Autonomie zu bewahren. Wir bieten allen Menschen, die Hilfe und Unterstützung benötigen, eine umfassende Pflege und Betreuung an, damit sie in ihrer vertrauten häuslichen Umgebung bleiben können. Gesetzliche Grundlage für die Erbringung ambulanter Dienstleistungen sind die §§ 36 ff des Pflegeversicherungsgesetzes.

Individuell beraten wir zu Fragen der Finanzierung und zum Umgang mit Pflege- und Krankenkassen. Auch bei der Beschaffung von notwendigen Hilfsmitteln und Hausnotrufgeräten unterstützen wir die Kunden. Unser Fachpersonal ist im Notfall rund um die Uhr erreichbar.

Unsere ambulanten Dienste pflegen und betreuen unterstützungsbedürftige Menschen in ihrer eigenen Häuslichkeit und erbringen dabei in erster Linie Grund- und Behandlungspflege. Ferner wurden in den vergangenen Jahren von unseren Kunden verstärkt Leistungen im Bereich der hauswirtschaftlichen Versorgung und sozialen Betreuung gewünscht, wie z. B. Begleitung zum Einkaufen, ins Café oder auch zum Spaziergehen und Vorlesen. Die AWO Oberbayern begrüßt diese Entwicklung sehr, da es unser oberstes Ziel ist, Menschen mit Unterstützungsbedarf ein Leben in ihrem eigenen Zuhause zu ermöglichen und sie dabei zu unterstützen.

Die erbrachten Leistungen werden dabei von unseren Diensten mit den Kranken- bzw. Pflegekassen abgerechnet; Voraussetzung ist eine Pflegestufe des Betroffenen. Alle angebotenen Leistungen können auch privat gebucht und bezahlt werden. Um eine qualitativ hochwertige Betreuung und Versorgung zu gewährleisten, beschäftigen wir überwiegend examinierte Alten- sowie Gesundheits- und Krankenpflegerinnen und -pfleger. Aufgrund der langjährigen Erfahrungen unserer ambulanten Dienste garantieren wir eine optimale Pflegequalität in allen Bereichen.

### 2.2.3 Das Begegnungszentrum Unterschleißheim

Das Begegnungszentrum in Unterschleißheim der AWO Oberbayern beschäftigt sich schwerpunktmäßig mit dem aktiven Altern und den Möglichkeiten der älteren Generation zur aktiven Lebensgestaltung. Im Fokus steht dabei der Erhalt der Autonomie. Die Gäste des Begegnungszentrums leben alle in ihrem angestammten Lebensumfeld in ihren Wohnungen. Die Angebote ermöglichen den Gästen den Aufbau stabiler sozialer Netzwerke und wirken so der Ausgrenzung und Vereinsamung im Alter erfolgreich entgegen. Die Angebote des Begegnungszentrums werden dabei auf rüstige Seniorinnen und Senioren und auf ältere Menschen mit körperlichen und gesundheitlichen Einschränkungen abgestimmt.

Professionelle Mitarbeiterinnen bieten hierzu ein umfangreiches Beratungs- und Kursangebot an. Hierzu gehören EDV-Kurse ebenso wie ein umfangreiches Freizeit- und Bildungsangebot, Angehörigengruppen, ein Mittagstisch sowie Angebote für Schlaganfallbetroffene, Menschen mit einer Demenz und an Parkinson Erkrankte. Unterstützt werden unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dabei erfolgreich durch die Potenziale und Kompetenzen einer Vielzahl Ehrenamtlicher im Rahmen deren bürgerschaftlichen Engagements.



#### 2.2.4 Betreutes Wohnen

Unser betreutes Wohnen folgt dem Grundsatz »So selbstständig und unabhängig wie möglich, so viel Betreuung wie notwendig«.

In unserem betreuten Wohnen in eigenen Apartments – mit eigener Küchenzeile, Bädern etc. – genießen Kunden den Komfort einer eigenen Wohnung. Zusätzlich kommen sie in den Genuss der barrierefreien Bauweise in ihrem Wohnumfeld. Dies ermöglicht vielen Menschen eine nicht mehr gekannte oder nur unter größten Mühen mögliche Bewegungsfreiheit und Teilnahme am Gemeinschaftsleben.

Um den Alltag zu strukturieren, unterstützt das Seniorenzentrum bei der Freizeitgestaltung und berät die Bewohnerinnen und Bewohner in den für sie wichtigen Fragestellungen. Auf Wunsch können die Bewohnerinnen und Bewohner auch an der Speiserversorgung durch das Seniorenzentrum teilnehmen und gemeinschaftlich zu Mittag essen.

Um auch in der Nacht für die wichtige Sicherheit zu sorgen, steht ein Hausnotrufsystem zur Verfügung. Wenn eine pflegerische Versorgung erforderlich ist, unterstützen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gerne bei der Organisation eines externen ambulanten Dienstes.

#### 2.2.5 Kurzzeitpflege

Kurzzeitpflege ist ein unverzichtbarer Bestandteil unseres Leistungsangebots. Die Plätze sind dabei in unseren Einrichtungen in der Regel eingestreut. Dies bedeutet, dass in den vollstationären Wohngruppen freie Plätze für Kurzzeitpflegegäste zur Verfügung gestellt werden.

Kurzzeitpflege gewinnt in unseren Häusern immer mehr an Bedeutung; die Nachfrage nimmt enorm zu. Immer mehr Seniorinnen und Senioren machen von der Möglichkeit der Kurzzeitpflege Gebrauch – wenn auch in einigen Fällen nicht ganz freiwillig. Da die Krankenhäuser die Patienten mittlerweile schneller entlassen als früher, sind manche Seniorinnen und Senioren noch nicht stabil genug, um ihr Leben in der eigenen Häuslichkeit zu meistern.

Dabei stellen sie oft fest, dass das Leben in einem Seniorenzentrum kurzweilig und angenehm sein kann und so gar nicht den gängigen Klischees entspricht, die häufig in den Medien vermittelt werden. Unsere Erfahrungen zeigen, dass der Großteil der Seniorinnen und Senioren, die eine Kurzzeitpflege in Anspruch genommen haben, in der Einrichtung geblieben ist.

In jedem Fall können unsere Kunden der Kurzzeitpflege das stationäre Leistungsangebot testen und Notsituationen im Sinne der Versorgung zeitlich überbrücken.

#### 2.2.6 Vollstationäre Pflege

Der Einzug in ein Pflegeheim erfolgt in den allermeisten Fällen unfreiwillig und ist Folge eines hohen Bedarfs an Pflege und Unterstützung. Ziel der vollstationären Pflege ist es, den Bewohnerinnen und Bewohnern einen neuen Wohn- und Lebensort zu bieten, an dem zugleich individuelle, ganzheitliche und aktivierende Pflege und Betreuung angeboten wird. Diese Tatsache ist für uns Ansporn, im Rahmen unserer Beziehungsarbeit das Lebensumfeld so angenehm wie möglich zu gestalten und die Autonomie eines jeden Einzelnen zu bewahren und zu respektieren.

Die Seniorenzentren der AWO Oberbayern erbringen das ganze Jahr über rund um die Uhr Pflege und Betreuung für Menschen mit den Pflegestufen 1, 2, 3 und 3+. Gesetzliche Grundlage sind dafür die §§ 43 ff SGB XI.

Wir achten die Würde des Menschen, sichern seine Rechte und erhalten und fördern sein Wohlbefinden. Die Pflege- und Betreuungsleistung ist dabei Hilfe zur Selbsthilfe. So tragen wir zu einer möglichst hohen Lebensqualität der Seniorinnen und Senioren bei.

#### 2.2.7 Demenzpflege in gerontopsychiatrischen Wohngruppen

Die demografische Entwicklung gebietet es, die Versorgungsstruktur für demenziell erkrankte Menschen zu verbessern und die Angebotsstruktur passgenau auszubauen.

Menschen mit Demenz zu verstehen, ist ein zentrales Ziel unserer Arbeit. Wir haben uns auf die Betreuung und Pflege von demenziell erkrankten Menschen spezialisiert und arbeiten eng mit der Alzheimer Gesellschaft zusammen.

Der AWO Bezirksverband Oberbayern e. V. hat es sich mit seiner spezialisierten Demenzversorgung in besonderen Wohngruppen zur Aufgabe gemacht, die individuellen Bedürfnisse der demenziell erkrankten Menschen zu erkennen und angemessen darauf zu reagieren.

Wir haben uns entschieden, eine besondere Betreuung für demenziell erkrankte Menschen anzubieten. Die Erfahrungen haben gezeigt, dass es in einem bestimmten Stadium des demenziell Erkrankten sinnvoll ist, eigene spezielle Versorgungsstrukturen für diesen Bedarf anzubieten. Die Wohngruppen, in denen 11 bis 15 demenziell erkrankte Bewohnerinnen und Bewohner zusammenleben, befinden sich in der Regel im Erdgeschoss. Dies ermöglicht einen separaten Zugang zu einem nach den speziellen Bedürfnissen und Anforderungen für demenzkranke Menschen angelegten Sinnesgarten. Damit kann dem verstärkten Bewegungsbedarf dieser Zielgruppe Rechnung getragen werden.

Grundsätzlich werden hier auch Tages- und Kurzzeitpflege angeboten. Bei der Versorgung setzen wir auf aktuelle wissenschaftliche Kenntnisse, die wir in unseren Konzepten umsetzen.

Für die AWO Oberbayern gilt der Grundsatz, dass alle Bewohnerinnen und Bewohner einer gerontopsychiatrischen Wohngruppe bis zu ihrem Lebensende dort verbleiben dürfen. Gerade in der letzten Lebensphase ist es im Rahmen der Bezugspflege für das Wohlbefinden des Betroffenen von grundlegender Bedeutung, dass er von einem mit seinen Bedürfnissen und Wünschen vertrauten Personal versorgt wird. Auch wenn ein Mensch aufgrund vorangeschrittener Demenz stark bewegungseingeschränkt ist, besteht die Diagnose Demenz weiterhin. Wir erachten es für problematisch, demenziell erkrankte Menschen aufgrund einer Bewegungseinschränkung in einen anderen Pflegebereich zu verlegen.

Sinnesgärten stellen eine Erweiterung des Lebensraums und der Therapie dar. Sie sind Orte, an denen Erkrankte Ruhe und Orientierung, Beschäftigung und Geborgenheit finden können. Die Wege sind als Rundwege angelegt und ermöglichen den demenziell erkrankten Menschen, ihrem Bewegungsdrang nachzugehen, ohne sich zu verirren. Dies vermittelt das Gefühl der Sicherheit.

Die Möglichkeit, Bewohnerinnen und Bewohner in die gerontopsychiatrische Wohngruppe aufzunehmen, besteht grundsätzlich, wenn diese über eine ärztliche Diagnose nach dem ICD-Standard verfügen. Ein weiteres Indiz für die Aufnahme in eine gerontopsychiatrische Wohngruppe besteht dann, wenn ein Unterbringungsbeschluss eines Gerichts vor dem Hintergrund der Selbst- oder Fremdgefährdung vorliegt.

Im Hinblick auf die Vergütung durch den überörtlichen Sozialhilfeträger – den Bezirk Oberbayern – spielt es zunächst keine Rolle, ob die zukünftigen Bewohnerinnen und Bewohner über einen Unterbringungsbeschluss nach dem Betreuungsgesetz verfügen.

Entscheidend für die Versorgung in einer Demenz-Wohngruppe und des sich daraus ergebenden Vergütungsanspruchs für den Betroffenen ist das Vorliegen einer ärztlichen Diagnose, dass es sich bei der Bewohnerin oder dem Bewohner um einen Menschen mit Demenz handelt.

In Hinblick auf die Selbst- oder Fremdgefährdung einzelner Bewohnerinnen und Bewohner sind Eingangstüren durch ein Codeschloss gesichert, das sie am Verlassen der Einrichtung hindert. Vor dem Hintergrund neuer konzeptioneller Überlegungen hat der AWO Bezirksverband Oberbayern e.V. zwischenzeitlich entschieden, die bisher generell mit Codeschloss verriegelten Türen durch sogenannte offene Systeme zu ersetzen. Das bedeutet konkret, dass die Ausgangstüre – anders als mit dem durch ein Codeschloss versperrte Türen – von den Bewohnern generell geöffnet werden können. Lediglich für einzelne weglaufgefährdete Bewohnerinnen und Bewohner mit einem richterlichen Unterbringungsbeschluss wird mithilfe eines elektronischen Kontrollsystems dafür gesorgt, dass sich beim Nähern der Türe diese automatisch verriegelt, sodass sie die Wohngruppe nicht ohne Betreuungspersonal verlassen können.



Diese konzeptionelle Weiterentwicklung führt letztlich zu einer veränderten Haltung gegenüber unseren Bewohnerinnen und Bewohnern und verändert grundlegend den Charakter der Wohngruppe. Mit diesem modernen Konzept wird dem Umstand Rechnung getragen, dass lediglich ein Teil der an Demenz erkrankten Bewohnerinnen und Bewohner die Einrichtung möglicherweise verlässt und sich dadurch selbst gefährdet.

### 2.2.8 Altenheim

In den zurückliegenden Jahrzehnten hatte das klassische Altenheim eine zentrale Bedeutung in der Versorgungsstruktur. Aufgrund der immer besser ausgebauten ambulanten Versorgungsstruktur im ehrenamtlichen Bereich und durch professionelle ambulante Dienste konnte die Versorgung alter Menschen heute in der eigenen Häuslichkeit deutlich verbessert werden. Der Wunsch alter Menschen, in ein Altenheim zu gehen, nimmt kontinuierlich ab. Heute bieten wir dieses Angebot nur noch in einigen Seniorenzentren an. Aufgenommen werden hier Kunden ohne eine Pflegestufe. Im Zentrum der gewünschten Versorgung steht hier ein barrierefreies Wohnen in einer sozialen Gemeinschaft. Auch die vorhandene Nachtwache ist eine von Altenheimbewohnerinnen und -bewohnern gewünschte und geschätzte Sicherheit. Die Wäscheversorgung und Speiserversorgung, wie auch in geringem Umfang grundpflegerischen Leistungen durch das Altenheim, wie z. B. die Tablettengabe, runden das Angebot ab.

## 2.3 Ehrenamt und Mitwirkung der Bewohner

### 2.3.1 Der Einsatz Ehrenamtlicher

Für das Selbstverständnis und die Zukunft des AWO Bezirksverbands Oberbayern e. V. als sozialpolitischer Interessenverband und soziales Dienstleistungsunternehmen ist das ehrenamtliche Engagement von zentraler Bedeutung. Freiwillig engagierte Menschen leisten unschätzbare Dienste für die Gesellschaft. Sie übernehmen Verantwortung für hilfebedürftige Menschen und tragen so zum sozialen Zusammenhalt bei.

Ehrenamtliches Engagement stellt für uns nicht einfach eine Hilfe für bedürftige Menschen oder einen Notbehelf mangels ausreichender Ressourcen dar, sondern ist ein wesentliches und bestimmendes Moment für die Identität, die Kultur und den sozialen Zusammenhalt in einer demokratischen Gesellschaft.

Mit der Förderung des Ehrenamtes kommen wir unserem Auftrag und Ziel nach, soziales Engagement zu fördern. Ehrenamtliche sind ein wichtiges Bindeglied zum örtlichen Umfeld. Sie verstärken den Quartiersbezug, fördern die Transparenz der Einrichtung und unterstützen die qualitative Weiterentwicklung der Einrichtung durch eigene Ideen.

Unser Ziel ist es, unseren Kunden durch die Unterstützung Ehrenamtlicher eine qualitativ und quantitativ aufgewertete Dienstleistung anzubieten und damit ihre soziale Teilhabe und die Lebensqualität zu verbessern.

Die Möglichkeiten, sich freiwillig zu engagieren, sind in unseren Einrichtungen und Diensten ebenso vielfältig wie die Menschen, die ehrenamtlich tätig sind. Um ehrenamtliches Engagement in unseren Diensten und Einrichtungen sinnvoll zu gestalten, ist es wichtig, dass die ehrenamtlich Tätigen je nach Bedarf und Art ihres Einsatzes über die entsprechenden Fähigkeiten, wie z. B. Sozialkompetenz, Sensibilität und Zuverlässigkeit, verfügen. Grenzen der ehrenamtlichen Tätigkeit sind immer dann gegeben, wenn für die Unterstützungsleistung eine professionelle Ausbildung erforderlich ist.

### 2.3.2 Bewohnervertretung

Die Mitwirkung und Mitbestimmung der Bewohnerinnen und Bewohner und deren Angehörigen in den Seniorenzentren des AWO Bezirksverbands Oberbayern e. V. wird durch die Bewohnervertretungen in den Einrichtungen bereits seit jeher gefördert und sichergestellt. Gegenseitiges Vertrauen und Verständnis sind die Grundlagen einer erfolgreichen und fördernden Zusammenarbeit und werden durch die Einrichtungen des AWO Bezirksverbands Oberbayern e. V. unterstützt. In die Bewohnervertretung können Bewohnerinnen und Bewohner, deren Angehörige und gesetzliche Vertreter gewählt werden. Die Amtszeit beträgt in Seniorenzentren zwei Jahre.

Entsprechend den im § 39 ff AV PflWoqG genannten Aufgaben werden zwischen der Einrichtungsleitung eines Seniorenzentrums und der gewählten Bewohnervertretung schwerpunktmäßig unter anderem Beschwerden seitens der Bewohnerinnen und Bewohner besprochen.

Ferner werden auf Initiative des Trägers evtl. bevorstehende Entgelterhöhungen erläutert und auch strukturelle oder bauliche Veränderungen vorgestellt und besprochen. Auch bedürfen die Wochenangebote der sozialen Betreuung und die jahreszeitlichen Feste einer gemeinsamen Abstimmung.

Grundsätzlich ist es unser Bestreben, alle für die Bewohnerinnen und Bewohner und deren Wohlergehen relevanten Fragestellungen, Wünsche und Anregungen in diesem Gremium aufzugreifen, zu thematisieren und gemeinsam Umsetzungsmöglichkeiten zu suchen und zu vereinbaren.

Stempel  
Überreicht durch:



**Ein Stück Heimat.**  
Die Seniorenzentren  
der AWO Oberbayern