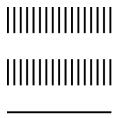


Dienstleistungskonzept des Seniorenzentrums Zofingen



Kurzinformation

Basis des Dienstleistungskonzepts

Dieses Papier zeigt in einer kurzen Übersicht die Hauptprozesse unserer Dienstleistung. Zur Erarbeitung dieses Konzepts wurden sowohl Leitbildüberlegungen angestellt, als auch eine regionale Markt- und Anbieteranalyse herangezogen.

Hauptprozesse der Dienstleistung

In diesem Konzept werden nur die wichtigsten Hauptprozesse dargestellt. Als «kritische Erfolgsfaktoren» bestimmen sie nach unserer Überzeugung hauptsächlich, ob unsere Arbeit von den Bewohner/innen als für sie **qualitativ hochstehend** und **in hohem Mass lebensqualitätsfördernd** erlebt werden.

Umsetzung des Dienstleistungskonzepts

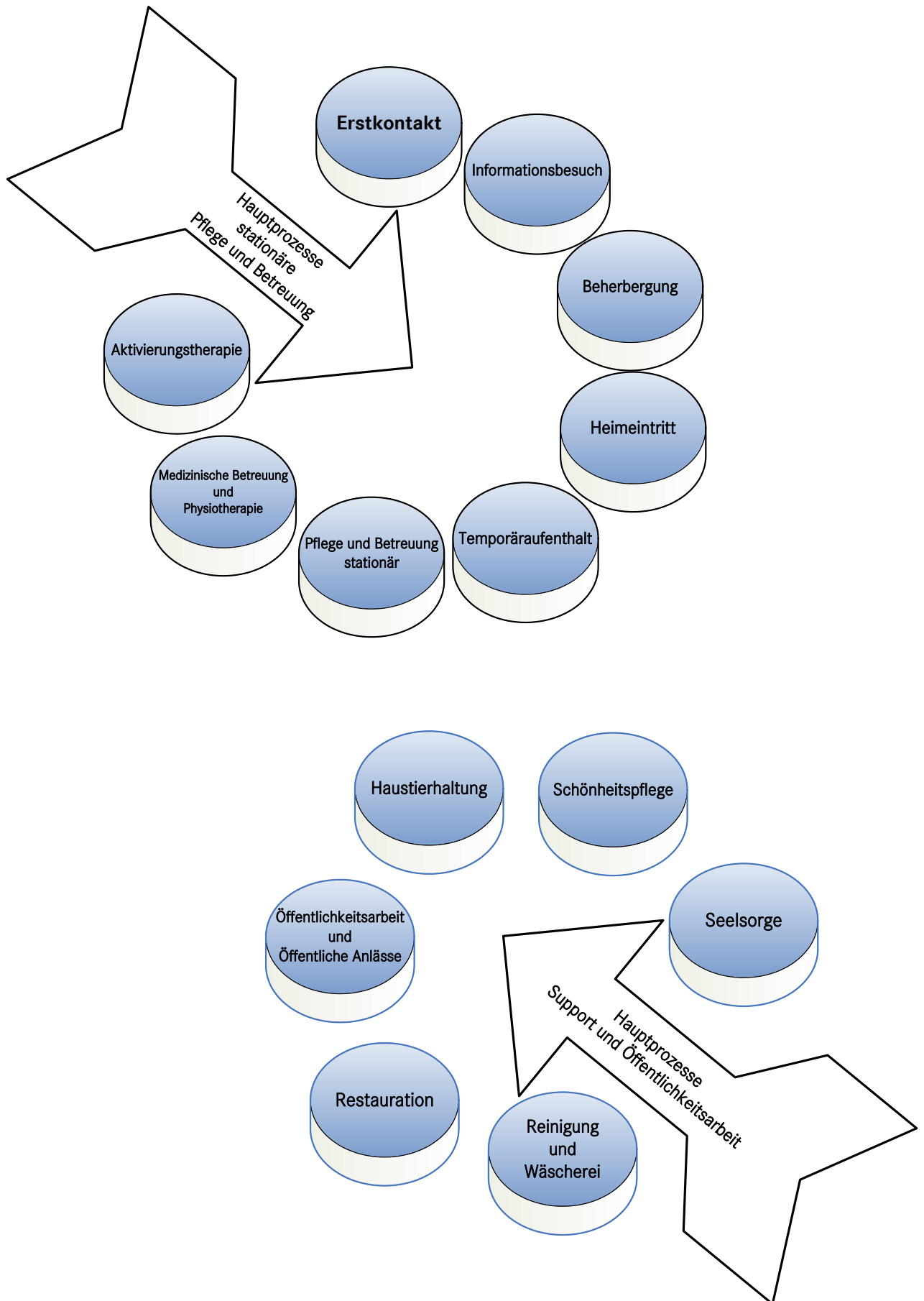
Die Umsetzung des Dienstleistungskonzepts wird durch folgende Vorgaben unterstützt:

- Das Führungskonzept und das Organigramm, welche aufzeigen, mit welcher Organisation wir das Ziel erreichen wollen
- Ein Fachkonzept, das die Anforderungen an unsere Mitarbeitenden klärt sowie unsere Qualitätsansprüche ausformuliert

Inhaltsverzeichnis

Seite

| | |
|---|---|
| Kurzinformation | 1 |
| Allgemeiner Qualitätsanspruch für unsere Dienstleistungen | 3 |
| Hauptprozesse in der Kurzdarstellung | 4 |



1. Allgemeiner Qualitätsanspruch für unsere Dienstleistungen

1.1. Grundsätzliches

Die Pflege, Betreuung und Begleitung betagter Menschen ist einem steten Wandel unterworfen. Bedürfnisse und Anliegen an die pflegerischen, medizinischen, therapeutischen und infrastrukturellen Dienstleistungen können deshalb nie statisch abgedeckt werden, sondern müssen vielmehr dynamisch an neue Ausgangslagen angepasst werden. Dies bedeutet, dass wir alle Angebote, Strukturen und Prozesse unserer Organisation einer steten Überprüfung und Neuorientierung unterwerfen müssen, damit wir alle Dienstleistungen erwartungsgerecht in hoher Qualität erbringen können.

1.2. Generelle Zielsetzung

Die nachstehenden Dienstleistungsprozesse wollen wir in jedem Bereich in hoher Qualität ausführen. Damit dies gelingt, verpflichten wir uns, Standards zu entwickeln, die unseren Qualitätsanspruch beschreiben und diese regelmässig zu überprüfen und wo nötig Anpassungen vorzunehmen. Unsere Standards zeigen, mit welchen Mitteln, auf welche Art und in welchem Umfang Dienstleistungen durch wen erbracht werden.

Durch die Definition von Standards wollen wir zudem die Vereinheitlichung von bestimmten, wichtigen Dienstleistungsprozessen fördern (Beispiele wären: Aufnahme-prozedere, Pflegeplanung usw.), damit diese in der immer gleich hohen Qualität erbracht werden können.

Grundsätzlich wollen wir die Anforderungen des Kantons Aargau für den Nachweis der Qualitäts- und Leistungsfähigkeit für die stationären Leistungserbringer in der Langzeitpflege erfüllen.

1.3. Strategien

1. Festlegung von messbaren Zielen und Standards
2. Periodische Leistungsüberprüfung aller Dienstleistungsprozesse mit dem Ziel, ständiger, prozesshafter Verbesserung .
3. Etablieren eines Qualitätsentwicklungsprozesses zur Feststellung von Fehlern und Mängeln bei einzelnen Dienstleistungen, damit das Entstehen von Mängeln oder Problemen zurückverfolgt werden und der entsprechende Dienstleistungsprozess verbessert werden kann. Sowohl die aufgedeckten Mängel wie auch die getroffenen Massnahmen sind zu protokollieren.
4. Regelmässige Ermittlung der Bewohner/-innen, Mitarbeiter/-innen und Angehörigen-Zufriedenheit mit unseren Dienstleistungen als Erfolgskontrolle und Frühwarnsystem.



2. Hauptprozesse in der Kurzdarstellung

2.1 Stationäre Pflege und Betreuung

| Hauptprozess | Zielsetzung | Zielgruppe | Art der Dienstleistung |
|---|--|---|--|
| Erstkontakt | Positiver erster, unverbindlicher Eindruck über Organisation und Dienstleistungsangebot des Seniorenzentrums. Klären der wichtigsten Fragen zu einem möglichen Aufenthalt, dessen Rahmenbedingungen und Kosten. Ergänzung durch Informationsunterlagen. | <ul style="list-style-type: none">Interessenten/-innen für einen Aufenthalt und deren AngehörigeWeitere Personen, die einen direkten Informationsbedarf zu Art und Umfang von Dienstleistungen, zu den Kosten eines Aufenthalts, zur Hotellerie u. a. haben. | <ul style="list-style-type: none">→ Telefonische Auskünfte→ Broschüren auf Bestellung→ Komplette Informationsmappe auf Anfrage→ Homepage mit PDF's für Erstinformation→ Öffentliche Veranstaltungen mit Informationsauflage→ Informationen zum mitnehmen im öffentlichen Bereich des Seniorenzentrums sowie bei der Stadtverwaltung |
| Informationsbesuch (im Seniorenzentrum) | Möglichkeit, sich neben den schriftlichen Informationen einen persönlichen Ersteindruck zu verschaffen, Erstberatung mit Abklärungen über den Bedarf der Interessenten/-innen. Aufbau eines Vertrauensverhältnisses zu potentiellen zukünftigen Klienten/-innen. | <ul style="list-style-type: none">Interessenten/-innen für einen Aufenthalt und deren Angehörige.Weitere Personen, die nach ersten Informationen einen zusätzlichen Abklärungsbedarf persönlich befriedigen wollen. | <ul style="list-style-type: none">→ Geführte Heimbesichtigung→ Erstberatung für Dienstleistungen (Klärung des Zusammenpassens von Nachfrage und Angebot, um ein möglichst Interessentenspezifisches Angebot definieren zu können).→ Klärung von Informationsfragen zu bereits abgegebenen Dokumentationen, Ergänzungen; insbesondere gute Übersichten über Finanzierung und Vertragsbedingungen.→ Kennenlernen von Schlüsselpersonen des Betriebs |
| Beherbergung | Betagte Menschen finden Wohnraum, der ihnen ein möglichst «normales» Leben ermöglicht | <ul style="list-style-type: none">Betagte Menschen, welche nicht mehr selbstständig wohnen und leben können/ wollen | <ul style="list-style-type: none">→ Einz Zimmer→ Doppelzimmer (teilweise speziell für Paare) |
| Heimeintritt | Auffangen von Krisenerleben, ermöglichen guter Integration, Erleben des Begleitetseins | <ul style="list-style-type: none">Alle eintretenden Personen u. ihre Angehörigen | <ul style="list-style-type: none">→ Strukturierte Eintrittsplanung→ Vorabklärungsbesuch mit Assessment→ Umzugshilfe (Checkliste)→ Empfang und Begleitung während Eintrittsphase durch definierte Bezugsperson |
| Temporäraufenthalt | Entlastung pflegender Angehöriger zu Hause, temporäres Wohnen als Entscheidungshilfe | <ul style="list-style-type: none">Klienten/-innen, die zu Hause lebenInteressenten/-innen für einen Daueraufenthalt | <ul style="list-style-type: none">→ Wie im stationären Pflegebereich, jedoch geringerer Assessmentaufwand→ Im Bedarfsfall zusätzliche Pflegeaufwand- bzw. Pflegeleistungsabklärungen, verbunden mit Pflegeberatung für Angehörige |



| Hauptprozess | Zielsetzung | Zielgruppe | Art der Dienstleistung |
|--|--|--|---|
| Pflege, Betreuung stationär | Anregendes und lebenswertes Alltagsleben auf der Basis biographischer und aktueller Betreuungsanliegen/-bedürfnisse | Alle im Haus wohnenden Personen | → Angebot von spezifischen Lebensmilieus für normorientierte, dementielle, psychogeriatrisch veränderte Personen → Pflege und Betreuung gemäss aktuellem Wissen und Praxis → Krisen- und Sterbebegleitung im Sinne der palliativen Pflege |
| Medizinische Betreuung und Physiotherapie | Angemessene, dem Stand von aktuellem Wissen und Praxis angepasste Versorgung Nach aktuellem Wissen und Praxis angepasste Versorgung | Temporäre oder stationäre Bewohner/-innen Personen, die im Zentrum wohnen | → Allgemeinärztliche Betreuung durch Hausarzt → Physiotherapie wird durch externe Anbieter im Zentrum angeboten |
| Aktivierungstherapie | Nach aktuellem Wissen und Praxis angepasste Versorgung | Bewohner/-innen sowie externe Personen | → zentrales Angebot, ergänzt durch dezentrale Angebote in den Wohn- u. Pflegeeinheiten → Angebote zur Freizeitgestaltung |

2. Support und Öffentlichkeitsarbeit

| Hauptprozess | Zielsetzung | Zielgruppe | Art der Dienstleistung |
|--------------------------------|--|---|--|
| Reinigung und Wäscherei | Bedürfnisgerechte Reinigungs- und Wäschereiangebote intern | Bewohnerinnen und Bewohner | → Fachkundige Aufarbeitung von Bewohner- und Betriebswäsche → Fachkundige Reinigung von Bewohner/-innen-Zimmern sowie der öffentlichen Räume |
| Restauration | Saison- und biographiegerechte, den Gesundheitszustand berücksichtigende Ernährung der Bewohner/-innen, Café-Treffpunkt, Mittagstisch, Abdeckung von Catering-Bedürfnissen bei privaten Anlässen intern und extern | Bewohner/-innen Besucher/-innen Mittagsgäste Öffentlichkeit Catering-Nachfrage Mitarbeitende | → Vollkost → Diätküche → Cafeteria Tanner → Catering und Raumvermietung für Familienanlässe → Spezialeküche für Dementielle (Fingerfood) → Logistische und fachliche Unterstützung von Wohneinheiten beim selber kochen → Offener Mittagstisch, mit Heimabholung → Unterstützung kultureller Angebote durch Mahlzeitenlieferung/Gestaltung des Ambientes bei Anlässen |



| Hauptprozess | Zielsetzung | Zielgruppe | Art der Dienstleistung |
|---|--|--|---|
| Öffentlichkeitsarbeit/ öffentliche Anlässe | Niederschwelliger Erstkontakt zur allgemeinen Informationsvermittlung, verbunden mit normalen Begegnungsmöglichkeiten innen/aussen | Alle Personen, die neugierig auf bestimmte, thematisch begrenzte oder unspezifische Informationsinhalte sind | <ul style="list-style-type: none">→ Tag der offenen Tür→ Öffentliche Anlässe wie Feste, Markt, Konzerte, Treffs für Angehörige→ Vorträge zu allgemein interessierenden Themen des Alters, evtl. in Zusammenarbeit mit Altersorganisationen→ Präsenz in Altersorganisationen und auf Messen→ Platzierung von Fach- oder Informationsbeiträgen in Fach- bzw. regionalen Zeitschriften→ Kulturelle Angebote |
| Haustierhaltung | Erlaubnis zu/Unterstützen von Haustierhaltung: Katzen, kleine Hunde, Fische, Vögel | Alle Bewohner/-innen, die ihr Haustier ins Haus mitbringen wollen | <ul style="list-style-type: none">→ Erlaubnis zur Haltung/ Unterstützung der Tierhaltung nach vorheriger Abklärung, ob artgerechte Haltung möglich→ Tierhaltung erfolgt im eigenen Zimmer, Betreuung vollumfänglich durch Bewohner/in |
| Schönheitspflege | Coiffeur, Kosmetik, Manicure, Fusspflege sind leicht zugänglich | Alle Bewohner/innen | <ul style="list-style-type: none">→ Im Rahmen von Angebot und Nachfrage→ Erleichterung des Zugangs zu entsprechenden Dienstleistungen in der Region |
| Seelsorge | Spirituelle Bedürfnisse der Bewohner/-innen werden entdeckt und befriedigt | Bewohner/-innen und deren Angehörige, Pflegepersonal | <ul style="list-style-type: none">→ Seelsorgerliche Betreuung durch Spezialist/in der jeweiligen Glaubensrichtung→ Ermöglichung von religions-spezifischen Ritualen und Essgewohnheiten→ Andachts-/Besinnungsraum→ Raum für Abschied (Aufbahrung)→ Seelsorgerliche Begleitung im allgemeinen Sinn auch durch Pflegepersonal |