



Sicher Wohnen im Alter.

Gemeinschaftlicher Wettbewerbsbeitrag "Pflege im Quartier"

Zuhause in besten Händen



Bauverein Rüstringen eG Störtebekerstraße 1 26386 Wilhelmshaven

Arbeiter-Samariter-Bund
Landesverband Niedersachsen e.V.
Kreisverband Wilhelmshaven/Friesland
Loggerstraße 6
26386 Wilhelmshaven







Wettbewerbsbeitrag

Pflege im Quartier

14. Oktober 2012

Zuhause in besten Händen - sicher Wohnen im Alter.

Inhaltsverzeichnis

- 1. Einleitung
- 2. Ausgangssituation
- 3. Zielsetzungen
- 4. Maßnahmen
 - 4.1. Wohnen
 - 4.1.1. Seniorengerechtes Wohnen
 - 4.1.2. Wohnraumanpassung im Bestand
 - 4.1.3. Senioren-Hausgemeinschaft
 - 4.2. Seniorenberatung
 - 4.3. Kommunikationsräume "Ihr Treff-Auf Siebethsburg"
 - 4.4. Kooperation Arbeiter-Samariter-Bund Wilhelmshaven und Friesland e.V.
 - 4.4.1. Vernetzung von Dienstleistungen
 - 4.4.2. Ambulante Pflege und soziale Dienste
 - 4.4.2.1. Pflegerische, medizinische und hauswirtschaftliche Leistungen
 - 4.4.2.2. Hausnotruf
 - 4.4.2.3. Essen auf Rädern
 - 4.4.2.4. Fahrdienste
 - 4.4.3. Tagespflegeeinrichtung mit Sozialstation
 - 4.4.4. Kurzzeit- und Dauerpflege
 - 4.4.5. Fachvortragsreihe "Interessanter Donnerstag"
 - 4.4.6. Evaluierung durch das Ideen- und Beschwerdemanagement
- 5. Zusammenfassung
- 6. Autoren und Kontaktdaten
- 7. Einverständniserklärung
- 8. Bildmaterial
- 9. Anlagen







Wettbewerbsbeitrag

Pflege im Quartier

14. Oktober 2012

1. Einleitung

Die Bauverein Rüstringen eG wurde 1903 gegründet und bewirtschaftet in Wilhelmshaven über 2.950 Wohneinheiten, in denen rund 4.300 Menschen ihr Zuhause haben. Der größte Teil des Immobilienbestandes befindet sich in der denkmalgeschützten Gartenstadt Siebethsburg, einem zentral gelegenen Quartier in der Nordseestadt. Die Genossenschaft versteht sich heute als modernes, kundenorientiertes Dienstleistungsunternehmen mit sozialem Engagement.

Unter dem Titel "Zuhause in besten Händen" ist in einem Zeitraum von über 15 Jahren ein nachhaltiges Unternehmenskonzept für das Wohnen im Alter entstanden, das in den wesentlichen Teilen nachfolgend dargestellt wird. Ein besonderer Schwerpunkt bildet dabei die Kooperation mit dem ASB Kreisverband Wilhelmshaven und Friesland e.V. (nachfolgend ASB).

2. Ausgangssituation

Rund 40 % der im Stadtteil Siebethsburg lebenden Menschen sind älter als 65 Jahre, davon lebt die Hälfte in Ein-Personen-Haushalten. In einer teilstandardisierten, stichprobenartigen Befragungsaktion zum Wohnen im Alter, die im Zeitraum September 1994 bis Mai 1995 durchgeführt wurde, kam mit einem Ergebnis von 91% aller Befragten zum Ausdruck, dass auch bei einsetzender Hilfsbedürftigkeit ein Wohnen in den eigenen vier Wänden gewünscht wird. Dieses Ergebnis spiegelt sich auch in anderen Erhebungen wider. Die meisten älteren Bewohner möchten in ihrem vertrauten sozialen Umfeld, sprich in ihrer Wohnung, älter werden und ein Leben in größtmöglicher Selbstständigkeit führen.

3. Zielsetzungen

Aus der Analyse der demografischen Bewohnerstruktur ergab sich ein strategisches Unternehmenskonzept mit Zielen und Maßnahmen, um aus dem genossenschaftlichen Selbstverständnis und dem in der Satzung verankerten Förderauftrag heraus den Wünschen und Bedürfnissen der älteren Mitglieder zu entsprechen.







Wettbewerbsbeitrag

Pflege im Quartier

14. Oktober 2012

Mit unterschiedlichen Angeboten im Bereich Wohnen, Kommunikation, Beratung, Vernetzung, Hilfe- und Dienstleistungen sollte langfristig ein attraktiver Full-Service-Standort für den Lebensabend entwickelt werden. Älteren Menschen im Quartier soll so ein unabhängiges und selbstständiges Leben in ihrer vertrauten Umgebung auch im Falle einer zunehmenden Hilfebedürftigkeit unter Berücksichtigung der finanziellen Tragbarkeit ermöglicht werden.

4. Maßnahmen

Im Folgenden werden die einzelnen Komponenten aus den unterschiedlichen Bereichen näher dargestellt.

4.1. Wohnen

Die Maßnahmen im Bereich Wohnen beziehen sich sowohl auf zielgruppenspezifische Neubauten sowie auf Wohnraumanpassungsmaßnahmen im Bestand. Die "Senioren-Hausgemeinschaft" erprobt experimentell neue Wohnformen im Alter.

4.1.1. Seniorengerechtes Wohnen

Mitte der 1990er Jahre sind drei Objekte gebaut worden, die speziell für Senioren entwickelt wurden. Zeitlich noch weit vor der Aufnahme des Themas "Barrierefreiheit" in die Baugesetze und -verordnungen flossen bei der Planung die "Grundsätze des Kuratoriums Deutsche Altershilfe" zum Wohnen im Alter ein.

Insgesamt sind 31 Wohneinheiten entstanden. Sie werden ausschließlich an ältere Menschen vermietet.

Im Jahr 2002 konnte ein größeres Objekt mit 15 Appartements erworben werden, dass sich sehr zentral im Quartier befindet. Die Wohneinheiten sind zum Teil gleich, teils sukzessiv bei Mieterwechsel zu seniorengerechten Einheiten umgebaut worden.







Wettbewerbsbeitrag

Pflege im Quartier

14. Oktober 2012

Durch den Anbau einer Rampe in Verbindung mit Aufzug und Laubengängen sind sie barrierefrei zugänglich. In der gleichen Anlage konnten die Allgemeinräumlichkeiten zur Tagespflegeeinrichtung und eine weitere Einheit zur Sozialstation umgebaut werden (siehe auch 4.4.3.).

In 2010/2011 wurden weiteren Neubauten 17 Wohneinheiten gemäß den gesetzlichen Bestimmungen barrierefrei ausgebildet.

4.1.2. Wohnraumanpassung im Bestand

Da über 90 Prozent der älteren Menschen in ganz normalen Wohnungen leben, ist die Anpassung bestehenden Wohnraums eine zentrale Aufgabe. Aufgrund körperlicher, sozialer und psychischer Veränderungen wird der Aktionsradius älterer Menschen kleiner. Vor allem höher Betagte ab 80 Jahren verbringen rund durchschnittlich vier Fünftel des Tages in der Wohnung. Nicht geeignete Wohneinheiten lassen die Folgen von Altersgebrechen spürbarer und deutlicher werden und erhöhen die Gefahr einer raschen Heimunterbringung bei Eintreten von Hilfs- oder Pflegebedürftigkeit. Ältere Menschen werden von der Seniorenberatung der Genossenschaft besucht und ihre individuelle Wohn- und Lebenssituation wird analysiert. Daraus ergeben sich kleinere (z.B. Anbringen eines Haltegriffes) oder größere Maßnahmen (z.B. Badumbau), die das Leben im angestammten Zuhause erleichtern. Die Seniorenberatung unterstützt die Planung und Umsetzung von Wohnraumanpassungsmaßnahmen und hilft bei Finanzierungsfragen (z.B. Antrag Pflegekasse).

4.1.3. Senioren-Hausgemeinschaft

2006 hat sich eine Gruppe älterer Menschen zusammengefunden, die ihren Wohntraum im Alter realisieren möchte: Gemeinsam unter einem Dach wohnen und alt werden. Allerdings nicht in der klassischen Wohngemeinschaft, sondern in einem Mehrfamilienhaus, wo jeder seine eigene kleine Wohnung hat, es aber trotzdem einen Gemeinschaftsraum als Mittelpunkt gibt, in dem man sich trifft.







Wettbewerbsbeitrag

Pflege im Quartier

14. Oktober 2012

Gemeinsame Aktivitäten und Unternehmungen sind Teil des Miteinanders der meist alleinstehenden Mitglieder der Gruppe, aber auch das Versprechen zur gegenseitigen Unterstützung. Im Falle eines Falles hilft man sich untereinander, zum Beispiel im Krankheitsfall. Der Einkauf des täglichen Bedarfs oder der Gang zur Apotheke wird dann vom Nachbarn erledigt. Das Prinzip der Gemeinschaft lautet ganz einfach: Zusammen leben und sich gegenseitig helfen. Allerdings hat auch die Unterstützung bestimmte Grenzen. Im Fall der Pflegebedürftigkeit soll professionelle Hilfe über entsprechende Organisationen in Anspruch genommen werden.

Zur Umsetzung dieser neuen Wohnform für ältere Menschen wurde das Haus Störtebekerstraße 16/18 2008 komplett umgebaut. Es sind13 Wohnungen mit 40 bis 60 Quadratmetern, die speziell für ältere Menschen konzipiert worden sind, entstanden. Ein gemeinsamer Garten gehört ebenfalls dazu.

4.2. Seniorenberatung

Die Seniorenberatung gibt es seit Mitte der 1990er Jahre in der Genossenschaft. Sie ist der Knotenpunkt im internen und externen Netzwerk aus Sicht des Wohnungsunternehmens.

Zum vielseitigen Aufgabenspektrum der Vollzeit-Arbeitsstelle gehören Serviceleistungen folgender Art:

- Ratsuchende Mitglieder werden nach telefonischer Vereinbarung in ihrer Wohnung besucht, um im persönlichen Gespräch den Bedarf an Hilfen zu ermitteln. In der häuslichen Umgebung kann unbefangener das Problem erörtert und entsprechend individuell ein Plan gestaltet werden, der unmittelbar auf die Bedürfnisse der Senioren zugeschnitten ist.
- Hilfestellung und Unterstützung bei der Suche nach professionellen oder ehrenamtlichen Hilfen, z.B. nach Krankheit oder zur allgemeinen Entlastung. Die Seniorenberatung verfügt über eine Sammlung von Adressen mit Hilfsmöglichkeiten aus den verschiedenen Bereichen des täglichen Lebens. Es gibt auch eine Kartei von ehrenamtlichen Helfern. Die meisten dieser Helfer stammen aus dem nachbarschaftlichen Bereich innerhalb des Stadtteils.







Wettbewerbsbeitrag

Pflege im Quartier

14. Oktober 2012

- Beratung zur Wohnraumanpassung (siehe auch 4.1.2).
- Hilfe und Beratung in Behördenangelegenheiten, Umgang mit Formularen, Hilfe beim Ausfüllen von Anträgen (z.B. Wohngeld, Sozialamt, Krankenkasse etc.). Im Einzelfall werden bei Immobilität die Behördengänge von der Seniorenberatung übernommen.
- Förderung und Vernetzungsarbeit von ehrenamtlicher Unterstützung und Nachbarschaftshilfe im Stadtteil, jüngere Senioren helfen den hochbetagten Mietern, leiten Hilfeersuchen an die Beratung weiter.

4.3. Kommunikationsräume "Ihr Treff-Auf Siebethsburg"

Mit dem niederschwelligen Angebot eines Mietertreffs soll den älteren Menschen die Möglichkeit gegeben werden, Isolation und Einsamkeit zu überwinden und in die Gesellschaft zu gehen. Das eigene Engagement wird gefördert, die Mobilität bleibt erhalten.

Konkret können hier Kontakte geknüpft werden. Beratungsleistungen können in Anspruch genommen. Im Treff gibt es feste Angebote wie Spiele-Nachmittage (montags und freitags), Handarbeiten (mittwochs), kreatives Basteln (donnerstags). Jeden zweiten Dienstag gibt es ein Erzählcafé mit musikalischer Begleitung. Sogar hochbetagte, über 90jährige Besucherinnen kommen regelmäßig ins Erzählcafé.

Die besonderen Angebote sind betreute Busfahrten in die nähere Umgebung (diese werden zum Teildurch den ASB begleitet). Theaternachmittage im Stadtteil, Kinobesuche, Tai-Chi-Chuan für Senioren gehören ebenso dazu wie Weihnachtsfeiern, Faschingsfeten, Grillfesten, Basare oder Fachvorträge zu unterschiedlichen Themenbereichen.

Der Treffpunkt mit seinem Programm wird sehr gut frequentiert, sei es zu den regelmäßigen Treffen oder den besonderen Veranstaltungen.







Wettbewerbsbeitrag

Pflege im Quartier

14. Oktober 2012

Er ist in seiner Ursprungsform 1995 aus einem ehemaligen Lagerraum entstanden. 2005 wurde er aufwändig umgebaut und um 160 qm auf ca. 240 qm erweitert. Er hat eine Kapazität bei Veranstaltungen von 90-100 Plätzen.

4.4. Kooperation mit dem Arbeiter-Samariter-Bund

Der Arbeiter-Samariter-Bund Kreisverband Wilhelmshaven und Friesland e.V. ist als Hilfsorganisation und Wohlfahrtsverband seit 1927 für die Menschen in der Region tätig. Seit der Gründung bilden humanitäre und demokratische Grundsätze die Basis der vielfältigen Arbeit. Der ASB hilft allen Menschen – unabhängig von ihrer politischen, ethnischen, nationalen oder religiösen Zugehörigkeit. 1995 wurde die Zusammenarbeit insbesondere bei wohnbegleitenden Dienstleistungen mit einem gemeinsamen Kooperationsvertrag besiegelt. Besonderer Schwerpunkt der Zusammenarbeit ist die Entwicklung und Förderung von wohnquartierbezogenen Wohn- und Lebenshilfen für ältere, kranke und behinderte Nutzungsberechtigte des Bauvereins.

4.4.1. Vernetzung der Dienstleistungen

Der ASB bietet eine Vielzahl von Leistungen für hilfebedürftige Menschen. Diese in den folgenden Kapiteln näher beschriebenen Leistungen sind sehr dicht vernetzt. Die einzelnen Abteilungen arbeiten eng miteinander zusammen und zur besseren Abstimmung und Kommunikation finden wöchentlich interne Abteilungsbesprechungen statt, in denen u.a. Fallbesprechungen zum Tagesordnungspunkt gehören. Dabei werden beispielsweise für Patienten der ambulanten Pflege oder Hilfebedürftige, welche die sozialen Dienste in Anspruch nehmen (siehe 4.4.2), die nach einem Krankenhausaufenthalt die Kurzzeitpflege in Anspruch nehmen müssen, der Transport mit dem hausinternen Fahrdienst (siehe 4.4.2.4) vom Krankenhaus zur Kurzzeitpflegeeinrichtung des ASB (siehe 4.4.4) organisiert.







Wettbewerbsbeitrag

Pflege im Quartier

14. Oktober 2012

Während der Kurzzeitpflege werden die Angehörigen oder sofern möglich auch die Pflegebedürftigen über das weitere Vorgehen durch die Pflegedienstleitung beraten, damit die Pflege- und Hilfeleistungen auch nach dem Kurzzeitpflegeaufenthalt sichergestellt sind.

Ziel ist es, die häusliche Aufenthaltsdauer des Pflegebedürftigen so lange wie möglich sicherzustellen. Dabei gilt grundsätzlich die Priorität: ambulante Pflege (siehe 4.4.2.1.) vor der teilstationären Pflege (siehe 4.4.3.) vor der vollstationären Pflege (siehe 4.4.4.). Erst wenn die Schwere der Krankheit bzw. der Grad der Pflegebedürftigkeit es nicht anders zulassen, wird die letzte Alternative – die Dauerpflege – in Betracht gezogen.

Der ASB legt nicht nur großen Wert auf eine interne Vernetzung, sondern auch auf eine Vernetzung mit dem Bauverein als Kooperationspartner. Im Fokus der Zusammenarbeit stehen die ambulante Pflege und die sozialen Dienste (siehe 4.4.2.) für die Nutzungsberechtigten des Wohnungsunternehmens. Die Seniorenberatung der Genossenschaft steht in engem Kontakt mit der Pflegedienstleitung der ambulanten Pflege des ASB, so dass im Bedarfsfall schnell geholfen werden kann.

Darüber hinaus werden gemeinsame Rundschreiben, Mailing-Aktionen und Angebote erstellt. Die Stadtteilbewohner werden beispielsweise über die Sicherheit, die ein Hausnotruf (siehe 4.4.2.2.) bietet, informiert. Die Beratung zu einem solchen System erfolgt durch den ASB.

4.4.2. Ambulante Pflege und Soziale Dienste

Die ambulante Pflege und die sozialen Dienste sind Kernleistungen, um hilfebedürftigen Menschen den häuslichen Aufenthalt so lange wie möglich zu gewährleisten. Ein dauerhafter Heimaufenthalt sollte nur in Fällen, in denen der gesundheitliche Zustand des Hilfe- oder Pflegebedürftigen den Verbleib im häuslichen Bereich unmöglich macht, in Betracht gezogen werden.







Wettbewerbsbeitrag

Pflege im Quartier

14. Oktober 2012

4.4.2.1. Pflegerische, medizinische und hauswirtschaftliche Leistungen

Seit mehr als 25 Jahren führt der ASB die Grundpflege, Behandlungspflege und hauswirtschaftliche Versorgung durch und ermöglicht Menschen somit, trotz Alter oder Krankheit ein weitgehend selbstbestimmtes Leben zu führen.

Durch den Hintergrunddienst der ambulanten Pflege ist diese für Pflegebedürftige auch außerhalb der regulären Bürozeiten immer erreichbar.

Neben diesen Dienstleistungen der ambulanten Pflege werden die Pflegebedürftigen bzw. die Angehörigen über andere soziale Leistungen wie das Hausnotrufsystem sowie im Falle eines durch eine Demenzerkrankung hohen Betreuungsaufwandes über die Tagespflege (siehe 4.4.3.) beraten.

4.4.2.2. Hausnotruf

Das Hausnotrufsystem bietet Hilfe auf Knopfdruck. Es ermöglicht vor allem alleinlebenden Menschen die Sicherheit, schnelle Hilfe zu erhalten. Über einen Handsender wird der Notruf ausgelöst, welcher den hausinternen Hausnotrufhintergrunddienst des ASB sowie ggf. ausgewählte Angehörige informiert. Die Hausnotrufzentrale ist rund um die Uhr besetzt. Aufgrund des Kooperationsvertrages erhalten die Mitglieder des Bauvereins vergünstigte Preise bei Inanspruchnahme dieser Dienstleistung.

4.4.2.3. Essen auf Rädern

Der Mahlzeitendienst "Essen auf Rädern" versorgt Menschen im Bedarfsfall mit täglich frisch zubereiteten und heiß servierten Speisen, die direkt nach Hause geliefert werden. Bei Bedarf wird durch den ambulanten Pflegedienst (siehe 4.4.2.1.) des Arbeiter-Samariter-Bundes bei der Nahrungsaufnahme geholfen.







Wettbewerbsbeitrag

Pflege im Quartier

14. Oktober 2012

4.4.2.4. Fahrdienste

Der Fahrdienst des ASB befördert Menschen mit Behinderungen oder Erkrankungen. Alle Fahrzeuge verfügen über eine Einstiegshilfe für gehbehinderte Personen. Neben Transporten sitzender Fahrgäste ist der spezielle Fuhrpark auch für Rollstuhlbeförderungen ausgelegt. In diesen Fahrzeugen sind DIN geprüfte Gurtsysteme sowie eine Rollstuhlrampe montiert.

Der Fahrdienst des ASB hat sehr unterschiedliche und sowohl ASB-interne als auch externe Einsatzfelder. Alle Tagesgäste der Tagespflegeeinrichtung (siehe 4.4.3) sowie Hilfebedürftige aller ASB-Einrichtungen werden durch den Fahrdienst befördert.

Extern bedient der Fahrdienst des ASB Dialysefahrten für Krankenhäuser, Transporte von Heimbewohnern anderer Altenpflegeheime sowie Transporte behinderter Menschen in sonderpädagogische Einrichtungen und Werkstätten für behinderte Menschen.

4.4.3. Tagespflegeeinrichtung mit Sozialstation

Die Tagespflegeeinrichtung, die sich mitten im Stadtteil befindet und deren konzeptionelle und fachliche Führung durch den ASB erfolgt (siehe auch 4.1.1.), ist eine teilstationäre Einrichtung für Alzheimer- und Demenzerkrankte, pflege- und hilfsbedürftige Menschen, die aufgrund ihrer Erkrankung nicht den ganzen Tag allein bleiben können oder von ihren Pflegepersonen betreut werden müssen, bei denen allerdings keine Notwendigkeit einer Heimunterbringung besteht.

Die Tagespflege bietet eine Rundumbetreuung und Rehabilitation für die Tagespflegegäste an. Damit schließt diese Einrichtung die Lücke zwischen stationärer Versorgung und ambulanter Hilfe und ist somit ein wichtiger Teil im Verbund pflegerischer Angebote. Pflegende Angehörige und andere Pflegepersonen werden spürbar entlastet und die Motivation für eine Pflege zuhause wird verbessert.







Wettbewerbsbeitrag

Pflege im Quartier

14. Oktober 2012

Zudem kann durch Pflege und Rehabilitation eine Wiederverselbständigung der Aktivitäten des täglichen Lebens, beispielsweise nach Krankenhausaufenthalten, erfolgen und damit einer vorschnellen Dauerpflegebedürftigkeit oder Heimunterbringung vorgebeugt werden. Die Leistungen der Tagespflege zielen also unmittelbar oder mittelbar auf die Wiederherstellung, Erhaltung und Verbesserung der körperlichen, psychischen und sozialen Selbstständigkeit älterer Menschen ab. Die Einrichtung ist auch aus ökonomischen Gründen interessant und entspricht einer wesentlichen Zielsetzung des Pflegeversicherungsgesetzes. Die Gäste werden morgens vom Fahrdienst (siehe 4.4.2.4,) abgeholt und nach Aufenthalt wieder in ihre angestammte Wohnung gebracht.

Die Sozialstation, untergebracht in der ehemaligen Hausmeisterwohnung, dient als Beratungsstelle für hilfesuchende Menschen und Angehörige. Mitarbeiter des ASB informieren neben den Möglichkeiten der Tagespflegeeinrichtung über Hilfeleistungen im hauswirtschaftlichen, pflegerischen oder medizinischen Bereich. Gleichzeitig dient sie als Service-Einsatzstation für das Personal des ASB, um Betreuungsleistungen vor Ort in den einzelnen Wohnungen vorzunehmen.

4.4.4. Kurzzeit- und Dauerpflege

Die vollstationäre Pflegestation des ASB bietet bedürfnisorientierte Pflege bei pflegeintensiven Erkrankungen. Solche Erkrankungen lassen ein häusliches Verweilen der betroffenen pflegebedürftigen Menschen nicht zu, weil durch die alleinigen Leistungen eines ambulanten Pflegedienstes und sozialer Dienste die Pflege nicht sichergestellt wäre.

Neben einem dauerhaften Aufenthalt in einer vollstationären Einrichtung (Dauerpflege) wird in der Pflegestation des ASB die Kurzzeitpflege angeboten. Die Kurzzeitpflege sichert vor allem Menschen nach einem Krankenhausaufenthalt die Pflege und verschafft Angehörigen Zeit, damit sich diese neu orientieren können. In dieser Zeit werden die Angehörigen von der Pflegedienstleitung des ASB ausführlich über weitere pflegerische Möglichkeiten beraten.







Wettbewerbsbeitrag

Pflege im Quartier

14. Oktober 2012

4.4.5. Fachvortragsreihe "Interessanter Donnerstag"

Seit August 2012 wird beim ASB der "Interessante Donnerstag" (Vgl. Anlage "ASB_Interessanter Donnerstag") angeboten.

Er ist eine kostenlose Fachvortragsreihe, die jeweils einmal an einem bestimmten Donnerstagabend im Monat sowohl in Wilhelmshaven als auch in Varel angeboten wird. Bei dieser Veranstaltung handelt es sich um keine Fortbildungsveranstaltung für Fachpersonal. Der Fokus ist für pflegende Angehörige und Pflegebedürftige ausgelegt.

Beim "Interessanten Donnerstag" referieren externe Fachleute aus unterschiedlichen Bereichen des Gesundheitswesens, und es werden sowohl pflegerische Themen wie beispielsweise "Ernährung im Alter und bei Demenzerkrankung", "Leben mit Diabetes" oder "Sturzprophylaxe" als auch juristische Themen wie der "Leistungsumfang der Pflegeversicherungen" oder "Vorsorgevollmachten und Patientenverfügung" behandelt.

Die Erfahrung zeigt, dass vor allem pflegende Angehörige mit ihrer Situation häufig überfordert sind und nicht genau wissen, wo sie sich informieren können und welche Leistungen ihnen zustehen.

Ziel dieser Fachvortragsreihe ist es, pflegende Angehörige zusätzlich zu bestimmten Themen zu beraten, ihnen eine Plattform zu schaffen, um sich untereinander auszutauschen, und ihnen die Möglichkeit zu geben, konkrete Anliegen und Fragen vorzutragen.

Das Feedback des "Interessanten Donnerstags" ist trotz der bisher wenig durchgeführten Veranstaltungen sehr positiv ausgefallen und es ist geplant, diese Fachvortragsreihe langfristig und trotz Organisationsaufwand weiterhin kostenlos für alle Interessenten anzubieten.







Wettbewerbsbeitrag

Pflege im Quartier

14. Oktober 2012

4.4.6. Evaluierung durch das Ideen- und Beschwerdemanagement

Um eine Dienstleistung stets verbessern zu können, müssen zum einen die Fehlerquellen und zum anderen die Bedürfnisse der Kunden bekannt sein. Ein rein reaktives System, bei welchem Beschwerden nur entgegengenommen und bearbeitet werden, reicht nicht aus, da davon auszugehen ist, dass nur ein kleiner Teil von tatsächlich existierenden Beschwerden einem Unternehmen bzw. im Falle des ASB einer Hilfsorganisation mitgeteilt werden. Vor allem im Dienstleistungsbereich, in dem die größte Ressource der Mensch ist, können Leistungen fehlerbehaftet sein und Qualitätsschwankungen unterliegen. Deshalb existiert neben dem internen abteilungsübergreifenden Beschwerdemanagement, in dem die innerbetrieblichen Abläufe zur Bearbeitung von eingehenden Beschwerden geregelt sind, ein externes "Ideen- und Beschwerdemanagement" (Vgl. Anlage "ASB_Ideen- und Beschwerdemanagement"), das in Form einer Umfrage die Kunden dazu motivieren soll, ihre Meinung zu äußern.

Neue sowie bereits bestehende Kunden erhalten in regelmäßigen Abständen den Ideen- und Beschwerdemanagement-Flyer, welchen sie ausgefüllt in den jeweiligen Einrichtungen in die dafür angebrachten Briefkästen einwerfen können. Als optisches Wiedererkennungsmerkmal sind sowohl auf den Flyern als auch auf den für das Ideen- und Beschwerdemanagement angebrachten Briefkästen in den Einrichtungen drei diagonal und in unterschiedlichen Farben dargestellte Smileys abgebildet. Der Aufbau des Ideen- und Beschwerdemanagement-Flyers ist bewusst sehr schlicht gehalten, der Satzbau kurz und verständlich formuliert. Hintergrund dieser Darstellung ist die Tatsache, dass kranke und hilfebedürftige Menschen oftmals nicht mehr in der Lage sind, komplexe Sätze mit Fachbegriffen zu verstehen. Inhaltlich haben die Kunden nicht nur die Möglichkeit, Kritik zu üben, sondern können auch ein Feedback darüber abgeben, was ihrer Meinung nach gut funktioniert und können eigene Ideen vorschlagen. Für den ASB ist das insofern wichtig, als dass dieser Einblicke in die wirklichen Bedürfnisse der Kunden sowie neue Ideen erhält, um bereits existierende Angebote, die besonders geschätzt werden, weiter auszubauen.







Wettbewerbsbeitrag

Pflege im Quartier

14. Oktober 2012

5. Zusammenfassung

Der Wohn- und Lebensstandort Siebethsburg bietet mit dem vorgestellten Konzept und der Kombination aus Wohnen sowie speziellen Wohnformen gepaart mit auf den individuellen Bedarf zugeschnittenen Dienstleistungen attraktive Rahmenbedingungen für das Älterwerden.

Während in Wilhelmshaven in die Einwohnerzahl in den letzten 15 Jahren kontinuierlich insbesondere aufgrund der demografischen Entwicklung stark rückläufig gewesen ist, konnte die Bewohnerzahl im Stadtteil Siebethsburg konstant gehalten werden. Maßgeblich dazu beigetragen hat die Etablierung des Konzeptes "Zuhause in besten Händen-sicher Wohnen im Alter".

Das angestrebte Ziel und die damit verbundene Vision, älteren Menschen im Quartier einen "Full-Service-Standort" für den Lebensabend zu bieten, konnte realisiert werden. Vor allem in den Bestandswohnungen wird durch rechtzeitige Anpassungsmaßnahmen in Kombination mit wohnbegleitenden Dienstleistungen der Wunsch wahr, so lange wie möglich in den eigenen vier Wänden und im Wohnumfeld zu verbleiben.

Die Nutzungsberechtigten können sich im Bedarfsfall darauf verlassen, qualifizierte Hilfeleistungen durch den Kooperationspartner in Anspruch nehmen zu können, die auf sie und ihre persönliche Lebenssituation zugeschnitten und finanzierbar sind. Nach Einschätzungen des Arbeiter-Samariter-Bundes verlängert sich dadurch der Aufenthalt im angestammten Zuhause um rund 3 bis 5 Jahre. Dieser Wert kann aus der Analyse der Patientenakten abgeleitet werden.

Aufgrund der vertrauensvollen Zusammenarbeit zwischen Mieter und ASB können für die Seniorinnen und Senioren im Bedarfsfall rechtzeitig alle Schritte für eine weitere Inanspruchnahme anderer Einrichtungen (z.B. Aufnahme in ein stationäres Pflegeheim) eingeleitet werden, falls ein Verbleiben in der eigenen Wohnung nicht mehr möglich ist.







Wettbewerbsbeitrag

Pflege im Quartier

14. Oktober 2012

6. Autoren und Kontaktdaten

Für Fragen stehen die Autoren des Wettbewerbsbeitrages zur Verfügung:

Lutz Weber Martin Umiecki

Wohnungsbaugenossenschaft Arbeiter-Samariter-Bund

Bauverein Rüstringen eG Landesverband Niedersachsen e.V.

Kreisverband Wilhelmshaven/Friesland

Störtebekerstraße 1 Loggerstraße 6

26386 Wilhelmshaven 26386 Wilhelmshaven

Tel. (04421) 3692-15 Tel. (04421) 993620

I.weber@bauverein-ruestringen.de m.umiecki@asb-wilhelmshaven.de

7. Einverständniserklärung

Hiermit erklären wir unser Einverständnis, dass der Wettbewerbsbeitrag im Falle einer Prämierung vom Niedersächsischen Ministerium für Soziales, Frauen, Familie, Gesundheit und Integration veröffentlicht wird.

Wilhelmshaven, den 12. Oktober 2012		
Bauverein Rüstringen eG	Arbeiter-Samariter-Bund	







Wettbewerbsbeitrag

Pflege im Quartier

14. Oktober 2012

8. Bildmaterial



















Wettbewerbsbeitrag

Pflege im Quartier

14. Oktober 2012



















Wettbewerbsbeitrag

Pflege im Quartier

14. Oktober 2012

9. Anlagen

Gemeinsamer Info-Flyer









Wettbewerbsbeitrag

Pflege im Quartier

14. Oktober 2012

MIT DEN JAHREN WÄCHST DIE ERFAHRUNG. UNSERE AUCH!

Ansprüche ändern sich. Was bleibt, ist der Wunsch, ein unabhängiges, selbständiges Leben im vertrauten Wohnumfeld zu genießen. Schließlich ist der Mensch dort Zuhause, wo er sich am wohlsten fühlt und die Erinnerungen lebendig sind.

Deshalb engagieren wir uns stark dafür, älteren Menschen ein angenehmes Zuhause zu bieten, inklusive der zahlreichen, kleinen Aufmerksamkeiten, die das Leben einfach lebenswerter machen.



Hier bin ich Zuhause.

EIN VERLÄSSLICHER PARTNER AN UNSERER SEITE.



Der Arbeiter-Samariter-Bund in Wilhelmshaven und Friesland als unser langjähriger Kooperationspartner ist als Hilfsorganisation und Wohlfahrtsverband seit 1927 für die Menschen dieser Region tätig.

Seit der Gründung bilden humanitäre und demokratische Grundsätze die Basis der vielfältigen Arbeit. Der ASB hilft allen Menschen – unabhängig von ihrer politischen, ethnischen, nationalen oder religiösen Zugehörigkeit.

3







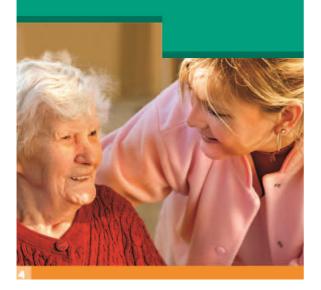
Wettbewerbsbeitrag Pflege im Quartier 14. Oktober 2012

FÜR DIE KLEINEN UND GROSSEN SORGEN.

Unsere Seniorenberatung unterstützt ältere Menschen bei der Bewältigung ihres Alltages.

Hier finden Sie ein offenes Ohr, hier stehen wir Ihnen mit Rat und <u>Tat zur Seite</u>.

Ob Fragen zu Anträgen, Behördengängen oder Pflegediensten – wir helfen und vernetzen weiter.





In unserem Mietertreff "Auf Siebethsburg" in der Störtebekerstraße 14c ist jede Menge los.

Klönen, Tee trinken, eine angenehme Zeit verbringen – hier treffen sich nette Menschen, um gemeinsam etwas zu unternehmen.
Veranstaltungen, Vorträge, Aktivitäten und Aktionen bieten ein vielfältiges, abwechslungsreiches Programm.







Wettbewerbsbeitrag

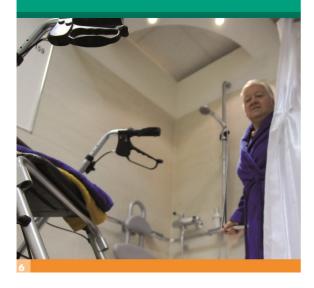
Pflege im Quartier

14. Oktober 2012

KLEINE DINGE, DIE DEN ALLTAG ERLEICHTERN.

Oft sind es nur Kleinigkeiten, die älteren Menschen den Alltag unnötig schwer machen.

Ob Greifhilfen, Haltestangen oder Klappsitz in der Dusche – all diese beispielhaften Details tragen entscheidend dazu bei, dass in der Bewegung eingeschränkte Menschen ihren Alltag möglichst sicher und ohne fremde Hilfe meistern können. Wir beraten Sie, welche Hilfen im Einzelfall sinnvoll sind und unterstützen Sie bei der Umsetzung Ihrer individuellen Wohnraumanpassungsmaßnahmen.



WO SOLL ES DENN HINGEHEN?

Der Fahrdienst des ASB befördert täglich Menschen mit Behinderungen oder Erkrankungen zu allen Zielen.

Der spezielle Fuhrpark ist neben Transporten für sitzende Fahrgäste auch für Fahrten mit Rollstuhl bzw. Tragestuhl ausgelegt.









Wettbewerbsbeitrag

Pflege im Quartier

14. Oktober 2012

EINFACH GUT AUFGEHOBEN.

Pflegende Angehörige brauchen Entlastung. Pflegebedürftige Menschen brauchen den sozialen Kontakt zu anderen Menschen. Das sind die beiden Kernpunkte des teilstationären Tagespflege-Konzepts.

Tagsüber findet in der Tagespflegeeinrichtung die Betreuung statt – und somit auch gleichzeitig die Entlastung der pflegenden Angehörigen. Abends verbringen die pflegebedürftigen Menschen die Zeit mit der Familie in ihrer gewohnten Umgebung.





Kontakt:

Arbeiter-Samariter-Bund Landesverband Niedersachsen e.V. Kreisverband Wilhelmshaven/Friesland

26384 Wilhelmshaven Tel. 04421 9936-0 Fax 04421 993626 www.ash-wilkelmshaven.de

Bismarckstraße 47-49



Bauverein Rüstringen eG Störtebekerstraße 1 26386 Wilhelmshaven

Tel. 04421 3692-0 Feix 04421 369292 www.bovversin-reestringen.de Info@besversin-ruestringen.de

fir Treff-Auf Siebethsburg Störtebekerstraße 14c 26386 Wilhelmshaven

Seniorenberatung Gisela Schütz Tel. 04421 3692-41

Hier bin ich Zuhause..







Wettbewerbsbeitrag

Pflege im Quartier 14. Oktober 2012

Flyer Ideen- und Beschwerdemanagement





Ihre Meinung ist uns wichtig

Arbeiter-Samariter-Bund Kreisverband Wilhelmshaven/Friesland

Lob, Anregung, Kritik

werden beim ASB ernst genommen!

Was läuft gut?
Was könnte besser laufen?
Was schlage ich vor?



"ich sag mal meine Meinung"

Sie nutzen eine Einrichtung oder einen Dienst des ASB in Wilhelmshaven / Friesland zum Beispiel:

- den ambulanten Pflegedienst in Wilhelmshaven
- die Tagespflege in Wilhelmshaven oder Varel
- die Pflegestation in Wilhelmshaven
- den Fahrdienst des ASBden Hausnotruf
- das Essen auf Rädern

Wir möchten Ihre Meinung kennen lernen:

- Was läuft gut?
- Was könnte besser laufen?
- Was schlagen Sie vor?

Wie können Sie Ihre Meinung mitteilen? Drei Wege schlagen wir Ihnen vor:

- Reden Sie direkt mit einer Mitarbeiterin vor Ort!
- Wenden Sie sich an die Einrichtungsleitung!
- Wenden Sie sich an den Chef des ASB!

Reden Sie direkt mit einer Mitarbeiterin vor Ort!

- Ihnen gefällt etwas? Sagen Sie es direkt! Wir freuen uns über Ihr Lob!
- Sie möchten sich beschweren? Sagen Sie es direkt! Wir versuchen es besser zu machen!







Wettbewerbsbeitrag

Pflege im Quartier

14. Oktober 2012





 Sie haben eine Anregung? Wir versuchen Ihre gute Idee umzusetzen!

Wenden Sie sich an die Einrichtungsleitung!

Manchmal reicht es Ihnen vielleicht nicht, Ihre Meinung direkt zu einer Mitarbeiterin zu sagen.

- Dann wenden Sie sich an die Einrichtungsleitung!
- Rufen Sie die Einrichtungsleitung an!
- Schreiben Sie einen Brief oder eine E-Mail!
- Lassen Sie Ihr Lob, Ihre Kritik, Ihre Anregung von einer Mitarbeiterin aufschreiben!

Sie erhalten in Kürze eine Antwort der Einrichtungsleitung

Ihre Meinung bewegt was!

Ihre Meinung wird über das Ideen- und Beschwerdemanagement des ASB ausgewertet.

Je mehr wir von Ihnen erfahren, desto genauer wissen wir, was wir verbessern müssen!

Ihre Meinung ist uns wichtig!



Wir helfen hier und jetzt.

Wenden Sie sich auch an den Chef des ASB

Schreiben Sie einen Brief an:

Michael Bartling, Loggerstraße 6, 26386 Wilhelmshaven

Schreiben Sie eine E-mail an: bartling@asb-wilhelmshaven.de

Bitten Sie um einen Rückruf: 04421 / 99 36 0



Lassen Sie Ihr Lob, Ihre Kritik, Ihre Anregung von der Zentrale für den Chef aufschreiben!

Das Beschwerde- und Ideenmanagement des Arbeiter-Samariter-Bund Kreisverband Wilhelmshaven / Friesland Loggerstraße 6 (zentrale Verwaltung) 26386 Wilhelmshaven







Wettbewerbsbeitrag Pflege im Quartier 14. Oktober 2012

Syld Signature State Sta
Bitte in den Briefkasten der Einrichtung
einwerfen oder schicken an:
Arbeiter-Samariter-Bund
Kreisverband Wilhelmshaven / Friesland
Loggerstraße 6
26386 Wilhelmshaven
Bitte tragen Sie hier <mark>I</mark> hre Absender-Daten ein:
Vorname, Name:
Straße, Hausnummer:
Postleitzahl , Ort
Telefon F-Mail Adresse

	hier und jetzt.	
		Arbeiter-Semeriter-Bund
Hier können Sie Ihre Meinu	ing gleich aufsch	ıreiben:
Das läuft gut!		
Das könnte besser laufen!	•	<u> </u>
		/
Das schlage ich vor!		•••







Wettbewerbsbeitrag

Pflege im Quartier

14. Oktober 2012

Flyer "Interessanter Donnerstag

21.03.2013 Tagespflege Varel Leben mit Diab (Beschreibung s. 25.10.2012)

28.03.2013 Tagespflege Wilhelmshaven Aktiv leben mit Inkontinenz

Inkontinenz ist keine Erkrankung, sondern Symptom einer Störung von Körperfunktionen. Menschen, die hier Probleme haben, verschweigen diese, entwickeln Unsicherheit im Umgang mit anderen, fühlen sich nicht mehr gesellschaftsfähig und begeben sich in eine Selbstisolation. Dabei kann Inkontinenz zumeist soweit verbessert werden, dass die Betroffenen wieder ohne Unsicherheit und Scham am sozialen Leben teilnehmen können. Wir informieren Sie über die verschiedenen Formen von Inkontinenz, zeigen Ihnen Hilfen auf und beantworten gerne Ihre Fragen.

Claudia de Beer, Fa. Hauschild Hygieneprodukte GmbH

In Planung für 2013:

- Bewegung im Alter
 Dentale Versorgung bei Senioren
- Versorgung mit Pflegehilfsmitteln
- Rechtsfragen im Umgang mit Dementen
- Schmerztherapie
- Testament

Anmelden: Tel. 0 44 21 / 99 36 0

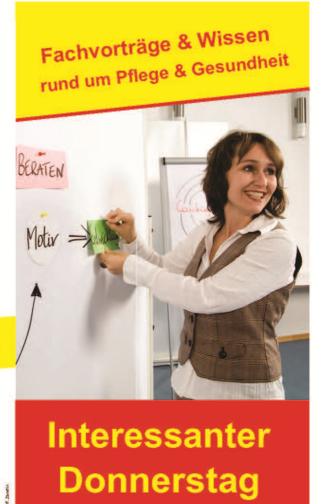
Arbeiter-Samariter-Bund

Kreisverband Wilhelmshaven/Friesland

Bismarckstr. 47 - 49 · 26384 Wilhelmshaven Tel. (0 44 21) 99 36 0 info@asb-wilhelmshaven.de www.asb-wilhelmshaven.org

Tagespflege Wilhelmshaven Tagespflege Varel

Papingastr. 31 26386 Wilhelmshaven Tel. (0 44 21) 300 21 04 Am Bahnhof 5 26316 Varel Tel. (0 44 51) 91 81 444



Wir helfen hier und jetzt









Pflege im Quartier Wettbewerbsbeitrag

14. Oktober 2012

- Alle Vorträge: 19 bis ca. 21 Uhr
- Eintritt frei Getränke und Imbiss inklusive
- Anmeldung erbeten unter 0 44 21 / 99 36 0

23.08.2012 Tagespflege Wilhelmshaven 18.10.2012 Tagespflege Varel

Ernährung im Alter und bei Demenzerkrankung Essen ist in jedem Alter ein entscheidender Faktor der Lebensqualität. Bei zunehmendem Alter und einer Demenzerkrankung wird die Qualität der Ernährung immer wichtiger. Wie sieht eine gesunde Ernährung im Alter aus? Welche physiologischen Veränderungen spielen bei der Ernährung eine Rolle? Gibt es kritische Nährstoffe im Alter, die Berücksichtigung finden sollten? Wie erkenne ich eine Mangelernährung? Außerdem gibt es viele Tipps und Tricks zur Ernährungsverbesserung, damit es auch mit kleinen Essensportionen gelingt, möglichst viel Energie und wichtige Nährstoffe zu sich zu nehmen. Beiträge und Fragen sind willkommen. Ann-Kristin Knop, Ernährungswissenschaftlerin & Ernährungsberaterin/DGE

30.08.2012 Tagespflege Varel

Das Hospiz und seine Arbeit "Hospiz will sterbenden Menschen helfen, ihr Leben bis zum letzten Moment lebenswert zu gestalten, denn Leben und Sterben gehören untrennbar zusammen. Sterbebegleitung ist somit Lebensbegleitung. Der Vortrag vermittelt Einblick in die Geschichte, die Ziele und die Aktivitäten der Hospizbewegung. Er informiert Sie über die Arbeit der Haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter und über die Arbeit im Rahmen der Vernetzung mit anderen Beteiligten. Fragen werden gerne beantwortet. Karin Tiel und Annemarie Büppelmann, Koordinatorinnen der Hospizbewegung Varel e.V.

20.09.2012 Tagespflege Varel 27.09.2012 Tagespflege Wilhelmshaven Pflegebedürftig - was nun?

Der Wunsch vieler älterer Menschen ist es, so lange wie möglich zu Hause zu bleiben. Tritt ein Pflegefall ein, trifft uns das meist unverhofft. Der Vortrag informiert umfassend über den Leistungsumfang der Pflegekasse. Monika Fröhlich-Janßen (Vortrag Varel) Sigrid Müller (Vortrag Wilhelmshaven) Pflegefachkräfte der AOK

Veranstaltungsorte:

- Tagespflege Varel: Am Bahnhof 5
- Tagespflege Wilhelmshaven: Papingastr. 31

25.10.2012 Tagespflege Wilhelmshaven Leben mit Diabete

Es gibt alltagspraktische Tipps für den Umgang mit der Krankheit, um eine stabile Blutzuckerstoffwechsellage zu erreichen, die einerseits den Heilungsprozess fördert/beschleunigt, anderseits Folgeerkrankungen verhindert/verzögert. Der Vortrag hilft Ihnen, den Umgang mit der Erkrankung im Alltag besser zu bewältigen, Probleme früher zu erkennen und ärztliche Maßnahmen effektiv zu unterstützen. Die Referentinnen sind Mitarbeiterinnen der Stern-Apotheke in Wilhelmshaven

Susanne Nagel, Pharmaz.-Kaufm. Angestellte, Leiterin Heimbelieferung Inge Möhring, Pharmazeutisch-Technische Assistentin

15.11.2012 Tagespflege Varel Vorsorgevollmacht und Patientenverfügung: Vorsorgen mit Verstand

Patientenverfügung, Betreuungsverfügung, Vorsorgevollmacht: An diesem Abend werden die Zielsetzung, die juristische Bedeutung sowie die formalen Erfordernisse der einzelnen Vorsorgemöglichkeiten vorgestellt. Welche Möglichkeiten gibt es, für den Krankheitsfall oder das Alter vorzusorgen, und welche Art der Vorsorge ist für mich die richtige? Fragen werden gerne beantwortet. Eva Sender, Betreuungsstelle Landkreis Friesland

22.11.2012 Tagespflege Wilhelmshaven

Sturzprophylaxe - Wie vermeide ich zu stürzen? In Deutschland erleiden jährlich über 150.000 ältere Menschen eine Hüftfraktur. Ein Sturz kann neben der Verletzung eine Behinderung mit sich bringen und die Anast, erneut zu stürzen. Daher möchten wir Sie ausführlich über dieses Thema informieren und somit einen Beitrag zur Erhöhung der Lebensqualität, Mobilität, Gesundheit und Selbstständigkeit leisten. Wir beantworten Fragen wie: Welche Gründe gibt es für einen Sturz? Wie kann man Stürze vermeiden? Welche

Vorsorge-Hilfsmittel gibt es? Auch weitere Fragen der Zuhörer sind willkommen. Claudia de Beer, Fa. Hauschild Hygieneprodukte GmbH