

Sie suchen einen Platz in einem Alten- oder Pflegeheim

Nicht selten wird ein Platz in einem Alten- und Pflegeheim zunächst vorübergehend gesucht. Die sogenannte „Kurzzeit- oder Verhinderungspflege“ ist eine gute Lösung, wenn z.B. nach einem Krankenhausaufenthalt oder bei vorübergehender Abwesenheit von pflegenden Angehörigen die Versorgung zu Hause nicht möglich ist.

Manches Mal ist die Pflege und Versorgung zu Hause auf Dauer nicht mehr möglich und es wird ein Platz in der vollstationären Dauerpflege gesucht.

Wir empfehlen Ihnen folgende erste Schritte:

- Stellen Sie die für Sie wichtigen Auswahlkriterien zusammen (z. B. Nähe zum bisherigen Wohnort oder zum Wohnort der Angehörigen, Betreuung durch den bisherigen Hausarzt, Einzel- oder Doppelzimmer, etc.).
- Besorgen Sie sich Adressen von den Alten- und Pflegeheimen, z.B. bei den Beratungsstellen für ältere Menschen, in den Pflegestützpunkten sowie in den Sozialämtern.
Die Pflegeeinrichtungen im Kreis Dithmarschen sind zu finden unter der Internetseite www.pflegelandschaft-dithmarschen.de. Hier stehen Ihnen neben den Angeboten der einzelnen Einrichtungen auch Informationen zum Entgelt zur Verfügung.
- Wenn die Versorgung nach einem Krankenhausaufenthalt oder einer Rehabilitationsmaßnahme sichergestellt werden muss, unterstützt und berät Sie der jeweilige Pflegestützpunkt/Krankenhaussozialdienst.
- Nutzen Sie die Beratungsmöglichkeiten, die es in Heide gibt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Beratungseinrichtung/Pflegestützpunkt führen bei Bedarf auch Hausbesuche durch.

Sie nehmen ersten Kontakt zu einem Alten- und Pflegeheim auf:

Die nachfolgenden Seiten können Ihnen helfen, die Qualität eines Alten- und Pflegeheims hinsichtlich der Kundenfreundlichkeit sowie der Pflege und Betreuung zu beurteilen.

Wählen Sie vorab die Fragestellungen aus, die auf Sie zutreffen bzw. die Ihnen

besonders wichtig sind.

Vereinbaren Sie ein Erstgespräch mit der Einrichtung und ziehen Sie dabei auch gerne eine Person Ihres Vertrauens hinzu. Sehen Sie sich mehrere Einrichtungen an und verschaffen Sie sich Vergleichs- und Wahlmöglichkeiten.

So erkennen Sie beim ersten Kontakt die Kundenfreundlichkeit eines Pflegeheims:

- Beim ersten Kontakt an der Telefonvermittlung, der Rezeption oder Pforte wird Ihnen freundlich begegnet.
- Sie erhalten klare Auskunft über die Zuständigkeit und die Erreichbarkeit von Ansprechpersonen für Ihre Anliegen.
- Sie erhalten Informationen über die Möglichkeiten, die Einrichtung kennenzulernen (z.B. Besichtigungstermine, Hausführungen, persönlicher Gesprächstermin).
- Vereinbarte Termine oder Zusagen (z.B. für einen Rückruf) werden eingehalten.
- Für ein persönliches Gespräch erhalten Sie einen ausreichenden Zeitrahmen (ca. eine Stunde).
- Neben der Information über die Einrichtung werden auch Ihre Situation und Ihre Bedürfnisse erfragt. Ihnen wird zugehört und Ihre Fragen werden beantwortet.
- Sie erhalten das Angebot der Besichtigung des in Frage kommenden Pflegebereichs und des Zimmers. Sie können sich dort in Ruhe umsehen.
- Sie erhalten schriftliches und verständliches Informationsmaterial über die Einrichtung, die Dienstleistungen und die Kosten.
- Im Bedarfsfall werden Ihnen besondere Betreuungskonzepte des Hauses, insbesondere für Menschen mit Demenz erläutert.
- Ihnen wird Bedenkzeit für Entscheidungen eingeräumt.
- Es werden Gesprächsnotizen gemacht, damit Ihre bereits gegebenen Informationen nicht verloren gehen, falls Sie sich tatsächlich für diese Einrichtung entscheiden.

So erkennen Sie beim Besuch im Wohn- oder Pflegebereich die Pflegequalität:

Besuchen Sie einen Pflegebereich eher am Nachmittag. Am frühen Vormittag wird meist die Grundpflege in den Zimmern durchgeführt, so dass möglicherweise wenig in den Fluren oder Aufenthaltsräumen zu sehen ist.

Die Pflegequalität ist den alten Menschen anzusehen

- Die Bewohnerinnen und Bewohner sind individuell, der Jahreszeit entsprechend, gekleidet.
- Die Bewohnerinnen und Bewohner, die auf Stühlen oder in Rollstühlen sitzen, befinden sich in einer bequemen Haltung.
- Die Bewohnerinnen und Bewohner haben in erreichbarer Nähe etwas zu trinken.
- Essen und Trinken werden individuell angeboten.
- Obst ist geschält und zerteilt.
- Außerhalb der Mahlzeiten haben die Bewohnerinnen und Bewohner keinen Kleiderschutz bzw. keine Servietten umhängen

Die Würde der alten Menschen ist respektiert und gewahrt

- Während der Pflegetätigkeiten sind die Zimmertüren geschlossen.
- In Doppelzimmern gibt es Abtrennmöglichkeiten.
- Auch nach außen besteht durch Vorhänge/Rollos Sichtschutz.
- Die Bewohnerinnen und Bewohner werden mit ihrem Namen angesprochen.
- Die Pflegenden wenden sich den pflegebedürftigen Menschen während des Gespräches zu.

Die alten Menschen haben angemessene Anregung und Beschäftigung

- Die Bewohnerinnen und Bewohner haben Ansprache und Beschäftigung.
- Es ist erkennbar, dass Betreuungs- oder Pflegekräfte anwesend sind und sich um die Bedürfnisse der alten Menschen kümmern.

- Sitzecken, Nischen im Flur und Aufenthaltsräume sind anregend, entsprechend der Jahreszeit gestaltet und werden genutzt.
- Individuelle Möglichkeiten der Beschäftigung (Zeitungen, Bücher, Spiele etc.) sind in greifbarer Nähe vorhanden.
- Die Bewohnerinnen und Bewohner sitzen so, dass sie Anregungen wahrnehmen können, also zum Fernseher, zum Fenster oder dorthin, wo etwas geschieht.
- Gespräche und Kontakte miteinander und zu den Pflegenden finden statt. Es ist Lebendigkeit zu spüren.
- Fernsehen oder Radio sind gezielt eingeschaltet mit ausgewählten Sendungen.
- Die Bewohnerinnen und Bewohner schauen bzw. hören zu.
- Hintergrundgeräusche, die besonders für Schwerhörige die Kommunikation behindern, sind minimiert.
- Es sind anregende Düfte (nach Essen, Kaffee, Obst) und keine abstoßenden Gerüche (z.B. nach Fäkalien) wahrzunehmen.
- Bei schönem Wetter sind die alten Menschen mit Begleitung im Garten zu sehen.

Pflegende spiegeln ihre Arbeitseinstellung und die Arbeitssituation wieder

- Pflegende verhalten sich gegenüber den alten Menschen freundlich und zugewandt.
- Pflegende nehmen bewusst Kontakt zu den Bewohnerinnen und Bewohner auf.
- Sie gehen von vorne mit Blickkontakt und ggf. auch Körperkontakt auf die Betroffenen zu.
- Sie hören zu, sprechen selbst langsam und deutlich und warten eine Reaktion ab.
- Pflegende reagieren in angemessener Zeit, wenn die Bewohnerinnen und Bewohner Bedürfnisse äußern, winken oder rufen.
- Die Kleidung der Pflegenden ist sauber. Sie vermeiden Gefahrenquellen, z.B. durch Schmuck, lange Fingernägel.
- Pflegende riechen nicht nach Rauch.

Sauberkeit und Hygiene sind eingehalten und es wirkt wohnlich

- Es liegen keine Essensreste auf Tischen oder auf dem Fußboden.
- Die Rollstühle und Rollatoren sind sauber.
- Die Gemeinschaftstoilette im Pflegebereich ist warm und sauber und hat einen gut erreichbaren Notruf.
- Im Flur liegen keine Abfall- oder Wäschesäcke herum.
- Pflegende gehen nicht mit Einmalhandschuhen von Zimmer zu Zimmer oder von einem alten Menschen zum anderen, ohne diese zu wechseln.
- Die Tür zum Fäkalienraum ist geschlossen.
- Sie begegnen Pflegenden nur mit abgedeckter Toilettenschüssel auf dem Flur.

An Hilfen zur Orientierung ist gedacht

- Es gibt aktuelle Hinweise zu Datum, Wochentag, Tagesablauf, Speiseplan und Beschäftigungsangeboten in gut leserlicher, großer Schrift.
- In jedem Pflegebereich gibt es eine gut erkennbare Uhr mit richtiger Uhrzeit.
- Die Zimmertüren sind individuell gestaltet, mit gut lesbaren Namen oder Bildern zur Orientierung.
- Flure und Treppen sind gut beleuchtet – weder schummriges Halbdunkel noch grelles Neonlicht sind günstig.
- Es gibt einen Aushang mit Namen und Fotos der Pflegenden.
- Pflegende sind als solche klar erkennbar und tragen an der Kleidung gut lesbare Namensschilder.
- Es gibt einen aktuellen Aushang zu den heute anwesenden Pflegenden und zur verantwortlichen Leitung im Pflegebereich (mit Erreichbarkeit bzw. Sprechzeiten).

So erkennen Sie nach Vertragsabschluss die Kundenfreundlichkeit sowie die Pflege- und Betreuungsqualität eines Pflegeheims:

Es gibt Regelungen für organisatorische Fragen und zuständige Ansprechpersonen

- Im Eingangsbereich hängen aktuelle, gut lesbare und ansprechend gestaltete Aushänge (z.B. zu Veranstaltungen, Sprechzeiten etc.).
- Die Bewohnervertreterinnen und Vertreter (Heimbeirat, Angehörigenbeirat) stellen sich in einem Aushang mit Namen, Fotos und Erreichbarkeit vor.
- Es gibt für die verschiedenen Bereiche (Verwaltung, Pflege, Betreuung Hauswirtschaft etc.) namentlich ausgewiesene Ansprechpartnerinnen und

Ansprechpartner mit dem Hinweis, wie und wann sie zu erreichen sind.
Veränderungen (z.B. Baumaßnahmen, organisatorische Umstrukturierungen) werden rechtzeitig und schriftlich (Aushänge, Anschreiben) bekannt gemacht.

- Es herrscht ein freundliches und offenes Klima im Haus. Bewohnerinnen und Bewohner bzw. ihre Angehörigen erhalten Unterstützung bei Fragen und Problemen.
- Besucherinnen und Besucher fühlen sich willkommen.
- Die anzusprechenden Personen und Wege für Fragen, Probleme und bei Beschwerden sind öffentlich bekannt gemacht.
- Anliegen werden ernst genommen und zeitnah bearbeitet und beantwortet.
- Wenn persönliche Gegenstände (Wäsche, Kleidung, Zahnprothesen) in der Einrichtung verloren gehen oder beschädigt werden, kümmert sich die Einrichtung um Reparatur oder Ersatz.

Sie und ihre Bezugspersonen werden informiert und einbezogen

- Jeder Bewohnerinnen und Bewohner ist einer Bezugspflegekraft zugeordnet, die ihn/sie besonders gut kennt.
- Ihre Vorlieben, Gewohnheiten und Interessen werden erfragt und berücksichtigt.
- Die Bezugspflegekraft spricht mit Ihnen und Ihren Bevollmächtigten regelmäßig über Probleme, Wünsche und Bedürfnisse.
- Ihre gesundheitliche Verfassung wird aufmerksam beobachtet. Bei Veränderungen werden – in Absprache mit Ihnen/Ihren Bezugspersonen – zügig die nötigen Maßnahmen eingeleitet.
- Veränderungen Ihrer Verfassung und eingeleitete Maßnahmen werden schriftlich festgehalten.
- Sie werden in die Zusammenarbeit mit Ärzten/Ärztinnen, Physiotherapie, Fußpflege etc. einbezogen.
- Betroffene und ihre Bevollmächtigten/Betreuer können auf Wunsch Einblick in die Pflegedokumentation nehmen.
- Angehörige und andere Bezugspersonen können bei der Pflege anwesend sein und werden einbezogen – wenn dies dem Wunsch des betroffenen pflegebedürftigen Menschen entspricht.

Ihre individuellen Bedürfnisse werden berücksichtigt und die Kommunikation gefördert

- Bei allen Mahlzeiten haben Sie Wahlmöglichkeiten.
- Ihre Wünsche sind festgehalten und werden von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Einrichtung berücksichtigt.
- Individuelle Wünsche (z.B. Ruhezeiten) werden im Tagesablauf berücksichtigt.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Einrichtung fördern den Kontakt zwischen den Bewohnerinnen und Bewohnern.
- Besucherinnen und Besucher sind willkommen.
- Es gibt klare Regelungen zur Bewirtung.
- Ihr persönliches Eigentum wird respektiert und es wird sorgsam damit umgegangen.
- Ihre vorhandenen Hilfsmittel (Zahnprothese, Brille, Hörgerät, persönlicher Rollstuhl etc.) werden sachgerecht eingesetzt.
- Sie erhalten Beratung und Unterstützung, wenn neue Hilfsmittel notwendig werden.

Wenn Probleme auftauchen

- Wenn Probleme auftauchen, können Sie zunächst mit der aktuellen Schichtleitung, der Bezugspflegekraft oder der Leitung des Wohnbereichs sprechen. Suchen Sie umgehend das Gespräch und benennen Sie die Probleme so genau wie möglich. Vereinbaren Sie eventuell einen Gesprächstermin oder nutzen Sie die ausgewiesenen Sprechzeiten.
- Falls die Probleme nicht gelöst werden können, wenden Sie sich an die Pflegedienstleitung oder Heimleitung. Nehmen Sie ggf. auch Kontakt zum Bewohner- oder Angehörigenbeirat auf. Auch die übergeordnete Geschäftsleitung der Einrichtung kann informiert werden. Die Adresse erhalten Sie in der Verwaltung oder Sie finden sie im Heimvertrag.
- Wenn Sie die Probleme lieber mit einer externen Stelle besprechen möchten bzw. eine externe Beschwerdemöglichkeit bevorzugen, können Sie sich - sofern eine Einrichtung in Dithmarschen betroffen ist - an die Beschwerdestelle/ Heimaufsicht/ Aufsichtsbehörde für Probleme in der Altenpflege wenden. Hier erhalten Sie unabhängige Beratung und Unterstützung.

- Der Medizinische Dienst der Krankenkassen (MDK) führen im Rahmen ihres gesetzlichen Auftrages Qualitätsprüfungen durch und beraten Pflegeeinrichtungen.
- Bei Fragen zur Qualität der Pflege, Unterbringung und Versorgung können sich Bürgerinnen und Bürger immer auch an die zuständige Pflegekasse wenden. Wenn Sie Sozialhilfe erhalten, besteht - insbesondere auch bei Fragen zu Kosten und Abrechnung zusätzlich die Möglichkeit, Kontakt zum zuständigen Sozialhilfeträger aufnehmen.

Sie interessieren sich für eine Einrichtung des Betreuten Wohnens oder eine neue Wohn- und Versorgungsform

Von Einrichtungen des Betreuten Wohnens erwarten Seniorinnen und Senioren altersgerechtes selbstbestimmtes und sicheres Wohnen.

Der Wunsch nach Selbstbestimmung

- selbst bei zunehmender Hilfe- und Pflegebedürftigkeit - hat auch die Entstehung vielfältiger alternativer Wohn- und Versorgungsformen begünstigt. Beispiele hierfür sind ambulant betreute Wohngemeinschaften.

In jedem Fall ist es wichtig, sich im Vorfeld genau über das Angebot zu informieren. Neben allen Fragen zum Mietvertrag und der räumlichen Ausstattung ist es wichtig, sehr detailliert das Hilfeangebot (z.B. Pflege, Betreuung, Hauswirtschaft, „Bereitschaftsleistungen“) und die entsprechenden Kosten genau zu erfragen.

Wichtige Adressen und Anlaufstellen: