

Kapitel 3.2	Qualitätsmanagement-Handbuch Geltungsbereich: Stationäre Altenpflegeeinrichtungen	Deutsches Rotes Kreuz  Landesverband Westfalen-Lippe e.V.
----------------	---	---

3.2	Aufnahme eines neuen Bewohners
------------	---------------------------------------

Ziel und Zweck

Der Einzug in eine stationäre Pflegeeinrichtung stellt für jeden einzelnen Menschen einen gravierenden Lebenschnitt dar. Um den Übergang aus der gewohnten privaten Wohn- und Lebenswelt in das Gesamtgefüge der Einrichtung möglichst förderlich zu gestalten, ist es entscheidend, bereits die Phase bis hin zum Einzug für den künftigen Bewohner und seine Angehörigen positiv zu gestalten.

Die Prozesse von der Kundenanfrage zum Beratungsgespräch bis hin zum Aufnahmegespräch sind besonders wichtig, da sie den Grundstein zum Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung zwischen Einrichtung und Kunden legen.

Wichtige Prozessbestandteile sind:

- wertschätzende Kommunikation
- Transparenz des Leistungsangebotes
- Klärung von Erwartungen und Leistungsangebot
- vertragliche Sicherstellung der Leistungserbringung
- gut verständliche Information über Abläufe und Verfahren im Haus
- Information über Gestaltungs- und Mitwirkungsmöglichkeiten (Heimbeirat, Beschwerdemanagement)

Vorgehensweise

Der Prozess „Aufnahme eines neuen Heimbewohner“ wird nachfolgend in einem Ablaufdiagramm dargestellt.

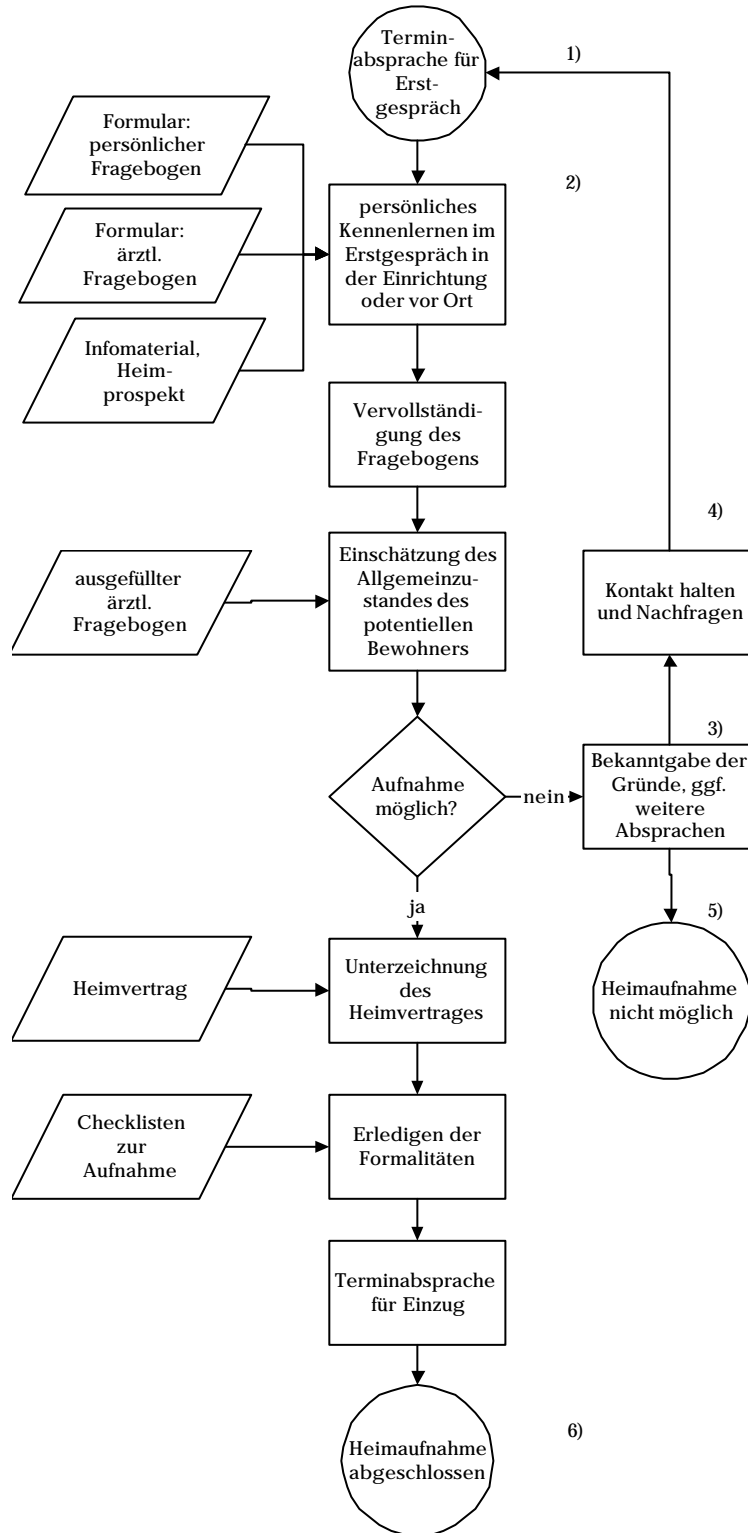
Mitgeltende Dokumente

- Formular: persönlicher Fragebogen (siehe Kapitel 3.1)
- ärztlicher Fragebogen
- Gesprächsnotizen aus Vorgesprächen
- Heimvertrag
- Heimordnung
- ☺ Checkliste für Bewohner (siehe Anlage)
- ☺ Checkliste für Heimleitung/Pflegedienstleitung (siehe Anlage)
- ☺ Checkliste für den Hausmeister/Reinigungsdienst/Service (siehe Anlage)

Freigabe durch:	bearbeitet von:	Änderungsstatus	Datum	Seite	1
DRK-LV WL	QMHB-Projektteam		Januar 2002	von	4

Ablaufdiagramm: Aufnahme eines Heimbewohners

V	D	I
HL	HL/V	
HL	HL/V	
HL	HL/V	
HL	HL/V	PDL/WBL
HL	HL	PDL/WBL
HL	HL	PDL/WBL/MA
V	V	PDL/WBL



- Bemerkungen**
- 1) erste Kontaktaufnahme durch Interessenten, Angehörige, Institutionen
 - 2) zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit und um anfallende Fragen zu klären (ggf. Hausbesuch)
 - 3) Gründe:
 - kein Zimmer frei
 - fachliche Gründe
 - andere Vorstellung von Einrichtung
 - passt nicht zum Klientel
 - Abweichungen vom geschilderten Allgemeinzustand
 - 4) z.B. wenn kein Zimmer frei, dann aber aktuellen Allgemeinzustand neu erfassen
 - 5) wenn fachliche Gründe dagegen sprechen oder Interessent nicht zum Klientel passt
 - 6) Anlage einer Bewohnerakte und eines Stammblasses

Kapitel 3.2	Qualitätsmanagement-Handbuch Geltungsbereich: Stationäre Altenpflegeeinrichtungen	Deutsches Rotes Kreuz  Landesverband Westfalen-Lippe e.V.
----------------	---	---

<h2 style="margin: 0;">Checkliste zur Heimaufnahme für Heimleitung/ Pflegedienstleitung</h2>
--

Name:	Einzug am:	Wohnbereich:	Zimmer-Nr.:
Auftrag erteilt am:		Auftrag erledigen bis:	

Informationsgespräch mit Bewohner/innen und Angehörigen:		
	erledigt am:	Hdz.
Anfrage-/Aufnahmeformular ergänzen		
Informationen über benötigte Unterlagen		
Informationen über Anträge, die gestellt werden müssen		
Nachfrage nach medikamentöser Versorgung und ärztlicher Betreuung		
Informationen im Umgang mit Bewohnerwäsche (Wäschezeichen)		
Informationen über Möglichkeiten der Bargeldverwaltung		
Informationen über Telefonanschluß		
Informationen über interne und externe Veranstaltungen		
Informationen über Einnahme der Mahlzeiten (Angabe der Essenszeiten)		
Informationen über Zimmereinrichtung		
Information über mögliche Hilfen vor und beim Umzug		

Hausinterne Tätigkeiten	erledigt am:	Hdz.
Vorbereiten und Verteilen der Checklisten		
Weiterleitung der Bewohnerunterlagen an die Wohngruppe		
Terminvereinbarung mit Hausmeister wegen Hilfe beim Umzug		

Freigabe durch:	bearbeitet von:	Änderungsstatus	Datum	Seite
DRK-LV WL	QMHB-Projektteam		Januar 2002	3 von 4

Kapitel 3.2	Qualitätsmanagement-Handbuch Geltungsbereich: Stationäre Altenpflegeeinrichtungen	Deutsches Rotes Kreuz  Landesverband Westfalen-Lippe e.V.
----------------	---	---

Checkliste zur Heimaufnahme für Hausmeister/ Reinigungsdienst/ Wohnbereichshilfen
--

Name:	Einzug am:	Wohnbereich:	Zimmer-Nr.:
-------	------------	--------------	-------------

Hausmeister:	erledigt am:	Hdz.
Renovierung des Zimmers		
Anbringen des Namensschildes an der Tür		
Kontrolle der Rufanlage und der Funktionalität des Inventars (Bett, Licht, Schränke, Klingelschnur)		
Lüftung im Badezimmer reinigen		
Gardinen waschen		

Reinigungsdienst:	erledigt am:	Hdz.
Grundreinigung des Zimmers nach Standard		

Wohnbereichshilfen:	erledigt am:	Hdz.
Reinigung der vorhandenen Möbel		
Bett beziehen		
Tischdecke erneuern, frische Handtücher bereitstellen		
Getränke, Blumen bereitstellen		
Begrüßungskarte, Informationen bereitlegen		
bei Bedarf Wäschesack bereitstellen		

Checkliste zur Heimaufnahme für Wohnbereich
--

	erledigt am:	Hdz.
Zuweisen einer Bezugsperson		
Anlegen der Dokumentationsakte		

Nach Erledigung und Abzeichnung Checkliste zurück an Heimleitung oder Pflegedienstleitung.

Freigabe durch:	bearbeitet von:	Änderungsstatus	Datum	Seite	4
DRK-LV WL	QMHB-Projektteam		Januar 2002	von	4