

DIVERSE KONZEPTE ZU BETRIEB, BETREUUNG, BILDUNG, NOTFALL, HYGIENE

CARLOS MARTY, STAND: SOMMER 2012
IM AUFTRAG DES FACHBEREICHS ALTER



DIVERSE KONZEPTE

Inhalt

1. Einleitung	2
2. Betriebskonzept	3
3. Dienstleistungs- und Betreuungskonzept.....	6
4. Bildungskonzept.....	9
5. Notfallkonzept	11
6. Hygienekonzept	13

Autor:

Carlos Marty
www.carlosmarty.org
Messen

Verantwortlich:

Fachbereich Alter

Stand:
Juli 2012

1. EINLEITUNG

Der vorliegende Leitfaden soll den Konzeptentwicklern als „Aide-mémoire“ dienen. Grundlage für die konzeptionelle Arbeit in Heimen sind immer die Strategie und das Leitbild einer Institution. Der vorliegende Leitfaden beinhaltet absichtlich nur die möglichen Inhaltsverzeichnisse respektive Stichwörter von Konzepten und Teilkonzepten und enthält keine „Musterkonzepte“. Die Inhalte von Konzepten müssen in den Institutionen selber entwickelt werden. Wer pfannenfertige Konzepte übernimmt, hört auf zu denken und wird den Gegebenheiten der Institution nicht gerecht.

Zur Vorbereitung eines Projektes oder zur Planung von Vorgehensweisen in Institutionen sind Konzepte unabdingbar.

Die wesentlichen Schritte für konzeptionelles Arbeiten sind:

- das Problem richtig erkennen und benennen,
- die richtigen Informationen recherchieren und zusammenstellen,
- alles Wesentliche strukturieren und ordnen,
- die Informationen gewichten und interpretieren,
- das Konzept vorbereiten und
- das Konzept formulieren und präsentieren.

In der Konzeptentwicklung werden die möglichen Problemlösungen entwickelt und beschrieben. So vielfältig die Probleme und Lösungen sind, so vielfältig sind auch die Methoden und Werkzeuge für die Konzeptentwicklung. Deshalb erhalten Sie auf dieser allgemeinen Ebene nur einige Hinweise zur Vorgehensweise.

Carlos Marty

www.carlosmarty.org

2. BETRIEBSKONZEPT

Betriebskonzept

Ein Betriebskonzept ist Basis für den erfolgreichen Auf- und Ausbau von Institutionen. Es dient als Entscheidungsgrundlage für Projekte, grössere Investitionen und für die langfristige Ausrichtung der Institution. Das Betriebskonzept wird auf den, von den strategischen Organen definierten Vorgaben und dem Leitbild aufgebaut und beschreibt die Strukturen und Prozesse, mit welchen die Ziele und Vorgaben erreicht werden sollen.

Ihr Vorteil

- Die Trägerschaft muss sich intensiv mit der Zukunft ihres Unternehmens auseinandersetzen, legt Strategien und deren Umsetzung fest.
- Das Betriebskonzept dient als Richtschnur für die unternehmerische Tätigkeit.
- Der Zeithorizont eines Betriebskonzeptes sollte mindestens 5 Jahre betragen und regelmässig auf Aktualität überprüft werden.

Folgende Elemente können in ein Betriebskonzept gehören:

- Einleitung
 - Wozu dient das Betriebskonzept?
 - Für wen ist das Betriebskonzept Richtschnur?
 - Wer soll sich mit dem Betriebskonzept identifizieren?
- Trägerschaft
 - Rechtsform
 - Zweck
 - Organe
 - Zusammensetzung
 - Aufgaben
 - Befugnisse
 - PR
 - Rechenschaft
- Betriebliches Angebot
 - Häuser – Räumlichkeiten – Umgebung
 - Nutzung (intern und extern)
 - Spezielle Wohnformen
 - Dienstleistungen
 - Sicherheit
 - Nutzungsbedingungen
- Betriebliche Strukturen
 - Organisationsstruktur der Institution
 - Grundlagen
 - Aufgaben
 - Verantwortung
 - Ressourcen
 - Kompetenzen
 - Delegation
 - Kommunikationsstrukturen

- Dokumentation und Rechenschaftsberichte
 - Datenschutz
- Bewohnerinnen/Bewohner
 - Aufnahmebedingungen (Personengruppen, Einzugsgebiet)
 - Prioritäten/Vorrang
 - Entscheidungsinstanz
 - Rekurs Instanz
 - Vertragsbedingungen
 - Vertragsauflösung
 - Regeln für den Aufenthalt
- Organisation
 - Bereiche (Gewährleistung einer lückenlosen und überschneidungsfreien Aufgabenteilung)
 - Anordnung der Organisationseinheiten
 - Aufgaben
 - Zielsetzungen
 - Zuständigkeit
 - Unterlagen (CI)
- Mitarbeitende
 - Grundlagen
 - Funktionen
 - Stellenbeschreibungen
 - Stellenpläne
 - Anforderungsprofile (Sozial-, Sach- und Selbstkompetenz)
 - Rekrutierung
 - Besoldungsgrundlagen
 - Arbeitsplatzgestaltung
 - Besondere Leistungen zugunsten der Mitarbeitenden
 - Identifikation (CI), Auftreten
- Führungsgrundsätze
 - Führungskultur
 - Führungsverständnis
 - Kommunikation
 - Konfliktkultur
- Wirtschaftlichkeit
 - Ziele (qualitativ, preislich, Abschreibung, Rückstellung)
 - Kapitalstruktur (Eigen- zu Fremdkapital, Anlage- zu Umlaufvermögen)
 - Kalkulation
 - Vorgaben Geschäftsergebnis
 - Vorgaben Aufwand – Nutzen
 - Budget: Verantwortung und Zuständigkeit
 - Welche Bücher und Rechnungen werden geführt?
 - Risikomanagement
 - Controlling
 - Revision
- Umwelt/Ökologie

- Grundsätze
 - Einkauf
 - Entsorgung
 - Energie
 - Ressourcen
 - Umgang mit Gefahrgütern
- Arbeitssicherheit/Gesundheitsschutz
 - Arbeitssicherheit
 - Funktionen
 - Betriebliches Gesundheitsmanagement
 - Datenschutz (wie und was?)
- Partner
 - Grundsätze
 - Zusammenarbeit
 - Einbezug in den Betrieb
- Qualitätsmanagement
 - Bedeutung
 - Grundlage
 - Ziele

3. DIENSTLEISTUNGS- UND BETREUUNGSKONZEPT

Dienstleistungs- und Betreuungskonzept (DBK)

Das DBK wird auf den, von den strategischen Organen definierten Vorgaben und dem Leitbild aufgebaut und sollte auf einer dienstleistungs- und prozessorientierten Denkweise basieren.

Das DBK sollte alle Bereiche einer Institution auf die gleiche Verantwortungsstufe für das Wohlergehen der Bewohnerinnen und Bewohner setzen. Dass der Bereich Pflege und Betreuung hier eine tragende Rolle spielt, ist gegeben. Viele vom Bereich Pflege und Betreuung formulierte und gelebte Grundsätze gelten auch für alle anderen Bereiche.

Im DBK wird auch die Gestaltung der Dienstleistungen, Produkte und der Begegnungsqualität umschrieben.

Ihr Vorteil

- Um zufriedene Bewohnerinnen und Bewohner zu haben, müssen sowohl die Dienstleistungsqualität als auch die zwischenmenschlichen Beziehungen und Begegnung ihren Vorstellungen weitestgehend entsprechen.

Folgende Elemente können Bestandteil des Dienstleistungs- und Betreuungskonzeptes sein:

- Formale Angaben
 - Grundlagen (Vision/Leitbild, Definitionen, Modell)
 - Geltungsbereich
 - Sinn und Zweck des DBK (Arbeits-, Führungs- und Qualitätsinstrument)
- Ziele bezogen auf
 - Dienstleistungen
 - Beziehungen und Begegnungen
- Menschenbild
 - Würde
 - Individualität
 - Biografie
 - Bedürfnisse
 - Soziales Umfeld
 - Anerkennung
 - Status
 - Sinnfindung
- Kunden und deren Bedarf
 - Wichtigste Kunden
 - Weitere Zielgruppen
 - Ressourcen resp. Krankheitsbilder
- Auftrag und Angebote

- Dienstleistungen (welche?, was ist möglich?, Gestaltung)
- Auftrag bezüglich Essen, Alltagsgestaltung, Pflegen, Begleiten und Betreuen
- Tagesgäste und Kurzaufenthalter
- Cafeteria und Restauration
- Dienstleistungen im Detail
 - Wohnen
 - Angebote
 - Gestaltung
 - Bedürfnisse
 - Einrichtung
 - Pflege und Einrichtung der persönlichen und öffentlichen Räume
 - Umzug innerhalb der Institution (wann und durch wen?)
 - Essen
 - Wer wird gepflegt? (Bewohner, Gäste)
 - Wo essen die Bewohner? (Ort, Gestaltung Umgebung, Zeiten)
 - Angebot (Diäten, Wünsche, Spezialkostformen)
 - Angebote ausserhalb der Essenszeiten
 - Einbezug der Bewohner bei der Menügestaltung
 - Qualität
 - Haushalt und Wäsche
 - Wer führt welche Haushaltarbeiten aus?
 - Was übernimmt der Bewohner / die Bewohnerin an Haushaltarbeiten?
 - Wäscheversorgung (Wäscheaufbereitung intern od. extern)
 - Verrechnung
 - Qualität
 - Alltagsgestaltung
 - Angebot (Zweck, Ziel)
 - Planung
 - Begleitung
 - Einbezug Bewohner (Wünsche, Anregungen)
 - Information
 - Begleitung, Betreuung, Pflege
 - Begriffsdefinition
 - Angebot Pflege (Grund- und Behandlungspflege)
 - Bezugspersonenpflege
 - Validation
 - Palliativpflege
 - Pflegestandards
 - Leistungserfassung
 - Beratung

Krisenintervention
Zusammenarbeit externe Stellen, ärztliche Betreuung

Angehörige
Sterbebegleitung, Umgang mit Leben und Tod
Verstorbene (Verbleib im Heim, Abdankung)

- Leitung und Verwaltung
 - Ansprechpersonen (Funktion und Zuständigkeit)
 - Umgang mit Angehörigen (Informationen, Wege, Zuständigkeit, Einbezug)
- Unterhalt
 - Zuständigkeit
 - Umfang intern und evtl. Zusammenarbeit extern
 - Gestaltung (Wichtigkeit, Umgebung, Ökologie)
- Qualitätsziele
 - Wichtigkeit
 - Messung (Kunden-, Personalfriedenheit)
 - Massnahmen aus Resultaten
 - Reflektion

4. BILDUNGSKONZEPT

Bildungskonzept

Das Bildungskonzept sollte davon ausgehen, dass die Institution allen Mitarbeitenden die Chance gibt, das vorhandene Wissen weiter auf- und auszubauen. Ein Bildungskonzept ist ein Muss, wenn eine Institution Lernende ausbildet.

Aus-, Fort- und Weiterbildung sollten in einer Institution nicht als einzelne Aktivität betrachtet werden, sondern im Rahmen der Gesamtinstitution betrachtet werden.

Ihr Vorteil

- Identifikation von Wissen. Welches Wissen ist in der Institution vorhanden?
- Erwerb von neuem Wissen.
- Wissen aktuell halten.
- Wissen im Alltag nutzen.
- Wissen vertiefen.

Folgende Elemente können ins Bildungskonzept gehören:

- Grundlagen
 - Gesetzliche Grundlagen
 - Betriebliche Grundlagen
 - Sinn und Zweck des Bildungskonzeptes
 - Leitgedanken zum Lernen und Lehren
 - Zielsetzung
 - Richtlinien für Aus-, Fort- und Weiterbildung
- Bildungsformen (Definition)
 - Ausbildung
 - Weiterbildung
 - Fortbildung
- Interne Fort- und Weiterbildung
 - Grundlagen
 - Programm und Themen
 - Bildungsquellen und -ressourcen
 - Gestaltung der Schulungen
 - Budgetierung
 - Evaluation
 - Bildungsnachweis
- Externe Aus-, Fort- und Weiterbildung
 - Grundlagen
 - Bildungsquellen extern
 - Evaluation
 - Vorgehensweise
 - Budgetierung
 - Kostenbeteiligung, Verpflichtungen
 - Bildungstransfer (Befähigung, Motivation, Formen)

- Ausbildung von Lernenden
 - Grundlagen
 - Selektionsverfahren
 - Die Ausbildungsverantwortlichen
 - Die Berufsbildner/-innen
 - Das Team
 - Die Lernenden
 - Beurteilung und Lernförderung
 - Einbezug der Eltern
 - Interne Organisation in der Ausbildung
 - Absenzen- und Disziplinarordnung für Auszubildende

- Messbarkeit von Bildung
 - Indikatoren
 - Reflektion der Bildungsmaßnahmen
 - Erkenntnisse

- Umsetzung des Konzeptes
 - Umsetzung der Erkenntnisse
 - Entwicklung Wissensdatenbank
 - Kommunikation
 - Änderungen

5. NOTFALLKONZEPT

Notfallkonzept

Mögliche Notfallsituationen, die den täglichen Betriebsablauf stören und behindern, sind im Notfallkonzept vorgesehen. Treten dennoch nicht bekannte Notsituationen auf, müssen diese umgehend im Notfallkonzept integriert werden.

Das Personal muss Kenntnis über mögliche Notsituationen haben sowie periodisch instruiert werden.

Ihr Vorteil

- Sie retten Leben
- Sie garantieren einen geregelten Betriebsablauf
- Sie erhalten Arbeitsplätze

Folgende Elemente gehören ins Notfallkonzept:

- Grundlagen
 - Gesetzliche Grundlagen
 - Betriebliche Grundlagen
 - Sinn und Zweck des Notfallkonzeptes
 - Zielsetzung
 - Richtlinien
- Gefahren
 - Feuer
 - Wasser
 - Unwetter (Blitz, Hagel, Sturm)
 - Stromausfall
 - Explosion
 - Personen-Notfall (Bewohner, Personal, Besucher)
 - Pandemien/Epidemien
 - Ausfall Kommunikation
 - Datenübertragung (IT-Notfall)
 - Einbruch / Diebstahl / Vandalismus
 - Bedrohung
- Alarmierung
 - Grundlagen
 - Alarmierungsmittel
 - Alarmierung im Notfall
 - Alarmierungsplan und Meldewege
 - Adressliste betroffene Mitarbeitenden
 - Festlegung konkreter Aufgaben für Personen / Funktionen
 - Notrufnummernverzeichnis (Feuerwehr, Polizei, Wasser- und Stromversorger, Telekommunikationsanbieter, IT-Spezialist, Handwerker)
-
- Handlungsanweisungen für die Ereignisse

- Brand
 - Wassereinbruch/Leistungsbruch
 - Unwetterschäden
 - Stromausfall
 - Explosion
 - Personennotfall (Bewohner, Personal, Besucher)
 - Pandemien/Epidemien
 - Ausfall Kommunikation
 - Datenübertragung (IT-Notfall)
 - Einbruch/Diebstahl/Vandalismus
- Regelungen für den Notfall
 - Verhaltensregeln und Richtlinien
 - Notfallverantwortliche
 - Definition der Organisationseinheiten, die für die Umsetzung besorgt sind
 - Kompetenzen Regelungen
- Organisation
 - Krisenstab
 - Alarmierungsart
 - Erreichbarkeit
 - Übungs- und Kontrollstellen
 - Arbeitssicherheit
 - Sicherheitsanalyse
 - Kontrollstellen
- Vorsorge Massnahmen
 - Evakuierung
 - Intervention
 - Überwachung
 - Bewachung
 - Kommunikationsmittel
 - Erste Hilfe
 - Bauliche und technische Massnahmen
 - Alarmierungsart
 - Rettung
- Normalbetrieb
 - Wiederanlaufplan
 - Wiederbeschaffungsmöglichkeiten
 - Interne/externe Ausweichmöglichkeiten
 - Eingeschränkter Betrieb

6. HYGIENEKONZEPT

Hygienekonzept

Hygienische Massnahmen gehören zusammen mit Impfungen zu den erfolgreichsten Interventionen zur Erhaltung der Gesundheit und zur Bekämpfung von Krankheit. Das heute stark beachtete Kosten-Nutzen-Verhältnis ist in diesen Bereichen die kostengünstigste Ressource. → Prophylaxe ist besser (günstiger) als Schaden bekämpfen!

Aus diesem Grund ist ein Hygienekonzept, das für die ganze Institution Gültigkeit hat, unabdingbar.

Ihr Vorteil

- Sie schützen Bewohner, Bewohnerinnen, Personal und Besucher vor Krankheiten.
- Sie schützen Ihre Institution, insbesondere Restaurationsbetriebe, vor Imageschaden.
- Sie garantieren einen geregelten Betriebsablauf.
- Sie erhalten Arbeitsplätze.

Folgende Elemente können in ein Hygienekonzept gehören:

- Grundlagen
 - Gesetzliche Grundlagen
 - Betriebliche Grundlagen
 - Sinn und Zweck des Hygienekonzeptes
 - Zielsetzung
 - Richtlinien

 - Standardhygiene (allgemeine Hygienemassnahmen)
 - Persönliche Hygiene
 - Händereinigung
 - Essen und Trinken
 - Arbeitskleidung
 - Händedesinfektion
 - Handpflege
 - Personenschutz (Handschuhe, Schutzbrillen, Gesundheitsdienst)
 - Bettenhygiene
 - Prophylaxen Harnwegsinfektion
 - Prophylaxen Atemwegsinfektion
- Desinfektion/Sterilisation
 - Reinigungspläne
 - Desinfektionspläne
 - Badewannenreinigung und Desinfektion
 - Einlegen von Instrumenten
 - Sterilisationskreislauf
 - Umgang und Lagerung von Desinfektionsmitteln
 - Umgang mit gesundheitsschädigenden Mitteln

- Isolation
 - Isolierungsmassnahmen
 - Massnahmen bei Noroviren
 - MRSA
 - A/H1N1 = Schweinegrippe
- Spezialgebiete (eventuell Teilkonzepte erstellen)
 - Küche
 - Restauration
 - Aktivierungstherapie
 - Hygiene Bewohnergruppen wie Kochgruppen usw.
- Personal/Prävention
 - Schutzimpfungen
 - Massnahmen bei Exposition mit Blut und Körperflüssigkeiten
 - Stich- und Schnittverletzungen
 - Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM)
- Wartung und Pflege der Geräte
 - Medizinalprodukteverordnung (MepV)
 - Pari-Inhalationsgeräte
 - Ultraschallvernebler
 - Absauggeräte
- Aufbrauchlisten
 - Lösungen
 - Salben
 - Medikamente
- Aufgaben Hygieneteam
 - Erstellen und Aktualisierung des Hygieneplanes
 - Kontrolle der Meldungen von Infektionskrankheiten und deren Häufungen
 - Überwachung der Einhaltung der im Hygieneplan festgelegten Massnahmen
 - Durchführen von hygienisch-mikrobiologischen Umgebungsuntersuchungen
 - Durchführen und Dokumentation von Hygieneschulungen und -belehrungen