

**Pflege- und  
Betreuungskonzept**

## **Inhalt**

<b>1 Einleitung</b>	<b>4</b>
1.1 Ausgangslage	4
1.2 Ziele des Konzeptes	4
<b>2 Zielgruppe</b>	<b>4</b>
<b>3 Aufnahme und Abklärung</b>	<b>4</b>
3.1 Abgrenzung	5
<b>4 Pflege und Betreuung</b>	<b>5</b>
4.1 Leitbild	5
4.2 Unser Pflegeverständnis	5
4.3 Pflegeprozess	5
4.4 Palliative Care	6
4.5 Bezugspflege	6
4.6 Biographiearbeit	6
4.7 Konzepte	7
4.8 Sturzprophylaxe	7
<b>5 Erwachsenenschutzrecht</b>	<b>7</b>
5.1 Bewohnerrechte	7
5.2 Freiheitsbeschränkende Massnahme	7
5.3 Umgang mit dem Wunsch nach assistiertem Suizid	7
<b>6 Angehörigenarbeit</b>	<b>8</b>
<b>7 Umgang mit kritischen Ereignissen</b>	<b>8</b>
<b>8 Aktivierung und Alltagsgestaltung</b>	<b>8</b>
8.1 Freiwillige Mitarbeitende	8
<b>9 Seelsorge und Spiritualität</b>	<b>9</b>
<b>10 Ärztliche Betreuung</b>	<b>9</b>
10.1 Freie Arztwahl	9
10.2 Heimarzt	9
10.3 Notfallsituationen	9
<b>11 Medikamente</b>	<b>10</b>
<b>12 Qualität</b>	<b>10</b>
12.1 RAI-NH	10
12.2 Qualitätsentwicklung	10

<b>13 Beschwerdemöglichkeit</b>	<b>11</b>
13.1 Externe Beschwerdemöglichkeit	11
13.2 Aufsichtsbehörde	11
<b>14 Evaluation des Konzeptes</b>	<b>11</b>

## **1 Einleitung**

### **1.1 Ausgangslage**

Die Stiftung, gegründet im Jahre 1972, besitzt und betreibt das Pflegezentrum sowie die Alterswohnungen der Hofmatt. Beide Wohnmöglichkeiten liegen in direkter Nachbarschaft zueinander. In der Stiftung sind die drei Gemeinden Wohlen bei Bern, Kirchlindach und Meikirch vertreten.

Die Hofmatt liegt oberhalb des Wohlensees mit einer fantastischen Aussicht auf die Berner und Freiburger Alpen. Nach Abschluss der Bauarbeiten, im Herbst 2022, präsentiert sich die Hofmatt als modernes Pflegezentrum mit 80 Plätzen. Beherbergt werden ältere und pflegebedürftige Bewohnende, die hauptsächlich aus den drei in der Stiftung vertretenen Gemeinden stammen.

Das Wohlbefinden und die Lebensqualität der Bewohnenden setzen wir ins Zentrum unserer Arbeit. Wir sind ein offenes Haus mit vielen Begegnungsorten. Wir fördern den Kontakt zu Angehörigen und Besuchenden.

### **1.2 Ziele des Konzeptes**

Das vorliegende Konzept bildet die Grundlage für die Betreuung und Pflege der Bewohnenden und ist für alle Mitarbeitenden in diesem Bereich verbindlich. In diesem Konzept wird beschrieben wie das Leitbild der Hofmatt im Bereich der Pflege umgesetzt wird.

Den Angehörigen dient das Konzept als Information und Richtlinie.

## **2 Zielgruppe**

Grundsätzlich werden alle erwachsenen Personen, die aufgrund ihres Gesundheitszustandes nicht mehr allein leben können und auf Pflege und Betreuung im stationären Rahmen angewiesen sind, aufgenommen, unabhängig von Alter, Diagnose und Konfession.

Einwohnende aus den Gemeinden Wohlen bei Bern, Kirchlindach und Meikirch werden mit erster Priorität aufgenommen.

## **3 Aufnahme und Abklärung**

Die Leitung Pflege und Betreuung entscheidet mit der Geschäftsführung gemeinsam, ob eine Aufnahme möglich ist. Zentral dabei ist die Klärung, ob das Setting passend ist und die zeitlichen, personellen und fachlichen Ressourcen für die Betreuung des Bewohnenden vorhanden sind.

Die interessierten Personen oder deren vertretungsberechtigten Personen werden vor dem Heimtritt mittels Dokumentenmappe über die Möglichkeiten und Angebote in der Hofmatt informiert. Informationen des Bewohnenden bezüglich Beistandschaft, vertretungsberechtigte Person, Vorsorgeauftrag und Patientenverfügung werden vor dem Eintritt eingeholt. Wenn immer möglich, wird dem Bewohnenden die Hofmatt vorgängig vorgestellt. Die vertretungs- und informationsberechtigten Personen sind gemäss Erwachsenenschutzrecht (2013) erfasst und in der Pflegedokumentation hinterlegt.

### **3.1 Abgrenzung**

Personen, welche das Zusammenleben mit anderen Bewohnenden massiv stören oder verunmöglichen oder eine Gefahr für sich oder andere darstellen, können nicht aufgenommen werden. Bei bereits aufgenommenen Bewohnenden würde dies, falls nach Ausschöpfen aller vorhandenen Ressourcen und Möglichkeiten keine Lösung gefunden werden kann, zu einer Auflösung des Vertrags führen.

## **4 Pflege und Betreuung**

### **4.1 Leitbild**

Die Grundlage des Pflege- und Betreuungskonzeptes bildet das Leitbild der Hofmatt. Das Leitbild wurde 2021 interprofessionell überarbeitet und durch den Stiftungsrat genehmigt. Es hält wichtige Leitgedanken und Werte fest, welche für alle Mitarbeitenden der Hofmatt bereichsübergreifend weisend sind.

### **4.2 Unser Pflegeverständnis**

Wir stellen die Bewohnenden mit ihrer Einzigartigkeit und ihrer Lebensgeschichte in den Mittelpunkt unseres Handelns. Die Wahrung der Selbstbestimmung und Selbstständigkeit ist für uns zentral. Wir legen Wert auf eine ganzheitliche Betreuung. Nach den Grundsätzen von Palliative Care setzen wir das Wohlbefinden und die Lebensqualität der Bewohnenden der Hofmatt ins Zentrum unserer Arbeit. Wir ermöglichen unseren Bewohnenden ein würdiges Umfeld zum Leben und Sterben. Die Zusammenarbeit mit den Angehörigen ist uns wichtig. Wir pflegen und betreuen mit Herz, fachlich kompetent, bedürfnisorientiert und professionell.

### **4.3 Pflegeprozess**

Für jeden Bewohner besteht eine Pflegedokumentation, in der festgelegte Ziele, auszuführende Massnahmen und der Pflegeverlauf festgehalten werden. An täglichen Übergaberapporten, an Fachrapporten und an regelmässig stattfindenden Fallbesprechungen bespricht das Pflegeteam aktuelle Ereignisse. Probleme und Ressourcen, Zielsetzungen und Lösungsschritte werden zusammen besprochen und schriftlich festgehalten. Die Pflegeleistungen und das Erreichen der Ziele werden regelmässig überprüft.

#### **4.4 Palliative Care**

Wir arbeiten nach den Grundsätzen der Palliative Care. Dies bedeutet, dass wir die Erhaltung und Förderung der Lebensqualität unserer Bewohnenden in den Mittelpunkt unserer Arbeit stellen und die kommende Lebenszeit im Sinne der Bewohnenden und ihren Angehörigen gestalten wollen. In der Palliative Care werden belastenden Symptome gelindert. Auch psychische, soziale und spirituelle Aspekte werden integriert und eine ganzheitliche Pflege gefördert. Das Besprechen von Behandlungszielen und das Vorgehen in Notfallsituationen, sind weitere wichtige Aspekte der Palliative Care. Palliative Care bejaht das Leben und erachtet das Sterben als normalen Prozess. Leben und Sterben in Würde soll in der Hofmatt ermöglicht werden. Die Umsetzung von Palliative Care in der Hofmatt wird in einem weiterführenden Konzept detailliert beschrieben.

#### **4.5 Bezugspflege**

Wir arbeiten mit dem Bezugspflegesystem. Dies bedeutet, dass jedem Bewohnenden eine Bezugsperson «Pflege» und eine Bezugsperson «Betreuung» zugeteilt ist. Die Bewohnenden und ihre Angehörigen haben dadurch persönliche Ansprechpersonen und erleben Kontinuität in der Betreuung. Das Hauptziel der Bezugspflege ist die Beziehungspflege mit den Bewohnenden und deren Angehörigen. Die Bezugsperson «Pflege» übernimmt während dem ganzen Aufenthalt in der Hofmatt die pflegerische und betruerische Hauptverantwortung für die zuständigen Bewohnenden. Es finden regelmässige Gespräch zwischen der Bezugsperson «Pflege», den Bewohnenden und den Angehörigen statt. Die Bezugsperson «Pflege» organisiert und koordiniert die Gespräche mit den Bewohnenden und deren Angehörigen. Die Umsetzung der Bezugspflege wird in einem weiterführenden Konzept beschrieben.

#### **4.6 Biographiearbeit**

Damit wir die Bewohnenden mit ihrer Einzigartigkeit und Lebensgeschichte in den Mittelpunkt unseres Handelns stellen und eine umfassende, individuelle und angepasste Betreuung und Pflege gewähren können, werden Lebensereignisse und Daten unserer Bewohnenden anhand des Biographiebogens erfasst.

Das Wissen um diese Lebensgeschichte hilft, den Menschen in verschiedenen Lebenslagen und Befindlichkeiten besser zu verstehen und ihn entsprechend einfühlsam auf seinem Weg zu begleiten. Wir arbeiten bewusst mit der Biographie, beziehen diese in unser Handeln ein und fördern die Erinnerungen gezielt. Vor dem Eintritt in die Hofmatt erhalten die Bewohnenden und ihre Angehörigen einen Fragebogen zu Lebensfragen. Die Informationen werden im Pflegedokumentationssystem erfasst und durch die Pflege und Aktivierung laufend ergänzt.

#### **4.7 Konzepte**

Unsere Pflege orientiert sich an den Konzepten der Kinästhetik, der Basalen Stimulation und der Validation. Die Fachpersonen verfügen über entsprechende Grund- oder vertiefte Kenntnisse. Weiterbildungen zu diesen Konzepten finden statt.

#### **4.8 Sturzprophylaxe**

Stürze bei unseren Bewohnenden verursachen häufig physisches und psychisches Leid und führen meist zu einer Abnahme der Mobilität und Lebensqualität. Es ist deshalb sehr zentral, dass wir Stürze, wenn immer möglich, verhindern. Präventive Massnahmen werden umgesetzt. Jedes Sturzereignis wird dokumentiert, evaluiert und gezielte Massnahmen geplant und umgesetzt.

### **5 Erwachsenenenschutzrecht**

#### **5.1 Bewohnerrechte**

Die Erhaltung der Selbstbestimmung der Bewohnenden ist uns wichtig. Wir wollen Kenntnis darüber haben, welche Werthaltung und welcher Wille unsere Bewohnenden haben. Dazu gehört auch die Frage, was sie sich im Falle einer Verschlechterung ihres Zustandes wünschen. Im Eintrittsgespräch sowie in den Standortgesprächen wird dies besprochen. In der ärztlichen Notfallanordnung, mit welcher wir in der Hofmatt arbeiten, wird dies festgehalten. Vor Eintritt in die Hofmatt erhalten die Bewohnenden eine Broschüre, welche sich mit der Frage Reanimation ja oder nein auseinandersetzt.

#### **5.2 Freiheitsbeschränkende Massnahme**

Freiheitsbeschränkende Massnahmen (z.B. Klingelmatte, Bettgitter, Rollstuhltisch) werden bei uns mit grosser Zurückhaltung eingesetzt. Ist der Einsatz solcher Massnahmen unumgänglich, so wird dies mit dem Bewohnenden, bei urteilsunfähigen Bewohnenden mit deren Angehörigen besprochen. Freiheitsbeschränkende Massnahmen werden in jedem Fall dokumentiert und die Zweckmässigkeit wird regelmässig überprüft sowie der behandelnde Arzt informiert.

#### **5.3 Umgang mit dem Wunsch nach assistiertem Suizid**

Wir bekennen uns zu Palliative Care und wollen nach den Grundsätzen von Palliative Care ein Leben und Sterben in Würde ermöglichen. Wir unterstützen Bewohnende darin, ihre Lebenssituation zu verbessern und Leiden zu verringern. Wir respektieren auch den allfälligen Entscheid nach begleitetem Suizid durch eine Sterbehilfsorganisation. Der Sterbehilfsorganisation gewähren wir Zutritt.

## **6 Angehörigenarbeit**

Die Zusammenarbeit mit den Angehörigen ist uns wichtig. Der Eintritt in ein Pflegeheim betrifft nicht nur die Bewohnenden, sondern auch ihre Angehörigen. Wir sehen Angehörige als gleichwertige Partner und verstehen sie als Experten, was die Bewohnenden betrifft. Vertrauen ist der Grundstein für eine erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen der Pflege und den Angehörigen. Dieses soll durch die Bezugspflege und regelmässigen Angehörigengespräche gefördert werden. Besuche sind jederzeit willkommen.

## **7 Umgang mit kritischen Ereignissen**

Fehler gehören zum Alltag. Auch in unserer täglichen Arbeit in der Hofmatt können heimbewohnergefährdende Zwischenfälle passieren, die oftmals hätten vermieden werden können. Wir alle sind daran interessiert, unerwünschte Ereignisse früh zu erkennen, zu analysieren und daraus zu lernen, um künftige Zwischenfälle zu verhindern. Es ist uns wichtig eine offene Fehlerkultur zu leben. Um diesen Prozess zu unterstützen, arbeiten wir mit dem anonymen und freiwilligen Fehlermeldesystem CIRS (Critical Incident Reporting System). Unter einem kritischen Zwischenfall verstehen wir ein ungewolltes und vermeidbares Ereignis bei welchem die Heimbewohnenden gefährdet beziehungsweise geschadet waren oder hätten sein können (beinahe-Fehler). Das CIRS Meldeformular wird ausgefüllt, damit Fehler analysiert und erfasst werden können.

## **8 Aktivierung und Alltagsgestaltung**

Unser Ziel ist es, den Bewohnenden ein möglichst selbständiges und selbstbestimmtes Leben zu ermöglichen. Mit gezielten aktivierungstherapeutischen Angeboten unterstützen wir sie in der aktiven Gestaltung und Bewältigung ihrer Lebenssituation. Mit aktivierender Alltagsgestaltung helfen wir ihnen, den Erlebnisradius zu erweitern, den Alltag zu strukturieren und soziale Kontakte zu fördern. Die Bewohnenden haben die Möglichkeit, an regelmässigen Angeboten in Einzel- oder Gruppensequenzen teilzunehmen.

Wir wollen ermöglichen, dass die Bewohnenden unter Berücksichtigung ihrer Bedürfnisse und Möglichkeiten, dass was ihnen bis anhin Freude gemacht hat, weiter pflegen und auch Neues ausprobieren können. Die Aktivierung sorgt mit dem Pflege- und Betreuungsteam und in interdisziplinärer Zusammenarbeit mit allen Bereichen für eine ganzheitliche und bedürfnisorientierte Betreuung der Bewohnenden. Die Angebote und Anlässe orientieren sich an den Bedürfnissen und Fähigkeiten der Bewohnenden sowie an den Jahreszeiten.

### **8.1 Freiwillige Mitarbeitende**

Wir schätzen es sehr auf eine Vielzahl von freiwilligen Mitarbeitenden zählen zu können. Diese leisten in verschiedenen Bereichen einen wichtigen Beitrag im Alltag der Bewohnenden. Die Dorfgemeinden sind in der Hofmatt integriert und durch Einsätze von freiwilligen Helfenden in der Cafeteria finden bereichernde Begegnungen statt. Zudem unterstützen uns Freiwillige in der Durchführung von Anlässen und Gruppenaktivitäten sowie bei Einzelbesuchen von Bewohnenden.

## **9 Seelsorge und Spiritualität**

Die Hofmatt ist konfessionell neutral. Die Bewohnenden bestimmen, welche Art der spirituellen Begleitung sie wünschen. Wir wollen eine ganzheitliche und multidimensionale Betreuung ermöglichen und unterstützen unsere Bewohnenden in der Organisation eines Pfarrers oder Seelsorgers, wenn sie dies wünschen. Die Seelsorge wird, wenn gewünscht, durch den Gemeindepfarrer der Herkunftsgemeinde unserer Bewohnenden abgedeckt. Es finden regelmässig Gottesdienste in der Hofmatt statt, welche aus den umliegenden Gemeinden angeboten und durchgeführt werden. Zudem wird nach einem Todesfall eines Bewohnenden eine Gedenkfeier durchgeführt. Diese findet in der Regel am gleichen Tag wie die Beerdigung statt. Um den Austausch zwischen der Hofmatt und den Pfarrpersonen sicherzustellen, findet ein jährliches Austauschtreffen zwischen der Pfarrpersonen, der Leitung Aktivierung, der Leitung Pflege, der Geschäftsführung und der Fachexpertin, des Fachexperten Pflege statt.

## **10 Ärztliche Betreuung**

### **10.1 Freie Arztwahl**

Die Bewohnenden haben freie Arztwahl, sofern der Arzt, die Ärztin bereit ist, Hausbesuche in der Hofmatt durchzuführen. Wenn der Arzt, die Ärztin keine Hausbesuche anbietet, ist ein Arztwechsel angezeigt. Wir verfügen über einen Heimarzt, welcher die Betreuung übernehmen wird. Einmal jährlich findet ein Austausch aller Hausärzte, dem Heimarzt und der Hofmatt statt.

### **10.2 Heimarzt**

Mit dem Heimarzt besteht eine schriftliche Vereinbarung. Dieser wirkt bei der Erarbeitung von medizinischen und pflegerischen Betreuungsrichtlinien und Konzepten mit. Zudem wird er bei besonderen medizinischen Vorfällen konsultiert. Er ist auch für die Sicherstellung der Notfallorganisation zuständig und ist Ansprechperson für Hausärztinnen und Hausärzte sowie für die Weiterbildung des Personals in medizinischen Belangen.

### **10.3 Notfallsituationen**

Rund um die Uhr werden die Bewohnenden von ausgebildetem Fachpersonal betreut. In der Nacht ist zusätzlich zur Nachtwache eine dipl. Pflegefachperson im Pikettdienst eingeteilt, um Notfallsituationen abzudecken.

Die ärztliche Betreuung ist rund um die Uhr sichergestellt. Es können die Hausärzte oder der notfallärztliche Dienst beigezogen werden. Eine Liste mit Reservemedikamenten, welche von den Pflegenden verabreicht werden können, wurde in Zusammenarbeit mit dem Heimarzt und den Hausärzten erstellt.

## **11 Medikamente**

Die Medikamente der Bewohnenden werden über die Dorfapotheke Hinterkappelen bezogen. Diese sind für das ganze Medikamentenmanagement verantwortlich und überprüfen den Medikamentenprozess regelmässig. Die Medikamentendosset werden durch die Apotheke bereitgestellt. Wenn therapeutisch nichts dagegenspricht, werden Generika Medikamente verwendet.

## **12 Qualität**

Zur Qualitätssicherung dient der Pflegeprozess und das Führen und Evaluieren der Pflegedokumentation. Um die fachliche Qualitätssicherung zu gewährleisten, finden zweimal wöchentlich Fachrapporte statt und bei Bedarf, mindestens einmal monatlich, werden interprofessionelle Fallbesprechungen durchgeführt. Zudem dienen regelmäßige Teamsitzungen und interdisziplinäre Sitzungen der Sicherung der Qualität.

Als Grundlagen für die Pflege und Betreuung dienen Konzepte, Pflegestandards und Handlungsanweisungen. Diese sind für die Mitarbeitenden bindend.

### **12.1 RAI-NH**

In der Hofmatt wird die Pflegestufe mittels Rai-NH anhand der Beobachtungsperiode eingestuft. Das RAI-NH dient auch als Qualitätsinstrument. Es findet eine Eintrittserhebung, eine halbjährliche Beobachtungsperiode und eine jährliche vollständige Bewohnerbeurteilung statt. Bei Verbesserung oder Verschlechterung des Gesundheitszustands wird eine signifikante Statusveränderung eingeleitet, es erfolgt eine Neubeurteilung. Anhand der Beurteilungen durch RAI-NH werden Pflegeziele festgelegt, dokumentiert und regelmässig evaluiert. Die zuständigen Pflegefachpersonen werden durch die RAI\_NH Supervisorin unterstützt und gecoacht.

### **12.2 Qualitätsentwicklung**

Die Hofmatt verfügt über eine Fachexpert\*in Pflege welche für die Qualitätsentwicklung in der Pflege zuständig ist. Konzepte, Pflegestandards und Handlungsanweisungen werden kontinuierlich erarbeitet, evaluiert und angepasst. Mitarbeitende werden gemäss ihrer Ausbildung und den erworbenen Kompetenzen eingesetzt. Fachgruppen zur Qualitätssicherung finden regelmässig statt. Die Fachverantwortliche Pflege stellt sicher, dass die Qualitätssicherung im Alltag gewährleistet ist und unterstützt die Mitarbeitenden in derer Umsetzung.

## **13 Beschwerdemöglichkeit**

Beschwerden sehen wir als Möglichkeit, unsere Pflege und Betreuung zu verbessern. Wir nehmen diese gerne entgegen und leiten sie an die Bereichsleitung Pflege und Betreuung zur Bearbeitung weiter. Wir wollen dabei die Anliegen der Bewohnenden und ihrer Angehörigen ernst nehmen, Qualitätsmängel erfassen und wenn immer möglich beheben. Wird im Gespräch mit der zuständigen Person keine Lösung gefunden, wird die Geschäftsführung involviert. Sollte sich auch dort keine Lösung finden, kann die Geschäftsleitung der Stiftung oder als letzte Instanz der Stiftungsratspräsident einbezogen werden.

### **13.1 Externe Beschwerdemöglichkeit**

Alle Bewohnenden oder deren Angehörige/ Vertretende haben das Recht, sich jederzeit formlos gegen unangemessene Behandlungen zu beschweren. Vermittlung, Schlichtung und Beratung in Konfliktsituationen ist die unabhängige Ombudsstelle.

Stiftung Bernische Ombudsstelle für Alters- und Heimfragen, Herrengasse 22, 3011 Bern, Telefon: 031 320 30 69, E-Mail: [info@ombudsstellebern.ch](mailto:info@ombudsstellebern.ch), [www.ombudsstellebern.ch](http://www.ombudsstellebern.ch)

### **13.2 Aufsichtsbehörde**

Die Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern übt die Aufsicht über den Betrieb in den Langzeitinstitutionen aus. Tatsachen, die ein Einschreiten der Aufsichtsbehörde geboten erscheinen lassen, können dieser Behörde jederzeit schriftlich gemeldet werden.

## **14 Evaluation des Konzeptes**

Das Konzept wird einmal jährlich durch die Bereichsleitung Pflege und Betreuung und die Fachexpert\*in Pflege evaluiert und angepasst.

Das neue Pflege und Betreuungskonzept wurde im Februar 2022 erstellt und durch die Geschäftsführung genehmigt.