

# F 1.4 VA Leistungsbeschreibung



SENIORENZENTRUM  
BETHEL FRIEDRICHSHAIN

<b>Erstellung:</b>	HG	<b>Freigabe:</b>	HG	<b>Geltung für:</b>	SZFR	<b>Version:</b>	7
<b>Datum:</b>	21.01.08	<b>Datum:</b>	13.11.18	<b>Gültig ab:</b>	01.01.19	<b>Überarbeitung:</b>	09/18

<p><b>Zielgruppe</b></p> <p>Die Verfahrensanweisung gilt für:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– alle MA der UB, freiwillig Engagierte,</li> <li>– MAE - Mitarbeitende, Praktikanten, Schüler</li> <li>– Uns anvertraute Menschen, Angehörige, Betreuer</li> <li>– Besuchende, Geschäfts- und Kooperationspartner</li> <li>– Prüfinstanzen, Behörden, allgemeine Öffentlichkeit und Interessenten</li> </ul>	<p><b>Allgemeine Prinzipien</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Die Leistungsbeschreibung stellt das Dienstleistungsangebot der Einrichtung vor.</li> <li>– Sie informiert uns anvertraute Menschen, Angehörige und Bezugspersonen, Interessierte, Mitarbeitende und Kooperierende über das Leistungsspektrum der Einrichtung.</li> <li>– Die Leistungsbeschreibung liegt für Interessenten einsehbar in der Verwaltung bereit und kann bei Bedarf ausgegeben werden.</li> <li>– Die Leistungsbeschreibung ist eine Verfahrensanweisung des QMHs.</li> <li>– Neuen Mitarbeitenden wird die Leistungsbeschreibung zur Kenntnis gegeben.</li> </ul>
<p><b>Ziele</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Das Dienstleistungsangebot ist vollständig, übersichtlich und verständlich dargestellt.</li> <li>– Uns anvertraute Menschen, Angehörige und Bezugspersonen, Interessierte, Mitarbeitende und Kooperierende kennen das Leistungsspektrum der Einrichtung.</li> <li>– Die Einrichtung führt gezielt Werbemaßnahmen durch, um ihr Dienstleistungsangebot in der Öffentlichkeit vorzustellen und Interessenten zu gewinnen</li> </ul>	

Das Einrichtungskonzept mit der Leistungsbeschreibung des Seniorencentrums Bethel Friedrichshain – als SZFR gGmbH ist das Seniorencentrum zu 100% ein Tochterunternehmen des Gesundheitswerks Bethel gGmbH – soll den uns Anvertrauten und allen Interessenten ein Über- und Einblick in die Grundlagen und Leistungen sowie Angebote des SZFR zu Pflege, Versorgung und Begleitung stationär pflegebedürftiger Menschen gegeben werden.

Die Einrichtung verfügt über 100 vollstationäre Pflegeplätze mit 58 Einzel- und 21 Doppelappartements.

Aus dem Namen „Bethel“ (hebräisch: Haus Gottes) leitet sich das Grundanliegen der Einrichtung und aller Mitarbeitenden ab:

Im Mittelpunkt steht der pflegebedürftige Mensch in seiner Einzigartigkeit und mit der ihm gegebenen unantastbaren Würde, die zu bewahren das oberste Gebot ist.

Als Ebenbild Gottes wird jeder Mensch, unabhängig von seiner Herkunft, seinem Glauben und seiner Weltanschauung, seiner Nationalität und geschlechtlichen Orientierung, mit seinen individuellen Bedürfnissen und soziokulturellen Bezügen, angenommen und respektiert.

Bei allen Angeboten und Leistungen im täglichen Dienst geht es stets um das Wohlbefinden der Bewohner, um ihre Lebensgestaltung und Lebensqualität.

## F 1.4 VA Leistungsbeschreibung



SENIORENZENTRUM  
BETHEL FRIEDRICHSHAIN

<b>Erstellung:</b>	HG	<b>Freigabe:</b>	HG	<b>Geltung für:</b>	SZFR	<b>Version:</b>	7
<b>Datum:</b>	21.01.08	<b>Datum:</b>	13.11.18	<b>Gültig ab:</b>	01.01.19	<b>Überarbeitung:</b>	09/18

Dabei sind vor allem folgende Grundsätze für das SZFR und seine Mitarbeitenden prägend und maßgeblich:

1. Respektierung und Gewährleistung der Selbstbestimmung, Selbständigkeit und Selbstverantwortung der uns anvertrauten Menschen und ihrer Informations-, Beratungs- und Mitwirkungsrechte in transparenter Weise u.a. durch:
  - aktivierende Pflege als durchgängiges Prinzip der pflegerischen Leistungen
  - uneingeschränkte Zugänglichkeit zu den Leitlinien des SZFR (Leitbilder, Pflege-, Seelsorge – und Hauswirtschaftskonzept) sowie zu externen und internen Prüfberichten (u.a. Heimaufsicht, MDK, Interne Revision, Hygieneamt)
  - Mitspracherecht der uns anvertrauten Menschen und Angehörigen sowie die Betreuenden bei der Gestaltung und Belegung der Appartements und bei der Gestaltung der Gemeinschaftsräume
  - die Interessenvertretung durch eine vom Senat von Berlin berufene Bewohnerfürsprecherin
  - ein etabliertes Beschwerde- und Fehlermanagement und die Möglichkeit der Mitteilung von Beschwerden und Vorschlägen speziell und vertraulich über einen Meinungskasten
  - umfassende Informationen über externe Beschwerdemöglichkeiten bzw. Instanzen und Beratungsstellen
  - klare und verständliche Ausweisung der Leistungen und Heimentgelte
  - Aushänge zum täglichen Speisenangebot, zu internen und externen Veranstaltungen und Dienstleistungsangeboten
  - einen großen Informationskasten mit Angaben zur Bewohnerfürsprecherin
  - zu Haus- und Fachärzten, freiwillig Engagierten, Gemeinden und Kooperationspartnern
  - Herausgabe der Heimzeitung „Lebensringe“, von Informationsbriefen auch an die Angehörigen und Betreuende „Bitte auf ein Wort...“
  - regelmäßige Angehörigenabende im Hause und in den Wohnbereichen
  - jährliche Befragungen der uns anvertrauten Menschen
  - umfassende Darstellungen der Einrichtung und seiner Angebote im Internet unter [www.BethelNet.de](http://www.BethelNet.de) / Standort Seniorencentrum Friedrichshain
2. Schaffung vielfältiger Teilhabemöglichkeiten der uns anvertrauten Menschen am öffentlichen gesellschaftlichen Leben vor allem durch eine gute und stabile Vernetzung im Territorium:
  - Vermittlung vielfältiger externer Versorgungs- und Dienstleistungsangebote (Einkaufsmöglichkeiten im Hause, Hol- und Bringedienste, Taxiruf, Kartenbestellungen u.a.) – (siehe Übersicht Service-Angebote)
  - Kontakte und Kooperationen zu den Kirchengemeinden verschiedener Konfessionen (Gottesdienste, Andachten, individuelle seelsorgerliche Begleitung)

## F 1.4 VA Leistungsbeschreibung



SENIORENZENTRUM  
BETHEL FRIEDRICHSHAIN

Erstellung:	HG	Freigabe:	HG	Geltung für:	SZFR	Version:	7
Datum:	21.01.08	Datum:	13.11.18	Gültig ab:	01.01.19	Überarbeitung:	09/18

- Kooperationen mit:
    - Evangelisch-Freikirchliche Gemeinde Berlin Lichtenberg
    - Andreas-Gymnasium
    - Kita Leonardo
    - Tierpark Berlin (Tierpatenschaft)
  - SZFR als öffentlicher Veranstaltungsort und –raum für künstlerische Ausstellungen, Konzerte klassischer Musik, der Seniorenvertretung und Hobbygruppen, Mittagstisch für Senioren und gesellschaftspolitische Aktivitäten (z. B. Wahllokal)
3. Sicherstellung einer hohen Qualität der pflegerischen und hauswirtschaftlichen Leistungen und Angebote durch:
- ein intensives und effektives Qualitätsmanagement in allen Bereichen
  - eine Fachkraftquote (Anteil der Pflegefachkräfte an der Gesamtzahl der unmittelbar in der Pflege Beschäftigten) von mindestens 50%
  - eine umfassende ärztliche Versorgung mit Hausärztlichem Personal sowie eine fachgerechte Medikamentenbereitstellung und Versorgung durch eine vertraglich gebundene Apotheke (Stadt-Apotheke Köpenick)
4. Eine würdevolle und einfühlsame Lebens- und Sterbebegleitung u.a. durch:
- individuelle Seelsorgeangebote
  - Begleitung und Unterstützung von Angehörigen
  - Aussegnungen
  - Kooperation mit 2 ambulanten Hospizdiensten Lazarus und Volkssolidarität
  - Geregelt auch in der Verfahrensweisung Umgang mit Tod und Streben (K 1.13 VA)
  - Das SZFR verfügt über ein Palliativkonzept (K 1.13.2)

Das SZFR ist Vertragspartner der AG der Pflegekassen Berlin und der Senatsverwaltung für Soziales Berlin.

Es orientiert sich extern u.a. am Wohnteilhabe-Gesetz und intern an den Führungsdokumenten und Leitbildern des Gesellschafters bei der täglichen Erfüllung des diakonischen Auftrages.

Im Folgenden wird bei der differenzierten Darstellung des Einrichtungskonzeptes und der Leistungsbeschreibung auch auf mitgeltende Verträge, Dokumente und Unterlagen (z. B. Rahmenvertrag mit der ARGE Pflegekassen, Investentgeltbescheid Senat, Heimvertrag, Kooperationsvereinbarungen, Verfahrensweisungen, nationale Expertenstandards) Bezug genommen bzw. verwiesen.

Die angebotenen Pflege- und Betreuungsleistungen sind begrenzt auf eine Pflege, Versorgung und Betreuung gemäß der fünf Pflegegrade.

### 1. Standort und Geschichte

Der Standort des SZFR, Andreasstraße 21, 10243 Berlin, ist durch Zentrumsnähe, eine günstige und schnell erreichbare Verkehrsanbindung sowie ein urbanes Umfeld gekennzeichnet. Er befindet sich im Gebiet Friedrichshain des Bezirkes Friedrichshain-Kreuzberg, der bevölkerungsmäßig einer der jüngsten Bezirke von Berlin und zugleich auch ein attraktiver Standort für Unternehmen ist. Das SZFR ist aus allen Richtungen erreichbar mit der U-Bahn (Bahnhof Strausberger Platz), dem Fern-, Regional- und S-Bahnverkehr (Ostbahnhof) sowie mehreren Buslinien.

## F 1.4 VA Leistungsbeschreibung



SENIORENZENTRUM  
BETHEL FRIEDRICHSHAIN

<b>Erstellung:</b>	HG	<b>Freigabe:</b>	HG	<b>Geltung für:</b>	SZFR	<b>Version:</b>	7
<b>Datum:</b>	21.01.08	<b>Datum:</b>	13.11.18	<b>Gültig ab:</b>	01.01.19	<b>Überarbeitung:</b>	09/18

Von all diesen Verkehrsverbindungen ist die Einrichtung nur wenige Gehminuten entfernt. Das SZFR ist behindertengerecht ausgestattet (barrierefreier Zugang, Fahrstühle, Behinderten-WC, Schwellenlosigkeit und Ausleuchtung aller entsprechenden Räume).

Das Vivantes-Klinikum Friedrichshain und das Urbankrankenhaus mit Grundversorgungsauftrag, Tages- und Kurzzeitpflegeeinrichtungen, mehrere Seniorenfreizeitstätten, viele ambulante Pflegeeinrichtungen; aber auch mehrere andere Einrichtungen stationärer Pflege (in freier, gemeinnütziger und privater Trägerschaft) mit über 800 Plätzen gehören derzeit mit zum Versorgungsangebot für pflegebedürftige Menschen in Friedrichshain.

Mehrere Kirchengemeinden, darunter die Bethel-Gemeinde Friedrichshain und die St. Marcus Gemeinde befinden sich ebenfalls im Umfeld.

In der unmittelbaren Umgebung befinden sich neben komplett sanierten bzw. neu errichteten Wohnbauten zahlreiche Einkaufsmöglichkeiten sowie Geschäfte, Restaurants und Dienstleistungseinrichtungen.

Neben kleineren Ladenpassagen im Ostbahnhof ist hier vor allem der Kaisers Supermarkt in unmittelbarer Nähe des Seniorenzentrums, der bundesweit vorbildlich umfassend seniorengerecht ausgestattet ist, zu nennen.

Die Attraktivität des Standortes ist nicht nur durch seine zentrumsnahe Lage gegeben, sondern auch durch einen etwa 4 000 qm sehr schön gestalteten Hauspark und eine großräumige Rasenfläche vor der Einrichtung, die von der Andreasstraße durch diese Grünfläche wohltuend und verkehrsberuhigend abgesetzt ist.

Das SZFR verfügt unmittelbar neben dem Haupteingang über 2 Parkplätze für Besuchende. Aus stadt- und ordnungsplanerischen Gründen ist diese Zahl leider begrenzt; allerdings bestehen in den nahliegenden Straßen ausreichend Parkmöglichkeiten.

Die zentrale und gut zu erreichende Lage des SZFR kommt seinem Charakter und Anliegen als ein Haus der generationsübergreifenden Begegnungen und der Vernetzung mit dem Umfeld außerordentlich entgegen.

Als Einrichtung der Altenhilfe existiert das Haus seit 1959. Von 1959, errichtet auf einem damaligen Trümmergrundstück, bis 1994 war es ein sogenanntes Feierabendheim in kommunaler Trägerschaft.

Nach dem gesellschaftspolitischen und sozialen Umbruch und mit der Umgestaltung des sozialen Systems nach bundesdeutschem Recht ging die Einrichtung 1994 in die freie Trägerschaft des Diakoniewerks Bethel über.

Danach war die eindeutige Aufgabenstellung der Einrichtung, vor allem mit der Einführung der Pflegeversicherung im Jahre 1996, stationär pflegebedürftigen, vorrangig hochaltrigen Menschen eine Heimstatt zu geben.

Im Zuge eines mit Bundes- und Landesmitteln getragenen Sanierungsprogramms der in den neuen Bundesländern befindlichen Heime wurde auch das damalige Helmut-Lehmann-Heim von 2001 bis 2003 saniert.

Die Besonderheit bestand darin, dass das marode und nicht sanierungsfähige Hauptgebäude abgerissen und durch einen Ersatzneubau ersetzt wurde.

Der Speise- und Kultursaal und die Hauptküche blieben erhalten, wurden mit Mitteln des Diakoniewerks Bethel und bezüglich der Küche auch mit einem Zuschuss der ARD-Klassenlotterie modernisiert, saniert und mit dem neuen Hauptgebäude verbunden.

## F 1.4 VA Leistungsbeschreibung



SENIORENZENTRUM  
BETHEL FRIEDRICHSHAIN

Erstellung:	HG	Freigabe:	HG	Geltung für:	SZFR	Version:	7
Datum:	21.01.08	Datum:	13.11.18	Gültig ab:	01.01.19	Überarbeitung:	09/18

Zum Bauvorhaben gehörte auch die Neugestaltung des Parks als einer ökologisch ausgerichteten Oase der Erholung und Muse für die uns anvertrauten Menschen und Gäste des Hauses.

Im März/April 2003 erfolgten der Rückzug der in ein Objekt der Berliner Stadtmission in der Lehrter Straße ausgelagerten Einrichtung und die Neueröffnung am sanierten Standort.

Die vorherige Kapazität von 125 Plätzen wurde aufgrund der damaligen Bedarfseinschätzung des Landes Berlin auf 100 Plätze gesenkt.

Seit 2004 ist das Seniorencentrum Bethel Friedrichshain in der Rechtsform als gGmbH, mit der Diakoniewerk Bethel gGmbH, als alleinigen Gesellschafter, verbunden.

Im September 2018 wurde das „Diakoniewerk Bethel gGmbH“ mit Sitz in Berlin zum „Gesundheitswerk Bethel Berlin gGmbH.“

Im Gebäude des SZFR befindet sich die Physiotherapiepraxis B. Thoms.

## 2. Ausstattung und Wohnen

Mit der Errichtung eines Ersatzneubaus entstanden für die uns anvertrauten Menschen und die Mitarbeitenden völlig neue und hohen Ansprüchen genügende Lebens- und Arbeitsbedingungen.

Der Ersatzneubau entspricht der Heimmindestbauverordnung und den erforderlichen bautechnischen Gesichtspunkten – so ist er durch eine asymmetrisch angeordnete Schnittachse in zwei Gebäudeflügel gegliedert, und durch die leichte Krümmung dieser beiden Flügel wird ein röhrenartiger Charakter der einzelnen Etagengänge weitgehend vermieden.

Außenhaut und Fassade des Gebäudes besitzen ihr unverwechselbares Gepräge u.a. durch ein flaches Walmdach mit einem großen Dachfenster in der Mittelachse der obersten Etage, großzügige und großflächige Holzverschalungen und ein die Erdgeschoßhöhe verkleidendes mit gelben und rötlichen Bändern versehenes Ziegelsockelmauerwerk.

Im Zusammenspiel mit den hell verputzten Flächen vermitteln diese architektonischen Gestaltungselemente den uns anvertrauten Menschen, Mitarbeitende und Gästen einen freundlichen, naturverbundenen und wohnlichen Gesamteindruck.

Durch den neu und außerordentlich attraktiv gestalteten Hauspark mit Hochbeet, Naturteich, Sommerlaube und Ausstellungswerken bildender Künstler wird das Wohnumfeld für die uns anvertrauten Menschen in seiner Lebensqualität wesentlich verstärkt.

Die Räumlichkeiten im Hause sind farblich in freundlichen Pastelltönen gehalten und zugleich nach Etagen und bzw. Wohnbereichen unterschieden, um damit die Orientierungsmöglichkeiten für die Bewohnenden zu verstärken.

Das Kellergeschoß, darüber verfügen durchaus nicht alle stationären Pflegeeinrichtungen, nimmt die technischen und zentralen Versorgungssysteme sowie die Lagerräume und Aufenthaltsräume für die Mitarbeitenden auf.

## F 1.4 VA Leistungsbeschreibung



SENIORENZENTRUM  
BETHEL FRIEDRICHSHAIN

<b>Erstellung:</b>	HG	<b>Freigabe:</b>	HG	<b>Geltung für:</b>	SZFR	<b>Version:</b>	7
<b>Datum:</b>	21.01.08	<b>Datum:</b>	13.11.18	<b>Gültig ab:</b>	01.01.19	<b>Überarbeitung:</b>	09/18

Auf den Wohnetagen sind die Appartements der uns anvertrauten Menschen, die einzelnen Gemeinschaftsräume und die Funktionsräume (Schwesterndienstzimmer, Etagenküche, Etagenbad, kleinere Technik-, Entsorgungs- und Lagerräume) in dieses Gestaltungsensemble gut und harmonisch eingeordnet und einem Prinzip unterworfen: Allen uns anvertrauten Menschen möglichst viel Wohnlichkeit, Bequemlichkeit und eine anheimelnde Atmosphäre zu bieten und zu vermitteln.

Das Foyer des Hauses in Verbindung mit dem Wintergartentrakt und der Rezeption vermittelt ein angenehmes und komfortables Ambiente.

Dazu tragen wesentlich ein durchgängig textiler Fußbodenbelag, eine Rezeption in Holzausführung mit Besuchertresen, eine Schauvitrine mit wechselnden Ausstellungsstücken, wohnliche Sitzmöbel, Zimmerpflanzen, Gemälde und Plastiken bildender Künstler, Informationstafeln und ein kleines, nicht gewerbsmäßiges Zeitungs- und Cafeteriaangebot bei.

Ebenfalls von großer Attraktivität ist der restaurierte Speise- und Kultursaal, in dem bis zu 100 Besucher Platz finden können. Der Saal verfügt über ein glaskünstlerisch gestaltetes zweiflügeliges Altarbild (in diesem Raumbereich werden die Gottesdienste und Andachten abgehalten) und über eine Bühne, die für vielfältige kulturelle und festliche Darbietungen und Veranstaltungen, unterstützt durch ein Klavier und ein Orgel positiv, sehr gut genutzt werden kann.

Dieser Saal mit seinen unterschiedlichen Nutzungsmöglichkeiten (Mittagstisch, Veranstaltungen und Versammlungen, Gottesdienste usw.) steht in erster Linie den uns Anvertrauten, aber auch Senioren aus dem Umfeld, sozialen Vereinen und Kirchengemeinden sowie Partnern des SZFR, zur Verfügung.

Das Gebäude mit all seinen Räumen ist geprägt durch eine sehr gelungene Verbindung von funktionaler Zweckmäßigkeit und behaglicher Atmosphäre für die uns anvertrauten Menschen, vom Architekten Herrn Dipl. Ing. Klaus Meyer zugleich mit angenehmen Farbkombinationen der Räume und Verkehrsflächen untersetzt.

Neben den Appartements stehen den uns Anvertrauten zur unmittelbaren Nutzung der bereits erwähnte kombinierte Kultur- und Speisesaal, Gemeinschaftsräume und Bäder auf allen Etagen, gemütliche Sitzecken und das einladende Foyer zur Verfügung. 2 Fahrstühle, neben den Treppenaufgängen, gestatten allen uns anvertrauten Menschen den bequemen Zugang zu allen Etagen.

Eine großzügige Ausgestaltung des Hauses mit Glas und Holz schaffen besonders eine wohltuende Helle und wohnliche Atmosphäre.

Die Einzel- und Doppelappartements in Kombination mit jeweils einer Diele mit Einbauschränken, einem behindertengerechten Sanitärbereich (Dusche, WC) und französischen Fenstern (bis zum Fußboden reichend) verfügen über eine Grundausstattung mit Telefon- und Fernseekabelanschluß, ein Notrufsystem im Appartement und im Sanitärbereich, Haltegriffe entlang der Verkehrsflächen, schwellenlosen Zugänge zu allen Räumen und rutschfeste Bodenbeläge.

Selbstverständlich ist auch, dass das Haus allen erforderlichen Brandschutzbestimmungen für eine Pflegeeinrichtung einschließlich der Brandmeldeanlagen vollumfänglich genügt.

Ausschließlich zertifizierte Fachfirmen sorgen für die Wartung und ständige Betriebsbereitschaft vor allem der Alarm- und Notrufsysteme.

Damit ist für ein Höchstmaß an Sicherheit für alle im Haus befindlichen anvertrauten Menschen, Gäste und Mitarbeitende gesorgt.

Die Appartements sind jeweils kleineren Wohngruppen in folgender Verteilung zugeordnet:

# F 1.4 VA Leistungsbeschreibung



<b>Erstellung:</b>	HG	<b>Freigabe:</b>	HG	<b>Geltung für:</b>	SZFR	<b>Version:</b>	7
<b>Datum:</b>	21.01.08	<b>Datum:</b>	13.11.18	<b>Gültig ab:</b>	01.01.19	<b>Überarbeitung:</b>	09/18

Erdgeschoß	Wohnbereich I	1 Wohngruppe	12 Plätze
1. Obergeschoß	Wohnbereich II	2 Wohngruppen	28 Plätze
2. Obergeschoß	Wohnbereich III	2 Wohngruppen	30 Plätze
3. Obergeschoß	Wohnbereich IV	2 Wohngruppen	30 Plätze

In jedem Wohnbereich befinden sich ein Dienstzimmer für das Pflegepersonal sowie ein Etagenbad, mehrere Gemeinschaftsräume und diverse kleine Lagerräume. Sämtliche Technikräume, größere Lagerräume, die hauseigene Wäscherei und Hausmeisterei und eine eingemietete Physiotherapiepraxis befinden sich im Kellergeschoß und sind damit vom Wohn- und Aufenthaltsbereich der uns Anvertrauten getrennt.

Durch die Einrichtung wird allen uns anvertrauten Menschen eine Standardausrüstung, bestehend aus Pflegebett, Nachtschrank, Tisch, Polsterstuhl und Schrank, angeboten; wobei die Bereitstellung des Pflegebettes mit dazugehörigem Nachtschrank obligatorisch ist. Geschmackvolle Leuchten und Gardinen gehören ebenfalls zur Standardausstattung.

Die anderen Möbel können entsprechend den individuellen Vorstellungen der uns anvertrauten Menschen durch eigene Möbel ersetzt oder gemäß den räumlichen Möglichkeiten ergänzt werden (Kleinmöbel, Fernseher, Kühlschrank, Spiegel, Bilder, Regale u.a).

### 3. Leistungsangebote: Pflege, Versorgung und Betreuung

Die fach- und qualitätsgerechte Pflege erfolgt auf der Grundlage eines Pflege- und Betreuungskonzeptes und ist durch folgende wesentliche Kriterien und Merkmale bestimmt:

- Orientierung der Pflegemaßnahmen an den Bedürfnissen der uns anvertrauten Menschen, ihrem Pflege-Betreuungsbedarf, ihren Lebensaktivitäten und Potentialen
- Durchsetzung des Prinzips der Bezugspflege durch die möglichst konstante Zuordnung der examinierten und nicht-examinierten MA zu den einzelnen uns anvertrauten Menschen
- Erbringung und Gestaltung der allgemeinen Pflegeleistungen und –aktivitäten grundsätzlich in Form aktivierender Pflege mit rehabilitativer Zielsetzung
- Durchführung der Behandlungspflege ausschließlich nach Anordnung von ärztlichem Personal und nur durch examinierte Pflegefachkräfte.
- Sicherstellung einer stets ausreichenden Ernährungs- und Flüssigkeitszufuhr, einer möglichst umfassenden Verhinderung von Stürzen und Dekubiti u. a. mit Hilfe von Pflegevisiten und Fallbesprechungen.
- Durchführung einer ordnungsgemäßen und nachvollziehbaren Pflegedokumentation auf EDV-Basis (M KIS und in Papierform).
- Pflegedokumentation entbürokratisiert (Umsetzung des Strukturmodells). Siehe Pflegekonzept (K 1.2 VA)
- Anwendung der Nationalen Expertenstandards (Dekubitusprophylaxe, Ernährung, Sturzprophylaxe, akutes und chronisches Schmerzmanagement, Förderung der Harnkontinenz, chronische Wunden), der Pflegestandards und internen Verfahrensanweisungen.
- Die Fachlichkeit der MA und das Wissensmanagement werden konsequent überprüft und entsprechende Maßnahmen eingeleitet.

## F 1.4 VA Leistungsbeschreibung



SENIORENZENTRUM  
BETHEL FRIEDRICHSHAIN

Erstellung:	HG	Freigabe:	HG	Geltung für:	SZFR	Version:	7
Datum:	21.01.08	Datum:	13.11.18	Gültig ab:	01.01.19	Überarbeitung:	09/18

- Vorhandensein und permanente Umsetzung eines Qualitätssicherungssystems, das ständig selbst der Vervollkommnung und Weiterentwicklung unterliegt (PDCA-Zyklus).
- Gewährleistung der Ganzheitlichkeit der Pflegemaßnahme in untrennbarer Verbindung mit der Seelsorge (siehe „Arbeiten in christlicher Verantwortung“).

### Die Bedeutung der **hauswirtschaftlichen Leistungen und Angebote**,

ihr Stellenwert für die Bedürfnisse der uns Anvertrauten und ihrer Angehörigen haben in den letzten Jahren enorm zugenommen. Wohnlichkeit und Sauberkeit in der Einrichtung und in den Appartements, eine hauseigene Küche und vielgestaltige Serviceangebote stehen - das belegen zahlreiche Studien und Umfragen – in der Bewertungsskala bei der Entscheidung für die Inanspruchnahme eines Pflegeplatzes der künftigen Anvertrauten und ihrer Angehörigen bzw. ihrer Betreuenden an vorderer Stelle und die bei uns lebenden Menschen wollen dies keinesfalls missen.

Eine detaillierte Darstellung der hauswirtschaftlichen Leistungen des SZFR ist im Hauswirtschaftskonzept (K 2.1) im Kapitel zur Verpflegung (K2.3), Reinigung (K 2.4) und Wäscheversorgung (K 2.5) zu finden.

### Übersicht über hauswirtschaftliche Leistungen und Angebote des SZFR:

- ein abwechslungsreiches, vollwertiges und ausreichendes Speisen- und Getränkeangebot (Wahlessen, ständige Bereitstellung von alkoholfreien Getränken, Berücksichtigung spezieller Ernährungserfordernisse und Wünsche der uns Anvertrauten);
- eine qualitätsgerechte Wäschereinigung und –pflege sowohl der persönlichen Wäsche der uns anvertrauten Menschen als auch der Bett- und Funktionswäsche;
- Reinigung und ständige Werterhaltungsmaßnahmen in den Appartements sowie im gesamten Gebäude (einschließlich der Unterhaltungsmaßnahmen des Außengeländes).
- Dienstbereitschaft der Rezeption als Service-, Dienstleistungs- und Auskunftseinrichtung für uns anvertraute Menschen , Gäste und Besuchende der Einrichtung;
- Gewährleistung der Sicherheit und Funktionsfähigkeit aller technischen Alarm-, Sicherheits- Versorgungs- und Entsorgungssysteme;
- ein breites Spektrum von zusätzlichen Serviceangeboten, die die bei uns lebenden frei wählen bzw. in Anspruch nehmen kann (u.a. private Telefonanschlussmöglichkeiten, Verwahrgeldkonto und kostenlose Bankschließfachdeponierung persönlicher Wertsachen, Ausrichtung privater Veranstaltungen und Feiern, Vermittlung von Fußpflege- und Friseurleistungen, regelmäßige Einkaufsmöglichkeiten im Haus, Umzugshilfen, Kleinreparatur- und Transportleistungen, Hilfe bei der individuellen Ausgestaltung des Appartements, Taxi- und Kartenbestellungen).

**Tagesstrukturierende Angebote** werden in Form wöchentlicher, monatlicher und halbjährlicher Planungen auf den Ebenen individueller Einzelangebote (z.B. Musik-, Bewegungs- und Tiertherapie), der Wohnbereichsveranstaltungen (kleine Feiern, Lesungen, Gruppengespräche, Malen und Basten, Keramikarbeiten, Singen u.a.) und der Hausveranstaltungen (Gottesdienste, Sommer-, Erntedank-, Weihnachts- und andere Feste, Filmveranstaltungen, Konzerte usw.) entwickelt und durchgeführt.

Diese sollen ganz gezielt zur Stärkung eines positiven Lebensgefühls der in unserem Haus lebenden Menschen, zur Hebung ihres Selbstwertgefühls und zur Ausprägung eines selbstbestimmten Handlungspotentials beitragen.



## F 1.4 VA Leistungsbeschreibung



SENIORENZENTRUM  
BETHEL FRIEDRICHSHAIN

Erstellung:	HG	Freigabe:	HG	Geltung für:	SZFR	Version:	7
Datum:	21.01.08	Datum:	13.11.18	Gültig ab:	01.01.19	Überarbeitung:	09/18

Durch die gesetzliche Regelung des § 43b SGB XI erhalten alle Bewohner und Bewohnerinnen einen jeweils von den Pflegekassen zu bewilligenden Anspruch auf besondere und zusätzliche Betreuung zur Verbesserung ihrer eingeschränkten Alltagskompetenz.

Entsprechend dem Personalvorhalteschlüssel sind Teilzeit- MA zur Assistenz bei der Betreuung beschäftigt. Die individuelle Begleitung und Hilfestellung bildet den Schwerpunkt ihrer Arbeit.

Großer Wert wird auf eine **umfassende soziale Betreuung und Beratung** der uns anvertrauten Menschen (z.B. bei Antragsangelegenheiten, Ausfüllen von Formularen, Herstellung von Behördenkontakten) und auch ihrer Angehörigen gelegt.

Die uns Anvertrauten können sich jederzeit mit ihren Anliegen an den Sozialdienst oder die Leitung des Hauses wenden. Die Einrichtung arbeitet dabei eng und vertrauensvoll mit den Betreuenden und den Angehörigen zusammen. Vierteljährig findet ein Gesprächs- und Informationsabend speziell für Angehörige und Betreuende im Haus statt.

Eine gründliche und transparente soziale Beratung und Betreuung beginnt bereits bei der **Nachfrage nach einem Platz** im Hause. Den Interessenten werden umgehend Gesprächs- und Informationsmöglichkeiten eingeräumt ohne lange Wartezeiten oder umständliche Terminabsprachen. Der Zugang zur Einrichtung und seinen Mitarbeitenden ist dabei leicht und einladend. In Form einer umfangreichen Informationsmappe werden alle wichtigen Informationen vorab gegeben.

**Kultur und Kunst** geben dem Haus ein spezielles Gepräge und schaffen für die uns anvertrauten Menschen ein besonderes Maß an Lebensqualität und –kultur.

Regelmäßig finden Konzerte mit klassischer Musik statt; Künstler (Maler, Fotografen, Kunstschmiede und Holzplastiker) stellen ihre Kunstwerke als Leihgaben oder in Wechselausstellungen dem Haus zur Verfügung.

Die Einrichtung selbst kauft Kunstwerke an und gestaltet damit öffentliche Flächen und Räumlichkeiten, die von den uns Anvertrauten täglich wahrgenommen und genutzt werden. Zu diesen Angeboten zählen auch jährliche Gruppenbesuche in den Tierpark Berlin (das SZFR hat ab 2008 eine Tierpatenschaft übernommen), in den Friedrichstadtpalast und Wintergarten, Künstlergespräche, thematische Stadtrundfahrten, Reise- und Filmvorträge.

Das SZFR ist offen für alle Menschen, unabhängig von Glauben und Weltanschauung. Zugleich bietet es gläubigen Menschen, deren Wunsch es ist, seelsorgerlichen Beistand zu erfahren, geistliche und **seelsorgerliche Angebote**.

Dazu zählen Gottesdienste und Andachten, individuelle Seelsorge, Kontaktvermittlung zu Kirchengemeinden und Geistlichen. Eine einfühlsame Sterbebegleitung und Aussegnung gehören zu den essentiellen Angeboten und Aktivitäten.

Es besteht eine Kooperation mit dem ambulanten Lazarus Hospizdienst und mit dem ambulanten Hospizdienst der Volkssolidarität zur Lebens- und Sterbebegleitung.

Zum unverwechselbaren Profil der Einrichtung und seinen Angeboten zählt ein manifester **Kreis freiwillig Engagierter und Freunde** des Hauses. Völlig ehrenamtlich, auf der Basis von Gruppenleiterarbeit und in Form des Betreuungseinsatzes von MAE- Mitarbeitenden, auf Honorar- und Kooperationsbasis werden zusätzliche und ergänzende Angebote und Leistungen wie Gedächtnistraining, Buchlesungen, Musik-, Bewegungs- und Haustiertherapie, Unterstützung bei der Gestaltung und Durchführung von Kultur- und Festveranstaltungen, kleinen Wohngruppen- und Beschäftigungsaktivitäten entwickelt und erbracht.

Ein ehrenamtliches Redaktionskollegium zeichnet verantwortlich für die seit vielen Jahren erscheinende Hauszeitung „Lebensringe“.

Erstellung:	HG	Freigabe:	HG	Geltung für:	SZFR	Version:	7
Datum:	21.01.08	Datum:	13.11.18	Gültig ab:	01.01.19	Überarbeitung:	09/18

### 4. Kooperations- und Geschäftspartner

Im Interesse einer ausreichenden und qualitätsgerechten Pflege, Versorgung und Betreuung der uns Anvertrauten unterhält das SZFR (neben der Erbringung der Eigenleistungen) eine Vielzahl von Kooperationsvereinbarungen und Beziehungen zu Dienstleistungs- und Geschäftspartnern; dies betrifft u.a.:

1. Kirchengemeinden in Friedrichshain und Lichtenberg
2. niedergelassene Haus- und Fachärzte mit den Fachrichtungen Allgemeinmedizin, Neurologie/Psychiatrie, Dermatologie, Urologie, Zahnheilkunde, Diabetologie, Palliativversorgung, HNO und Chirurgie
3. Vertragsapotheke (Stadt-Apotheke Köpenick)
4. Ambulanter Lazarus Hospizdienst und Ambulanter Hospizdienst der Volkssolidarität
5. Physio-, Ergo-, Musik-, Bewegungstherapie sowie Logopädie und Orthopädie
6. Anwaltskanzlei
7. Beschäftigungsträger für gemeinnützige Arbeiten und Ausbildungseinrichtungen
8. soziokulturelle Projekte, Künstler und Kulturschaffende
9. Kita Leonardo
10. Tierpark Berlin
11. Andreas-Gymnasium
12. Lebensmittel- und Materiallieferanten
13. Anbieter individueller Leistungen (Friseurleistungen, Fußpflege)

Ein Aushang über die Kooperationspartner der SZFR befindet sich in der Informationstafel im Eingangsbereich. Dieser Aushang wird regelmäßig aktualisiert.  
ES bestehen zahlreiche Kooperationsvereinbarungen und mehr als 30 vertragliche Geschäftsvereinbarungen mit Lieferanten und Dienstleistenden.

### 5. Pflegeplatzsuche, Einzug – Vertragsverhältnisse und Preise

Der Wechsel von der eigenen Häuslichkeit in eine stationäre Pflegeeinrichtung stellt für die Menschen die zukünftig unser Haus bewohnen einen außerordentlich gravierenden Schritt dar; dies gilt aber auch für die Angehörigen.

Deshalb kommt einer einführenden und aufmerksamen Beratung und Begleitung der künftigen zu Betreuenden und ihrer Angehörigen, durch unsere verantwortlichen Mitarbeitenden des SZFR, eine große Bedeutung zu.

Bei der Vorbereitung eines Einzuges eines pflegebedürftigen Menschen und des Abschlusses der entsprechenden Vereinbarungen bzw. Verträge gelten im SZFR folgende Grundsätze:

1. Interessenten für einen Pflegeplatz bzw. beauftragten Angehörigen und Betreuungspersonen wird ohne Voranmeldung und Wartezeit ein erstes Gespräch (in der Regel durch die Geschäftsführung bzw. den Sozialdienst) angeboten und ermöglicht.

## F 1.4 VA Leistungsbeschreibung



SENIORENZENTRUM  
BETHEL FRIEDRICHSHAIN

<b>Erstellung:</b>	HG	<b>Freigabe:</b>	HG	<b>Geltung für:</b>	SZFR	<b>Version:</b>	7
<b>Datum:</b>	21.01.08	<b>Datum:</b>	13.11.18	<b>Gültig ab:</b>	01.01.19	<b>Überarbeitung:</b>	09/18

Zentraler Punkt ist zunächst die Frage, welche Position nimmt der Pflegebedürftige selbst zu einem stationären Pflegeplatz ein? Was sind seine Erwartungen, Ängste und Befürchtungen? Ist er mit einem Einzug in das SZFR einverstanden?

2. Im Rahmen der Vorbereitungsgespräche werden die künftigen Bewohner und Bewohnerinnen bzw. die Angehörigen umfassend und verständlich über die wichtigsten Schritte und Anforderungen unverbindlich informiert: u.a. Antragstellung auf stationäre Pflege bei der entsprechenden Pflegekasse, Hinweis auf einen möglichen Anspruch auf Hilfe zum Lebensunterhalt, Begutachtungsverfahren zur Pflegegradeinteilung, ärztliches Gutachten des behandelnden Hausarztes.
3. Im Zusammenhang mit der Übergabe einer Informationsmappe werden die wichtigsten Vertragsregelungen und die Heimkosten ausführlich und detailliert erläutert.
4. Den Angehörigen wird vorgeschlagen, dass das Einverständnis der künftigen Bewohner und Bewohnerinnen vorausgesetzt, die GF PDL bzw. der Sozialdienst einen Hausbesuch bei dem künftigen uns anvertrauten Menschen abstattet, um die Einrichtung und sich persönlich vorzustellen sowie eine Einschätzung des zu erwartenden Pflegebedarfs zu bekommen.
5. Weiterhin werden die künftigen anvertrauten Menschen bzw. Angehörigen vor allem über ihre Rechte (Kündigungsregelungen, interne und externe Beschwerdemöglichkeiten, Datenschutz, jederzeit gegebene Möglichkeit, das Gebäude des SZFR zu verlassen und zu betreten) informiert.
6. Ausführlich erfolgt eine Information über die Möglichkeiten und Grenzen der persönlichen Ausstattung des Apartments (z. B. mit Möbeln, Bildern) sowie die Möglichkeit eines Festnetzanschlusses für Telefon, Fernsehempfang, Raucherregelung).
7. Explizit werden die künftigen Bewohner und Bewohnerinnen auf ihr uneingeschränktes Wahlrecht der ärztlichen und Medikamentenversorgung sowie für die Inanspruchnahme von Dienstleistungen, die nicht Heimvertragsbestandteil sind, (z. B. Friseurleistungen, Fußpflege) hingewiesen.
8. Auf der Grundlage der Freiwilligkeit der uns anvertrauten Menschen und ihrer Angehörigen erfolgt eine Biographiearbeit, um vor allem bei der späteren Pflege, Versorgung und Betreuung sowie der eigenständigen Tagesgestaltung der uns Anvertrauten auf deren Interessen, Bedürfnisse, Lebenserfahrungen, Neigungen und Abneigungen besser und zielgerichtet eingehen zu können.
9. Jeder neu eingezogene erhält einen Blumenstrauß, von der Geschäftsführung persönlich überreicht.

Auch nach dem Einzug, sind alle Bemühungen und Aktivitäten darauf gerichtet, dem uns anvertrauten Menschen die Eingewöhnung möglichst angenehm und konfliktfrei zu gestalten.

Dazu dienen u.a. das Integrationskonzept und seine Umsetzung, der enge und tägliche Gesprächskontakt der Mitarbeitenden zu allen uns anvertrauten Menschen, eine gut sicht- und lesbare Information über Veranstaltungen, das Speisenangebot und externe Angebote, die regelmäßig stattfindenden Angehörigen- und Bewohnerabende im Hause und in den Wohnbereichen, die Herausgabe der „Lebensringe“, der Meinungskasten, die Sprechzeiten der Bewohnerfürsprecherin.

### Mitgeltende Dokumente:

#### Dokumente, Verträge, Vereinbarungen

- Vertrag über stationäre Pflege und Versorgung im SZFR mit jedem Bewohner
- Arbeiten in christlicher Verantwortung – Richtlinie für das Gesundheitswerk Bethel und seine Unternehmensbeteiligungen
- Leitbilder des SZFR: Unternehmensleitbild  
Pflegeleitbild  
Seelsorgeleitbild  
Mitarbeiter – Knigge
- Konzepte des SZFR: Pflege- und Betreuungskonzept

# F 1.4 VA Leistungsbeschreibung



SENIORENZENTRUM  
BETHEL FRIEDRICHSHAIN

<b>Erstellung:</b>	HG	<b>Freigabe:</b>	HG	<b>Geltung für:</b>	SZFR	<b>Version:</b>	7
<b>Datum:</b>	21.01.08	<b>Datum:</b>	13.11.18	<b>Gültig ab:</b>	01.01.19	<b>Überarbeitung:</b>	09/18

Hauswirtschaftskonzept  
Seelsorgekonzept  
Aufnahme

- Qualitätshandbuch insgesamt
- Qualitätspolitik und -ziele des SZFR
- Leistungs- und Qualitätsvereinbarung zwischen dem SZFR und den Leistungsträger
- Pflegekassen und Land Berlin gemäß § 80a SGB XI
- Versorgungsvertrag zwischen dem SZFR und den Landesverbänden der Pflegekassen, im Einvernehmen mit dem Land Berlin, gemäß § 72 SGB XI
- Vergütungsvereinbarung SZFR – Leistungsträger und Land Berlin (jeweils jährlich) einschließlich Vergütungsvereinbarungen über Vergütungszuschläge für Pflegebedürftige mit erheblichem allgemeinen Betreuungsbedarf gemäß § 87b SGB XI und
- der Vereinbarung über die Refinanzierung der Ausbildungsvergütung gemäß § 82a SGB XI
- Bescheid über gesondert berechenbare betriebsnotwendige Investitionsaufwendungen aufgrund von § 82 Abs. 3 SGB XI der Senatsverwaltung für Gesundheit und Soziales
- Vertrag für die Versorgung nach § 12a Apothekengesetz
- Erklärung des Bewohners über die Versorgung mit Arzneimitteln und apothekenpflichtigen Medizinprodukten
- Auftrag zur Übernahme der Medikamentenversorgung mit Verblisterung
- Spezielle Kooperationsvereinbarungen mit Versorgern, Dienstleistern und Lieferanten