



## **Leitbild der Hauswirtschaft in den Caritas-Altenzentren des Caritasverbandes für die Stadt Köln e.V.**

### **Einleitung**

#### **Von der Versorgungseinrichtung zu Wohnorten für Menschen mit Pflege- und Betreuungsbedarf**

Einstellungen und Wünsche von Bewohnern, Angehörigen und Gästen einer Altenpflegeeinrichtung an das Wohnen und Leben in einer solchen Betreuungsform haben sich in den vergangenen Jahren nachhaltig verändert. Es steht zunehmend die Erwartung im Focus, dass die eigene Lebensgestaltung, soweit wie möglich auch in einer stationären Betreuungseinrichtung fortgeführt werden kann - auf liebgewonnene Gewohnheiten und die selbstbestimmte Alltagsgestaltung möchte niemand gerne verzichten!

Neue Konzepte für moderne Einrichtungen der Altenpflege orientieren sich daher zunehmend mehr an der Normalität des Lebens und üblichen Lebensgewohnheiten. Überschaubare Wohngruppen oder Hausgemeinschaften mit großzügigen Wohnküchen kennzeichnen die räumliche und bauliche Gliederung dieser Einrichtungen ebenso, wie ein größtmöglicher Einzelzimmeranteil mit eigenen pflegegerechten Badezimmern.

Um ein höchstes Maß an Lebensqualität zu schaffen, ist es neben den notwendigen baulichen Veränderungen von Bedeutung, dass pflegerische, betruerische und hauswirtschaftliche Konzepte und daraus resultierende Tätigkeiten eng verknüpft zusammenwirken. Zudem sollen die hauswirtschaftlichen Tätigkeiten nahe am Bewohner organisiert sein, so dass sie erlebbar sind und dem Tag eine normalitäts- und bewohnerorientierte Struktur geben.

Der Caritasverband für die Stadt Köln e.V. hat diese Entwicklung frühzeitig positiv aufgegriffen und passt seine Einrichtungen nach modernen und fachlich fundierten Standards sowohl baulich als auch organisatorisch diesen Erfordernissen an.

Das hauswirtschaftliche Leitbild beschreibt die Ziele in diesem stetigen Entwicklungsprozess und dient als verbindlicher Handlungsleitfaden für die Ausrichtung aller hauswirtschaftlichen Angebote in den Caritas-Altenzentren und der Vernetzung von Pflege, Betreuung und Hauswirtschaft.

Es basiert auf einem christlichen Menschenbild und den zentralen Wünschen nach Normalität, Individualität, Selbstbestimmung und Teilhabe. Analog zum Pflegeleitbild, stellt es das Bindeglied zwischen dem Ziel- und Leitkonzept der Caritas-Altenzentren auf der einen Seite, sowie den hauswirtschaftlichen Konzepten, Verfahrensanweisungen und QM-Standards auf der anderen Seite dar.

## 1. Zentrale Aussagen

Aus diesem Kontext leiten sich für die Hauswirtschaft in unseren Einrichtungen folgende grundlegende Aussagen ab. Sie sind Auftrag und Anspruch zugleich!

### Hauswirtschaftliche Dienstleistungen

- sind elementare Bestandteile des Alltags in unseren Caritas-Altenzentren. Sie haben eine unmittelbare Wirkung auf die Zufriedenheit und das Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner. Sie bieten Raum für eine individuelle Lebensgestaltung.
- sind Elemente zur Verwirklichung der Alltagskultur. Für die Bewohnerinnen und Bewohner bieten sie Gelegenheit zur Begegnung mit Menschen und machen emotionale Zuwendung, Vertrautheit und Sicherheit erfahrbar.
- greifen in hohem Maß den Wunsch nach Selbstbestimmung auf. Sie bieten Möglichkeiten, aktiv an hauswirtschaftlichen Prozessen mitzuwirken und Selbstständigkeit zu bewahren.
- gehören zu unseren Kernleistungen. Sie orientieren sich an den Bedürfnissen und Wünschen unserer Bewohnerinnen und Bewohner und werden personenbezogen, fach- sowie bedarfsgerecht bereitgestellt.
- sind stets von einer umfassenden Serviceorientierung, Wertschätzung und kooperativen Haltung gegenüber Bewohnerinnen und Bewohner, Angehörigen und Bezugspersonen geprägt.
- sind eng mit pflegerischen und pädagogischen Aufgaben verzahnt und können auch selbst zum Inhalt ganzheitlicher Betreuungsprozesse werden.
- beinhalten die Gestaltung und Sicherung der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität unter Beachtung rechtlicher, betrieblicher und ökonomischer Rahmenbedingungen, sowie den Prinzipien der Nachhaltigkeit.

## 2. Wohnen in Gemeinschaft

*„Menschen brauchen mindestens soviel Gemeinschaft wie Privatheit“*

Diese Aussage von Kathryn McCamant (Konzept des Cohousing, USA, 1994) trifft natürlich auch auf unsere Bewohnerinnen und Bewohner in den Caritas-Altenzentren zu. Durch eine ansprechende und wohnliche Atmosphäre können wir dazu beitragen, dass Unsicherheit, Angst

und Hilflosigkeit reduziert werden. Zudem möchten wir durch die bewohnerorientierte Gestaltung des Wohnumfeldes allen Bewohnerinnen und Bewohnern Gelegenheit und Raum zur Entfaltung geben. Je offener die Umgebung für individuelle und gemeinschaftliche Nutzungen ist, umso eher können auch soziale Kontakte zu anderen Bewohnerinnen und Bewohnern gefördert werden. Neben ansprechenden und seniorenrechten öffentlichen - und Gemeinschaftsräumen, ist es uns wichtig, dass jeder/jede Bewohner/in die „eigenen vier Wände“ individuell und nach eigenen

Wünschen gestalten kann, selbstverständlich können auch Möbel der Einrichtung durch persönliche Möbel ersetzt werden.

Die Caritas-Altenzentren verfolgen eine klare architektonische Gliederung, die den Wohncharakter betont und gleichzeitig einen optimierten Bezug aller Funktionen sicherstellt.

Die abgestufte Gliederung in öffentliche, halböffentliche und private Räume wird konsequent umgesetzt und entspricht dem Modell der gleichberechtigten Erforderlichkeit von Privatheit und Gemeinschaft.

**Öffentliche Bereiche:** Foyer, Kapelle, Cafeteria, Verwaltung, Friseur – *Räume zur Begegnung mit der „Außenwelt“*

**Halböffentliche Bereiche:** Wohn- und Aufenthaltsflächen in den Wohngemeinschaften – *Räume zum Leben in der Hausgemeinschaft*

**Private Bereiche:** das „Zimmer“ oder „Pflegeappartement“ des Bewohners – *Räume der Privatheit*

Hierbei wird der Grundsatz verfolgt: „Von öffentlich zu halböffentlich zu privat“, d.h. um in den privaten Bereich (die Wohngemeinschaft) zu gelangen, muss zunächst der halböffentlichen Bereich betreten werden und dieser wiederum ist nur zugänglich über den öffentlichen Bereich. Somit wird dem Wunsch nach Privatheit der Bewohner Rechnung getragen.

Auch gestaltete Außenbereiche oder Balkone und Terrassen schaffen Bezugspunkte zur Außenwelt und fördern die Wahrnehmung und stehen daher zur Verfügung. Je nach räumlicher Situation gibt es besondere geschützte Außenbereiche für Menschen mit Demenz.

Die Bewohnerin/ der Bewohner bestimmt über den Zugang zum privaten Wohnraum. Daher steht jeder Bewohnerin/jedem Bewohner selbstverständlich ein Wohnungsschlüssel zu. Ein persönlicher Briefkasten ist ebenso vorzusehen wie die individuelle Zustellung der Post in den Einrichtungen. Die Caritas-Altenzentren sind barrierefrei. Durch Orientierungshilfen finden sich die Bewohnerinnen und Bewohner leicht im Haus zurecht. Die Außenanlagen sind frei zugänglich angelegt und sollen Bewohnerinnen und Bewohner mit ihren Angehörigen zum Verweilen einladen.

Eine weitere wesentliche Grundlage der Lebensqualität stellt die jahreszeitliche Gestaltung in den Häusern dar. Diese wird durch den Fachdienst Hauswirtschaft in Zusammenarbeit mit der Sozialen Betreuung und den Bewohnerinnen und Bewohnern sichergestellt. Sie können so den Jahreskreis erleben. Dies gilt im Besonderen zur Orientierung, auch für bettlägerige und demenziell veränderte Bewohnerinnen und Bewohner.

Aufgrund baulicher Vorgaben und konzeptioneller Überlegungen und unter Berücksichtigung sozialräumlicher Marketingaspekte, bieten wir in den Caritas-Altenzentren zwei unterschiedliche Wohn- beziehungsweise Betreuungskonzepte, die beide diesen Prinzipien entsprechen.

## 2.1 Wohngruppenkonzept

Hierbei handelt es sich um Einrichtungen, die in der Regel zwischen 1990 und 2004 konzipiert wurden und seither baulich nicht, beziehungsweise noch nicht, verändert wurden.

Diese Einrichtungen werden häufig auch unter dem Begriff der „3. Oder 4. Generation des Pflegeheimes“ beschrieben. Deren Idee war eine stark wohnlich orientierte bauliche und organisatorische Gestaltung. Die hauswirtschaftliche Betreuung erfolgt bewohnernah, in überschaubaren Wohngruppen mit 15 bis 25 Bewohnerinnen und Bewohnern, in einer Kombination aus zentraler und dezentraler Organisation. Warme Mahlzeiten werden beispielsweise in der Zentralküche zubereitet und im Wohnbereich oder im Hausrestaurant

serviert. Frühstück, Abendessen und Zwischenmalzeiten werden bewohnernah in den Wohngruppenküchen vorbereitet und serviert. Die Bewohnerinnen und Bewohner sind an der Gestaltung des Tagesablaufs beteiligt und Alltagselemente sind in hauswirtschaftliche Abläufe integriert. Hauswirtschaftliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind insbesondere zu den Mahlzeiten in der Wohngruppe präsent. Unter Berücksichtigung baulicher Vorgaben, sowie ökonomischer und fachlicher Abwägungen, erfolgt die nachhaltige Modernisierung und konzeptionelle Weiterentwicklung der Einrichtungen, insbesondere im Sinne einer möglichst bewohnernahen, dezentralen und kleingliedrigen hauswirtschaftlichen Betreuung.

## **2.2 Hausgemeinschaftskonzept**

Caritas-Altenzentren, die nach 2005 entstanden sind, liegt das Konzept der Hausgemeinschaften zu Grunde. Diese Einrichtungen werden häufig auch unter dem Begriff der „5. Generation des Pflegeheimes“ beschrieben. Deren Idee ist eine stark von der wohnlichen Normalität und einer Förderung von Mitwirkung durch die Bewohnerinnen und Bewohner geprägt. Die hauswirtschaftliche Betreuung erfolgt in kleinen Gemeinschaften mit 10 bis 15 Bewohnerinnen und Bewohnern. Grundlegendes Ziel des Konzeptes ist es, die normale Lebensgestaltung in einem geschützten Rahmen so weit wie möglich zu erhalten. Hauswirtschaftliche Mitarbeitende sind ausgeprägter Teil eines umfassenden Betreuungskonzeptes. Hierzu ist eine gute Vernetzung zwischen den Bereichen Hauswirtschaft, Pflege und sozialer Betreuung erforderlich. Die Hausgemeinschaften verfügen über gleichermaßen gemütliche wie funktionale offene Wohnküchen und geräumige Einzelzimmer mit seniorenrechtlichem Bad. Sie sind weitgehend dezentral und selbstständig organisiert, so dass die hauswirtschaftlichen Dienstleistungen nah und auch noch umfassender mit den Bewohnerinnen und Bewohnern erfolgen können. In der Mittagessensversorgung und in der Wäschepflege arbeiten die Einrichtungen mit externen Dienstleistern zusammen. Es gibt einen strukturierten Tagesablauf, der sich so weit wie möglich an den individuellen Interessen und Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner ausrichtet. In jeder Hausgemeinschaft gibt es hauswirtschaftliche Präsenzkräfte, die tagsüber als feste Bezugs-Ansprechpartner dienen und für die Alltagsorganisation innerhalb der Hausgemeinschaft verantwortlich sind. Hausgemeinschaften stellen eine familienähnliche Wohn- und Lebensform dar, die sich stark am normalen Leben in der Familie orientiert und ein höchst mögliches Maß an Selbstbestimmung und Sicherheit ermöglicht. Unsere Erfahrungen zeigen, dass insbesondere Menschen mit Demenz von einer solchen Betreuungsform noch mehr profitieren.

## **3. Hauswirtschaftliche Dienstleistungsbereiche**

Der Bereich der Hauswirtschaft umfasst in den Caritas-Altenzentren konkret die Dienstleistungs- und Betreuungsbereiche der Speisenversorgung, der Hausreinigung, der Wäschepflege, der Wohnumfeldgestaltung und der Haustechnik.

### **3.1 Speisenversorgung**

Wir kennen und berücksichtigen die Bedeutung einer bedarfsgerechten Speisen- und Getränkeversorgung von Menschen in hohem Lebensalter, sowie mit Unterstützungs- und Hilfebedarf. Das Speisenangebot ist somit altersgerecht und abwechslungsreich. Es erfüllt selbstverständlich ernährungsphysiologische, sensorische und hygienische Anforderungen und orientiert sich dabei an den Empfehlungen der Deutschen Gesellschaft für Ernährung im Bezug auf die Verpflegung in Senioreneinrichtungen.

Das Speisenangebot wird regelmäßig mit den Bewohnern abgestimmt und berücksichtigt spezifische Gewohnheiten, Akzeptanz beziehungsweise Ablehnung von Lebensmitteln und Speisen, sowie kulturelle, regionale und jahreszeitliche Aspekte.

Hierbei definieren wir unsere Qualitätsanforderungen unabhängig vom Verfahren der Speisenherstellung. Möglich sind:

- a) Hauseigene Speisenproduktionsküche mit interner Verteilung über Wärmeausgabewagen
- b) Belieferung von Komponenten im Cook-and-Chill-Verfahren und Endzubereitung in der Hausgemeinschaft oder Wohngruppe
- c) Zubereitung von Komponenten oder ganzen Mahlzeiten in der Wohngruppen-/Hausgemeinschaftsküche

Die Varianten b) und c) werden häufig in einer Kombination umgesetzt, in der das Mittagessen als Hauptmahlzeit des Tages in Form von Belieferung und Cook-and-Chill-Verfahren, ggf. plus zusätzlicher selbstbereiteter Teilkomponenten angeboten wird, zugleich aber Frühstück- und Abendbrot incl. möglicher Beilagen täglich in der eigenen Küche zubereitet werden.

Die Erhebung der Hauswirtschafts- und Essbiographie ermöglicht es, die individuellen Wünsche und Vorlieben zu erfahren, so dass Bewohnerinnen und Bewohner auch in der Einrichtung ihre Essgewohnheiten soweit wie möglich beibehalten können.

Zu allen Mahlzeiten werden Wahlmöglichkeiten, unterschiedliche Kostformen und bei ärztlicher Verordnung, Diäten, angeboten. Hochbetagte Bewohnerinnen und Bewohner mit Unterstützungs- und Hilfebedarf erhalten ein auf ihre speziellen Belange ausgerichtetes Speisenangebot (beispielsweise Berücksichtigung eingeschränkter Kauffähigkeit, Schluckstörungen, Mangelernährung, Demenz). In besonderen Krankheits- oder Lebenssituationen (letzte Lebensphase) werden individuelle Speisenwünsche berücksichtigt.

Die Essenszeiten orientieren sich an den im Privathaushalt üblichen Zeiten. Die Zeiträume sind ausreichend groß, so dass in entspannter Atmosphäre und ohne Zeitdruck die Mahlzeiten eingenommen werden können.

Neben den Hauptmahlzeiten Frühstück, Mittagessen und Abendessen werden eine Zwischenmahlzeit am Vormittag, Nachmittagskaffee und eine Spätmahlzeit angeboten. Jedoch auch außerhalb dieser Mahlzeiten und nachts können auf Wunsch Speisen und Getränke gereicht werden.

Die Bewohnerinnen und Bewohner können an der Speisenzubereitung in den Hausgemeinschaften oder Wohngruppen teilhaben und auch mitmachen. Dabei werden die Ressourcen, Interessen und Gewohnheiten der Bewohnerinnen und Bewohner berücksichtigt. Kontinuität bei den begleitenden Mitarbeitern unterstützt dies.

Bewohnerinnen und Bewohner und Angehörige können sich jederzeit umfassend und aktuell über das Speisen- und Getränkeangebot informieren. Speisepläne mit dem jeweiligen Wochenangebot werden in den Tagesräumen, dem Café oder im Hausrestaurant ausgehängt. Immobile Bewohnerinnen und Bewohner werden von den zuständigen Mitarbeitenden informiert und erhalten einen persönlichen Speisenplan.

Für Anfragen oder Beschwerden der Bewohnerinnen und Bewohner oder deren Angehörige ist ein Ansprechpartner benannt.

Die Bewohnerinnen und Bewohner können frei wählen, wo sie essen möchten. Ziel ist das Erleben der Gemeinschaft im Essbereich der Hausgemeinschaft oder der Cafeteria/Hausrestaurant. Bei Bedarf (aus gesundheitlichen Gründen) oder aus persönlichen Gründen (Wunsch zum Rückzug) werden die Mahlzeiten auch im Zimmer angereicht. Auf eine wohnliche Tischkultur mit einem ansprechend gedeckten Tisch und eine Wohlfühlumgebung - so wie wir es von Zuhause kennen - wird besonders Wert gelegt. Hierzu gehört auch die Bildung von „Tischgemeinschaften“ von Bewohnerinnen und Bewohnern mit vergleichbarer Tischkultur. Im Bedarfsfall werden die Mahlzeiten portioniert oder im Schüsselsystem angeboten. Ein Tablettssystem zur zentralen

Vorportionierung schließen wir aus, da dieses nicht die individuellen Wünsche berücksichtigen kann.

### **3.1.1 Zu Gast im Café und im Hausrestaurant**

Neben der Mahlzeiteneinnahme in der Wohngruppe oder der Hausgemeinschaft besteht auch die Möglichkeit, in Einrichtungen mit hauseigenem Restaurant oder Café zu speisen. Dabei können Bewohnerinnen und Bewohner sowie Gäste am Tisch die Gastlichkeit genießen und frei aus dem jeweiligen Tagesangebot wählen, das in gleicher Qualität selbstverständlich auch in den Wohngruppen und Hausgemeinschaften angeboten wird. Unsere hauseigenen Cafés und Restaurants sind lebendige Orte der Begegnung, die unsere Einrichtungen bewusst nach außen öffnen und so auch den Kontakt in die Gemeinde fördern. Tagesgäste zum Beispiel zum Mittagstisch oder zum Kaffee sind daher herzlich willkommen. Zum Teil verfügen die Cafés und Restaurants über Terrassen und Außenbereiche, die bei schönem Wetter zum Verweilen einladen. Gerne stellen wir die Räumlichkeiten auch für Feiern und Feste zur Verfügung und bieten Speisen, Getränke und unsere Serviceleistungen, beispielsweise bei der Organisation von Familienfeiern an.

### **3.2 Wäscheversorgung**

Kleidung ist uns wichtig. Sie schützt nicht nur vor Umwelteinflüssen und sorgt für eine angenehme Körpertemperatur, sondern sie ist auch Spiegelbild unserer Persönlichkeit, Ausdruck von Individualität und trägt wesentlich zu unserem Wohlbefinden bei. Deshalb ist die Wäscheversorgung in unseren Einrichtungen individuell, bewohnerbezogen und umfassend. Die Wäschebearbeitung erfolgt nach den geltenden Hygienevorschriften und wird kontinuierlich kontrolliert sowie dokumentiert. In der Regel übernimmt eine externe Wäscherei die Wäschebearbeitung in unseren Caritas-Altenzentren. Dabei arbeiten wir ausschließlich mit zertifizierten Betrieben zusammen. Die Bewohnerinnen und Bewohner können selbstverständlich die eigene vertraute Wäsche (zum Beispiel Bettwäsche, Handtücher) benutzen oder die Hauswäsche wählen. Zur Bearbeitung der persönlichen Kleidung erhält jeder Bewohner/jede Bewohnerin mit Namen gekennzeichnete Wäschebeutel für die Schmutzwäsche, die im Bewohnerzimmer gesammelt wird. Sauber, zeitnah und vollständig wird die Wäsche in das Zimmer zurück gebracht. Da, wo Unterstützung benötigt wird oder gewünscht ist, unterstützen Mitarbeitende beim Einräumen der Wäsche. Sobald Wäsche in die Einrichtung gelangt, kümmern wir uns um die Kennzeichnung der persönlichen Bekleidung. Leistungen der chemischen Reinigung oder Sonderbehandlungen sind Wahlleistungen, die wir gerne vermitteln. Auf Wunsch organisieren wir ebenso die Reparatur oder gegebenenfalls weitergehende Pflege der Wäsche. Und wenn einmal etwas nicht zur Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner gewesen ist, werden Reklamationen im Rahmen unseres Beschwerdemanagementsystems zeitnah und nachhaltig bearbeitet.

### **3.3 Hausreinigung**

In unseren Caritas-Altenzentren legen wir großen Wert auf saubere und gepflegte Räumlichkeiten, da sie eine wichtige Voraussetzung für Wohlbefinden und Sicherheit für unsere Bewohnerinnen und Bewohner und Mitarbeitende darstellen. Insbesondere bei der Reinigung der privaten Wohnerräume sind uns Normalität und Mitbestimmung wichtig, so dass die Reinigung nicht in erster Linie aus der Sicht der Reinigungsaufgabe und der Funktionalität des Arbeitsablaufes geplant ist, sondern den Tagesrhythmus als zentrale Planungsgrundlage mit berücksichtigt. Auf das Bedürfnis nach Kommunikation während der Reinigung, auf den Schutz der Privatsphäre, den Wunsch nach Mithilfe oder Abwesenheit, während das Zimmer gereinigt wird, nehmen wir ebenso Rücksicht. So werden die Bewohnerinnen und Bewohner so wenig wie möglich durch die Reinigungsarbeiten in ihrer Tagesstruktur gestört, beziehungsweise die Reinigung wird sinnhafter

Teil im gewünschten Tagesablauf. Grundsätzlich respektieren wir die Privatsphäre der Bewohnerinnen und Bewohner, und selbstverständlich gehen wir sorgsam mit deren Eigentum um. Bei der Reinigung der Gemeinschaftsflächen sowie der Betriebsräume verzichten wir nicht auf die in der Praxis bewährten effizienten Reinigungsverfahren. Sie müssen in der bisherigen Form erhalten bleiben und sind zur Sicherung eines wirtschaftlichen Rahmens unerlässlich. Reinigungsaufgaben erfolgen in der Regel durch beauftragte Reinigungsfirmen oder in Teilbereichen durch die eigenen Mitarbeitenden der Hauswirtschaft und werden auf der Grundlage eines Raumbuches beziehungsweise Leistungsverzeichnisses durchgeführt. Bei der Fremdvergabe von Leistungen wird in besonderer Weise auf die Tarifbindung der beauftragten Unternehmen und deren soziale Leistung gegenüber den Mitarbeitenden als Vergabekriterium geachtet. Die hier beschäftigten Menschen sind zwar nicht Mitarbeiter der Caritas, aber sollen als im Hause für die Bewohner tätigen Teil einer Hausgemeinschaft sein. Die bedarfs- und fachgerechte Umsetzung wird regelmäßig durch die eigene hauswirtschaftliche Fachkraft überprüft.

### **3.4 Haustechnik**

Ebenso wie im Bereich der Hausreinigung, berücksichtigt die Haustechnik ein hohes Maß an Bewohnerorientierung, insbesondere dann, wenn Tätigkeiten im privaten Bereich der Bewohnerinnen und Bewohner notwendig oder gewünscht sind. Die Haustechnik sorgt mit ihren Leistungen maßgeblich für die Sicherheit im Gebäude, die für die eigenständige Bewegungsfreiheit der Bewohnerinnen und Bewohner, ihrer Angehörigen und Bezugspersonen wichtig ist.

Durch die zeitnahe und verlässliche Erledigung von Reparaturen und Renovierungen trägt die Haustechnik zur Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner bei und unterstützt den Erhalt von Sachwerten. Die Haustechnik sorgt mit ihrer Tätigkeit für eine funktionstüchtige und sichere Arbeitsumgebung aller Berufsgruppen im Außen- und Innenbereich der Einrichtung.

Haustechnische Hilfestellung und Unterstützung in besonderen Situationen (zum Beispiel auch bei Festen und Feiern) sind selbstverständlich.

Regelmäßige Prüfungen und Wartungen von technischen Anlagen, Fahrzeugen, Geräten und Ausstattungsgegenständen werden nach den sicherheitstechnischen Vorgaben durchgeführt. Hierzu gehört im Besonderen die verantwortliche Umsetzung aller Maßnahmen, die zur Vermeidung und zur Bekämpfung von Bränden dienen.

Jedes Caritas-Altenzentrum verfügt über einen in Abhängigkeit zur Hausgröße fest zugeordneten Mitarbeiter in der Haustechnik. Dieser wird fachlich und organisatorisch durch die zentrale Stabsstelle des „Koordinators für die Haustechnischen Dienste“ begleitet.

Im Liegenschaftsmanagement, bei Anforderungen der technischen Prüfverordnung oder größeren Instandhaltungen und Reparaturen erfolgt eine fachliche Begleitung zusätzlich durch den zentralen Stab „Liegenschaften“.

## **4. Mitarbeiter, Organisation und Verantwortung**

Das Team der Hauswirtschaft wird durch die Fachdienstleitung Hauswirtschaft und Verwaltung geführt, die je nach Einrichtung noch durch eine Koordinationskraft für Präsenzkkräfte oder Küchenleitung unterstützt wird. Die Fachdienstleitung ist Teil des Leitungsteams der Einrichtung und für die Organisation, Planung und Kontrolle aller hauswirtschaftlichen Abläufe sowie deren Umsetzung verantwortlich.

Alle hauswirtschaftlichen Mitarbeitenden werden im Rahmen des Einarbeitungskonzeptes systematisch eingearbeitet. Durch die regelmäßige Teilnahme an Schulungen und einer umfassenden übergreifenden Jahresfortbildungsplanung stellen wir Qualitätsstandards auch mittel-

und langfristig sicher und ermöglichen die kontinuierliche fachliche Weiterentwicklung unserer Mitarbeitenden. Dabei ist uns wichtig, dass die Fortbildungsangebote neben hauswirtschaftlichen Fachthemen insbesondere auch spezifische Inhalte der Bewohnerbetreuung (wie Umgang mit Demenz) aufweisen.

Die Mitarbeitenden der Hauswirtschaft, der Pflege und Sozialen Betreuung arbeiten eng aufeinander abgestimmt zusammen und sichern den hohen Informationsbedarf rund um die Betreuung der Bewohnerin/ des Bewohners unter anderem durch gemeinsame Übergaben, Teamsitzungen oder Fallbesprechungen. In allen Leitungs- und Mitarbeiterteams legen wir besonderen Wert auf kooperative, wertschätzende und lösungsorientierte Zusammenarbeit, sowie Transparenz und Beteiligung bei Entscheidungs- und Abstimmungsprozessen.

Die Dienstplanung der hauswirtschaftlichen Mitarbeitenden berücksichtigt, ebenso wie in der Pflege, in besonderer Weise Kontinuität im Personaleinsatz für die jeweiligen Hausgemeinschaften beziehungsweise Wohngruppen. Hierdurch fördern wir den Wunsch unserer Bewohnerinnen und Bewohner nach Stabilität, Vertrauen und Zuverlässigkeit.

Wir verstehen den Dienst in einem Caritas-Altenzentrum als Dienstgemeinschaft für die dort lebenden Menschen und Gäste.

Um die Wünsche und Bedürfnisse unserer Bewohnerinnen und Bewohner noch besser berücksichtigen zu können, erheben wir schon beim Einzug eine Bewohnerbiographie, die ständig fortgeschrieben wird und die zahlreiche Fragestellungen rund um die Hauswirtschaft beinhaltet. In der Zusammenarbeit mit Dienstleistern und Lieferanten legen wir besonderen Wert auf nachvollziehbare Qualitätsstandards und wirtschaftlich optimierte Rahmenvereinbarungen, die für die Einrichtungen bindend sind und auch eine systematische Qualitätsbewertung ermöglichen.

## 5. Qualitätsmanagement

Die Qualität unserer Leistungen und Angebote ist von entscheidender Bedeutung für den Erfolg unserer Caritas-Altenzentern. Ein an der Bewohnerin/ am Bewohner orientiertes Qualitätsmanagement, das sich innerhalb gesetzlicher Vorgaben und Rahmenbedingungen bewegt, ist für uns daher selbstverständlich. Aus diesem Anspruch heraus sind unsere Caritas-Altenzentren nach DIN EN ISO 9001:2008 zertifiziert.

Folgende Verfahren und Instrumente der Qualitätssicherung finden in den Caritas-Altenzentren regelmäßige Anwendung und fördern die fachliche Qualität der Dienstleistungen in der Hauswirtschaft:

### Externe Verfahren:

- Jährliche, unangemeldete Qualitätsprüfungen durch gesetzlich definierte und öffentlich beauftragte Prüfstellen, wie beispielsweise das Gesundheitsamt, der Medizinische Dienst der Krankenversicherung (MDK) und der Heimaufsicht
- Jährliche Systemüberwachung externer Zertifizierungsstellen zur Überprüfung der Anforderungen an die DIN EN ISO 9001:2008.

### Interne Verfahren:

- Jährliche interne Audits und Bewertungen von Lieferanten
- regelmäßige Hygienevisiten und Betriebschecks
- Bewohner- sowie Angehörigenbefragungen
- Anwendung eines dienstleistungsorientierten Beschwerdemanagements



- Regelmäßige Mitarbeiterschulungen

Die Ergebnisse der einzelnen Verfahren werden durch die jeweiligen Verantwortlichen dokumentiert und bewertet. Sich daraus ergebene Maßnahmen werden zielführend bearbeitet und hinsichtlich ihres Erfolgs systematisch ausgewertet. Abweichungen in der Maßnahmenverfolgung werden evaluiert und fließen erneut in die Bearbeitung ein.

In dieser Weise ist sichergestellt, dass die Caritas-Altenzentren dem im Leitbild beschriebenen Anspruch von Qualität vollumfänglich gerecht werden.

## 6. Ausblick

Mit Blick auf die Zukunft unserer Hauswirtschaft, möchten wir unsere Dienstleistungen und Angebote in diesem Bereich, nicht nur sichern, sondern stetig und erfolgreich weiterentwickeln. Daher ist es uns wichtig, dass die Mitarbeitenden der Hauswirtschaft dauerhaft für eine gleichbleibend gute Dienstleistungsqualität der Einrichtungen stehen.

Neue Erkenntnisse und wissenschaftliche Entwicklungen aus dem Bereich der Hauswirtschaft (zum Beispiel Ernährungsthemen, Alltagsgestaltung für Menschen mit Demenz) werden stets als Herausforderung und Potenzial im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses gesehen. Das Konzept einer bewohnernahen, hauswirtschaftlichen Betreuung in allen Caritas-Altenzentren wird umgesetzt und stetig weiterentwickelt.

Somit ist die Hauswirtschaft Teil eines ganzheitlichen Betreuungsansatzes, der in hohem Maß Normalität und Teilhabe unserer Bewohnerinnen und Bewohner ermöglicht. Die Mitarbeitenden der Hauswirtschaft sind gerne und gute Gastgeber sowie Dienstleister in einem Haus, das sich aktiv in das Gemeinwesen einbindet.

### **Herausgeber:**

Caritasverband für die Stadt Köln e.V.

Geschäftsfeld stationäre Betreuung

Elisabeth-Breuer-Str. 59-63, 51065 Köln

[www.altenzentren-koeln.de](http://www.altenzentren-koeln.de)

[www.caritas-koeln.de](http://www.caritas-koeln.de)