

# Betriebskonzept

## Inhaltsverzeichnis

1	Vereinszweck- und Organisation .....	3
1.1	Trägerschaft .....	3
1.2	Vereinszweck .....	3
1.3	Strategische Führung .....	3
1.4	Operative Führung .....	3
1.5	Budget, Finanzierung und Wirtschaftlichkeit .....	3
2	Vision / Mission / Leitbild .....	4
2.1	Vision .....	4
2.2	Mission .....	4
2.3	Leitbild .....	4
3	Führungsgrundsätze .....	5
3.1	Führungsstil .....	5
3.2	Befähigung und Entwicklung .....	5
3.3	Interne Kommunikation .....	5
4	Leistungsangebot .....	6
4.1	Geschäftsleitung .....	6
4.2	Pflege und Betreuung .....	6
4.3	Therapeutische Dienste .....	6
4.4	Küche .....	7
4.5	Infrastruktur .....	7
4.6	Zentrale Dienste .....	8
5	Zusatzleistungen .....	8
5.1	Seelsorge .....	8
5.2	Coiffeur .....	8
5.3	Podologie .....	8
5.4	Mahlzeitendienst .....	8
5.5	Verpflegungsangebot für Dritte .....	8
5.6	Infrastruktur- und Wäschereidienstleistungen für Dritte .....	9
6	Bewohnerinnen und Bewohner .....	9
6.1	Unsere Philosophie .....	9
6.2	Anmeldung .....	9
6.3	Menschen mit Demenz .....	10
6.4	Angehörige / Bezugspersonen .....	10
6.5	Beschwerdeinstanz .....	11
7	Wohn- und Lebensbedingungen .....	11
7.1	Räumlichkeiten .....	11
7.2	Einrichtung .....	11
7.3	Ärztliche Versorgung .....	12
7.4	Pharmazeutische Versorgung .....	12
7.5	Sicherheit und Hygiene .....	12
8	Öffentlichkeitsarbeit .....	12
9	Unsere Partner .....	12
10	Qualitätssicherung .....	13
10.1	Grundlagen .....	13
10.2	Persönlichkeitsschutz und Datenschutz .....	13
10.3	Nachhaltigkeit .....	13

# **1 Vereinszweck- und Organisation**

## **1.1 Trägerschaft**

Träger der Institution ist der Verein Alters- und Pflegeheim Grindelwald (nachfolgend APHG) mit Sitz in Grindelwald.

## **1.2 Vereinszweck**

Der Verein führt ein Alters- und Pflegeheim, bietet Betagten einen Lebensraum und begleitet sie auf ihrem dritten Lebensabschnitt. Das Alters- und Pflegeheim Grindelwald ist eine gemeinnützige Institution, die keinen Gewinn anstrebt.

## **1.3 Strategische Führung**

Die strategische Führung obliegt dem Vorstand des Vereins APHG. Im laufenden Jahr wird anlässlich der Vorstandssitzung der Trägerschaft rapportiert. An der Hauptversammlung werden die Mitglieder des Vereins mittels Jahresberichts orientiert.

## **1.4 Operative Führung**

Das APHG ist als hierarchisch strukturiertes Führungsmodell organisiert. Die verschiedenen Hierarchiestufen zeichnen sich durch eine hohe Autonomie und Fachkompetenz aus. Die personelle Organisation berücksichtigt sowohl externe Vorgaben als auch optimierte betriebsinterne Strukturen und Prozesse. Der Betrieb wird von der Geschäftsleitung geführt. Ein Team bestehend aus den Bereichsleitenden und Stabstellen unterstützt die Geschäftsleitung in enger Zusammenarbeit bei der operativen Leitung.

## **1.5 Budget, Finanzierung und Wirtschaftlichkeit**

Das APHG finanziert sich aus denen von Bund und Kanton vorgegebenen Tagestaxen im Bereich Infrastruktur, Hotellerie sowie Pflege und Betreuung. Die Tarif-Kostenobergrenzen werden jährlich im Herbst vom Regierungsrat des Kantons Bern festgelegt.

Die Institution versteht sich als eigenständiges Unternehmen im Gesundheits- und Sozialwesen. Mit einer betriebswirtschaftlichen Unternehmensführung verpflichtet sich das APHG zur Kostenneutralität.

Auf der Grundlage der Jahresplanung erstellt die Geschäftsleitung in Zusammenarbeit mit den Bereichsleitenden das Budget. Das Budget wird vom Vorstand an der Vorstandssitzung jeweils im Herbst verabschiedet.

Die Jahresrechnung wird vom Vorstand an der Vorstandssitzung im Frühling verabschiedet. Die Vereinsversammlung als höchste Instanz des Vereins, genehmigt im Juni die Jahresrechnung und erteilt Decharge an den Vorstand.

## 2 Vision / Mission / Leitbild

Vision, Mission und Leitbild wurden im Rahmen einer Retraite, von der Geschäfts- und den Bereichsleitenden erarbeitet.

### 2.1 Vision

«Dr Mönsch im Zäntrum»

Der Mensch mit seinen körperlichen, seelischen, kulturellen und sozialen Bedürfnissen steht bei uns im Mittelpunkt.

### 2.2 Mission

- Unsere Bewohnerinnen und Bewohner fühlen sich bei uns daheim
- Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fühlen sich geschätzt, gefördert und zugehörig
- Mit den Angehörigen bauen wir eine vertrauensvolle Beziehung auf
- Der Vorstand wird durch die Geschäftsleitung zeitnah und transparent in relevante Themen und Geschäfte involviert

### 2.3 Leitbild

#### BEWOHNENDE

*Unsere Bewohnerinnen und Bewohner fühlen sich bei uns daheim*

- Wir nehmen auf individuelle Bedürfnisse, Wünsche, Eigenheiten und Beeinträchtigungen Rücksicht
- Unsere Pflege und Betreuung ist menschlich, bedürfnisorientiert, fachlich kompetent und ganzheitlich orientiert
- Es ist uns bewusst, was respektvoller Umgang in Bezug auf unsere Bewohnenden bedeutet

#### MITARBEITENDE

*Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fühlen sich geschätzt, gefördert und zugehörig*

- Sie werden ihren Kompetenzen entsprechend eingesetzt und wir bieten Mitspracherecht im Arbeitsbereich
- Wir ermöglichen mit unseren Anstellungsoptionen die Vereinbarkeit von Beruf, Familie und Freizeit
- Durch optimalen Einsatz der zur Verfügung stehenden Mittel und eine ausgewogene, wirtschaftliche Arbeitsweise, verwirklichen wir die aktuellen ökologischen und ökonomischen Grundsätze

#### ANGEHÖRIGE

*Mit den Angehörigen bauen wir eine vertrauensvolle Beziehung auf*

- Vor, während und nach dem Aufenthalt von Bewohnenden, stehen den Angehörigen für Fragen und Informationen Fachpersonen zur Verfügung
- Angehörige haben die Möglichkeit, ihre Anliegen zum Wohl der Bewohnenden einzubringen. Der Umgang mit Rückmeldungen ist transparent geregelt

#### VORSTAND

*Der Vorstand wird durch die Geschäftsleitung zeitnah und transparent in relevante Themen und Geschäfte involviert*

- Wir sind mit der Rolle des Vorstandes vertraut und kennen die Ressorts sowie deren zuständige Vorstandsmitglieder

## EXTERNE ANSPRUCHSGRUPPEN

*Unsere Kommunikation ist allen Anspruchsgruppen gegenüber wertschätzend, authentisch, transparent, empathisch und respektvoll*

- Die Zusammenarbeit mit Partnerinnen und Partnern überprüfen wir regelmässig und pflegen einen konstruktiven Austausch
- Wir fördern die Beziehung zur Öffentlichkeit und sind im regionalen Umfeld etabliert

## 3 Führungsgrundsätze

### 3.1 Führungsstil

Das APHG pflegt einen situativen, kooperativen Führungsstil. Eine möglichst flache Hierarchie ermöglicht, dass die Mitarbeitenden ein hohes Mass an Eigenverantwortung für ihr Handeln übernehmen und sich an Entscheidungsprozessen beteiligen können. Die Informationspolitik ist offen.

Die Mitarbeitenden respektive Vorgesetzten halten, wenn immer möglich, den Dienstweg ein. Die vorgesetzte Person entscheidet anhand der konkreten Situation, wie weit die Mitarbeitenden mitwirken sollen. Wir wollen unsere Mitarbeitenden befähigen, ihre Aufgabe zu erkennen, die Verantwortung zu tragen und ihre Kompetenzen anzuwenden. Wir fördern die Eigenverantwortung. An den Mitarbeitenden-Qualifikationsgesprächen (MAQ) beurteilen wir Leistungen, Kompetenzen und Ziele.

### 3.2 Befähigung und Entwicklung

Wir fördern und fordern unsere Mitarbeitenden, indem wir sie befähigen, ihre Arbeit in guter Qualität zu verrichten. Wir legen grossen Wert auf die Weiterbildung in allen Bereichen. Feedback geben wir regelmässig und im Rahmen der MAQ. Wir setzen nach Möglichkeit Vorschläge unserer Mitarbeitenden um. Zusammen mit den Mitarbeitenden würdigen wir Erfolge. Wir lassen unser Personal durch Anerkennung, entsprechende Entlohnung und Dank unsere Wertschätzung spüren.

### 3.3 Interne Kommunikation

Um die Aufgaben effizient und effektiv, sowie die Betreuung und Pflege professionell ausführen zu können, wird der internen Kommunikation zwischen den Mitarbeitenden und den Bereichen grosse Bedeutung beigemessen.

Die interne Kommunikation dient der konstruktiven Zusammenarbeit. Es wird eine offene Kommunikation untereinander gepflegt. Fehler können passieren, sie sollen offen angesprochen und gearbeitet werden, damit sie sich möglichst nicht wiederholen.

Es ist ein zentrales Anliegen, dass alle wichtigen Informationen an die richtigen Adressen weitergeleitet werden. Zu diesem Zweck werden verschiedene Kommunikationsgefässe, wie zum Beispiel Erfolgs- und Infoboard, Rapporte, Team- und Einzelbesprechungen, Vorstandssitzungen, Retraite sowie Anlässe zu denen auch Angehörige eingeladen sind, durchgeführt.

Detailliertere Ausführungen sind im Konzept Führung beschrieben. Grundlage für den Umgang miteinander bildet die Teamformel WATER.

## 4 Leistungsangebot

Das detaillierte Angebot, die internen Ressourcen und die Prozesse, sind im Management-Handbuch festgehalten.

### 4.1 Geschäftsleitung

Die Geschäftsleitung trägt die operative Gesamtverantwortung für das Alters- und Pflegeheim Grindelwald und setzt die vom Vorstand vorgegebene Strategie um. Sie gewährleistet die Einhaltung des Budgets, verantwortet den ordnungsgemässen Jahresabschluss sowie die Umsetzung der institutionsspezifischen Gesetzgebungen und Richtlinien.

Die Geschäftsleitung fördert die Betriebskultur, stellt die professionelle Personalführung sicher und gewährleistet eine kontinuierliche Personalentwicklung. Sie arbeitet in strategischen und operativen Projekten mit oder übernimmt deren Führung. Ebenfalls zuständig ist die Geschäftsleitung für die Weiterentwicklung des betriebsinternen Management- und Qualitätssicherungssystems und die Öffentlichkeitsarbeit. Ausserdem nimmt sie die Rolle als Bindeglied zum Vorstand wahr. Den Bewohnenden, Mitarbeitenden, Angehörigen und allen anderen Anspruchsgruppen steht die Geschäftsleitung sichtbar und offen zur Verfügung.

### 4.2 Pflege und Betreuung

Die Leitung Pflege und Betreuung bieten den 33 Bewohnenden eine ganzheitliche, professionelle und angepasste Pflege und Betreuung. Das heisst, dass der Mensch in seiner Gesamtheit mit seinen körperlichen, seelischen und sozialen Bedürfnissen wahrgenommen und die Pflege und Betreuung darauf abgestimmt wird. Die tägliche Arbeit ist geprägt durch Wertschätzung, Respekt und Empathie. Jeder Mensch hat unterschiedliche Bedürfnisse und Wünsche, auch fortgeschrittenes Alter ändert daran nichts. Bewohnende sollen sich bei uns wohl- und zu Hause fühlen.

Eine weitere Schlüsselaufgabe der Pflege und Betreuung ist die korrekte Erfassung der Pflegeleistungen und die Einstufung nach BESA (BewohnerInnen-Einstufungs- und Abrechnungssystem). Dazu gehören beispielsweise Aufwendungen für die Medikamentenverabreichung, die Hilfe bei der Körperpflege, beim Anziehen, Gehen sowie Orientierungshilfen oder Begleitung durch Krisen. Der Bereich Pflege und Betreuung wird unterstützt durch eine mobile Pflegeexpertin APN (Advanced Practice Nurse).

### 4.3 Therapeutische Dienste

Um das Wohlbefinden unserer Bewohnenden zu fördern, werden für alle Bedürfnisse zahlreiche Aktivitäten angeboten: Bedürfnisabklärungen beim Eintritt, Einzelgespräche, kunsttherapeutische Begleitung in Krisensituationen sowie Malen und Gestalten in der Gruppe. Es gibt ein offenes Atelier, kreative themenbezogene Projekte, Kochen und Backen, ein Erinnerungs-Café mit sensomotorischer Aktivierung, Tanz und Bewegung sowie Fitness und Gehtraining. Zusätzlich werden Ausflüge, musikalische Unterhaltung, Feste, Feiern und ein Bazar organisiert.

Die Infrastruktur bietet einen Turnraum, ein Atelier, einen Mehrzweckraum mit Küche und einen Kunsttherapieraum. Einmal wöchentlich ist die Physiotherapeutin für ärztlich verordnete Einzelbehandlungen bei den Bewohnenden in den Zimmern unterwegs.

#### 4.4 Küche

Für das Wohlbefinden der Bewohnenden ist eine gesunde, ausgewogene und schmackhafte Ernährung wichtig. Die Mitarbeitenden der Küche legen Wert darauf, saisonale und regionale Produkte zu verwenden und so ein abwechslungsreiches und traditionelles Angebot zu gestalten. Die Lebensmittel werden in der Regel frisch und bei regionalen Lieferanten eingekauft.

Das Küchenteam stellt für die Bewohnenden, Mitarbeitenden und Gäste Frühstück, Mittagessen und Abendessen her. Zudem werden diese in der Cafeteria mit hausgemachter Patisserie verwöhnt. Selbstverständlich wird auf die individuellen Bedürfnisse und Lebensmittelunverträglichkeiten der Bewohnenden, Mitarbeitenden und Gäste Rücksicht genommen. Die Küchencrew steht in engem Kontakt mit den Bewohnenden. Beispielsweise werden regelmässig Menu Besprechungen organisiert, an denen Bewohnerinnen und Bewohner Ihre Wünsche und Ideen einbringen dürfen. Ein weiteres Highlight: Am Geburtstag darf jede Bewohnerin, jeder Bewohner das Mittagsmenu inklusive Dessert selbst auswählen.

Viel Freude am kreativen Kochen hat die Küchencrew auch an den beliebten Anlässen wie Osterbrunch, Augustfeier, Metzgete, Jahresessen für die freiwilligen Engel der Cafeteria oder das Weihnachtessen für die Bewohnerinnen und Bewohner mit Angehörigen.

#### 4.5 Infrastruktur

Zu den Aufgaben der Infrastruktur gehört der Unterhalt der vielfältigen technischen Anlagen im und ums Haus. Das Gebäude ist geprägt von komplexen technischen Anlagen wie Photovoltaik-, Heizungs-, Lüftungs-, Sanitär-, Klima-, Kälte-, Brandmelde- und Wasseraufbereitungsanlagen. Auch vielfältige pflegespezifische Geräte und Systeme wie Lichtruf, Patientenlifte, Pflegebetten, Sauerstoffkonzentratoren, Rollstühle usw., erfordern eine seriöse Wartung.

Zur Infrastruktur gehören auch die hauswirtschaftlichen Dienstleistungen wie Reinigung, Lingerie und Service sowie Blumenpflege und Dekoration. Unsere Bewohnenden werden zu allen Mahlzeiten umsorgt. Ein ausgiebiges Frühstücksbuffet, ein 3-Gang-Menu am Mittag und ein Abendessen wird individuell, jedem Bewohnenden und Gast persönlich serviert. Zu Geburtstagen, Feiertagen und Anlässen werden Bewohnende und Gäste besonders verwöhnt. Täglich werden öffentliche Räume gereinigt und wochentags die Zimmer der Bewohnenden. Wir führen eine hauseigene Wäscherei. Auf Anfrage übernehmen wir gerne Lingerie Dienstleistungen für Dritte.

Die Reparatur- und Unterhaltsarbeiten führen die Mitarbeitenden der Infrastruktur überwiegend selbst durch. Neue Geräte werden in Absprache mit den involvierten Bereichen evaluiert. Dadurch ist gewährleistet, dass Produkte ausgewählt werden, die einerseits bedienerfreundlich und funktional, andererseits nachhaltig und preiswert im Unterhalt sind.

Die Umgebung mit einem kleinen Rundweg ums Heim bedarf insbesondere während der Frühlings- und Sommermonaten Aufmerksamkeit. Im Winter werden Wege und Plätze von Schnee und Eis befreit, um den Bewohnenden, Besuchenden und Mitarbeitenden einen sicheren Zugang zu gewähren. Mit dem Heimbuss werden Transportfahrten für die Bewohnenden ausgeführt. Zudem kümmert sich die Infrastruktur um das Wohl der Fische im Aquarium.

Alle Mitarbeitenden durchlaufen interne Sicherheitsschulungen. Mit regelmäßigen Brandschutztrainings wird der Ernstfall geprobt. Dabei darf die Infrastruktur auf eine gute Partnerschaft mit der örtlichen Feuerwehr zählen, welche das APHG im Notfall optimal unterstützt.

Im Mittelpunkt stehen unsere Bewohnerinnen und Bewohner. Es ist dem Bereich Infrastruktur wichtig, individuelle Anliegen und Bedürfnisse zeitnah, freundlich, hilfsbereit und kompetent zu bearbeiten.



## 4.6 Zentrale Dienste

Zu den Hauptaufgaben gehören die selbständige Führung der Finanz- und Betriebsbuchhaltung sowie der Lohnbuchhaltung und Bewohnendenadministration.

Die Drehscheibenfunktion ist zudem erste Ansprechperson am Empfang, Telefon und unterstützt die Geschäftsleitung im Tagesgeschäft sowie die Bereichsleitungen bei administrativen und organisatorischen Aufgaben. Die Bürotür steht offen für Bewohnerinnen und Bewohner, für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, für Angehörige und alle anderen Anspruchsgruppen.

# 5 Zusatzleistungen

## 5.1 Seelsorge

Das APHG pflegt eine enge Zusammenarbeit mit der reformierten Kirchgemeinde Grindelwald. Alle 2 Wochen ist ein reformierter Gottesdienst im Haus organisiert. Regelmässig besuchen mobile Bewohnerinnen und Bewohner den Mittagstisch und oder den Altersnachmittag der Kirchgemeinde Grindelwald. Die Bewohnenden bestimmen, ob und wann sie sich persönliche Seelsorge wünschen - das APHG geht individuell auf diese Wünsche ein. Diese Dienstleistungen sind für unsere Bewohnenden inbegriffen.

## 5.2 Coiffeur

Gepflegte Haare sind für die Bewohnenden wichtig, auch im Alter. 2 x pro Monat kommt unsere Coiffeuse ins Haus und kümmert sich um Waschen, Legen Föhnen, Schneiden und Dauerwelle. Die Coiffeuse verwöhnt unsere Bewohnenden mit Zeit, Aufmerksamkeit und kurzweiligen Gesprächen. Die Coiffeur-Dienstleistungen werden den Bewohnenden bequem monatlich in Rechnung gestellt.

## 5.3 Podologie

Die Podologin bietet ihre Dienstleistung 2 x pro Monat bei uns im Haus an. Das Pfllegeteam arbeitet eng mit der Podologin zusammen, so dass für die gepflegten Füsse unserer Bewohnenden Sicherheit und Hygiene gewährleistet ist. Die Dienstleistungen der Podologie werden den Bewohnenden bequem monatlich in Rechnung gestellt.

## 5.4 Mahlzeitendienst

Das Küchenteam stellt die Menus für den Mahlzeitendienst her. Das verwendete System CaldoCasa mit integrierter Induktionsplatte, ermöglicht den Bezügerinnen und Bezügern, die Mahlzeiten auf einfache Art und Weise zu einem beliebigen Zeitpunkt zu erwärmen. Die Spitex Grindelwald liefert die Menus an 365 Tagen im Jahr an die Kundinnen und Kunden in und um Grindelwald aus. Die Verrechnung der Mahlzeiten erfolgt bequem via Monatsrechnung.

## 5.5 Verpflegungsangebot für Dritte

Für die Mitarbeitenden wird das Frühstück kostenlos und das Mittag- sowie Abendessen vergünstigt zur Verfügung gestellt.

Bei uns sind Gäste herzlich willkommen. Für sie, insbesondere für Angehörige und Bekannte der Bewohnenden, ist das gemeinsame Essen oder auch das Erleben eines Anlasses ein unkomplizierter Zugang zum Heimaltag.



Die Mietenden des Alterswohnens erhalten bei regelmässigen Mittagessen in unserem Haus, ein attraktives Preis-Leistungsangebot.

## **5.6 Infrastruktur- und Wäschereidienstleistungen für Dritte**

Das APH führt für die Genossenschaft Alterswohnen technische, hauswirtschaftliche und organisatorische Tätigkeiten an Gebäude, Infrastruktur und Umgebung aus. Die Aufgaben sind in einer Leistungsvereinbarung festgehalten.

Auf Anfrage erbringt die Hotellerie kleine Wäschereidienstleistungen an Dritte.

# **6 Bewohnerinnen und Bewohner**

## **6.1 Unsere Philosophie**

Ins APHG ziehen hauptsächlich Seniorinnen und Senioren ein, deren Betreuung zu Hause, auch mit Unterstützung durch Angehörige und Spitex, nicht mehr möglich ist. Das Einzugsgebiet umfasst in erster Linie die Gemeinden Grindelwald, Lütschental und Gündlischwand.

Der Wechsel in ein Alters- und Pflegeheim ist ein einschneidendes Ereignis. Wir sind bestrebt, für jede Bewohnerin und jeden Bewohner eine heimelige und respektvolle Atmosphäre zu schaffen. Die Bewohnenden gestalten ihren Aufenthalt im APHG nach persönlichen Bedürfnissen, Vorstellungen und Interessen. Dienstleistungen und Unterstützung dürfen im Rahmen unseres Angebotes in Anspruch genommen werden. Wir unterstützen die Bewohnenden dort, wo sie nicht allein zurechtkommen und Hilfe brauchen.

Wir respektieren den Persönlichkeitsbereich und die Intimsphäre unserer Bewohnerinnen und Bewohner. Die Mitarbeitenden bewegen sich in den Wohnräumen mit der notwendigen, diskreten Zurückhaltung und im Rahmen von pflegerischen Massnahmen wird die Intimsphäre bestmöglich geschützt. Die Biografie unserer Bewohnenden und Gäste behandeln wir mit Respekt und Hochachtung. Angaben zur Lebensgeschichte und zur Gesundheit der Bewohnenden unterstützen uns, eine individuelle Begleitung, Pflege und Betreuung zu gewährleisten. Sämtliche Mitarbeitenden unterstehen der Schweigepflicht.

## **6.2 Anmeldung**

### **6.2.1 Vorsorgliche Anmeldung**

Wer im Falle einer Pflegebedürftigkeit ins APHG eintreten möchte, aktuell der Eintritt aber noch kein Thema ist, kann sich vorsorglich anmelden. Wer vorsorglich angemeldet ist, wird bei einem freien Platz nicht automatisch kontaktiert.

### **6.2.2 Dringliche Anmeldung**

Ist der Fall der Pflegebedürftigkeit absehbar oder bereits eingetreten, ist eine dringliche Anmeldung angezeigt. Seniorinnen und Senioren, die auf der Dringlichkeitsliste geführt sind, werden kontaktiert, sobald zeitnah ein Platz frei wird, in der Regel 1 – 3 Monate zum Voraus. Dies ist nötig, damit in Zusammenarbeit mit der Leitung Pflege und Betreuung sowie den medizinischen Stellen Spital, Spitex und Heimärztin, die Aufnahmekriterien abgeklärt werden können.

Wird ein angebotener Platz abgelehnt, rutscht die angemeldete Person an den Schluss der Dringlichkeitsliste. Sollte der angebotene Platz ein zweites Mal abgelehnt werden, wird die Person auf die vorsorgliche Anmeldeliste gesetzt.

### 6.2.3 Aufnahmekriterien

Es wird umfassende Unterstützung in der Körperpflege, Toilettenbenutzung, Mobilisation, dem Essen benötigt oder es besteht eine leichte bis mittlere, dementielle Erkrankung mit Unterstützungsbedarf im Alltag.

### 6.2.4 Ausschlusskriterien

Menschen mit folgenden Diagnosen oder medizinischen Anwendungen, werden nicht, oder nur nach sorgfältiger Abklärung aufgenommen:

- Suchterkrankung
- Fortgeschrittene, dementielle Erkrankung mit Weglaufgefährdung und bestehendes herausforderndes Verhalten wie unkontrollierte Aggressivität bei Irritation
- Korsakow-Demenz / Frontotemporale Demenz
- Chorea Huntington
- Symptomatische, psychische Erkrankungen wie Psychosen, Schizophrenie und andere
- Tracheotomierte Bewohnende
- intravenöse Zugänge

## 6.3 Menschen mit Demenz

Wir schaffen ein Umfeld, das den Menschen mit Demenz (MmD) auch im konventionellen, gemischten Betreuungsrahmen, Nähe, Ruhe, Sicherheit und Geborgenheit vermittelt. Die Pflege und Betreuung, wie auch die Tagesgestaltung, orientieren sich an den Bedürfnissen der Bewohnenden. Durch Einfühlung und Verständnis, verbunden mit hoher fachlicher Kompetenz, wird die Individualität der MmD berücksichtigt und deren Integrität geschützt. Es ist ein sehr hoher Anspruch, MmD integrativ zu pflegen, weil die Bedürfnisse von Menschen mit Demenz und Menschen ohne Demenz, oder mit erst leichter Demenz, manchmal diametral entgegenlaufen.

Im APHG sind wir davon überzeugt, den verschiedenen Bedürfnissen gerecht werden zu können. Wir überprüfen in regelmässig stattfindenden Besprechungen mit Pflegenden, Ärzten, Therapeuten, Angehörigen und anderen Bezugspersonen das Setting für den MmD sowie für die anderen Bewohnenden. Bei Bedarf leiten wir entsprechende Veränderungen ein.

Als Grundlage für unser Handeln verwenden wir das Konzept von CURAVIVA Schweiz „Mindestanforderungen für das Pflege- und Betreuungskonzept für Menschen mit Demenz in integrativer Wohnform“. Zusätzlich orientieren wir uns an der Nationalen Demenzstrategie mit den DemCare Empfehlungen für Langzeiteinrichtungen.»

## 6.4 Angehörige / Bezugspersonen

Angehörige und Bezugspersonen unserer Bewohnenden sind im APHG herzlich willkommen. Wir pflegen eine aktive Zusammenarbeit.

Nach dem Eintritt sind die Angehörigen von der direkten, täglichen Pflege und Betreuung entlastet. Die Angehörigen haben nach wie vor einen zentralen Stellenwert und tragen wesentlich zu einer individualisierten Wohn- und Lebensqualität unserer Bewohnenden bei. Angehörige sind Experten in Bezug auf Betreuungsbedarf, individuelle Bedürfnisse, Verhaltensweisen und Eigenheiten der Bewohnenden. Zudem nehmen Angehörige häufig eine Controllingfunktion ein, indem sie die persönlichen Bedürfnisse, Wünsche und Anliegen der Bewohnenden gegenüber der Institution vertreten und die Qualität der Dienstleistungserbringung überprüfen.

Unsere Bewohnenden sind mündig. Entscheide, die ihren Aufenthalt und ihr Wohlbefinden betreffen versuchen wir, wenn immer möglich, in der Selbstentscheidung der Bewohnenden zu belassen. Sollte die Entscheidung wichtiger Angelegenheiten die Möglichkeiten der Bewohnenden übersteigen, wenden wir uns selbstverständlich an die nächsten Angehörigen, Bezugspersonen oder an die gesetzlichen Vertretungen.

Die aktive und konstruktive Kommunikation zwischen Angehörigen, Bewohnenden und den Ansprechpersonen des Personals sind für eine gute Lebensqualität im Umfeld der Langzeitinstitution für unsere Bewohnerinnen und Bewohner ein zentraler Faktor.

## 6.5 Beschwerdeinstanz

In Institutionen kann es zwischen den Beteiligten zu Spannungen, Missverständnissen und Konflikten kommen. Wer auf Pflege und Unterstützung angewiesen ist, soll sich für seine Rechte einsetzen dürfen. Alle Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren Angehörige haben das Recht, sich formlos gegen unangemessene Behandlung zu beschweren. Anlaufstelle ist in erster Instanz die Leitung Pflege und Betreuung oder die Geschäftsleitung, in zweiter Instanz der Vorstandspräsident des Vereins APHG. Beschwerden werden zeitnah und unbürokratisch bearbeitet.

Findet die beschwerdeführende Person bei diesen Instanzen kein Gehör oder wünscht sie einen externen Beschwerdeweg, stehen unabhängige Anlaufstellen zur Verfügung:

- **Zur Vermittlung, Schlichtung und Beratung:** Stiftung Bernische Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen, Bümplizstrasse 128, 3007 Bern. Telefon 031 372 27 27. Mail [info@ombudsstellebern.ch](mailto:info@ombudsstellebern.ch)
- **Als Aufsichtsbehörde:** Die Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern, Rathausplatz 1, Postfach 3000 Bern 8. Telefon 031 633 79 65. Mail [info.ga@be.ch](mailto:info.ga@be.ch)

# 7 Wohn- und Lebensbedingungen

## 7.1 Räumlichkeiten

Verteilt auf 2 Etagen stehen 33 Einbettzimmer zur Verfügung. Sämtliche Zimmer verfügen über sanitäre Anlagen mit Dusche, Toilette und Lavabo. Die Zimmer im Altbau verfügen über einen direkten Zugang zur Balkonanlage.

Auf beiden Etagen stehen je ein vollständig ausgestattetes Pflegebad mit komfortablen Pflegewannen zur Verfügung.

Das Stationszimmer befindet sich auf der ersten Etage, das Büro der Leitung Pflege direkt darüber auf der zweiten Etage.

Die öffentlichen Räume sind zweckmässig, den Bedürfnissen angepasst und gewährleisten eine flexible Nutzung. Die Institution wird offen geführt. Allen Bewohnenden stehen der Speisesaal, die Cafeteria, die Balkonanlage, die Aussensitzplätze, sowie der Rundweg rund um das Haus zur freien Verfügung. Die Busstation befindet sich fussläufig in unmittelbarer Nähe.

## 7.2 Einrichtung

Jedes Zimmer ist mit einem Pflegebett inkl. Bettinhalt, einer Notrufanlage, Tages- und Nachtvorhängen, einem Nachttisch, einem Einbauschränk mit Kleiderbügel sowie Entsorgungsmöglichkeiten im Zimmer und Badezimmer ausgestattet. Es bleibt genug Platz für eine individuelle Möblierung. Die Zimmer sind mit einem Kabelfernsehanschluss ausgestattet. Auf Wunsch wird ein Telefon mit grossen Tasten zur Verfügung gestellt. TV- und / oder Telefonanschluss können kostenpflichtig genutzt werden.

### 7.3 Ärztliche Versorgung

Die medizinische Grundversorgung wird durch das Xundheitszentrum Grindelwald, vertreten durch unsere Heimärztin, den ärztlichen Notfalldienst sowie die Spitäler fmi AG sichergestellt. Die Bewohnenden haben grundsätzlich freie Arztwahl, wir empfehlen die Behandlung durch unsere Heimärztin.

Eine systematische Visite im Heim findet wöchentlich durch die Pflegeexpertin und monatlich durch die Heimärztin statt. Bei Bedarf kommen die Pflegeexpertin und / oder die Heimärztin auch ausserhalb des geplanten Intervalls ins Haus. Die Zusammenarbeit ist im Heimarztvertrag geregelt.

Psychiatrische Themen übernehmen die Fachexpertinnen und -experten der Psychiatrie fmi

### 7.4 Pharmazeutische Versorgung

Die Medikamentenabgabe erfolgt mit dem System Medifilm. Die Medifilm AG in Oensingen verpackt im Auftrag der GaleniCareAG, vertreten durch die Coop Vitality Apotheke Grindelwald, die Medikamente unserer Bewohnenden maschinell, nach Vorgabe der ärztlichen Verordnung. Die Therapieerfassung erfolgt auf einer webbasierten Eingabesoftware. So sind die Therapien jederzeit einsehbar und aktuell. Die Zusammenarbeit ist im Konsiliarvertrag geregelt.

### 7.5 Sicherheit und Hygiene

Die Sicherheit der Bewohnenden, Mitarbeitenden und Besuchenden gewährleisten wir zu jeder Zeit nach definierten und erprobten Prozessen. Die Mitarbeitenden werden regelmässig gemäss den EKAS-Richtlinien in Bezug auf Hygiene- und Sicherheitsmassnahmen geschult. Die Massnahmenplanung im Umgang mit übertragbaren Krankheiten sowie im Epidemie- oder Pandemiebefall, handhaben wir gemäss Hygienekonzept. Das Sicherheitskonzept regelt das Verhalten in Notsituationen.

Der Sicherheitsbeauftragte für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (SIBE), überwacht die Einhaltung und Umsetzung der Arbeitssicherheits- und Gesundheitsvorschriften. Er wird dabei von den Bereichsleitenden unterstützt. Der SIBE ist für die gesamte Institution der Koordinator und Ansprechpartner im Bereich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz. Diesbezüglich ist er allen Mitarbeitenden weisungsbefugt.

## 8 Öffentlichkeitsarbeit

Das APHG strebt durch aktive Kontakte mit Angehörigen, Bezugspersonen, Besuchenden sowie der Öffentlichkeit in der Region die Integration des Heimes in ein soziales Umfeld an.

Die Öffentlichkeitsarbeit verstehen wir als Informationsmöglichkeit über den Alltag im Heim, als Marketingmittel für die Rekrutierung von Mitarbeitenden und Lernenden, zur Akquise von Kundinnen und Kunden, als Kontaktbasis, als Verbindung zur Öffentlichkeit und Gesellschaft sowie als Vertrauensbildungsmassnahme. Wichtigste Werkzeuge der Öffentlichkeitsarbeit sind unsere Homepage [www.altersheim-grindelwald.ch](http://www.altersheim-grindelwald.ch), die Veranstaltungen für Bewohnende, Angehörige und Gäste, die jährliche, öffentliche Hauptversammlung, der Berufsbildungstag an der Schule Grindelwald sowie der Nationale Zukunftstag im APHG.

## 9 Unsere Partner

Das APHG arbeitet vernetzt. Die Zusammenarbeit mit Behörden, Ämtern, Banken, Gesundheitseinrichtungen sowie der Gemeinde und des Frauenvereins, dient der Gewährleistung des ordentlichen Betriebsablaufes und der Sicherstellung der notwendigen Betriebsmittel.

Bewohnende, Angehörige, gesetzliche Vertretungen, Mitarbeitende, Zusatzleistende oder Empfangende von Zusatzleistungen, werden regelmässig schriftlich über Neuerungen und Änderungen informiert. Kontakte zu anderen Institutionen dienen dem Erfahrungsaustausch und der gemeinsamen

Interessenvertretung. Durch die aktive Teilnahme in Fachverbänden fördert das APHG die Zusammenarbeit und den Informationsaustausch. Das APHG ist Mitglied des Branchenverbandes CURAVIVA.

## 10 Qualitätssicherung

### 10.1 Grundlagen

Die Qualität sichern wir über das prozessorientierte Managementsystem des APHG mit klar definierten sowie dokumentierten Abläufe und Prozessen im Betrieb. Als Qualitätsindikatoren nutzen wir Daten wie Personal- und Betriebskennzahlen sowie Auswertungen von Rückmeldungen. Das Managementsystem gilt als verbindliche Regelung und wird von allen Mitarbeitenden angewendet und umgesetzt. Wir nutzen das Managementmodell der inOri GmbH. Im Bereich Pflege und Betreuung findet eine Zusammenarbeit der Advacare GmbH statt.

### 10.2 Persönlichkeitsschutz und Datenschutz

Alle Menschen haben das Recht auf Schutz ihrer persönlichen Integrität. Insbesondere Diskriminierung, Mobbing und sexuelle Belästigung verletzen die Persönlichkeit und Würde von Menschen. Diese Verhaltensweisen werden innerhalb des APHG nicht toleriert. Ansprechstelle bei Verstössen ist die Geschäftsleitung.

Ohne die Zustimmung von Bewohnenden und Mitarbeitenden dürfen keine vertraulichen Informationen an Angehörige oder an Dritte weitergegeben werden. Medizinische Diagnosen und Therapien unterstehen dem Berufsgeheimnis und der Schweigepflicht. Weitere Einzelheiten und Verhaltensregeln regeln die Allgemeinen Vertragsbedingungen.

### 10.3 Nachhaltigkeit

Das APHG trägt Sorge zur Umwelt und ihren Ressourcen, nutzt möglichst erneuerbare Energien und setzt sich für nachhaltige, ökologische Lösungen ein. Wir beziehen grösstenteils unsere Lebensmittel und Produkte aus der Region. Abfälle jeglicher Art trennen wir konsequent und versuchen im Alltag, so wenig Abfall wie möglich zu produzieren. Durch energieeffiziente Einbauten und Geräte sind wir bestrebt, den Energieverbrauch so gering wie möglich zu halten. Das APHG ist der Fernwärme Grindelwald angeschlossen und bezieht Energie aus der eigenen Photovoltaikanlage.

Dokument: Betriebskonzept	Version:1.1	Erstellt am: 03.07.2024
Autorin: Irène Stauffer		Aktualisiert am: 31.10.2025
Genehmigt Vorstand am:	20.08.2024, 31.10.2025	