

# **M a n a g e m e n t   C e n t e r   I n n s b r u c k**

**L e h r g a n g   G e n e r a l   M a n a g e m e n t   2 0 0 2 / 0 3**

---

Projektarbeit zum Lehrstoff *Logistik und Prozessmanagement*

## **AUFNAHME EINES BEWOHNERS IN DAS ALTERSHEIM EBBS**

Eingereicht bei o. Univ.-Prof. Dr. Siegfried Augustin

Eingereicht von Sebastian Geisler

Oberndorf 52

6341 Ebbs

Tel. (05373) 423 63 19 oder 427 09

Email: [ahebbs@tirol.com](mailto:ahebbs@tirol.com)

Innsbruck, 10.4.2003

# Inhaltsverzeichnis

A. Projektauswahl .....	3
B. Projekttitel .....	3
C. Ausgangssituation.....	4
D. Durchführung der Heimaufnahme.....	5
E. Gliederung des Heimaufnahmeprozesses .....	6 – 7
1.1. Informations-/ Aufnahmegespräch .....	8 – 10
2.1. Entscheidung über Heimaufnahme.....	11 – 13
2.1.1. Subprozess Pflegebeurteilung vor Heimeintritt.....	14
3.1. Festlegung Zeitpunkt Heimeintritt .....	15 – 16
4.1. Verwaltungsbereich .....	17 – 20
5.1. Pflegeaufnahme .....	21 – 25
6.1. Kundengespräch nach Heimeinzug .....	26 - 27
F. Abschließende Bemerkung und Ausblick .....	28
G. Anhang:    Musterformular Kontaktmeldung .....	29
Musterformular Nachzubringende Unterlagen.....	30
Musterformular Bevorstehende Heimaufnahme .....	31

## **A. PROJEKTAUSWAHL**

Der Gemeindeverband Altersheim Ebbs betreibt ein Wohn- und Pflegeheim in Ebbs mit 83 Betten. Davon entfallen 63 Bewohner auf die Pflege und 20 Bewohner auf das Wohnheim mit Betreuung. Im Jahresschnitt ziehen 20 Personen in das Altersheim neu ein, 19 versterben und einer verzieht. Derzeit arbeiten im Altersheim umgerechnet auf korrigierte Beschäftigte 37 Pflegekräfte, drei Zivildienstler und 13 Funktionskräfte (Küche, Reinigung, Wäscherei, Hausmeister, Verwaltung). Das Haus ist in drei Bereiche aufgeteilt wobei die zur Verfügung stehenden Pflegeminuten in allen drei Bereichen vergleichbar sind.

Der Heimeintritt fußt oft auf einem dramatischen Anlass. Plötzliche Pflegebedürftigkeit, Überforderung der Angehörigen oder Wegfall von pflegenden Angehörigen sind die häufigsten Eintrittsgründe. Bei der Vorbereitung der Heimaufnahme gilt es viele Gespräche zu führen und diverse Formulare auszufüllen. Daneben gilt es den Bewohner, die Angehörigen und das Personal auf die künftige „Lebensgemeinschaft“ vorzubereiten und trotz meist widriger Umstände im Leben des Aufnahmesuchenden eine positive Grundstimmung zu gewinnen.

Der erste Eindruck ist von großer Bedeutung für alle Beteiligten. Daher soll der Prozess der Heimaufnahme in dieser Arbeit genau durchleuchtet und standardisiert werden. Die künftigen Bewohner und deren Angehörigen aber auch die eigene Mitarbeiterschaft sollen professionell auf die Heimaufnahme vorbereitet werden.

## **B. PROJEKTTITEL**

Langtitel: Aufnahme eines Bewohners in das Altersheim Ebbs

Kurztitel: Heimaufnahme

## C. AUSGANGSSITUATION

Die Heimaufnahme geschieht derzeit unsystematisiert. Der Interessierte nimmt mit dem Altersheim Ebbs, meist mit der Heimleitung, Kontakt auf. Diverse Anfragen werden individuell beantwortet. Eine Heimbroschüre gibt Einsicht in die wesentlichen Betriebsabläufe des Hauses. Da kein Standard für die Heimaufnahme vorliegt, werden z.B.: wichtige Details bei Auskünften übersehen, erforderliche Unterlagen erst beim dritten Kontakt angefordert und dadurch das Aufnahmeverfahren unnötig verzögert bzw. werden unnötige Wege gemacht. Es zeigt sich auch, dass die benötigten Unterlagen vor einer Heimaufnahme zügig vorgelegt werden. Ist ein Bewohner einmal eingezogen, dauern Unterlagennachreichungen meist länger. Ziel ist es, das Verfahren zu straffen und zu optimieren.

Ein schriftlicher Heimvertrag über die Aufnahme liegt derzeit nicht vor. Ein Mustervertrag wird vom Amt der Tiroler Landesregierung erstellt. Zivilrechtsexperten wie Prof Barta sowie der Konsumentenschutz üben Kritik an der derzeit herrschenden mündlichen Vertragsform. Da jedoch die überwiegende Anzahl der Heimbewohner nicht geschäftsfähig ist, müsste jeweils zur Unterfertigung vom Gericht ein Sachwalter bestellt werden. Derzeit wurde von den Aufnahmebewerbern noch kein schriftlicher Vertrag urgiert. Es erscheint daher zielführend die vom Bundesgesetzgeber in Aussicht gestellte Beschlussfassung über neue Grundsatzregeln abzuwarten. Jedenfalls sollen vorerst in allgemeinen Geschäftsbedingungen alle relevanten Rechtsbeziehungen dargelegt werden. Der vorliegende Heimprospekt soll vorerst dafür verwendet werden.

Der Zeitrahmen der Heimaufnahme umfasst die erste Kontaktaufnahme bis eine Woche nach Heimeintritt.

## **D. DURCHFÜHRUNG DER HEIMAUFNAHME**

**In mehreren Besprechungen mit den Bereichsverantwortlichen von Pflege und Hauswirtschaft ist folgende künftige Vorgangsweise bei Heimaufnahmen vorgesehen. Bei allen Einzelschritten vom Erstgespräch bis zur Aufnahme ins Heim erfolgt die Beschreibung wie folgt:**

1. Einzelner Arbeitsschritt mit Zielformulierung
2. Regelung der Zuständigkeit
3. Beschreibung des Arbeitsschrittes
4. Dokumente dazu

## **E. GLIEDERUNG DES HEIMAUFNAHMEPROZESSES**

### **1. Informations-/Aufnahmegespräch**

- 1.1. Ziel
- 1.2. Zuständigkeit
- 1.3. Beschreibung
- 1.4. Mitgeltende Unterlagen

### **2. Entscheidung über Heimaufnahme**

- 2.1. Ziel
- 2.2. Zuständigkeit
- 2.3. Beschreibung
- 2.4. Mitgeltende Unterlagen

#### 2.1.1 Pflegebeurteilung vor Heimeintritt

### **3. Festlegung des Zeitpunktes des Heimeintrittes**

- 3.1. Ziel
- 3.2. Zuständigkeit
- 3.3. Beschreibung
- 3.4. Mitgeltende Unterlagen

### **4. Heimaufnahme-Verwaltungsbereich**

- 4.1. Ziel
- 4.2. Zuständigkeit
- 4.3. Beschreibung
- 4.4. Mitgeltende Unterlagen

### **5. Heimaufnahme - Pflegebereich**

- 5.1. Ziel
- 5.2. Zuständigkeit
- 5.3. Beschreibung
  - 5.3.1. Anamnese
  - 5.3.2. Anlegen eines Überwachungsblattes

- 5.3.3. Pflegeplanung
  - 5.3.3.1. Pflegeplan zur Körperpflege bzw. Badetag
  - 5.3.3.2. Mobilisation
  - 5.3.3.4. Medikamentengebarung
- 5.3.4. Verpflegung

## **6. Kundengespräch nach Heimeinzug**

- 6.1. Ziel
- 6.2. Zuständigkeit
- 6.3. Beschreibung
- 6.4. Mitgeltende Unterlagen

## 1.1. Informations-/Aufnahmegespräch

Information für den Bewerber, Ausscheiden von Bewerbungen, die nicht erfüllt werden können; Hinweis auf zuständige Häuser und Strukturen

## 1.2. Zuständigkeit:

Heimleiter und Pflegedienstleiterin

## 1.3. Beschreibung

Interessierte Bewohner und/oder deren Angehörige bzw. ambulante Dienste oder stationäre Einrichtungen nehmen Kontakt mit dem Altersheim Ebbs auf. Alle Mitarbeiter sind angewiesen, die Erstkontakte an die Heimleitung und bei deren Abwesenheit an die Pflegedienstleitung zu verweisen. Sollte die Kontaktaufnahme von Bewerbern am Wochenende erfolgen, ist deren Anschrift samt Telefonnummer mit dem Hinweis, dass zurückgerufen wird, zu notieren und die Notiz an die Heimleitung weiterzuleiten ([Formular Kontakt](#)).

Im formlosen Aufnahmegespräche wird anhand einer zu erstellenden Informationsbroschüre ([Info](#)) das Altersheim Ebbs vorgestellt.

- Haus mit Tradition
- Unser Grundsatz
- Unser Ziel und Leitbild
- Information über Träger und Hauszuständigkeiten
- Unsere Schwerpunkte in der Pflege
- Die ärztliche Versorgung
- Seelsorge
- Küche, Essenszeiten
- Wäsche, Reinigung



- Zimmergestaltung, Hausmeister
- Tarifübersicht
- Finanzierungsübersicht betreffend Tagsätze
- Zusatzangebote

Anhand der Heimordnung werden die Gepflogenheiten des Hauses erwähnt.

Anhand der im Gespräch vom Heimleiter auszufüllenden Anmeldeerhebung werden bei einem erkennbaren entsprechenden Interesse alle relevanten Personen-, und einkommensbezogenen Daten erfasst.

Bei einem pflegebedürftigen Bewohner wird die Pflegedienstleiterin zum Informationsgespräch hinzugezogen, damit sich diese ein erstes Bild über die zu erwartenden Pflegeintensität machen kann.

#### **Das Informationsgespräch bringt als Ergebnis:**

Das Informationsgespräch wird mit der Konkretisierung des Aufnahmewunsches durch den Bewerber bzw. dessen Ablehnung des Angebotes beendet.

a.) Ablehnung des Angebotes durch Bewerber: Aktenablage

b.) Ablehnung der Bewerbung durch das Heim: bei offenkundigen Ablehnungsgründen

c.) Interesse am Anbot durch Bewerber: \_\_\_\_\_: Vereinbarung des nächsten

Gesprächstermines und schriftliche Ausfertigung der Liste über die erforderlichen Unterlagen.

#### **1.4. Dokumente:**

[Informationsbroschüre](#)      [Info](#)

[Heimordnung](#) .....

[Tarifgestaltung](#) .....

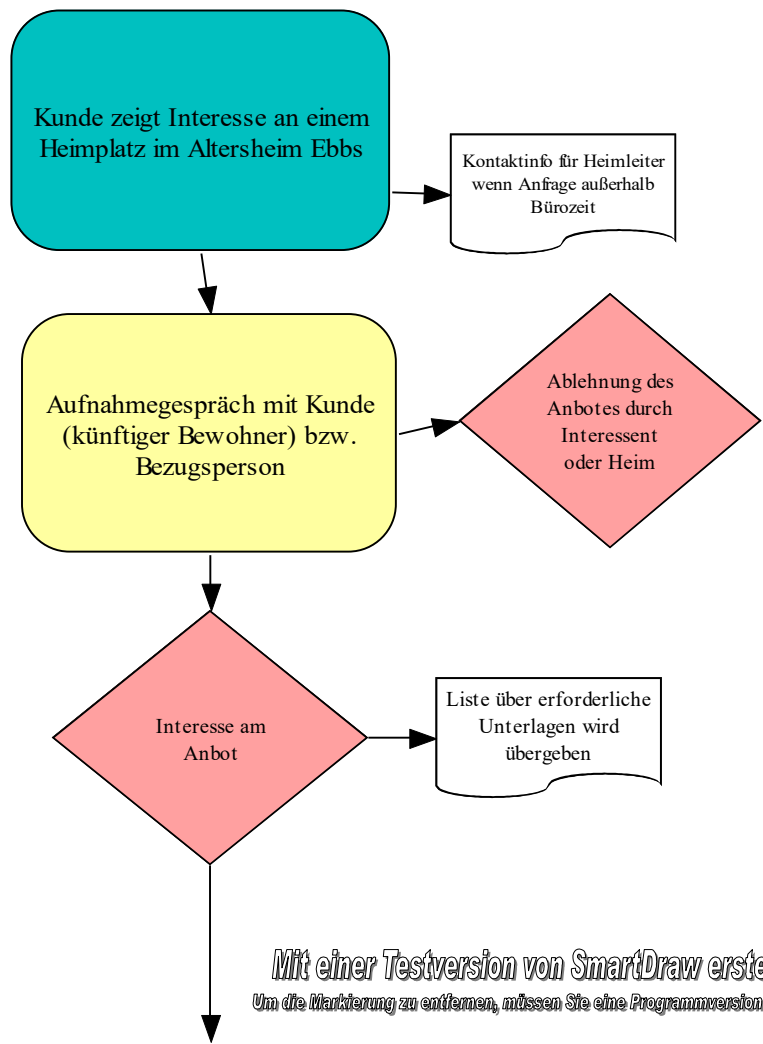
Formular Anmeldeblatt .....

Formular Kontakt .....

Formular Nachzubringende Unterlagen

Formular Mitgebrachte Gegenstände ....

# 1.1. Informations- / Aufnahmegespräch



*Mit einer Testversion von SmartDraw erstellt.  
Um die Markierung zu entfernen, müssen Sie eine Programmversion kaufen.*

## 2.1. Entscheidung über Heimaufnahme

Ziel: Heimaufnahme oder Ablehnung der Bewerbung und Verweis auf andere Einrichtungen

## 2.2. Zuständigkeit:

Heimleiter und Pflegedienstleiterin

## 2.3. Beschreibung

Nachdem der Bewerber die fehlenden Unterlagen überbracht hat, wird hausintern geprüft, ob der Bewerbung aus pflegerischen (siehe Subprozeß 2.1.1.) , rechtlichen und Platzgründen entsprochen werden kann oder nicht und eine Entscheidung darüber getroffen.

### **Folgende Möglichkeiten ergeben sich:**

- Heimaufnahme sofort möglich
- Heimaufnahme demnächst möglich
- Heimaufnahme derzeit aus Platzgründen nicht möglich und Eintrag in Warteliste
- Heimaufnahme aus pflegerischen Gründen nicht möglich (Heimfähigkeit nicht gegeben)
- Heimaufnahme aus rechtlichen Gründen nicht möglich
- Heimaufnahme aus der Gebührensicht nicht möglich

Unverzüglich ist das Gespräch mit dem Bewerber bzw. dessen Bezugsperson zu suchen.

**Ist eine Heimaufnahme dringend erforderlich und die Möglichkeit hierzu in unserem Hause nicht gegeben, bemüht sich der Heimleiter um einen**

- auswärtigen Heimplatz oder gegebenenfalls um eine

entsprechende ambulante Betreuung durch den Sozial- und Gesundheitssprengel

Die entsprechende Maßnahme ist vom Heimleiter zu begründen und dem Bewerber formlos und im Regelfalle schriftlich mitzuteilen. Die Mitteilung enthält den Hinweis, dass über die Heimordnung, das Handbuch und die in der Vorstellungsbroschüre erfassten hinausgehende Belange zu vereinbaren und schriftlich festzulegen sind (Zusatzangebote).

#### **2.4. Dokumente**

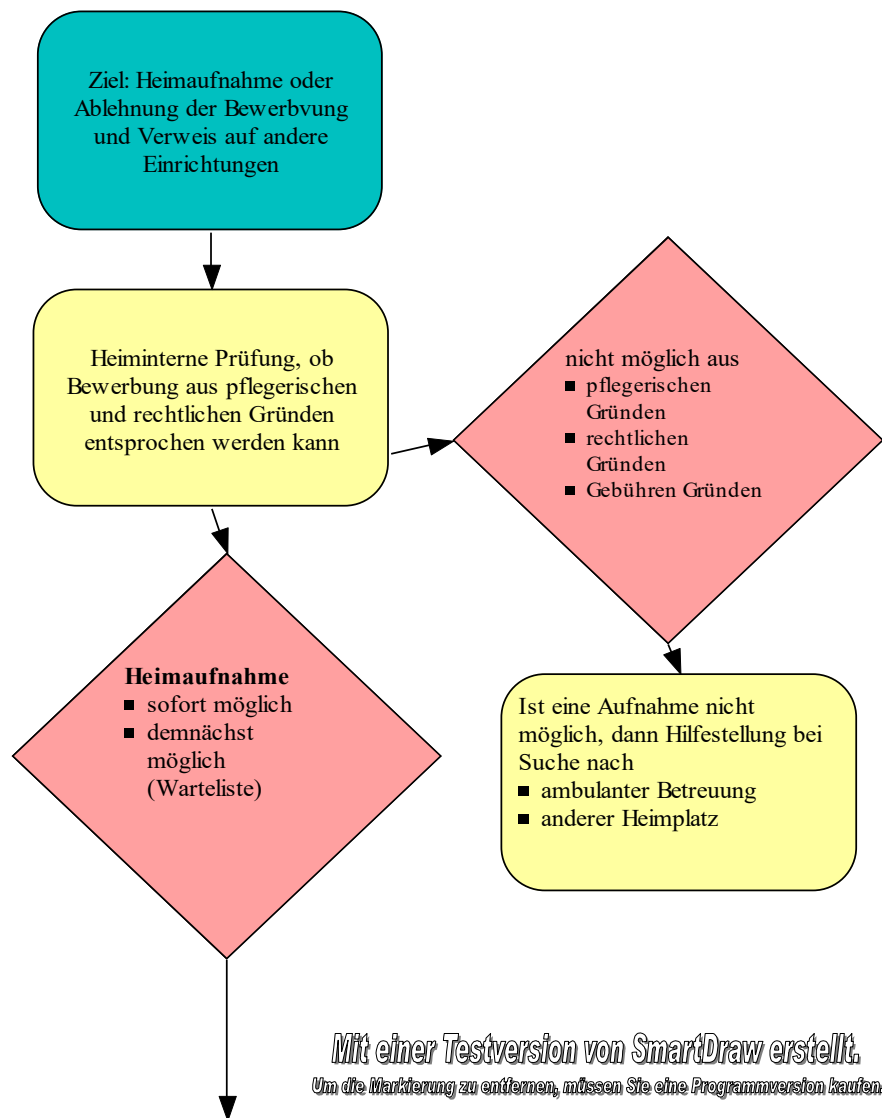
Tiroler Sozialhilfegesetz 1973.....

Gesundheits- und Krankenpflegegesetz 1995 .....

Rahmenvertrag mit dem Amt der Tiroler Landesregierung

Verordnungssammlung Sozialhilfeabteilung .....

## 2.1. Entscheidung über Heimaufnahme



*Mit einer Testversion von SmartDraw erstellt.  
Um die Markierung zu entfernen, müssen Sie eine Programmversion kaufen.*

### **2.1.1. Subprozess Pflegebeurteilung vor Heimeintritt**

#### **2.1.2 Zuständigkeit:**

Pflegedienstleitung in Rücksprache mit der Bereichsleitung

#### **2.1.3 Beurteilung der Pflegeintensität**

Vor Aufnahme eines Klienten muss die Pflegeintensität des Pfleglings abgeklärt werden, ob es für das Altersheim Ebbs überhaupt möglich ist, auf Grund der gegebenen Bedingungen eine optimale Pflege zu gewährleisten.

- Auswahl des Bereiches (Pflege, gemischter Bereich, Wohnheim)
- Auswahl des geeigneten Pflegezimmers (Einbettzimmer, Zweibettzimmer, Infrastruktur des Zimmers)
- Auswahl des richtigen Mitbewohners (bei Zweibettzimmer)

Beurteilung und Einstufung des Aufzunehmenden erfolgt ausschließlich durch die Pflegedienstleitung oder deren Vertretung.

Beurteilung anhand der mündlichen und schriftlichen Information und des Pflegeberichtes aus dem Krankenhaus oder von den Angehörigen.

Persönlicher Besuch, Gespräch und Einschätzung der Pflegeintensität durch die Pflegedienstleitung oder deren Vertretung

#### **2.1.4 Dokumente**

Formularsatz Dokumentation (Einheitsdokumentation des Amtes der Tiroler Landesregierung)

### **3.1. Festlegung des Zeitpunktes des Heimeintrittes**

#### **3.2. Zuständigkeit:**

Heimleiter, Pflegedienstleiterin in Rücksprache mit der Bereichsleitung

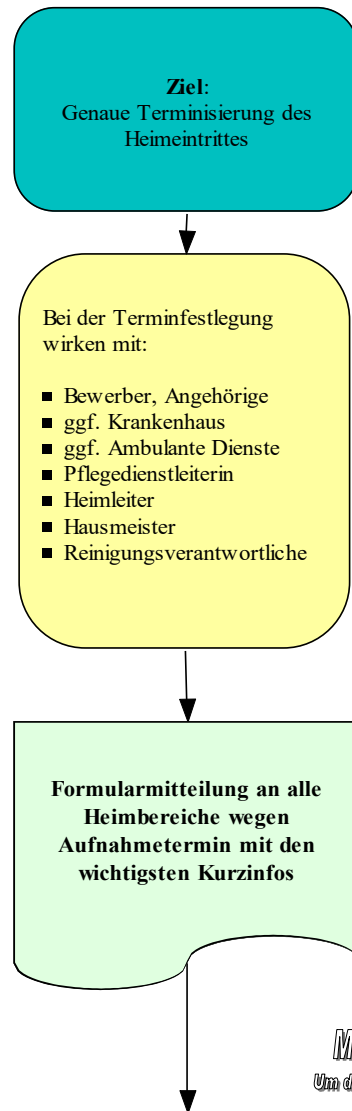
#### **3.3. Beschreibung**

Nachdem alle Belange abgeklärt wurden und einer Heimaufnahme nichts mehr im Wege steht, wird im Zusammenwirken von Bewerber, Pflegedienstleiterin, Hausmeister und Heimleiter der Tag der Heimaufnahme formlos schriftlich festgelegt. In diesem Schreiben wird Bezug auf die rechtlichen Grundlagen, das Tarifblatt und die Heimordnung sowie der Informationsbroschüre genommen. Der Eintrittstag wird im Hause den Verantwortlichen bekannt gegeben.

#### **3.4. Dokumente**

Formularmeldung an alle Bereichsverantwortlichen im Hause über die bevorstehende Heimaufnahme

## 3.1. Festlegung des Zeitpunktes des Heimeintrittes



*Mit einer Testversion von SmartDraw erstellt.  
Um die Markierung zu entfernen, müssen Sie eine Programmversion kaufen.*



## 4.1. Verwaltungsbereich

Ziel: Erfassung aller abrechnungsrelevanten Daten und Einleiten der Finanzierung

## 4.2. Zuständigkeit:

Heimleiter

## 4.3. Beschreibung

Neben der pflegerischen Aufnahme des Bewohners sind von der Verwaltung folgende Schritte zu unternehmen:

Einstufung in die Pflegestufe aufgrund der Mitteilung der Pflegedienstleitung. Diese Einstufung wird anhand der Kriterien des Amtes der Tiroler Landesregierung vorbehaltlich des amtsärztlichen Untersuchungsergebnisses vorgenommen. Stimmt die Einstufung nach den Kriterien des Amtes der Tiroler Landesregierung (automatische Einstufung nach der Pflegegeldeinstufung) nach Meinung der Pflegedienstleitung nicht überein (z.B.: es wurde seit längerem kein Erhöhungsantrag des Pflegegeldes gestellt und der Pflegeaufwand hat sich wesentlich verändert), ist ein neuerlicher Antrag auf Erhöhung des Pflegegeldes zu erstellen. Diese Schritte werden vom Heimleiter eingeleitet. Die vorläufige Einstufung wird nach dem tatsächlichen von der PDL festgestellten Pflegeaufwand vorgenommen.

Aufgrund der vorläufigen Einstufung wird vom Heimleiter die Finanzierung (Formular F10) der Heimgebühren errechnet.

### **Prüfung:**

- a.) Handelt es sich um einen Pflegebewohner oder um einen
- b.) Wohnheimbewohner.

**Zu a – Pflegebewohner:**

Der entsprechende Antrag auf Sozialhilfe für pflegebedürftige Personen und die Aufnahmeanzeige sind an das Amt der Tiroler Landesregierung zu richten.

**Prüfung:** Ist der Bewohner Selbstzahler (Einkünfte, Ersparnisse, Vermögenswerte etc. reichen aus, die Heimgebühren aus eigenem zu bestreiten) oder ist er auf die Unterstützung von Unterhaltsverpflichteten bzw. oder/und der Sozialhilfe angewiesen. Bei der Selbstzahlereigenschaft ist im Sozialhilfeantrag zu vermerken, dass vom Altersheim lediglich die gesetzliche Mehrwertsteuer der Sozialhilfeabteilung in Rechnung gestellt wird.

Bei Teilzahlereigenschaft sind zusätzlich die Niederschriften für die Unterhaltsverpflichteten zu erstellen.

#### Zu b) Wohnheimbewohner

Der entsprechende Antrag auf Sozialhilfe für alte Personen und die Aufnahmeanzeige sind an die Wohnsitzgemeinde vor Heimeintritt zu richten.

#### **Prüfung:**

Ist der Bewohner Selbstzahler (Einkünfte, Ersparnisse, Vermögenswerte) oder ist er auf die Unterstützung von Unterhaltsverpflichteten bzw. und der Sozialhilfe angewiesen.

Bei Teilzahlereigenschaft sind zusätzlich die Niederschriften für die Unterhaltsverpflichteten zu erstellen.

Nach Abklärung dieser Fragen ist die Buchhaltung mittels Formular (Finanzierung Bewohnergebühren) anzuweisen, die entsprechende Rechnungstellung, Verbuchung und Einhebung zu veranlassen.

Von allen Anträgen und Formularen ist jedenfalls eine Kopie im Bewohnerakt der Verwaltung aufzubewahren.

Der Bewohner ist über die vorläufige Einstufung formlos schriftlich zu verständigen.

Die endgültige Einstufung erfolgt aufgrund des Anerkennnisses des Amtes der Tiroler Landesregierung

**Dokumente dazu:**

Finanzierung Bewohnergebühren.....

Sozialhilfeantrag Pflegebewohner .....

Aufnahmeanzeige Pflegebewohner .....

Niederschrift Pflegebewohner .....

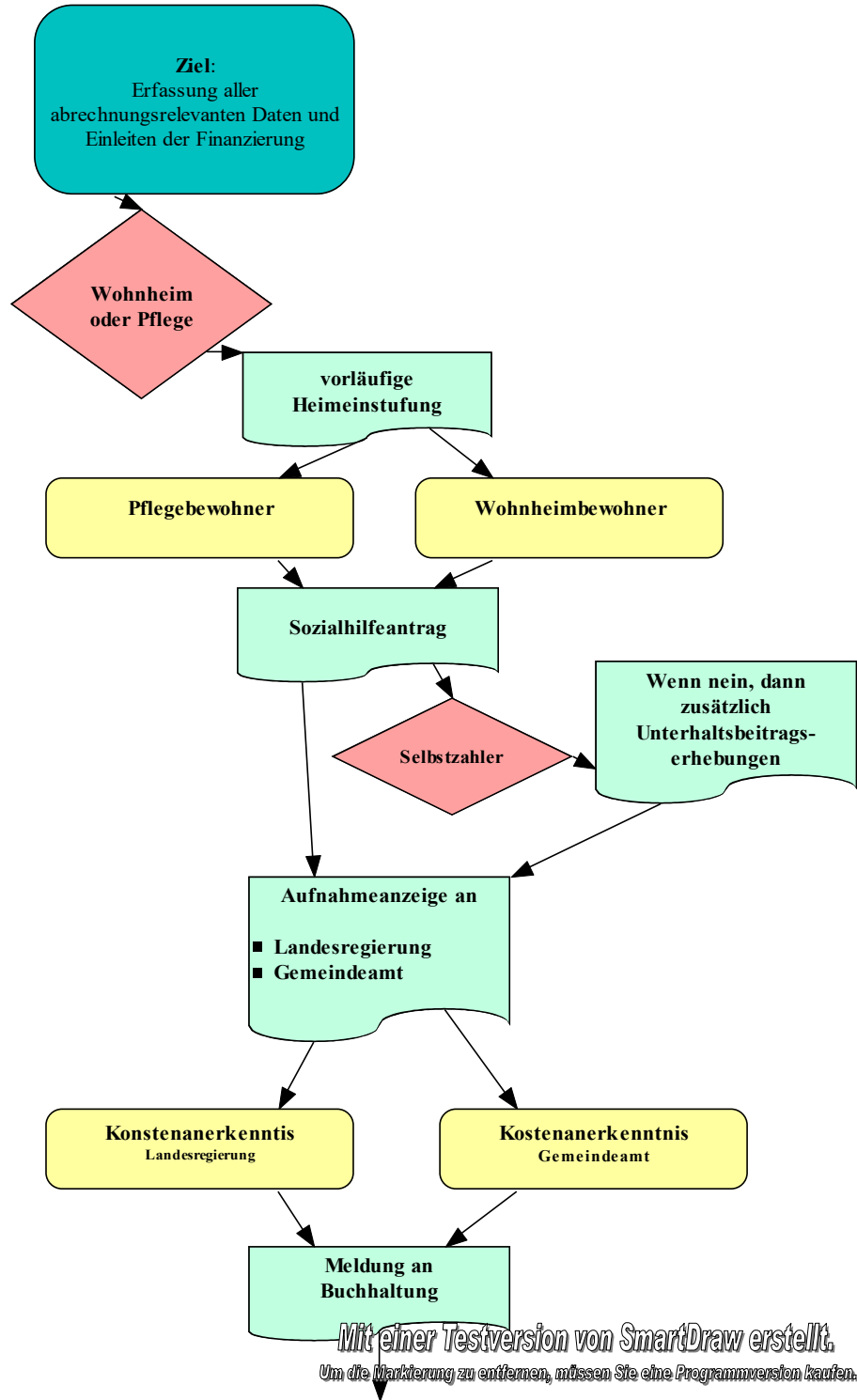
Sozialhilfeantrag Wohnheimbewohner .....

Aufnahmeanzeige Wohnheimbewohner.....

Niederschrift Wohnheimbewohner.....

Kostenanerkennnis Sozialhilfeträger Wohnheimbewohner

# 4.1. Verwaltungsbereich



## 5.1. Pflegeaufnahme

### 5.2 Zuständigkeit:

Pflegedienstleitung in Rücksprache mit der Bereichsleitung

### 5.3. Beschreibung

#### 5.3.1 Anamnese

Bei jeder Aufnahme wird eine Pflegediagnose erhoben.

- Frühere Erkrankungen
- Ursprüngliche Gewohnheiten, welche beibehalten werden können
- Mitgebrachte Gegenstände (Wäsche, Möbel,.....)
- Zahnprothese, Brillen, Hörapparat
- Essgewohnheiten, Vorlieben,
- Schlafgewohnheiten
- Ressourcenerhebung

#### Dokumente

Pflegebericht, Transferierungsbericht,

- Aufnahmegespräch mit Bewohner und Angehörige
- Ermittlung des jetzigen Krankheitszustandes
- Hausarzt, Medikamente,
- Krankenversicherung

## **Dokumente**

Pflegebericht, ärztlicher Kurzbericht

### **5.3.2 Anlegen eines Überwachungsblattes:**

#### **Zuständigkeit:**

Aufnehmende Pflegeperson

#### **Beschreibung**

Vitalzeichenkontrolle

- Puls
- Blutdruck
- Temperatur
- Körpergewicht
- Blutzucker
- Letzter Stuhlgang

Dokumente

Pflegedokumentationsblatt

### **5.3.3. Pflegeplanung:**

#### **Zuständig:**

Pflegedienstleitung bzw. von ihr beauftragte Person

**Mitteilung bzw. Beurteilung der zu planenden Pflegemaßnahmen nach**

- Pflegediagnosen
- Pflegeproblem / Ressourcen
- Pflegeziel
- Pflegemaßnahmen

**Planung der auf den Klienten abgestimmte Prophylaxen nach Pflegestandards:**

- Pneumonie
- Thrombose
- Mundpflege
- Lagerung
- Decubitus
- Verbandswechsel bei PEG-Sonde und Suprapubischer Blasenfistel

**Dokumente**

Pflegestandards

**5.3.3.1 Pflegeplan zur Körperpflege bzw. Badetag:**

- Wann wird Bewohner gebadet (z.B.: 1 x wöchentlich)
- Zu welcher Zeit (z.B.: im Spätdienst ab 11.30 Uhr, oder abends)
- Wann wird Pflegling gewaschen (z.B.: abends, früh morgens, tagsüber)

### **5.3.3.2 Mobilisation:**

- Ist der Bewohner mobil, kann er mit Unterstützung einer Pflegeperson gehen,
- braucht er Hilfsmittel, wie Krücken, Gehbock...
- kann er mit Hebekran in den Rollstuhl bzw. Sitzwagen mobilisiert werden,
- wie lange und zu welcher Tageszeit wünscht der Klient es.
- Absprache mit Hausarzt wegen Physiotherapie

### **5.3.3.3. Medikamentengebarung**

- Nach Rücksprache mit dem behandelnden Hausarzt werden die Medikamente auf das Blatt „Verordnete Medikamente“ (Formular 7) übernommen, und vom Arzt abgezeichnet (lt GuKG § 15).
- Vorbereitung der Medikamente durch eine DGKS (im Dienstplan festgelegt – eigener Dienst) für eine Woche im Tablettendispenser.
- Ablage der Medikamenten-Verordnung in der Bewohnerdokumentationsmappe.

### **5.3.4 Verpflegung:**

#### **Zuständigkeit:**

Pflegedienstleitung, Küchenleitung

#### **Beschreibung:**

Nach Rücksprache mit dem aufzunehmenden Bewohner, dessen Angehörige, Arzt und nach Pflegeanamnese wird dem Küchenleiter die Essenswahl, Beschaffenheit, Essenszeit und Essensmenge festgelegt. Es ist Wert darauf zu legen, dass die Wünsche des Bewohners weitestgehend Berücksichtigung finden. (Periodische Kundenbefragung).

Sowohl die Küche als auch der das Essen servierende Mitarbeiter hat sich zu vergewissern, ob das tatsächlich bereitgestellte Essen den Festlegungen entspricht.



Wird der Pflegling enteral über Sonde ernährt; Festlegung der Sondennahrung mit Ein- und Ausfuhrbilanz.

### **Dokumentation**

Alle unter Punkt 5 zusammen gefassten Daten werden in der Pflegedokumentation des betreffenden Bewohners in der Pflegedokumentationsmappe festgehalten, und mit Handzeichen der aufnehmenden Schwester signiert.

## 6.1. Kundengespräch nach Heimeinzug

Ziel: Wir wollen, dass sich der Kunde bei uns wohl fühlt.

### 6.2. Zuständigkeit:

Heimleiter

### 6.3 Beschreibung

Eine Woche nach Zuzug ist vom Heimleiter mit dem Bewohner bzw. und dessen Angehörigen ein Kundengespräch zu führen. Anhand des Gesprächs ist zu prüfen, ob alle getroffenen Vereinbarungen, insbesondere unsererseits eingehalten werden.

#### **Sind alle Festlegungen von uns eingehalten worden ?**

- Wenn Ja, Mitteilung an Verantwortliche
- Wenn Nein, Mitteilung an Verantwortliche mit Korrekturauftrag

#### **Gibt es zusätzliche Kundenwünsche ?**

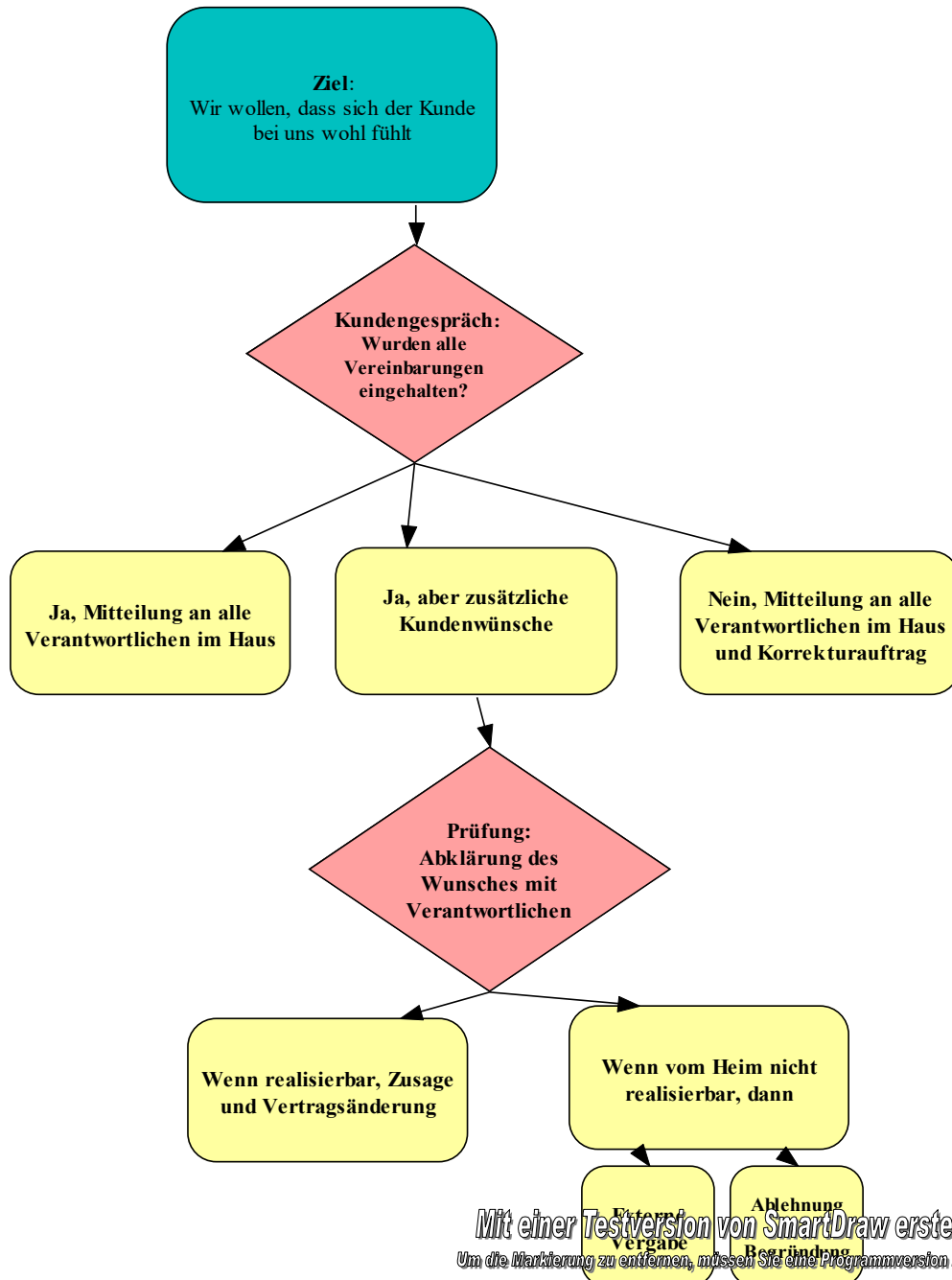
- Wenn ja, Mitteilung und Abklärung mit Verantwortlichen
- Wenn möglich: Zusage und schriftliche Änderung des Heimvertrages.
- Wenn nicht möglich: Schriftliche Begründung

Damit ist die Bewohneraufnahme abgeschlossen

#### **Dokumente dazu.**

Befragungsbogen.....

## 6.1. Kundengespräch nach Heimeinzug



## **F. Ausblick**

Die genaue Untersuchung des Prozesses der Heimaufnahme hat gezeigt, dass viele Details nicht schematisiert sind und eine Fülle von Formulsätzen zu entwerfen sind. Das Altersheim Ebbs mit seinen nun über 80 Bewohnern und über 50 Mitarbeitern benötigt Ablaufstrukturen für den Prozess der Bewerbung eines Heimbewohners bis zur Heimaufnahme.

Die Mitarbeiterzahl hat sich in den letzten 10 Jahren verzehnfacht. Der Informationsfluss ist durch ein Handbuch, das die Heimaufnahme in den Details regelt, sicherzustellen. Ziel des Verfassers dieser Arbeit ist es, dass die künftige Heimaufnahme unabhängig von dessen Mitwirkung von den Bereichsleitungen im Heim und vom Sekretariat selbständig vorgenommen werden kann.

Der Verfasser dieser Arbeit hat beim MCI für die Abschlussarbeit zwei Themenvorschläge eingereicht. Einer davon ist die Detailausarbeitung des Prozesses der Heimaufnahme.

Dem Vernehmen nach fehlen auch in anderen vergleichbaren und vor allem kleineren Altersheimen ebenfalls schriftliche Festlegungen für die Heimaufnahmen. Eine eingehende Arbeit über diesen Schlüsselprozess in den Altersheimen könnte hier vor allem für Berufsneulinge sehr von Vorteil sein.