



PFLEGEN & WOHNEN HAMBURG  
*In Gemeinschaft leben. Seit 1619*



Freundeskreis  
Pflegeheim Alsterberg e.V.

# Helfer-ABC

PFLEGEN & WOHNEN ALSTERBERG

**Dieses Handbuch soll die Ehrenamtlichen in der Ausübung ihrer Aufgaben und Tätigkeiten mit Informationen und Ratschlägen unterstützen und ihnen damit Sicherheit im Umgang mit den Bewohnern verschaffen.**

## Inhaltsverzeichnis

Seite 4 - 11	PFLEGEN & WOHNEN – ALSTERBERG <ul style="list-style-type: none"><li>• Wo ist was?<ul style="list-style-type: none"><li>- Struktur und Organisation</li></ul></li><li>• Wer macht was?<ul style="list-style-type: none"><li>- die wichtigsten Ansprechpartner</li></ul></li><li>• Angebote des Hauses</li><li>• Sonstiges Wissenswertes</li></ul>
Seite 12 - 13	Der Freundeskreis Pflegeheim Alsterberg e. V. <ul style="list-style-type: none"><li>• Aufgabenschwerpunkte</li><li>• Ständige Angebote</li></ul>
Seite 14 - 20	Umgang mit den Bewohnern <ul style="list-style-type: none"><li>• Grundsätzliche Verhaltensweisen</li><li>• Gesprächsführung und -inhalte</li><li>• Sonstige mögliche Beschäftigungen</li><li>• „Was ist wenn?“ – Fallbeispiele</li></ul>
Anhang:	Homepages und E-Mail-Adressen

Stand 2/21

## Pflegen & Wohnen ALSTERBERG

<http://www.pflegenundwohnen.de/standorte/alsterberg>

Das Haus ALSTERBERG ist eine der 13 PFLEGEN & WOHNEN-Einrichtungen in Hamburg. Bei dem breiten Angebot an Pflege- und Serviceleistungen steht der Bewohner als Mensch im Mittelpunkt. Viel Wert wird auch auf aktive Freizeitgestaltungen gelegt entsprechend dem Motto

**„Aktiv am Alsterberg“ – Fördern durch Fordern**

### Wo ist was? – Struktur und Organisation

Die Bewohner sind - je nach ihrer physischen und psychischen Verfassung - in den **5 Wohnbereichen** untergebracht:

	<u>Lage</u>	<u>Wohnbereichsleitung</u>
<b>„Langenhorn“</b> Demenz offener Bereich	Erdgeschoss	Raum E 62

[Notfall-Nr.: 040 – 2022 3945](tel:040-20223945)

<b>„Groß Borstel“</b> Demenz geschlossener Bereich	Erdgeschoss	Raum E 62
---	-------------	-----------

[Notfall-Nr.: 040 – 2022 3944](tel:040-20223944)

**„Alsterdorf“** 1.Stock Raum 113  
Wohnbereich

[Notfall-Nr.: 040 – 2022 3938](#)

**„Fuhlsbüttel“** 2.Stock Raum 213  
Wohnbereich  
Insel (jüngere Bewohner)

[Notfall-Nr.: 040 – 2022 3940](#)

**„Winterhude“** 3.Stock Raum 302  
Wachkoma-Bereich  
Heimbeatmung

[Notfall-Nr.: 040 – 2022 3956](#)

In jedem Stockwerk gibt es WCs, Gemeinschaftsräume mit  
Küche, Raucherzimmer

## **Erdgeschoß:**

### • Verwaltung:

Direktorin Sandra Rachowitz Raum E 71  
sandra.rachowitz@pflegenundwohnen.de Tel. 2022-3902

Kundenservice Petra Eskin Raum E 75  
petra.eskin@pflegenundwohnen.de Tel. 2022-3900

Kundenbetreuung Anja Engelhardt Raum E 74

Sozialdienst Birte Mucke Raum E 76  
birte.mucke@pflegenundwohnen.de Tel. 2022-3901

Pflegedienstleitung Stephanie Leddin Raum E 70  
stephanie.leddin@pflegenundwohnen.de Tel. 2022-3908

Housekeeping Brigitte Scholl Raum E 74

Technischer Dienst Herr Lemkau Tel. 2022-3921

### **Öffnungszeiten der Verwaltung:**

Montag: 8:30 bis 16:30 Uhr  
Dienstag: 8:30 bis 18:00 Uhr  
Mittwoch: 8:30 bis 16:30 Uhr  
Donnerstag: 8:30 bis 16:30 Uhr  
Freitag: 8:30 bis 16:00 Uhr

Am Wochenende ist der Empfang von 9:30 bis 18:00 besetzt

## Fortsetzung Erdgeschoss:

- Restaurant/Küche/Besucher WC
- Café:
- Friseur: Montag und Freitag

**Haifischbar** (Groß Borstel) Raum E 31

### 1. Stock:

- Bibliothek (Klönstuv) Raum 169

### 2. Stock:

- Rockcafe (nur Inselgruppe) Raum 269  
- Raum der Stille Raum 201

### 3. Stock:

- Freizeit und Kultur, soziale Betreuung Raum 311 / 312  
- Snoezelen Raum 305  
- Besprechungsraum Raum 308  
- Dschungelzimmer

## Wer macht was? – die wichtigsten Ansprechpartner

- **Birte Mucke** (EG, Raum E 76, Tel. 2022-3901)  
Sie ist zuständig für soziale Dienste aller Art und die zentrale Anlaufstelle bei Problemen, sowohl für die Bewohner als auch für die ehrenamtlichen Helfer. Im Bedarfsfall stellt sie den Kontakt her zu der jeweils zuständigen Fachkraft der Einrichtung und vermittelt.

- **Freizeit und Kultur, soziale Betreuung** (3. Stock, Raum 312, Tel. 2022-3933)

Diese Abteilung ist zuständig für Freizeit und Kultur sowie die psychosoziale Betreuung. Sie organisiert die Freizeitaktivitäten wie Ausflüge, Feste, Basteln, Sonderveranstaltungen. Sie steht dabei in engem Kontakt mit Birte Mucke.

- **Die Alltagsbegleiter (§ 87b Kräfte)** sind in den verschiedenen Wohnbereichen tätig und kümmern sich um die Bewohner. Sie unterstützen diese Personen bei der Erledigung alltäglicher Dinge und Freizeitaktivitäten verschiedenster Art. Sie sind nicht für die Pflege der Bewohner zuständig.

- **Die Heimfürsprecher** Gudrun Kühn und Heide Mövius sind Vertrauenspersonen, an die sich die Bewohner mit Anliegen jeglicher Art wenden können: Lob, Kritik, Wünschen, Sorgen, Ideen, persönlichen Angelegenheiten.

Sie vertreten die Belange der Bewohner gegenüber dem Betreiber der Einrichtung. Für diese ehrenamtliche Tätigkeit sind sie von der Wohn-Pflege-Aufsicht des Bezirksamtes Hamburg Nord für 2 Jahre bestellt. Die Flyer mit den Telefonnummern sowie Sprechzeiten hängen in den Fahrstühlen und in den Stockwerken aus.

- **Seelsorge**

Es werden von Pastoren regelmäßig Gottesdienste in der Einrichtung angeboten.

Die Termine werden in den Aushängen bekannt gegeben.

Bei individuellem Bedarf bitte Frau Mucke ansprechen.

## Angebote des Hauses

- Restaurant / Café
- Komfortpakete
- Friseur
- Pediküre
- Kooperation mit Ärzten und Therapeuten
- Mittagstisch für Gäste
- Freizeitprogramm wie z.B. Ausfahrten, Feste, Musik-Veranstaltungen, diverse Aktivitäten in Kleingruppen.

Die genauen Termine für alle Angebote (einschließlich eventueller Kosten) sind dem in den Stockwerken ausgehängten Wochenplan zu entnehmen.

Für weitere Informationen empfehlen wir einen Blick auf die Homepage

<http://www.pflegenundwohnen.de/standorte/alsterberg>

## Sonstiges Wissenswertes

### **Essenszeiten der Bewohner:**

Besuchen Sie Ihren Bewohner bitte **nicht** zu seinen Essenszeiten:

Frühstück	8:00 bis 9:30
Mittag	12:00 bis 13:00
Abendbrot	18:00 bis 19:30

Für den Helfer (sowie auch für Gäste) besteht die Möglichkeit, am ALSTERBERG in der Zeit von 12.30 h bis 13.00 h Mittag zu essen.

Es stehen 3 Gerichte zur Auswahl, außerdem ein Nachtisch und ein Getränk zum Preis von zur Zeit 3,80 €.

Ein Coupon dafür ist vorab in der Verwaltung zu kaufen.

(Kassenöffnungszeiten Dienstag und Donnerstag 9:00 bis 12:15 h)

### **Schilder an den Zimmertüren der Bewohner**

An manchen Türen finden Sie ein Schild vor mit dem Hinweis „Bitte melden Sie sich vor dem Betreten des Zimmers beim Pflegepersonal“ und den Punkten rot, gelb und grün:

Der Bewohner hat eine Infektionskrankheit, das Zimmer darf nur mit angelegtem Schutz betreten werden. Die Farben haben die Bedeutung wie eine Ampel von rot (besondere Gefährdung) bis grün (es geht besser).

*Halten Sie sich zu Ihrer eigenen Sicherheit an die Anweisung.*

## Erfrischungen für die Ehrenamtlichen

Jeder kann sich an Getränken bedienen, die in den Gemeinschaftsräumen der Wohnbereiche zur Verfügung stehen.

## Unfallversicherung

Der ehrenamtlich Tätige ist während seiner Arbeit und auf dem unmittelbaren Hin- und Rückweg zur Wohnung unfallversichert bei der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW)

## Fahrgeld

Es ist möglich, für die Fahrt mit öffentlichen Verkehrsmitteln eine Erstattung zu erhalten.  
Bitte mit Frau Mucke absprechen.

## Der Freundeskreis Pflegeheim Alsterberg e.V.

<http://freundeskreis-alsterberg.de/>

1985 gründeten engagierte Hamburger den gemeinnützigen "Freundeskreis Pflegeheim Alsterberg e. V.". Damals wie heute ist das Ziel, einen Beitrag zur Verbesserung der Lebensqualität der Bewohner zu leisten.

Dabei gilt als Leitsatz: **MENSCHEN für MENSCHEN**

Die Mitglieder des Freundeskreises bringen sich ausschließlich ehrenamtlich ein. Ihr Handeln und Tun ist geregelt in der „Satzung“ und den „Leitlinien“ des Vereins.

## Aufgabenschwerpunkte

- **Soziale Kontakte** schaffen, pflegen und für **Abwechslung/Zerstreuung** sorgen. Das gilt insbesondere für die Einzelbetreuung, aber auch im Zuge gemeinsamer Aktivitäten.
- Ermöglichung der Erfüllung von Sonderwünschen oder -veranstaltungen durch deren **Finanzierung**. Einige bisherige Beispiele: Theaterbesuch mit den „Insel-Bewohnern, Anschaffung eines großen Fernsehers, Einrichtung einer Bibliothek, Präsente zu Ostern und Weihnachten an alle Bewohner.
- Da die nötigen finanziellen Mittel durch die Mitglieds-Beiträge nicht ausreichend gedeckt sind, wird ständig versucht, **neue Mitglieder** sowie **Geldgeber und Sponsoren** zu gewinnen.

## Ständige Angebote

- Seniorenfit /Hockergymnastik  
Montags 10:00 -11:00 im Restaurant
- Tanztee  
Jeden 3. Donnerstag im Monat, 14:30 – 16:30 im Restaurant
- Gesellschaftsspiele  
Jeden 2. Montag im Monat, 15:00 -16:30 im Restaurant
- Bingo oder Bowling  
1 x monatlich samstags ab 15:00
- Ausleihen von Büchern in der Bibliothek  
Jederzeit möglich
- Vorlesestunden, Nähservice, Malgruppe
- Shanty-Nachmittage
- Frühschoppen & Gitarrenmusik-Nachmittage

Die genauen Termine für alle Angebote sind dem in den Stockwerken ausgehängten Wochenplan zu entnehmen.

Für weitere Informationen empfehlen wir einen Blick auf die Homepage  
<http://freundeskreis-alsterberg.de/>

## Umgang mit den Bewohnern

Unser Handeln wird bestimmt durch den Grundsatz, dass **die Würde eines jeden Menschen unantastbar** ist (Grundgesetz Art.1)

Der Umgang mit älteren und teilweise behinderten Menschen erfordert eine besondere Sensibilität und Rücksichtnahme.

Der Einzug in ein Alten- und Pflegeheim bedeutet für jeden einzelnen einen unterschiedlich schweren Umbruch in seinem Dasein, und für die meisten ist es die letzte Station in ihrem Leben.

Das Wohlbefinden der anvertrauten Menschen soll gefördert und ihr Selbstwertgefühl unterstützt werden.

## Grundsätzliche Verhaltensweisen

„Die Uhren gehen anders“: es gilt, sich dem Rhythmus der Bewohner anzupassen und sich zu entschleunigen.

Es muss nicht immer ein Programm geboten werden, und es geht nicht darum, vorzeigbare Ergebnisse zu erzielen. Schon die Anwesenheit des Helfers allein und seine Bereitschaft, geduldig zuzuhören, können genügen.

Es geht immer darum, die aktuelle körperliche und seelische Verfassung des Bewohners zu erspüren und etwaige Wünsche des Bewohners – möglichst mit ihm gemeinsam – auf ihre Realisierbarkeit zu überdenken.

Für den Helfer ist es wichtig, sich wertfrei auf den Bewohner einzulassen und die eigenen Interessen und Erwartungen zurückzustellen, um vor Enttäuschungen gewappnet zu sein. Es könnte vorkommen, dass wenig von der betreffenden Person zurückkommt.

Gleichwohl muss der Helfer sich auch selbst wahrnehmen und sich in seiner Haut wohlfühlen. Stellt er fest, dass er mit dem zu betreuenden Menschen oder mit den übernommenen Aufgaben nicht zurechtkommt, sollte er offen mit Birte Mücke darüber sprechen und gemeinsam mit ihr nach Lösungswegen oder Alternativen suchen.

Durch genaues Beobachten und viel Ausprobieren findet der Helfer heraus, was die zu betreuende Person gerne tut, was sie kann und wie es ihr geht. Davon und von der jeweiligen Tagesform des Bewohners hängt es ab, was bei der Betreuung und Begleitung konkret möglich ist.

Vielfach werden auch Routine und wiederkehrende Rituale (z.B. bei der Begrüßung) geschätzt, die der Bewohner mit einer bestimmten Person verbindet und auf die er sich dann gezielt einstellen und freuen kann. Gerade bei demenziell Erkrankten ist dieser Wiedererkennungswert hilfreich.

Besondere Aufmerksamkeit und Sensibilität sind u.a. nötig bei Menschen, die unter starker Schwerhörigkeit leiden. Die Kommunikation kann sehr herausfordernd sein und zu Missverständnissen führen. Sie werden deshalb schnell von ihren Mitmenschen ausgegrenzt und reagieren selbst besonders empfindlich. Hier gilt: nicht (an)schreien, sondern die Person ansehen und langsam und deutlich sprechen.

#### VERHALTENSREGELN:

- **Helfer dürfen grundsätzlich keinerlei pflegerische Tätigkeiten ausüben!** Dazu gehören u.a. Zuführung von Nahrung und Flüssigkeiten, Unterstützung beim Toilettengang, Korrektur der Sitz- oder Liegestellung. In einzelnen Ausnahmefällen, in denen eine enge Betreuungsbeziehung zum Bewohner vorliegt, dürfen pflegerische Hilfeleistungen nach Vereinbarung mit der Wohnbereichsleitung vorgenommen werden.
- Die Menschen des Hauses sind **Bewohner** (und keine Patienten oder Insassen).
- Die Bewohner werden grundsätzlich mit **SIE** angesprochen. Das **Du** sollte nur nach ausdrücklichem Wunsch angewendet werden.
- **Die Heimbewohner sind freie Menschen und haben damit ein Recht auf Selbstbestimmung.** Das heißt, wenn sie krankheitsbedingte Auflagen / Einschränkungen missachten (z.B. Rauchen, Diät wg. Diabetes) kann man sie nicht daran hindern sondern nur beraten.
- **Informationen**, die man von Bewohnern erhält, sind **vertraulich** zu behandeln.
- Es werden bitte keine **Geschenke** der Bewohner angenommen, damit es nicht zu Missverständnissen kommt.
- Es werden **keinerlei politische oder konfessionelle Einflüsse** auf die Bewohner ausgeübt.



- Bei **Verlassen des Geländes** mit einem Bewohner immer **abmelden** und dabei haben:

- Mobiltelefon mit gespeicherter Notfall-Nummer des jeweiligen Wohnbereiches.

Hier erreichen Sie 24 Std. jemanden:

„Langenhorn“ (EG)	040 – 2022 3945
„Groß Borstel“ (EG)	040 – 2022 3944
„Alsterdorf“ (1.OG)	040 – 2022 3938
„Fuhlsbüttel“ (2.OG)	040 – 2022 3940
„Winterhude“ (3.OG)	040 – 2022 3956

- Trinkflasche
- ggf. Sonnencreme, wetterbedingte Zusatzkleidung  
Vorbereitung:
- Ausflug nur mit Einverständnis des Bewohners und der Wohnbereichsleitung unternehmen
- Klärung mit der Wohnbereichsleitung: welche Fortbewegungshilfen, welche speziellen Dinge, oder welche Kosten sind zu erwarten? Der Bewohner sollte vor dem Ausflug entsprechend vorbereitet und ausgestattet sein.

- **Im Notfall** gilt der Grundsatz:

### **Erst Hilfe rufen, dann retten!**

- **erst** die Feuerwehr **112** anrufen, dann den Wohnbereich.

## **Gesprächsführung und – inhalte**

Das Gespräch ist das zentrale und allgegenwärtige Kommunikationsmittel. Um den persönlichen Kontakt herzustellen, empfiehlt es sich, die Betreuungsperson mit Namen anzusprechen. Durch geschickte „offene“ Fragen (die nicht mit ja oder nein beantwortet werden können) kann man gut in ein Gespräch einsteigen. Oft neigen die Bewohner zu einem erhöhten eigenen Mitteilungsbedürfnis bevor ihr Interesse am Gesprächspartner geweckt wird.

### KOMMUNIKATIONSREGELN:

- Blickkontakt herstellen (Lächeln hilft ☺)
- Einfache Sätze bilden
- Langsam und deutlich sprechen
- Nur eine Information zurzeit geben
- Ausreden lassen und dem Bewohner Zeit geben zum antworten
- Geduldig zuhören

### MÖGLICHE GESPRÄCHSTHEMEN sind beispielhaft:

- Alltagsthemen:  
Wetter, Gesundheit und Befindlichkeit, Einkauf und Geld, Haus und Garten, Reparaturen, Ereignisse im Umfeld (Stadt, Land, Einrichtung)
- Lebensgeschichtliche Themen:  
Kindheit, Schule und Ausbildung (Einschulung, Prüfungen, Abschluss), Beruf, Jugend, Lebenssituation (Ehe, Alleinsein), einschneidende Erlebnisse (erste Liebe, Hochzeit, Geburten, Trennungen, Tod, Krieg)

- Hobbys / Lieblingsbeschäftigungen: Sammeln von..., Mitgliedschaften (z.B. Sportverein, Kulturverein), Soziales Engagement (z.B. Gewerkschaft, Kirchenchor, Feuerwehr), Musik, Lesen, Kultur, Sprachen, Garten/Pflanzen, Basteln/Heimwerker

### Sonstige mögliche Beschäftigungen

Außer dem Gespräch und neben den regelmäßigen Freizeitangeboten seitens des Hauses und des Freundeskreises gibt es noch zahlreiche weitere Möglichkeiten, den einzelnen oder mehrere Bewohner zu unterhalten, zu beschäftigen und aktiv Freude zu bereiten, z.B.

- Musik hören, gemeinsam musizieren
- Bewegung (Gymnastik, Tanzen, Ballspiele, Spaziergang)
- Aktivitäten außerhalb der Einrichtung  
Eis essen/Kaffee trinken, Wochenmarkt, Sportveranstaltung besuchen, zusammen Materialien besorgen zum Kochen/Basteln/ Handarbeiten,...
- Gesellschaftsspiele, Ratespiele
- Gemeinsames Essen und Trinken
- „Lieblingsspeise kochen“  
in der jeweiligen Wohnbereichsküche
- Malen
- Handarbeiten / Handwerken
- Vorlesen
- Bilder gucken

Um herauszufinden, was der Bewohner kann, darf und mag können auch die Wohnbereichsleitung und die Leitung des Freizeitbereichs Auskunft geben. Sie organisiert auch die Verfügbarkeit von Utensilien wie Spiele, Bälle, Mal- und Bastelmaterialien usw.

Wünsche der Bewohner bitte gerne aufgreifen und an sie oder an Frau Mucke weitergeben.

Auch die Planung von Gruppenangeboten muss mit diesem Personenkreis abgesprochen werden.

### „Was ist, wenn?“ – Fallbeispiele

**Ein Bewohner lehnt ein Angebot ab**, weil er ggf. Angst hat, der Anforderung nicht gewachsen zu sein, z.B. hat er früher Schach gespielt, traut es sich aber nicht mehr zu.

- ▶ Nicht sofort aufgeben, sondern ihn positiv auffordern, indem man mit ihm zusammen zunächst nur die Figuren aufstellt.  
So kann Scheu abgebaut und doch noch Gefallen am Spiel aufgebaut werden.

**Ein Bewohner hat eine Beschwerde**, die er wegen Angst vor Repressalien nicht an die Pflegedienstleitung weitergeben mag

- ▶ Nachhaken: „Ich würde es gerne anonymisiert weitergeben oder die Heimfürsprecher einbinden, damit das Problem gelöst werden kann“.

## **Homepages und E-Mail-Adressen**

Pflegen & Wohnen Alsterberg:

[www.pflegenundwohnen.de/Standorte/Alsterberg](http://www.pflegenundwohnen.de/Standorte/Alsterberg)

Freundeskreis Pflegeheim Alsterberg e.V.:

[www.freundeskreis-alsterberg.de](http://www.freundeskreis-alsterberg.de)

### **Verwaltung:**

Frau Rachowitz      [sandra.rachowitz@pflegenundwohnen.de](mailto:sandra.rachowitz@pflegenundwohnen.de)

Frau Mucke            [birte.mucke@pflegenundwohnen.de](mailto:birte.mucke@pflegenundwohnen.de)

Frau Eskin             [petra.eskin@pflegenundwohnen.de](mailto:petra.eskin@pflegenundwohnen.de)

Herr Erm              [karol.erm@pflegenundwohnen.de](mailto:karol.erm@pflegenundwohnen.de)

### **Vorstandsvorsitzende Freundeskreis:**

Elke König            [elke.koenig@freundeskreis-alsterberg.de](mailto:elke.koenig@freundeskreis-alsterberg.de)

### **Heimfürsprecherinnen:**

Heide Mövius         [Heidemoevius@arcor.de](mailto:Heidemoevius@arcor.de)

Gudrun Kühn         [G.Kuehn@alice.de](mailto:G.Kuehn@alice.de)

Stand: 2/21