

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.

Herzlich willkommen

Vielen Dank für Ihr Interesse, unsere Einrichtung ehrenamtlich zu unterstützen.

Sie gehören damit zu unserem Helferkreis, einer Gruppe von sehr engagierten Menschen, die mit ihrem Einsatz unseren Bewohnerinnen und Bewohnern den Alltag sehr viel bunter gestalten.

Zur Unterstützung Ihrer Arbeit bieten wir mehrmals im Jahr Ehrenamtstreffen an. Bei diesen Treffen geht es um Austausch, Fortbildung und ein gemütliches Beisammensein.

Selbstverständlich stehen wir auch außerhalb dieser Treffen für persönliche Gespräche zur Verfügung.

Alle Fragen rund um Ihre Tätigkeit beantworten Ihnen gerne:

Petra Eskin

Tel. 2022-3900

Kundenservice

2. Vorsitzende Freundeskreis

Laszlo Zsorzs

Tel. 2022-3933

Leitung Soziale Betreuung

Inhaltsverzeichnis

PFLEGEN & WOHNEN – ALSTERBERG		3 - 4
	Wo ist was? -Struktur und Organisation	3-4
	Wer macht was? -die wichtigsten Ansprechpartner	4-5
	Angebote des Hauses	5
	Sonstiges Wissenswertes	6
Freundeskreis Pflegeheim Alsterberg e. V.		6-12
	Aufgabenschwerpunkte	7
	Ständige Angebote	7
Umgang mit den Bewohnern	Grundsätzliche Verhaltensweisen	7
	Gesprächsführung und -inhalte	8
	Sonstige mögliche Beschäftigung	11
	„Was ist wenn?“ - Fallbeispiele	11
Impressum	Homepages und E-Mail-Adressen	12

Pflegen & Wohnen ALSTERBERG

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

Das Haus ALSTERBERG ist eine der 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:

Pflegebereich	Lage	Pflegebereichsleitung
„ Langenhorn “ Demenz offener Bereich Notfall-Nr.: 040 – 2022 3945	Erdgeschoss	Raum E 62 Tel. 2022-3917
„ Groß Borstel “ Demenz geschlossener Bereich Notfall-Nr.: 040 – 2022 3944	Erdgeschoss	Raum E 62 Tel. 2022-3917
„ Alsterdorf “ Wohnbereich Notfall-Nr.: 040 – 2022 3938	1. Stock	Raum 113 Tel. 2022-3812
„ Fuhlsbüttel “ Wohnbereich Insel (jüngere Bewohner) Notfall-Nr.: 040 – 2022 3940	2. Stock	Raum 213 Tel. 2022-3813
„ Winterhude “ Wachkoma-Bereich Phase F Notfall-Nr.: 040 – 2022 3956	3. Stock	Raum 302 Tel. 2022-3951

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

Erdgeschoss			
	• Verwaltung:		
	Direktion	E 70	2022-3908
	Kundenservice	E 75	2022-3900
	Kundenbetreuung	E 74	2022-3867
	Sozialdienst	E 76	2022-3901
	Pflegedienstleitung	E 71	2022-3902
	Housekeeping	E 68	2022-3907
	Technischer Dienst		2022-3921
Öffnungszeiten der Verwaltung: Montag – Freitag 9:00 bis 15:00 Am Wochenende ist der Empfang stundenweise besetzt			
	• Restaurant/Küche/ Besucher WC • Friseur: Freitag		
	• Haifischbar (Groß Borstel)	E 31	
1. Stock:	Bibliothek (Klönstuv)	169	
2. Stock:	Rockcafé (nur Inselgruppe)	269	
3. Stock:	Freizeit und Kultur, soziale Betreuung	311 / 3	2022-3933
	Snoezelen	358	

Wer macht was? – die wichtigsten Ansprechpartner

- **Petra Eskin** (EG, Raum E 75, Tel. 2022-3900)

Sie ist zuständig für die Belegung des Hauses. Sie ist 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**

Laszlo Zsorzs (3. Stock, Raum 312, Tel. 2022-3933)

Diese Abteilung ist zuständig für Freizeit und Kultur sowie die psychosoziale Betreuung und organisiert die Freizeitaktivitäten wie Ausflüge, Feste, Basteln, Sonderveranstaltungen. Herr Zsorzs steht dabei in engem Kontakt mit Frau Eskin.

- **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**

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 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 Eskin ansprechen.

Angebote des Hauses

- Restaurant
- Friseur
- Maniküre und Pediküre
- 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 9:00 Uhr
Mittag	12:00 bis 13:00 Uhr
Abendbrot	18:00 bis 19:00 Uhr

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)

Der Freundeskreis Pflegeheim Alsterberg e.V.

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

1985 gründeten engagierte Hamburger den gemeinnützigen "Freundeskreis Pflegeheim Alsterberg e. V.". Damals wie heute ist es 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 wird 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 Mitgliedsbeiträge nicht ausreichend gedeckt sind, wird ständig versucht, **neue Mitglieder** sowie **Geldgeber und Sponsoren** zu gewinnen.

Ständige Angebote

- Seniorenfit /Hockergymnastik
- Tanztee
- Gesellschaftsspiele
- Bingo oder Bowling
- Ausleihen von Büchern in der Bibliothek / Jederzeit möglich
- Vorlesestunden

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://www.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 die 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 der Sozialen Betreuung darüber sprechen und gemeinsam 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 Bewohner/innen 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.

KOMMUNIKATIONSHILFE:

- 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 der Sozialen Betreuung Auskunft geben. Sie organisieren auch die Verfügbarkeit von Utensilien wie Spiele, Bälle, Mal- und Bastelmaterialien usw.

Wünsche der Bewohner bitte gerne aufgreifen und an sie oder an die soziale Betreuung 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 Heimförsprecher einbinden, damit das Problem gelöst werden kann“.

Homepages und E-Mail-Adressen

Pflegen & Wohnen Alsterberg:

www.pflegenundwohnen.de/Standorte/Alsterberg



Freundeskreis Pflegeheim Alsterberg e.V.:

www.freundeskreis-alsterberg.de



Verwaltung:

Petra Eskin: petra.eskin@pflegenundwohnen.de

Vorstandsvorsitzende Freundeskreis:

Silvia Schiphorst: silvia.schiphorst@freundeskreis-alsterberg.de