

*„Altenheim 2020 – Ausgewählte
Aspekte der Versorgung und des
Wohnens aus Bürgersicht“*

**- Bürgergutachten auf der Grundlage von zwei
Planungszellen -**

Januar 2016

**Gefördert durch den GKV Spitzenverband im Rahmen des Modellprogramms
nach § 45f SGB XI**



Inhalt

1. Überblick Methode Planungszelle.....	4
2. Durchführung der Planungszellen im Rahmen des Projektes „Paradigma Hausgemeinschaft“	5
2.1 Anpassung des Konzeptes Planungszelle	5
2.2 Ablauf und Inhalte der Planungszellen.....	7
2.3 Erarbeitung der Ergebnisse	9
3. Ergebnisse und Empfehlungen	9
3.1 Qualitätsmerkmale Mahlzeitenversorgung.....	10
3.2 Qualitätsmerkmale Wäscheversorgung	13
3.3 Qualitätsmerkmale Reinigung	16
3.4 Qualitätsmerkmale Wohnen	19
4. Einordnung der Ergebnisse.....	22

Dank

allen Teilnehmer_innen der Planungszelle, die ein Wochenende zum Thema Altenheim 2020 diskutiert und argumentiert haben. Danke für die Auseinandersetzung mit den realen Bedingungen der stationären Versorgung und vermeintlich unwichtigen Fragestellungen. Danke dem „guten Geist“ Frau Heß für die Betreuung im Gästehaus Bethesda. Danke auch Frau Klennert und Herrn Bartsch Mertens für die Führungen durch die Einrichtungen und das Beantworten der Fragen. Ein besonderer Dank auch an Heike Lee, die weit mehr als eine sehr gute Praktikantin ist.

1. Überblick Methode Planungszelle

Das Verfahren Planungszelle/Bürgergutachten ist ein Beteiligungsverfahren, dem die Idee zugrunde liegt, dass die Bürgerinnen und Bürger bei Sachentscheidungen politisch stärker mit einbezogen werden sollten. Das Verfahren ermöglicht es ihnen, Verantwortung zu übernehmen und ihrer Rolle als Souverän innerhalb der Demokratie gerecht zu werden.

Das Verfahren wurde in den 1970er Jahren von Prof. Peter C. Dienel an der Universität Wuppertal entwickelt und seither zu verschiedenen Themen im In- und Ausland eingesetzt. Folgende Merkmale charakterisieren das Verfahren Planungszelle/ Bürgergutachten:

1. Neutrale Organisation: Das Verfahren wird durch einen neutralen Durchführungsträger vorbereitet und durchgeführt. Der Prozess wird in der Regel durch einen Moderator und eine Moderatorin begleitet.
2. Festgelegtes Arbeitsprogramm: Der Auftraggeber gibt das Thema oder die Fragestellung vor, aus der mit dem neutralen Durchführungsträger ein Arbeitsprogramm entwickelt wird.
3. Zufallsauswahl: Die Auswahl der rund 25 Bürgerinnen und Bürger erfolgt per Zufall durch eine Stichprobenziehung aus dem Einwohnermeldeamt. Sie werden im Rahmen der Planungszelle Bürgergutachterinnen und Bürgergutachter genannt.
4. Mehrtätige Dauer: Die Bürgergutachterinnen und Bürgergutachter arbeiten in der Regel vier Tage an einer konkreten Problemstellung. Im Kompaktmodell kann eine Planungszelle auch innerhalb von zwei Tagen durchgeführt werden.
5. Freistellung und Aufwandsentschädigung: Während des Ablaufs werden die Bürgergutachter von ihren alltäglichen Verpflichtungen freigestellt und erhalten eine Aufwandsentschädigung.¹
6. Experteninformation: Expertinnen und Experten oder Vertreterinnen und Vertreter von Interessengruppen vermitteln den Bürgergutachterinnen und Bürgergutachtern Informationen zum jeweiligen Themenbereich.
7. Beratung in Kleingruppen mit wechselnder Zusammensetzung: Die Diskussionen und Beratungen finden in Kleingruppen zu je etwa fünf Personen statt, deren Zusammensetzung ständig wechselt.
8. Dokumentation der Ergebnisse in einem Bürgergutachten: Die Empfehlungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer werden in einem Bürgergutachten zusammengefasst. Vor der Übergabe an den Auftraggeber, wird das Bürgergutachten von Teilnehmern und Teilnehmerinnen, die sich für diese Aufgabe freiwillig gemeldet haben, auf die sachliche Richtigkeit kontrolliert und gegebenenfalls korrigiert².

Die Methode der Planungszellen ist bisher **nicht** bei Fragestellungen der Altenhilfe zur Anwendung gekommen. Im Rahmen des GKV Projektes „Paradigma Hausgemeinschaft“ sollen insgesamt zwei Planungszellen zum Thema „Altenheim 2020 – Ausgewählte Aspekte der Versorgung und des Wohnens aus Bürgersicht“ erstellt werden.

¹ Dieses Merkmal haben wir verändert.

² Quelle: http://www.partizipative-methoden.de/uploads/PZ_Heringsdorf.pdf

2. Durchführung der Planungszellen im Rahmen des Projektes „Paradigma Hausgemeinschaft“

2.1 Anpassung des Konzeptes Planungszelle

Nach bisherigem Kenntnisstand ist die Methode der Planungszellen bisher **nicht** bei Fragestellungen der Altenhilfe zur Anwendung gekommen. Im Rahmen des GKV Projektes „Paradigma Hausgemeinschaft“ sollen ein Bürgergutachten zum Thema „*Altenheim 2020 – Ausgewählte Aspekte der Versorgung und des Wohnens aus Bürgersicht*“ erstellt werden. Im Folgenden sind die unter 1 genannten allgemeinen Konzeptmerkmale der Planungszelle für das weitere Vorgehen im Rahmen des Projektes wie folgt konkretisiert:

Merkmal Planungszelle	Umsetzung im Vorhaben
Ziel und Einordnung in das Projektvorhaben	<p><i>Warum Bürgerbeteiligung?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Berücksichtigung der Perspektive von Zivilgesellschaft für die „Sonderwelt“ Altenheim, das eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe übernimmt „Das Öffentliche öffentlich machen“ • Berücksichtigung „besonderer Experten“, nämlich der zukünftiger Bewohner/innen <p><i>Einordnung in das GKV Projekt</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Positionierung/Bewertung zu ausgewählten Organisationsmerkmalen für die Bereiche <ul style="list-style-type: none"> - Mahlzeiten - Reinigung - Wäsche - Raum und Milieu.
Neutrale Organisation	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation und Durchführung erfolgt durch das Alters-Institut im Rahmen des GKV Projektes „Paradigma Hausgemeinschaft“. Die Moderation der Planungszelle übernimmt Dr. Bettina Kruth
Festgelegtes Arbeitsprogramm	<ul style="list-style-type: none"> • Thema „Gutes Leben im Altenheim“ • Siehe Arbeitsprogramm
Zufallsauswahl der Bürgergutachter/innen	<ul style="list-style-type: none"> • Abweichung von der herkömmlichen Verfahrensweise, Rekrutierung der Teilnehmer/innen über Öffentlichkeitsarbeit: <ul style="list-style-type: none"> - Durchführung von drei Pressekonferenzen - Vorgegebene Merkmal der Bürger/innen: <ul style="list-style-type: none"> ☞ Teilnehmer/innen dürfen nicht in der Pflege arbeiten (gilt auch für Ehemalige) ☞ Teilnehmer/innen sollen keine Heimerfahrung haben (keine Angehörigen in Pflegeheimen) ☞ pflegende Angehörige sind ausdrücklich erwünscht
Mehrtätige Dauer	<ul style="list-style-type: none"> • Eine Planungszelle geht von Freitag (nachmittag) bis Sonntag frühen Nachmittag • Insgesamt sollen zwei Planungszellen stattfinden • Festgelegte Termine: <ul style="list-style-type: none"> Planungszelle 1: 20.11 bis 22.11. 2015 Planungszelle: 2 8.1.2016 bis 10.1. 2016
Freistellung & Aufwandsentschädigung	<ul style="list-style-type: none"> • Freistellung erfolgt nicht, Fahrtkosten und Kosten für Übernachtung werden übernommen. Wertschätzung soll über einladende Rahmenbedingungen erfolgen: 2 kostenfreie Übernachtungen in Bad Salzuffen, 1 Abendprogramm, Logis
Experteninformation	<ul style="list-style-type: none"> • Durch Dr. Frauke Schönberg, Dr. Gero Techtmann, Rachel Thronberens, siehe Punkt 2.2 Ablauf und Inhalte
Beratung in Kleingruppen	<ul style="list-style-type: none"> • Punkt 2.2.

Übersicht 1: Merkmale Planungszelle

2.2 Ablauf und Inhalte der Planungszellen

Die Durchführung beider Planungszellen war identisch hinsichtlich Inhalte und Methoden konzipiert (siehe nachfolgende Übersicht).

Übersicht 2: Planungszelle Kurzübersicht

Freitag	Samstag	Samstag
<i>Motto: „Planungszelle: Altenheim der Zukunft: Wir sind dabei!“</i>	<i>Motto: „Wie im Hotel oder wie zu Hause?“</i>	<i>Motto: „Tratsch im Treppenhaus“</i>
	9.00 Uhr Arbeitseinheit 1: Mahlzeiten	9.00 Uhr Arbeitseinheit 3: Wohnen
	Fahrt nach Steinheim und Mittagspause	Pause
	12.00 Uhr Besichtigung des Helene-Schweizer-Zentrums	11.00 Uhr Arbeitseinheit 4: Reinigung
	incl. Mittagspause	12.30 Mittagspause
15.00 Uhr Begrüßung mit Kaffeetrinken im Speisesaal des Altenheims Bethesda, anschließender Rundgang	Rückfahrt nach Bad Salzuflen bis 16.00 Uhr	13.00 Uhr Präsentation der Ergebnisse und Diskussion Danksagung durch den Vorstand
Einchecken im Gästehaus Bethesda		
16.30 Uhr Was ist eine Planungszelle? Wer sind die anderen?	16.00 Uhr Reflexion zur Exkursion Arbeitseinheit 2: Wäscheversorgung	15.00 Uhr Auschecken und Abreise
18.30 Abendessen	18.30 Uhr Abendessen in Walters Pharmacy	
20.00 Abendprogramm (freiwillig)		

2.3 Erarbeitung der Ergebnisse

Aus der Übersicht wird deutlich, dass die Teilnehmer/innen zu insgesamt vier Arbeitseinheiten (AE) tätig waren:

- Arbeitseinheit (AE 1) Mahlzeitenversorgung
- Arbeitseinheit (AE 2) Wäscheversorgung
- Arbeitseinheit (AE 3) Raum und Milieu
- Arbeitseinheit (AE 4) Reinigung.

Die Arbeitseinheiten lassen sich wie folgt charakterisieren.

Übersicht 2: Merkmale der Arbeitseinheiten (AE)

Merkmale der Arbeitseinheiten (AE)

- Input (=fachliche, rechtliche, finanzielle Rahmenbedingungen) zum Thema für die Gesamtgruppe (Plenum)
- Aufteilung in drei Kleingruppen (etwa 5 Teilnehmer/innen) anhand von Gruppenbildungsmethoden
- Arbeit in den Kleingruppen unter der Fragestellung: Welche Qualitätsmerkmale sind für Sie wichtig?
- Darstellung der Gruppenergebnisse im Plenum
- „Clustering“ (Zusammenfassung) der Ergebnisse durch Moderation und Experten
- Nochmalige Priorisierung der Teilnehmer_innen durch Vergabe von drei Klebepunkten
- Dauer jeder AE: Etwa 90 Minuten

3. Ergebnisse und Empfehlungen

Insgesamt haben an beiden Planungszellen 33 Teilnehmer_innen teilgenommen. Hierbei handelt es sich um 13 Männer und 20 Frauen im Alter zwischen 45 bis zu 71 Jahren. Auch wenn durch die Durchführenden keine systematischen „Sozialdaten“ der Teilnehmer_innen erhoben wurden, war erkennbar, dass es sich um eher an der Mittelschicht orientierte Bürger/innen handelte. Insofern kann die Aussage getroffen werden, dass die Empfehlungen eine „Mittelschichtorientierung“ aufweisen. Die nachfolgenden Ergebnisse sind darüber hinaus nicht von den Teilnehmer_innen formuliert, sondern von den Projektgruppenmitgliedern. Insofern haben sie Deutung und Kontextbildung erfahren. Um mögliche Fehlinterpretationen möglichst gering zu halten, wurde das vorliegende Bürgergutachten den Teilnehmer_innen mit der Bitte Prüfung um sachliche Richtigkeit zugesandt. Themen, die mit mehr als einem Punkt priorisiert wurden, wurden in den Empfehlungen berücksichtigt.

3.1 Qualitätsmerkmale Mahlzeitenversorgung

Fachlicher Input

Der fachliche Input zu diesem Thema umfasste folgende Aspekte:

- Wie viel Geld steht für die Mahlzeitenversorgung im Pflegeheim zur Verfügung?
- Wie viel Personal steht dafür in der Küche zur Verfügung?
- Welche gesetzlichen Grundlagen sind zu beachten?
- Wie wird die Mitbestimmung im Johanneswerk umgesetzt?
- Welche Entscheidungsmöglichkeiten haben die Bewohner/-innen?
- Wie viele vollständige Hauptmahlzeiten (nicht Komponenten) werden den Bewohner/-innen täglich beim Mittagessen angeboten? (Anzahl der kompletten Wahlmenüs)
- Wie ist eigentlich die Mahlzeitenzubereitung in Pflegeeinrichtungen organisiert?
- Welche Möglichkeiten haben die Bewohner_innen Ihre Mahlzeiten einzunehmen?
- Varianz der Zeitpunkt in den Einrichtungen, bis zu dem sich ein Bewohner_in für ein bestimmtes Gericht entschieden haben muss
- Wie ist die Verteilung der Mahlzeiten in der Einrichtung organisiert?

Empfehlungen

Mit Blick auf die nachfolgende Übersicht der Ergebnisse beider Planungszellen können folgende Empfehlungen für die Mahlzeitenversorgung formuliert werden:

1. Empfehlung: Die Einnahme der Mahlzeiten soll durch Zeit und freundliche Zuwendung bestimmt sein!

Im Mittelpunkt der Mahlzeitenversorgung steht die Einnahme der Mahlzeiten bzw. die Essenssituation. Damit Essen Teil der Lebensqualität sein kann, soll die Mahlzeiteneinnahme nicht unter Zeitdruck erfolgen. Emphatische, mitfühlende Mitarbeiter_innen, die Assistenz bei der Nahrungsaufnahme geben und für gute Tischgespräche sorgen, sind von zentraler Bedeutung für die Mahlzeitenversorgung in Pflegeheimen. Stichworte wie „liebvoller Umgang mit mir“, „Pflegekräfte sensibilisieren“, „Ruhe und Zeit beim Essen“ kennzeichnen diese Empfehlung.

2. Empfehlung: Die Tischkultur soll variabel sein!

Unter Tischkultur kann die Art und Weise verstanden werden, in welchem Rahmen die Mahlzeiten eingenommen werden. Hierzu kann das Besteck und Geschirr ebenso zählen wie das Setting („zu Hause“, „Restaurant“). Für ein Pflegeheim besteht die Empfehlung, verschiedene settings bereitzuhalten, die flexibel genutzt werden können. Dies kann aus Stichworten wie „Zimmerservice auf Wunsch“, „schön eingedeckt“, „Milieuwechsel ermöglichen“, „Speisesaal nicht grundsätzlich, sondern als Ergänzung“ abgeleitet werden.

3. Empfehlung: Individualisierung der Esskultur ist von Bedeutung!

Die Art des Essens und Trinkens („Esskultur“) bei Tisch hat sich in den letzten Jahren verändert. So wird häufig wochentags weniger Zeit aufgewendet zum Kochen. Auch gibt es häufig keine festen Mahlzeiten mehr:

Sie werden abgelöst von einem konstanten, über den Tag verteilten „Snacking“. Kochen mit schon vorgegarte n Lebensmitteln ist heute ebenfalls alltäglich. „Drei Menschen – drei Vorlieben – drei Gerichte“ ist eine typische Essenskonstellation in Kleinfamilien. Eine solch beschriebene Esskultur mit dem Trend der Individualisierung schlägt sich auch in Stichworten wie „Vorlieben beim Einzug kennen“, „Menge selber bestimmen“, „Selbstbestimmung von Ort und Zeit“ wieder.

4. Empfehlung: Möglichkeit des Kochens soll vorhanden sein!

Das tägliche Kochen einer Mahlzeit incl. Vor- und Nachbereitung aller Komponenten („Fleisch, Kartoffeln und Gemüse“) ist im Alltag vieler Menschen nicht mehr grundsätzlich selbstverständlich. Hinz kommt, dass die Mahlzeitenzubereitung als „Alltagsarbeit“ immer noch geschlechterdominiert von Frauen durchgeführt wird, die im Alter froh sind, von dieser Art der Familienarbeit entlastet zu sein.

Anders verhält es sich mit dem Kochen als Freizeitbeschäftigung. „Kochen als Kunst oder Freizeitbeschäftigung“ stellt daher einen weiteren Trend in der Gesellschaft da, der auch im Pflegeheim seinen Niederschlag finden sollte. Das bedeutet, dass eine Küche vorhanden und von bzw. für Bewohner_innen (und auch Angehörigen) genutzt werden können sollte. Es müssen aber nicht täglich alle Mahlzeiten für die Bewohner_innen dezentral zubereitet werden. Diese Empfehlung bezieht sich auf Stichworte wie „Sinnhaftigkeit/Aufgabe“, „eigene Herstellung als Workshop für Bewohner/innen“, „Biografie“, „aktiv kochen und zubereiten“.

5. Empfehlung: Die Lebensmittel sollen möglichst hochwertig sein!

Bei 418,28 € im Monat für die Verpflegung, stehen in der Beispiel-Pflegeeinrichtung pro Tag 13,75 € zur Verfügung. Diese Anhaltzahl verdeutlicht, dass bei der Mahlzeitenversorgung keine täglichen „Luxusessen“ aufgetischt werden können. Die Teilnehmer_innen der Planungszellen empfehlen aber die Wahl von möglichst hochwertigen Lebensmitteln. Diese zeichnen sich beispielsweise durch frische Bio Qualität aus. Sollten der Ressourceneinsatz für „Lebensmittelqualität“ und „Personaleinsatz für dezentrale Zubereitung der Mittagmahlzeit“ gewichtet werden, liegt die Priorität bei der „Lebensmittelqualität“.

6. Empfehlung: Die Einhaltung von Hygiene-Standards hat Vorrang vor dem Ort der Mahlzeitenzubereitung!

Für Altenpflegeheime gelten besondere (bundesweit unterschiedlich geregelte) Anforderungen an die Hygiene. Diese beziehen sich auf eine Großküche ebenso wie auf die dezentralen Küchen der Wohnbereiche. Teilnehmer/innen der Planungszelle diskutierten die hygienischen Anforderungen unter der Problematik, dass bei einer dezentralen Mahlzeitenversorgung nicht einmal, sondern „x-mal“ die hygienischen Anforderungen erfüllt werden müssen.

Übersicht 3: Mahlzeitenversorgung - Ergebnisse der Planungszellen

Qualitätsmerkmale Mahlzeitenversorgung	
Ergebnisse Planungszelle 1	Ergebnisse Planungszelle 2
<p>(1) <i>Umgang (13 Punkte)</i> liebvoller Umgang mit mir, Pflegekräfte sensibilisieren, Ruhe und Zeit beim Essen</p> <p>(2) <i>Individualisierung der Esskultur (12 Punkte)</i> Individualität sicherstellen, Vorlieben beim Einzug kennen, Menge selber bestimmen, Entscheiden können, ob man am Essen teilnimmt oder nicht, Flexible Zeiten für das Essen, Alkohol bei Bedarf und wenn ich es möchte, Selbstbestimmung von Ort und Zeit</p> <p>(3) <i>Tischkultur (7 Punkte)</i> Kleine Essgruppen (bis 4 Personen), Zimmerservice auf Wunsch, Buffetcharakter, Tischdecken, Servietten und Platzdecken aus Stoff, schön eingedeckt, Einrichtung wie eine Küche zu Hause</p> <p>(4) <i>Mahlzeitenzubereitung als Angebot (6 Punkte)</i> Sinnhaftigkeit/Aufgabe, eigene Herstellung als workshop für Bewohner/innen, Tagesstruktur, Gemeinsames Kochen, Gemeinschaft, Erinnerung, Biografie, aktiv kochen und zubereiten</p> <p>(5) <i>Beschaffenheit der Lebensmittel (5 Punkte)</i> Gesund, ausgewogene Ernährung, frische Bio Zutaten, hochwertige Produkte trotz kleinem Budget, Alternativgericht wie zu Hause (auch Reste verwerten) ist wichtiger als Anzahl der Menüs, Qualität des Essens</p> <p>(6) <i>Hygiene (2 Punkte)</i> Hygiene ist wichtiger als Ort der Zubereitung, mehr Hygiene in einer Zentralküche?!</p>	<p>(1) <i>Umgang und Tischkultur (10 Punkte)</i> Sensibilität der Pflegekräfte, wertschätzende Lebens- und Beziehungskultur, kleine Tischgruppen, Spiegelung des eigenen Wohnumfeldes, geeignetes Tischgeschirr, Ansprache beim Essen, Zeit beim Essen</p> <p>(2) <i>Essensorte (10 Punkte)</i> Milieuwechsel ermöglichen, d.h. verschiedene Essensorte anbieten, Speisesaal nicht grundsätzlich, sondern als Ergänzung, variable Sitzkombinationen (nicht immer gleicher Platz)</p> <p>(3) <i>Individualisierung der Esskultur (10 Punkte)</i> Lieblingsgericht ist wichtig, Ausweichgerichte, Speisenauswahl, individuelle Mengenbestimmung, Unterstützung bei der Entscheidung, was ich esse z.B. durch bebilderten Speiseplan, auch mal ein Glas Wein!, Hausrestaurant mit Öffnung nach außen, Feste feiern, Zeitliche Flexibilität beim Essen, keine feste Essenszeiten, mindestens aber Korridore.</p> <p>(4) <i>Beteiligung und Nutzerrechte (7 Punkte)</i> Teilhabe wie riechen, schmecken, fühlen ermöglichen, Verbraucherschutz stärken, wenn ich es will</p> <p>(5) <i>Beschaffenheit der Lebensmittel (2 Punkte)</i> Saisonale Küche und Lebensmittel, gesund, qualitativ hochwertig</p>

3.2 Qualitätsmerkmale Wäscheversorgung

Fachlicher Input

Der fachliche Input zum Thema Wäscheversorgung beinhaltete folgende Themen/Fragestellungen:

- Wie ist eigentlich die Wäscheversorgung in einer Pflegeeinrichtung organisiert?
- Dürfen Bewohnerinnen eigene Wäsche mitbringen?
- Können die Bewohner_innen bei der Pflege der Wäsche mithelfen?
- Welche Kosten entstehen?
- Welche gesetzlichen Regelungen gibt es?
- Gibt es für bestimmte Wäschebereiche festgelegte Intervalle des Wechselns, so z. B. beim Bettwäschewechsel (Bedarfsfälle ausgenommen)?
- Welche Rechte haben Bewohner_innen, wenn die persönliche Wäsche bei der Wäschepflege beschädigt wird oder sogar verloren geht?

Diese Arbeitseinheit wurde in beiden Planungszellen von einigen Teilnehmer/innen als „überraschend“ bezeichnet. Die Überraschung bezog sich auf die geringe Wertigkeit des Themas („unbedeutend“).

1. Empfehlung: Wäscheversorgung beginnt bei der Bekleidung!

Zu den zentralen Themen bei der Wäscheversorgung zählte nach Ansicht vieler Planungszellenteilnehmer_innen nicht die Wäschereinigung, sondern die Art der Bekleidung bzw. die Unterstützung, die ggf. notwendig ist. Kleidung erfüllt als „zweite Haut“ physiologische, psychologische und soziale Funktionen. Stichworte wie „eigene Wäsche am Körper wichtig für das Wohlbefinden“, „eigene Wäsche soll auch angezogen werden“, „Sicherheit, dass ich angemessen gekleidet bin“, „Wechsel nach Verschmutzung“ sind Grundlage für diese Empfehlung.

2. Empfehlung: Der Wäschekreislauf der Bewohnerwäsche sollte transparent, kurz und passend zum „Mengenrüst“ der Bewohnerwäsche sein!

Der Prozess, bis Wäsche wieder im Schrank des Bewohner/der Bewohnerin liegt, ist eine „black box“. Zukünftige Nutzer müssen nicht jeden Arbeitsschritt kennen, möchten aber schon wissen, wo die Wäsche gewaschen wird und wie der sach- und fachgerechte Umgang gewährleistet wird. Besonderes Augenmerk liegt auf Transparenz und Dauer des Wäschekreislauf (nach X Tagen ist die Wäsche wieder im Schrank) sowie die Anzahl der benötigten Wäschestücke, um immer im Besitz sauberer Wäsche zu sein.

3. Empfehlung: Die hygienischen Standards sollen eingehalten und transparent nachgewiesen sein!

Die Wäsche in Pflegeheimen weist teilweise stärkere Verschmutzungsgrade auf als Wäsche im Normalhaushalt. Das Vertrauen in die hygienischen Standards ist vorhanden, die Einhaltung sollten jedoch nachvollziehbar dargestellt werden. Denn: Es bestehen unterschiedliche Sensibilitäten und Vorstellungen, wie Wäsche umzugehen ist. Sicher kann nicht allen Wünschen nachgekommen werden (z.B. für jeden Bewohner eine eigene Waschlade), der gemeinsame Nenner wäre hierbei der transparente Nachweis der Einhaltung von Standards.

4. Empfehlung: Flachwäsche sollte grundsätzlich vom Haus mit der Option des Mitbringens eigener Wäsche gestellt werden!

Bettwäsche und Handtücher können und sollten von der Einrichtung gestellt werden. Neben diesem grundsätzlichen Service soll optional die Möglichkeit bestehen, eigene Bettwäsche und Handtücher mitbringen zu können.

5. Empfehlung: Bei der Wäscherei ist auf gute Arbeitsbedingungen und Einhaltung von Personalstandards zu achten!

Die Frage, ob die Wäsche extern gereinigt werden soll, lässt sich nur in Ableitung der Beiträge beantworten. So war es den Teilnehmer/innen der ersten Planungszelle nicht wichtig, ob die Wäsche intern oder extern gereinigt wurde. In der zweiten Planungszelle stand nicht die Frage des Standorts der Wäscherei im Mittelpunkt, sondern die Arbeitsbedingungen, unter denen die Wäsche gereinigt wird. Beide Ergebnisse können zu der o.g. genannten Empfehlung zusammengefasst werden.

6. Empfehlung: Die Beschwerdebearbeitung sollte schnell sein und der mögliche Schaden sollte unkompliziert abgewickelt werden.

Diese Empfehlung wurde ausschließlich in der zweiten Planungszelle thematisiert, erhielt aber durch ihre Bepunktung eine hohe Priorisierung. Hintergrund dieser Empfehlung steht sicher auch die Information, dass Beschwerden über die Wäsche (fehlende und/oder falsch behandelte Wäsche) seit Jahren ein „Dauerbrenner“ in der stationären Versorgung darstellt und es wie bei jedem Arbeitsprozess keine 100% Sicherheit geben kann.

Übersicht 4: Wäscheversorgung- Ergebnisse der Planungszellen

Qualitätsmerkmale Wäscheversorgung	
Ergebnisse Planungszelle 1	Ergebnisse Planungszelle 2
<p>(1) <i>Wäschekreislauf Bewohnerwäsche (11 Punkte)</i> Schneller Rücklauf wichtig, sorgfältiger Umgang</p> <p>(2) <i>Hygiene (9 Punkte)</i> Hygiene ist wichtig, Sauberkeit</p> <p>(3) <i>Bewohnerwäsche (7 Punkte)</i> Eigene Wäsche am Körper wichtig für das Wohlbefinden, eigene Wäsche soll auch angezogen werden, eigene Wäsche separat im Netz waschen</p> <p>(4) <i>Eigentumsverhältnisse Flachwäsche (6 Punkte)</i> Flachwäsche kann ruhig „fremd“ sein und extern gereinigt werden</p> <p>(5) Erster Impuls: Wäscheversorgung ist ein unbedeutendes Thema (5 Punkte)</p> <p>(6) Eigene Bettwäsche (1 Punkt)</p> <p>(7) <i>Beschaffenheit von Bettwäsche (1 Punkt)</i> Schöne Farben, merzerisierte Baumwolle, gute Qualität</p> <p>(8) <i>Beschaffenheit allgemein (0 Punkte)</i> Allergien beim Waschmittel achten, nicht nur sauber sondern auch wichtig: Geruch</p> <p>(9) <i>Organisation der Wäschepflege (0 Punkte)</i> Interne Wäschepflege vor externer, Vorteile intern prüfen aber auch Kosten und Qualität vergleichen</p>	<p>(1) <i>Bewohnerwäsche (12 Punkte)</i> Alltagsbekleidung Biografieorientierung, Sicherheit, dass ich angemessen gekleidet bin, Wechsel nach Verschmutzung</p> <p>(2) <i>Beschaffenheit allgemein (10 Punkte)</i> Waschmittel darf nicht riechen, Allergien beachten, Chemiekeulen vermeiden, geruchsneutral waschen</p> <p>(3) <i>Wäschekreislauf Bewohnerwäsche (6 Punkte)</i> Mengengerüste müssen bekannt sein, Wissen um Prozess ist wichtig, sach- und fachgerechter Umgang, zeitnaher Rücklauf, kurzer Turnus, bis Wäsche wieder da ist</p> <p>(4) <i>Soziale Standards Personal (4 Punkte)</i> Tarif, Arbeitsbedingungen, Qualität</p> <p>(5) <i>Autonomie (1 Punkt)</i> Jede Bewohnerwäsche separat waschen, Möglichkeit , eigene Wäsche zu waschen</p> <p>(6) <i>Umgang mit Beschwerden (4 Punkte)</i> Angemessene Bearbeitung, schnell und unkomplizierter Ersatz bzw. Schadensabwicklung</p> <p>(7) <i>Nachhaltige Wäscheverwendung (1 Punkt)</i> Qualitativ gute Wäsche weiterverwenden, ressourcenschonend, entpersonalisierte Codierung</p> <p>(8) <i>Organisation der Wäschepflege ist egal (1 Punkt)</i></p> <p>(9) <i>Beschaffenheit von Bettwäsche (0 Punkte)</i> Hohe Qualität, schadstofffrei, geschmackvoll</p> <p>(10) <i>Eigene Bettwäsche (0 Punkte)</i></p>

3.3 Qualitätsmerkmale Reinigung

Fachlicher Input

Beim fachlichen Input zum Thema Reinigung wurden folgende Themen vorgestellt und diskutiert:

- Wie viel Geld steht für die Reinigung im Pflegeheim zur Verfügung?
- Wie viel Personal steht für die Reinigung zur Verfügung?
- Welche gesetzlichen Standards sind zu beachten?
- Welche Reinigungsarten sind zu unterscheiden? Hier ein „wenig Fachjargon“!
- Welche Reinigungsintervalle werden empfohlen?
- Wie ist die Hausreinigung im Ev. Johanneswerk organisiert?
- Ist die Beteiligung der Bewohner_innen an der Reinigung ihrer Zimmer sichergestellt?

Empfehlungen

1. Empfehlung: Die Reinigung des Bewohnerzimmers verdient besondere Aufmerksamkeit!

Das Bewohnerzimmer ist – im Gegensatz – zu den Gemeinschaftsflächen von besonderer Bedeutung: Es ist Privatzimmer und beherbergt entsprechend die wichtigsten persönlichen Gegenstände. Entsprechend wichtig ist hier ein vorsichtiger Umgang. Reinigung im Bewohnerzimmer ist Vertrauenssache, daher sollte die entsprechende Reinigungskraft bekannt sein. Beteiligung manifestiert sich nicht im „Mitmachen“, sondern im „Absprachen treffen“. Reinigen ist mehr als Saubermachen - es ist auch die Möglichkeit des sozialen Kontakts. Darauf weisen Stichworte wie „Respektvoller Umgang“, „Vertrauen“ „Gesprächspartnerin“ hin.

2. Empfehlung: Reinigungskräfte von Bewohnerzimmern benötigen mehr als Fachkompetenz!

Diese Empfehlung weist auf die eingangs genannten zusätzlichen sozialen Funktionen der Reinigungskräfte hin und betont diese noch einmal. Reinigungskräfte sollen sozial kompetent im Umgang mit (dementen Bewohnern) und der deutschen Sprache mächtig sein. Wenn möglich sollen durch Namensschild und Kleidung erkennbar sein, dass sie auf den Wohnbereich „gehören“ und dort bestimmte Aufgaben wahrnehmen.

3. Empfehlung: Die interne Organisation von Reinigungskräften (mindestens in den Bewohnerzimmern) ist zu bevorzugen!

In den Planungszellen wurden die Vorteile „eigener“ Reinigungskräfte herausgearbeitet. Vorteile können sein: Bessere Erreichbarkeit (ist vor-Ort), Identifikation mit der Einrichtung kann höher sein, Teamgedanke kann sich entwickeln, Beziehungsgestaltung zu Bewohner/innen besser möglich. Diese Vorteile sollen mindestens bei der Reinigung der Bewohnerzimmer genutzt werden, die Übernahme der Gemeinschaftsräume kann auch durch Dritte erfolgen (Siehe Punkt 5, Ergebnisse Planungszelle 2)

4. Empfehlung: Reinigung soll grundsätzlich nach dem Heintzmannprinzip erfolgen!

Wie schon oben ausgeführt, ist Beteiligung an der Reinigung nicht durch Mitmachen gekennzeichnet, sondern durch „Bestimmung, was und wie (im Bewohnerzimmer) gereinigt werden soll“. Dies war der Haupttenor in beiden Planungszellen. In der zweiten Planungszelle gab es darüber hinaus eine weitere (gegenläufi-

gen) Argumentation, die darauf abzielte, Eigenleistungen zu ermöglichen und in Form von Geldwerten zu honorieren. Diese Argumentation erhielt in der Gesamtschau allerdings nur zwei Punkte. Die Formulierung „grundsätzlich“ (im Sinne „immer mit Ausnahmen“) weist darauf hin, dass auch Beteiligung möglich gemacht werden sollte.

5. Empfehlung: Reinigungsstandards lt. Richtlinien sind mehr als ausreichend und müssen nicht überschritten werden!

Die gesetzlichen Vorgaben und entsprechenden Richtlinien zur Reinigung der unterschiedlichen Raumarten beeindruckten die Teilnehmer/innen der Planungszellen dahingehend, dass sie diese als vollkommen ausreichend bewerteten.

Übersicht 5: Reinigung - Ergebnisse der Planungszellen

Qualitätsmerkmale Reinigung	
Ergebnisse Planungszelle 1	Ergebnisse Planungszelle 2
<p>(1) <i>Beteiligung (13 Punkte)</i> Heizelmännchenprinzip, keine aktive Beteiligung, aktives Putzen als Teilnahme nicht, Absprachen und in der Nähe sein reicht,</p> <p>(2) <i>Stellenwert Reinigung Bewohnerzimmer (12 Punkte)</i> Bezugsreinigungskraft, sorgfältiger Umgang mit Eigentum, vertrauensvoller Umgang, Reinigung ist mehr als Putzen (Beziehungspflege), respektvoller Umgang, Vertrauen</p> <p>(3) <i>Merkmale der Reinigung (12 Punkte)</i> 1x in der Woche, Bad nach Bedarf, gute Sichtreinigung, Empfehlungen lt. Gesetze ausreichend, gesetzliche Vorgaben beachten, sind ausreichend, mehr als Standards sollte extra kosten, Zeiten individuell ausmachen</p> <p>(4) <i>Organisationsform (1 Punkt)</i> Bewohnerzimmer intern, Gemeinschaftsflächen extern</p>	<p>(1) <i>Qualitätsmerkmale Bewohnerzimmer (11 Punkte)</i> Gesprächspartnerin, zusätzlicher Sozialkontakt, sollte nicht wechseln, fester Mitarbeitende des Hauses, eigene Anwesenheit nicht notwendig, keine Übernahme erwünscht</p> <p>(2) <i>Kompetenzen der Reinigungskräfte (9 Punkte):</i> Soziale Kompetenz, Schulungen, Sprachfähigkeit Deutsch, MA erkennbar an Schild und Kleidung, Qualifizierung</p> <p>(3) <i>Merkmale der Reinigung (8 Punkte)</i> Reinigungskraft immer vor Ort, besonderes Augenmerk auf sanitäre Räume, Sauberkeit Grundvoraussetzung, Einhaltung von Richtlinien und Standards</p> <p>(4) <i>Organisationsform Interne Reinigungskräfte (6 Punkte)</i> Identifikation, Vergütung, Spontaneität, Vertrauen, persönliches Kennen, Beziehungsgestaltung, Teamgedanke, intern vor extern, externe Reinigungskräfte mehr Druck</p> <p>(5) <i>Organisationsform Gemeinschaftsräume (3 Punkte)</i> Übernahme Reinigungskräfte. Wer? Egal! öffentliche Räume</p> <p>(6) <i>Eigenleistungen (2 Punkte)</i> Beteiligung im Bewohnerzimmer ermöglichen, kompetente „echte „ Eigenleistung – Abzug von Geldwerten möglich machen, Schild „bitte nicht stören!“, situativ Eigenleistungen ermöglichen</p>

3.4 Qualitätsmerkmale Wohnen

Fachlicher Input

Der fachliche Input zum Thema Wohnen beinhaltet folgende Themen:

- Zielgruppen in der stationären Versorgung,
- Wohn- und Teilhabegesetz NRW (2014),
- derzeitige Finanzierung,
- die vier differenten architektonischen Wohnformen (Generationen des Pflegeheimbaus),
- Gestaltung von Fluren und Nischen: Typ 1 Abstrakt, Typ 2 Wohnen, Typ 3 Rekonstruktion der Außenwelt.

Empfehlungen

In beiden Planungszellen wurde die Diskussion zum Thema „Wohnen“ durch die Besuche der beiden Pflegeheime bestimmt. Aussagen der Teilnehmer/innen bezogen sich auf „wie in Steinheim“ oder „wie in Bad Salzuflen“. In beiden Planungszellen war die Ansicht dominierend vertreten, dass das Ev. Johanneswerk mit dem „Steinheimer Modell“ auf dem „richtigen Weg“ sei. Insbesondere die Überschaubarkeit der Gruppen (12 Bewohner_innen) wirkten positiv („Da hat man keine Angst mehr“). Die Empfehlungen können also verstanden werden als Hinweise zur Weiterentwicklung des „Steinheimer Modells“.

1. Empfehlung: Fenster sind von großer Bedeutung!

Fenster wurden von den Teilnehmer/innen als „Blick in die Welt“ verstanden. Sie symbolisieren immer die Verbindung zwischen der Außen- und Innenwelt. Fenster erlaubten einen umfangreichen Ausblick auf die Straße und lassen –wenn auch begrenzt- eine Teilnahme an einem Teilausschnitt des öffentlichen Lebens zu. Darüber hinaus gewähren Fenster den Einblick in das Gebäude hinein und lassen Öffentlichkeit am Leben dort (wenn auch natürlich reglementiert und geschützt) teilhaben. Darüber hinaus ermöglichen Fenster natürliches Licht, das –auch wenn Lichtanlagen auf neuester Technik entwickelt sind - bevorzugt wird. Stichworte wie „Fenster sind wichtig“, „Fenster im Zimmer reicht nicht“, „Tageslichteinfall, Außenwelt“ wiesen auf die genannten Bezüge hin.

2. Empfehlung: Flure in das „Steinheimer Modell“ integrieren!

Die Diskussion um Flure war in beiden Planungszellen kontrovers. Argumente wie Flure als Bewegungsmöglichkeit („ich will nicht nur um den Tisch laufen“) sprechen für die Berücksichtigung von Fluren. Die Teilhabemöglichkeiten am Gemeinschaftsleben (Akustik, Geruch) sowie der Wegfall von Wegezeiten für Mitarbeiter/innen wurden als Argumente für eine „Flurlose Architektur“ genannt. Die Empfehlung wird auf der Synthese beider Argumentationen ausgesprochen (siehe auch nächste Empfehlung)

3. Empfehlung: Mehr als eine Gemeinschaftsfläche schaffen!

In Steinheim gibt es eine zentrale Gemeinschaftsfläche („Wohnküche“). Darüber hinaus bieten kleine Nischen Rückzugsmöglichkeiten. Ein „öffentlicher“ Raum in der Wohnung in Verbindung mit den Nischen bie-

tet nach Ansicht der Planungszellen zu wenig Rückzugsmöglichkeiten. Darüber hinaus wurde angemerkt, dass es in Steinheim so wirkt, als gehören die Nischen zu den davor gelegenen Zimmern.

3. Empfehlung: Barrierefreier Außenbereich

Ein möglichst selbstständig, geschützter zu betretenden Außenbereich (Garten oder Balkon) wird ebenfalls empfohlen.

5. Empfehlung: Die Zimmer sollen möglichst groß sein!

Diese Empfehlung wurde insbesondere mit Blick auf Steinheim ausgesprochen. Die dort bebaute Zimmergröße (14 qm²) ist zu beengend. Angeregt wurde zudem der Bau von verschiedenen Zimmergrößen, so dass Nutzer_innen eine Auswahlmöglichkeit haben.

6. Empfehlung: Die Gestaltung von Fluren und Nischen soll partizipativ erfolgen und nicht „starr“ einem Konzept folgen

Die Konzepte der Milieugestaltung wurden in beiden Planungszellen mit teilweise unterschiedlichen Ergebnissen diskutiert. In der ersten Planungszelle wurden das Konzept „Wohnen“ und das Konzept „Konstruktion der Außenwelt“ empfohlen, während in der zweiten Planungszellen kein einzelnes Konzept mit mehr als einem Punkt bewertet wurde. In beiden Planungszellen wurde hinsichtlich am häufigsten der Punkt befürwortet, dass es nicht „das Konzept“ gebe: Vielmehr solle Milieugestaltung partizipativ und „immer wieder neu“ gestaltet werden.

Übersicht 6: Wohnen - Ergebnisse der Planungszellen

Qualitätsmerkmale Wohnen	
Ergebnisse Planungszelle 1	Ergebnisse Planungszelle 2
<p>(1) <i>Fenster/Tageslicht (13 Punkte)</i> Fenster! Zur Welt, wenn Flur, dann am Ende Fenster, Ziel zum Ausruhen, Draußen muss was los sein, Fenster sind wichtig, Fenster im Zimmer reicht nicht</p> <p>(2) <i>Es gibt nicht das Konzept (Milieugestaltung)! (9 Punkte)</i> Haptik, nicht das Konzept, farbgebend zurückhaltend, warme Farben, von den Zielgruppen abhängig machen, hochwertiges Material, Orientierung, variable Elemente</p> <p>(3) <i>Konzept Konstruktion der Außenwelt (6 Punkte)</i> Man kommt nicht mehr raus, Natur als Thema, Fototapete, haptisch und Geräusche</p> <p>(4) <i>Konzept Wohnen (2 Punkte)</i> Möble wie zu Hause, Regionalbezug, hell und freundlich, stilvoll, eigene Möbel nur im eigenen Zimmer, zeitgemäß</p> <p>(5) <i>Zimmergröße (3 Punkte)</i> Zimmer möglichst groß</p> <p>(6) <i>Pro Flur (4 Punkte):</i> Bewegungsmöglichkeit, schön gestaltet, nicht immer nur um den Tisch laufen</p> <p>(7) <i>Pro Flurlos (6 Punkte):</i> Kleinräumig, AAL, gutes Lichtkonzept</p> <p>(8) <i>Gemeinschaftsfläche (2 Punkte)</i> Nicht nur ein Gemeinschaftsraum, Gegebenheit einer Kommunikationssecke</p>	<p>(1) <i>Fenster/Tageslicht (9 Punkte)</i> Tageslichteinfall, Blick nach draußen, Außenwelt</p> <p>(2) <i>Pro Flurlos (9 Punkte):</i> Flurlos, auf dem richtigen Weg, Akustik, Geruch, alltägliche Familiensituation, Flure für Mitarbeiter negativ (Laufwege)</p> <p>(3) <i>Zimmergröße (6 Punkte)</i> Zimmer möglichst groß, verschiedene Größen anbieten</p> <p>(4) <i>Pro Flur (5 Punkte):</i> Anonymer, Flure als Bewegungsmöglichkeit, Bewegungsdrang muss nachgeben werden können</p> <p>(5) <i>Es gibt nicht das Konzept (Milieugestaltung)! (4 Punkte)</i> Konzepte weiterentwickeln, Türgestaltung individuell, Biografische Elemente zur Orientierung, Kennzeichnung der Wohnbereiche zur Wiedererkennung, Konzeptentwicklung partizipativ, Angebote auch für Männer, Zielgruppenspezifische Umwelтанpassungen, Variabilität von Räumen</p> <p>(6) <i>Einfach zu betretende Freiflächen (4 Punkte)</i> Gesicherter Außenbereich, Außenbereich/Garten</p> <p>(7) <i>Gemeinschaftsfläche (2 Punkte)</i> Nicht nur ein Gemeinschaftsraum, Gegebenheit einer Kommunikationssecke</p> <p>(8) <i>Küche als Zentraler Raum (1 Punkt)</i></p> <p>(9) <i>Konzept Konstruktion der Außenwelt (1 Punkt)</i> Als Erinnerung</p>

4. Einordnung der Ergebnisse

Ergebnisse der Planungszelle und empirische Befunde aus der Lebensqualitätsforschung

Die Diskussion und Empfehlungen der Planungszellen stehen in vielen Aussagen durchaus im Einklang mit Ergebnissen der Lebensqualitätsforschung in Pflegeheimen (Weidekamp-Maicher 2015). So decken sich beispielsweise folgende Befunde:

- Wenn Bewohner entscheiden, wo und/oder mit wem (in Gesellschaft, alleine) sie ihr Essen einnehmen wollen (ActiZ et al. 2007)
- Wenn Bewohner genügend Unterstützung (durch Personal) bei der individuellen Mahlzeiteinnahme erhalten (HIQA 2008)
- Wenn Bewohner während der Mahlzeiten höflich bedient und diskret unterstützt werden (Jeon et al. 2012, Magee et al. 2008)
- Wenn Bewohner ihre Wäsche sauber, ausreichend schnell, vollständig und unbeschädigt zurückerhalten (Wingefeld & Engels 2011, Minnesota Department of Human Services Resident Satisfaction Interview 2012)

Einige Empfehlungen haben neue Aspekte angeschnitten, beispielsweise:

- die Bedeutung der Reinigungskraft für das Bewohnerzimmer,
- die Notwendigkeit der Transparenz beim Wäschekreislauf,
- die Bedeutung von qualitativ hochwertigen Lebensmitteln,
- die (relativ geringe) Bedeutung der dezentralen Zubereitung der Mittagsmahlzeit.

Bewertung der Methode Planungszelle

Die Durchführung von Planungszellen und die Erstellung eines Bürgergutachtens zum Thema „Altenheim“ wurden nach bisherigem Kenntnisstand erstmalig durchgeführt. Es gab keine Erfahrungen, ob sich genügend interessierte Bürger_innen finden würden und ob die Strukturierung der Tage und Arbeitseinheiten „funktionieren“ würden.

Die Möglichkeiten der Methode haben das Projektteam überrascht:

- Es gab weit mehr Interessierte als teilnehmen konnten,
- Auch Menschen im mittleren Lebensalter haben sich für das Thema interessiert,
- Es haben relativ viele Männer teilgenommen.

Darüber hinaus war in beiden Planungszellen eine Wirkung zu beobachten, die weder intendiert noch im Rahmen des Projektes weiter verfolgt werden konnte:

Planungszellen aktivieren Bürger/innen für das weitere Engagement. Sie können „Initialzündung“ für weitergehendes bürgerschaftlichen Engagement sein.

Weiterer Umgang mit den Ergebnissen (Bürgergutachten)

Die Ergebnisse beider Planungszellen sind im hier vorliegenden Bürgergutachten zusammengefasst. Im Rahmen des Projektes „Paradigma Hausgemeinschaft“ fließen die Ergebnisse in die Konzeptentwicklung für die stationäre Versorgung ein. Nach der Konsentierung des Bürgergutachtens durch die Teilnehmer_innen wird das Bürgergutachten der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt.