



UNSER PFLEGEKONZEPT













OSTERHOF

Unternehmensgruppe

[www.osterhof.de](http://www.osterhof.de)



## Inhalt

	Der Osterhof stellt sich vor . . . . .	3
	Leitbild des Osterhofs . . . . .	4
	Wir vom Osterhof gehen unseren eigenen Weg! . . . . .	5
	FÖRDERN – FORDERN – WOHNEN . . . . .	6
	Pflegemodell. . . . .	8
	Pflege . . . . .	9
	Die Ausstattung der Häuser . . . . .	12
	Beschäftigung und Betreuung . . . . .	13
	Miteinander geht es besser . . . . .	13
	Feste Termine im Osterhof . . . . .	14





## Der Osterhof stellt sich vor

Zur Unternehmensgruppe Osterhof gehören zwei Alten- und Pflegeeinrichtungen, die zentral in den Gemeinden Hollingstedt und Treia liegen.

Hollingstedt und Treia sind zwei idyllische Orte an der Treene-Niederung und liegen als ländliche Gemeinden genau zwischen Nord- und Ostsee und nur 8 Kilometer voneinander entfernt. Von hier aus sind die Kreisstädte Schleswig, Husum und Rendsburg gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar. Hollingstedt und Treia sind bäuerlich geprägt. Große und schöne landwirtschaftliche Betriebe schmücken das Dorfbild. In den Gemeinden Hollingstedt und Treia befinden sich Gaststätten und Arztpraxen. Vor Ort befinden sich außerdem Kindergärten, Grundschule und eine Kirche. An Einkaufsmöglichkeiten gibt es in Hollingstedt einen Bäcker mit einer großen Auswahl an verschiedenen Lebensmitteln. In Treia gibt es einen Bäcker sowie ein Lebensmittelgeschäft.

Zahlreiche Vereine, die Freiwillige Feuerwehr und die Kirchengemeinde tragen mit vielen Veranstaltungen dazu bei, dass eine aktive Teilnahme am sozialen Leben außerhalb der Einrichtung ermöglicht wird. Der Seniorenwohnpark Osterhof verfügt in beiden Einrichtungen über eine familiäre Atmosphäre. Der Osterhof Hollingstedt verfügt über 23 Zimmer. Sie können alle individuell als Einzel- oder Doppelzimmer genutzt werden und sind zwischen 20 qm<sup>2</sup> und 28 qm<sup>2</sup> groß. Im Osterhof Treia gibt es 26 Einzelzimmer und 7 Doppelzimmer, die Zimmer sind alle mit einem eigenen Badezimmer ausgestattet. Beide Einrichtungen verfügen über zwei Gemeinschaftsräume, das Kaminzimmer bzw. der Grüne Salon und das Esszimmer sind jederzeit zur freien Verfügung für alle Kunden nutzbar. In diesen Räumen besteht zudem die Möglichkeit, Feste, wie z. B. Geburtstage, in einem größeren Rahmen zu feiern.



**OSTERHOF**  
Seniorenwohnpark Hollingstedt



**OSTERHOF**  
Seniorenwohnpark Treia

## Leitbild des Osterhofes

Das Leitbild des Osterhofes steht unter dem Grundsatz:

**Die Würde eines Menschen ist unantastbar.**

### Unsere Kunden

- ☘ werden ganzheitlich, fachkompetent und situationsgerecht betreut und gepflegt.
- ☘ stehen im Mittelpunkt unserer Arbeit.
- ☘ werden unterstützt unter Berücksichtigung der Biografie, wobei bestehende Ressourcen genutzt und gefördert werden.
- ☘ können Anregungen und Wünsche anbringen, die auf Umsetzungsmöglichkeiten geprüft werden.

### Unsere Mitunternehmer

- ☘ Wir verstehen unsere Mitarbeiter als unsere Mitunternehmer.
- ☘ nehmen einander ernst und arbeiten miteinander.
- ☘ sprechen Konflikte offen an und suchen gemeinsam nach Lösungen.
- ☘ bilden sich laufend weiter und pflegen fachkompetent.
- ☘ erfassen Bedürfnisse und Veränderungen der Kunden, planen und dokumentieren ihre Pflege.

### Unsere Vorgesetzten

- ☘ sind für ein offenes Betriebsklima und fachkompetente Pflege verantwortlich.
- ☘ nehmen Mitunternehmer und ihre Kritik ernst und setzen ihre Fähigkeiten entsprechend ein.
- ☘ fördern und unterstützen die Kommunikation und beteiligen sich aktiv an Konfliktlösungen.
- ☘ informieren alle Mitunternehmer über Änderungen und ermöglichen ihnen, an Weiterbildungen teilzunehmen.

- ☘ fördern und erkennen Fähigkeiten an, indem sie regelmäßig mit den Mitunternehmern Gespräche führen.

### Leitsätze

- ☘ Wir sind 24 Stunden täglich für unsere Kunden da.
- ☘ Wir führen unser Unternehmen ehrlich, zuverlässig und gerecht und orientieren uns dabei an Menschlichkeit, Liberalität und Toleranz.
- ☘ Wir geben unseren Möglichkeiten entsprechend alle zur Erhaltung der Mobilität und Selbstständigkeit erforderlichen Hilfen.
- ☘ Wir nehmen jeden Kunden als gleichgestellte Persönlichkeit mit einem individuellen Lebensweg und eigenem sozialen, kulturellen und religiösen Hintergrund an.
- ☘ Wir befriedigen die hohen Ansprüche unserer Kunden im Rahmen unserer Möglichkeiten, ohne Einschränkung.
- ☘ Wir erzielen einen Gewinn, der das Unternehmen finanziell unabhängig macht. Unser Wachstum im Dienste der Unternehmensziele ermöglicht die Sicherheit unserer Mitunternehmer, garantiert neue Arbeits- und Ausbildungsplätze und sichert somit das Unternehmen langfristig.

An diesen Leitzielen richten wir unsere tägliche Arbeit aus und orientieren uns an dem Gedanken:  
**„Ein Pflegeheim ist ohne Wirtschaftlichkeit nicht zu halten. Ohne Menschlichkeit ist es in ihm nicht auszuhalten.“**





## Wir vom Osterhof gehen unseren eigenen Weg!

Der Osterhof hat einen eigenen Charakter. Wir bestimmen unseren Weg selbst. In den Fußstapfen anderer können wir nicht überholen. Wir nutzen unsere Chancen, ohne dabei die Risiken zu verkennen. Wir handeln selbstbewusst. Dazu haben wir Kampfgeist, Kreativität, Ausdauer und Mut für Veränderungen.

Wir machen nicht alles. Wir konzentrieren uns auf unsere Kernkompetenzen und darin gehören wir zu den Besten. Diese Leistungen bieten wir auch anderen an. Alles andere tun wir dann selbst, sofern es unseren Erfolg steigert.

Wir betrachten unsere Mitarbeiter als ein Teil des Unternehmens mit dem Potenzial, das Unternehmen bei der Verfolgung seiner Ziele weiterzubringen und es zu stärken. Daher sehen wir unsere Mitarbeiter als Mitunternehmer an, die am Erfolg des Unternehmens beteiligt werden.

Der Kunde steht im Mittelpunkt unseres Tuns. Daher sind alle Mitunternehmer vor allem Gastgeber, für die Herzlichkeit und Freundlichkeit oberstes Gebot sind.

Alle im Unternehmen orientieren sich in ihrem Tun und Handeln am Wohl des Kunden und des Unternehmens. Dies ist möglich durch die Transparenz aller Unternehmensziele und den Einsatz aller Mitunternehmer. Der Erfolg unseres Unternehmens resultiert aus den Erfolgen unserer Mitunternehmer.

Alle am Unternehmen Mitwirkenden setzen ihr Wissen und ihr Können dafür ein, neue und bessere Lösungsmöglichkeiten zu finden. Auch Gutes kann verbessert werden. Dienen kommt vor dem Verdienen. Je mehr Nutzen wir unseren Kunden bieten, desto höher wird der Nutzen sein, den wir dafür ernten. Alle Mitunternehmer sollen wissen, dass Leistung zählt, sich aber auch bezahlt macht.

**Alle Mitunternehmer haben die Chance, an dem Unternehmenscredo mitzuwirken.**

„Es gibt kaum etwas auf dieser Welt, das nicht irgendjemand ein wenig schlechter machen und etwas billiger verkaufen könnte, und die Menschen, die sich nur am Preis orientieren, werden die gerechte Beute solcher Machenschaften. Es ist unklug, zu viel zu bezahlen, aber es ist noch schlechter, zu wenig zu bezahlen. Wenn Sie zu viel bezahlen, verlieren Sie etwas Geld, das ist alles. Wenn Sie dagegen zu wenig bezahlen, verlieren Sie manchmal alles, da der gekaufte Gegenstand die ihm zugedachte Aufgabe nicht erfüllen kann. Das Gesetz der Wirtschaft verbietet es, für wenig Geld viel Wert zu erhalten. Nehmen Sie das niedrigste Angebot an, müssen Sie für das Risiko, das Sie eingehen, etwas hinzurechnen. Und wenn Sie das tun, dann haben Sie auch genug Geld, um für etwas Besseres zu bezahlen.“

Zitat von John Ruskin, engl. Sozialforscher (1819–1900)



## FÖRDERN – FORDERN – WOHNEN

Eine Untersuchung in verschiedenen Seniorenwohnheimen ergab, dass die Selbstbestimmung der Pflegebedürftigen bei der Körperpflege häufig ignoriert wird. Von ihnen geäußerte Wünsche führen selten zu den erhofften Reaktionen. Die Wünsche nach verlangten Mahlzeiten hingegen werden meist zügig umgesetzt – jedoch nicht die Wünsche nach bestimmten Essenszeiten. Und auch die Intimsphäre wird bei Ankleidesituationen und vor allem im Zusammenhang mit Ausscheidungen am geringsten geschützt.

Eine Untersuchung ergab zudem, dass es einen direkten Zusammenhang zwischen dem Alter des zu Pflegenden und seiner Informationsversorgung besteht: Je älter die Heimbewohner sind, umso seltener erhalten Sie die ausreichenden Informationen für den Alltag. Auf diese Weise werden Entscheidungsmöglichkeiten automatisch geringer – und die Heimbewohner noch hilfsbedürftiger. Dies wiederum hat zur Folge, dass die Pflegebedürftigen noch weniger nach ihrer Zustimmung gefragt werden.

Je älter Menschen sind, desto stärker ist auch ihre Selbstbestimmung aufgrund gesundheitlicher Verluste bedroht. Hinzu kommt die biografische und die aus dem Geschlecht resultierende Einstellung, nach der Selbstbestimmung nicht im Vordergrund zu stehen hat – Frauen hohen Alters haben dies besonders stark verinnerlicht. Deshalb wissen wir:

Die Bedürfnisse unserer Kunden haben für uns einen anderen Stellenwert als in herkömmlichen Alten- und Pflegeeinrichtungen üblich ist.

Für uns ist es sehr wichtig, dass unsere Kunden immer ein Gefühl von Selbstbestimmung und einer respektvollen Behandlung haben. Zudem stammen mehr als 60 % unserer Kunden aus der häuslichen Pflege und wurden somit bisher durch ihre Angehörigen gepflegt. Deshalb werden diese auch intensiv in die Pflege unserer Kunden einbezogen. Auf diese Weise soll den Angehörigen auch die Entscheidung erleichtert werden, ihr Familienmitglied in eine professionelle und stationäre Pflege zu geben.

Ein weiterer Schwerpunkt des Seniorenwohn-parks Osterhof liegt in der Forderung und Förderung der Fähigkeiten unserer Kunden. Dauerhafte Einschränkungen im Bereich körperlicher und auch psychosozialer und geistiger Fähigkeiten erfordern eine Pflege, die darauf ausgerichtet ist, mit diesen Beeinträchtigungen umzugehen, sie zu akzeptieren und da, wo es möglich ist, Ressourcen und Kompetenzen der Betroffenen wieder aufzubauen und zu stärken.



Dieses Wiedererlangen der Fähigkeiten im Bereich der Lebensaktivitäten wollen wir durch eine aktivierend-therapeutische Pflege unterstützen:

#### **Autonomie fördern**

Autonomie bezieht sich auf die Selbstbestimmung, Zielorientierung auf Wahlmöglichkeiten, Freiwilligkeit und Individualität. Deshalb ist es unsere Aufgabe, Pflegebedürftige in Entscheidungsprozesse einzubeziehen und sie in den eigenen Entscheidungen über ihre täglichen Aktivitäten zu unterstützen. Die Grundlage hierfür bilden ausreichende Informationen. Aber auch der Respekt vor der Privatsphäre und der Würde des Menschen sind wichtige Faktoren zur Förderung der Autonomie.

#### **Vertrauen aufbauen**

Die Grundlage von Vertrauen bildet das Gefühl, dass der Gesprächspartner verlässlich ist und das Gespräch mit positiven Absichten führt. Außerdem ist es für unsere Kunden wichtig zu wissen, dass unsere Mitarbeiter immer über alle relevanten Informationen bezüglich der Pflege und Behandlung jedes Einzelnen verfügen, um diesem stets eine vertrauensvolle Behandlung zukommen zu lassen.

#### **Partizipieren**

Unsere Kunden haben eine eigene Entscheidungskompetenz. Darin bestärken und unterstützen wir sie zu jeder Zeit.

#### **Fürsprechen (advocacy)**

Der Begriff der Fürsprache lässt vermuten, dass wir für unsere Kunden sprechen wollen, meint aber eigentlich das Gegenteil. Fürsprache bedeutet für uns, unsere Kunden so zu unterstützen, dass sie selbst die beste Entscheidung für sich treffen können und ist daher eher als Unterstützung zur Befähigung zu verstehen.

#### **Befähigen (empowerment)**

Wir möchten unseren Kunden Fähigkeiten, Ressourcen und Möglichkeiten vermitteln, die diese aufgrund ihrer Lage nicht (mehr) besitzen. Für uns heißt dies, die Fähigkeiten unserer Kunden jederzeit zu fördern, um ihre Handlungsfähigkeit zu unterstützen und zu erweitern.

#### **Sicherheit vermitteln**

Wir lassen unseren Kunden jederzeit die Unterstützung zukommen, die sie benötigen. Dies vermittelt ein Gefühl von Sicherheit und stärkt die eigene Handlungsfähigkeit.

#### **Unterstützen**

Unsere Kunden möchten wir jederzeit Unterstützung zukommen lassen, indem wir sie aufmuntern, trösten, beruhigen, Hoffnung vermitteln, Erklärungen anbieten, beraten und Vorschläge machen, Wärme vermitteln, Einfühlsamkeit und Verständnis zeigen.





## Das Pflegemodell

Pflegemodelle beinhalten Aussagen zu den Begriffen Menschenbild, Gesundheit und Krankheit, Umgebung und Pflege. Pflegemodelle dienen dazu, die Aufgaben und Tätigkeiten des Pflegepersonals zu definieren. Sie bestimmen über den Aufbau der Dokumentation und beinhalten Vorstellungen zur Pflege, die nicht an bestimmte Organisationsstrukturen gebunden sind. Der Osterhof hat sich für das Pflegestrukturmodell der AEDLs von Monika Krohwinkel entschieden. Dieses Modell wird überwiegend in der Altenpflege in Deutschland ausgewählt.

### Das Pflegemodell der Monika Krohwinkel

Um eine fachgerechte und qualitativ gute Pflege zu leisten, ist eine Orientierung an einem Pflegemodell erforderlich. Das Modell der fördernden Prozesspflege nach Monika Krohwinkel ist die Grundlage unseres pflegerischen Handelns.

Diesem Modell liegen folgende Aussagen zugrunde :

**Mensch:** Krohwinkel sieht den Menschen als „einheitliches, integrales Ganzes, das mehr und anders ist als die Summe seiner Teile, mit seiner Identität und Integrität“ (nach Rogers 1970).

Der Mensch ist ein durch Erfahrung geprägtes Lebewesen und er ist fähig, sich zu entwickeln, zu wachsen und sich selbst zu verwirklichen, unabhängig von Alter, Krankheit und Behinderung.

**Umgebung:** In der ganzheitlichen Sicht ist die Umgebung der wesentliche Faktor für das Leben, Gesundheit und Wohlbefinden. Mensch und Umgebung sind sich wechselseitig beeinflussende Systeme. Zur Umgebung zählen neben allen Lebewesen auch ökologische, physikalische, materielle und gesellschaftliche Faktoren. Der Bedarf an Veränderungen der Umgebung wird besonders deutlich bei einem Einzug in ein Pflegeheim.

**Gesundheit und Krankheit:** Monika Krohwinkel definiert Gesundheit und Krankheit als dynamischen Prozess. Die Pflegekräfte konzentrieren ihre Arbeit nicht nur auf die Defizite (also Probleme und Krankheiten), sondern sie beziehen die Ressourcen (alles, was der Kunde noch kann – allein oder mit seinen Angehörigen) des Menschen mit ein, welche es zu stützen, zu fördern und zu erhalten gilt. Als Gesundheit wird die Lebensqualität bezeichnet, die der pflegebedürftige Mensch für sich als Wohlbefinden und Unabhängigkeit definiert. Denn jeder weiß am besten, was für ihn gut ist.





## Die Pflege

Das oberste Ziel des Modells ist das Erhalten, Fördern bzw. Wiedererlangen von Unabhängigkeit, Wohlbefinden und Lebensqualität. Der professionellen Pflege stehen 5 grundlegende Methoden zur Verfügung:

- 🌿 für den Kunden handeln
- 🌿 ihn führen und leiten
- 🌿 für eine Umgebung sorgen, die seiner positiven Entwicklung förderlich ist
- 🌿 ihn unterstützen
- 🌿 ihn anleiten, beraten, unterrichten und fördern.

Die Bedürfnisse werden in 13 Bereiche gegliedert, genau das ist das oben erwähnte Strukturmodell. Diese Bereiche stehen untereinander in einer Wechselbeziehung und unterliegen keiner Hierarchie. Es werden die Grundbedürfnisse und individuellen Lebensgewohnheiten der Menschen hinterfragt:

- A **Aktivitäten**
- E **existenzielle Erfahrungen**
- D **des**
- L **Lebens**

**Die 13 Bereiche sind:**

- 🌿 Kommunizieren können
- 🌿 Sich bewegen können
- 🌿 Vitale Funktionen aufrechterhalten
- 🌿 Sich pflegen können
- 🌿 Essen und trinken können
- 🌿 Ausscheiden können
- 🌿 Sich kleiden können
- 🌿 Ruhen, schlafen und entspannen können
- 🌿 Sich beschäftigen können
- 🌿 Sich als Mann oder Frau fühlen und verhalten
- 🌿 Für eine sichere Umgebung sorgen
- 🌿 Soziale Bereiche des Lebens sichern
- 🌿 Mit existenziellen Erfahrungen des Lebens umgehen

Ein besonderer Stellenwert liegt auf dem AEDL: „Mit existenziellen Erfahrungen des Lebens umgehen können“. Jeder Mensch hat in seinem Leben eine Reihe von Erfahrungen gesammelt, die positive, negative oder sowohl positive als auch negative Auswirkungen hatten oder haben. Diese Erfahrungen werden sich auf sein Erleben in ähnlichen Situationen auswirken und sie können die Zufriedenheit, das psychische Wohlbefinden und auch die körperliche Verfassung beeinflussen.



Die 13 AEDLs bilden die Grundlage unserer pflegerischen Versorgung und Betreuung. Die Versorgung unserer Kunden ist nach dem Modell der fördernden Prozesspflege organisiert und basiert auf folgendem Kreislauf:



Die einzelnen Elemente des Pflegeprozesses sind so aufgebaut und zusammengefügt, dass sie einen in sich geschlossenen Kreislauf bilden. Jedes einzelne Element ist von dem anderen abhängig und ergänzend zugleich.

### Informationssammlung

Sie ist die Grundlage der Pflege und wird beim Einzug in den Osterhof erstellt. Die PDL bzw. verantwortliche Pflegefachkraft erstellt unter Einbeziehung der Angehörigen eine erste Informationssammlung, die sogenannte Anamnese (Biografie, Ist-Zustand, Gewohnheiten / Ressourcen, pflegerische Erfordernisse, weitere Informationen ggf. durch den Hausarzt). Die Info-Sammlung dient zum Kennenlernen des zu Pflegenden und zu einer ersten Einschätzung der pflegerischen Erfordernisse. Sie wird von den beteiligten Pflegekräften vervollständigt und ist Grundlage der Planung. Besonders berücksichtigt werden hierbei die Bedürfnisse und Gewohnheiten der Kunden. Diese werden durch eigene Beschreibungen der Kunden ihrer Probleme und Fähigkeiten ermittelt.

### Ressourcen / Probleme

Hier wird der Pflegebedarf erhoben, indem die vorhandenen Möglichkeiten (Kompetenzen) sowie die Einschränkungen und Risikopotenziale (wie Krankheiten, Schwierigkeiten bei der Ernährung und vieles mehr) berücksichtigt werden.

### Ziele

Die Ziele beschreiben das angestrebte Pflegeergebnis und dienen als Maßstab zur späteren Beurteilung der Pflege. Die Ziele werden in festgelegten Zeitabständen überprüft. Bei der Erarbeitung der Ziele werden die Kunden und die Familien und Bezugspersonen eng mit eingebunden.



### **Maßnahmenplanung**

Die konkrete Maßnahmenplanung orientiert sich an dem individuellen Pflegebedarf, den Möglichkeiten und den Zielen. Die vereinbarten Maßnahmen bilden für alle einen verbindlichen Arbeitsplan.

### **Durchführung der Pflege**

Jeder Mitunternehmer hält sich an die im Pflegeplan vereinbarten Maßnahmen und dokumentiert die Durchführung der Tätigkeiten mit seinem Handzeichen.

### **Evaluation**

Es wird der Verlauf, die Wirkung der vereinbarten Pflegemaßnahme sowie das Befinden des Kunden zu einem festgelegten Zeitpunkt überprüft. Daraus ergeben sich Aussagen zur Zielerreichung, Weiterführung und Anpassung der Pflegemaßnahmen.

### **Im Osterhof arbeiten wir nach dem System der Bezugspflege**

#### **Definition Bezugspflege**

Bezugspflege bedeutet, dass eine dem Kunden bekannte Pflegefachkraft über einen langen Zeitraum – idealerweise während des gesamten Aufenthaltes im Osterhof – Ansprechpartner und Verantwortlicher für den Kunden ist. Diese Bezugspflegekraft plant die Versorgung und Pflege, informiert Kunden und Angehörige über Besonderheiten und koordiniert die medizinische Versorgung, wenn diese nötig ist. Dazu gehört die Kommunikation mit dem Hausarzt oder anderen Therapeuten.

Das alles kann die Bezugspflegekraft nicht allein, darum wird sie von einem festen Team unterstützt, das ebenfalls kontinuierlich für eine bestimmte Gruppe von Kunden verantwortlich ist. Grundsätzlich gilt, dass alle Wünsche und Bedürfnisse des Kunden und seinen Angehörigen / Betreuer durch die Mitunternehmer im Seniorenwohnpark Osterhof eigenverantwortlich, individuell, zielorientiert und teamorientiert berücksichtigt werden.



## Die Ausstattung der Häuser

Bei uns wohnen Sie in familiärer Atmosphäre ebenerdig in freundlichen und hellen Zimmern: Die Einrichtungen verfügen insgesamt über 56 voll ausgestattete Kundenzimmer und je zwei Aufenthaltsräume. Im Osterhof in Hollingstedt ist eine voll ausgestattete Großküche, in Treia eine doppelt ausgestattete Haushaltsküche. In Treia befindet sich ein großes Pflegebad mit einer Pflegebadewanne. Beide Einrichtungen verfügen über eine voll ausgestattete Waschküche. Die Unternehmensgruppe Osterhof verfügt über einen behindertengerechten Bus für bis zu 9 Personen mit Hebebühne.

	Hollingstedt	Treia
Anzahl der Etagen	Parterre	Erdgeschoss & Obergeschoss
Anzahl der Wohnbereiche	1	1
Anzahl der Plätze	32	40
Anzahl der Plätze pro Wohnbereich	32	40
Anzahl der Gemeinschaftsräume	3	3
Anzahl der Therapieräume	0	0
Anzahl der Pflegebäder	1	2





## Beschäftigung und Betreuung

Für die Ergotherapie sind ein Kaminzimmer in Hollingstedt und ein Grüner Salon in Treia eingerichtet, in dem sich alle Therapiematerialien befinden. Diese Räume können auch von den Angehörigen unserer Kunden für besondere Anlässe wie z. B. Geburtstage genutzt werden. An Feiertagen finden in diesen beiden Zimmern Gottesdienste statt. Hierfür kommt der Pastor in unsere Häuser.

Für Ausflüge, Arztbesuche etc. steht den Kunden ein Bus zur Verfügung. Um immobilen Kunden die Ausflüge zu ermöglichen, ist der Bus mit einer Hydraulikbühne ausgestattet. So können auch Kunden, die im Rollstuhl sitzen, an geplanten Ausflügen teilnehmen.

## Kundenbefragung – Ihre Meinung ist uns wichtig

Einmal im Jahr findet eine Kundenbefragung per Fragebogen statt. Darüber hinaus haben Sie das ganze Jahr über die Möglichkeit, Anregungen, Fragen, Wünsche und natürlich auch Beschwerden und Kritik bei den Mitunternehmern und der Unternehmensleitung anzubringen.

## Miteinander geht es besser!

Beteiligung, Mitwirkung, Partnerschaftlichkeit im Alltag zu entwickeln, zu fördern und zu gestalten ist eine unserer zentralen Aufgabe. Die dauerhafte Beteiligung von Angehörigen, Freunden und Menschen aus der Umgebung bringt das Gefühl einer großen Familie mit sich, die die Kunden teilhaben lässt am gesellschaftlichen Leben und macht den Osterhof zu einem Ort das „Lebens“.

Lebendigkeit durch Vielfalt, sich einbringen und mitgestalten – das bringt Zufriedenheit auf allen Seiten. Diesen Prozess zu fördern begleitet uns ständig in unserer täglichen Arbeit.

Angehörige möchten wir ausdrücklich ermuntern, sich am Leben im Osterhof aktiv zu beteiligen, Wünsche und Anregungen zu äußern, ganz persönliche Fähigkeiten mit einzubringen und so den Lebensalltag bei uns mitzugestalten.

Nach dem Motto „Miteinander geht es besser“ sind Beschwerden für uns ein Ausdruck von Interesse und Engagement. Es ist besser, sich zu beschweren, als zu schlucken oder zu ignorieren. Beschwerden sind ein Zeichen von Offenheit und Demokratie. Beschwerden sind Chancen für eine Veränderung.

**„Einmischung“ ist ausdrücklich erwünscht!**



## Feste Termine im Osterhof

- ✿ Jede Woche wird ein neuer Wochenplan erstellt, der zur Orientierung der Kunden ausgehängt wird. Das tägliche Programm wird zusätzlich an einer Tafel vor dem Therapiezimmer aufgeschrieben.
- ✿ Es findet wöchentlich Sitzgymnastik mit integrierter Sturzprophylaxe statt.
- ✿ Einmal in der Woche erfolgt ein Haushaltstraining, mit dem wir Erinnerungen an eigene Erfahrungen in der Küche wecken.
- ✿ Es finden außerdem regelmäßige Ausflüge statt (Theaterbesuche etc.).
- ✿ Einmal in der Woche fahren wir zum Einkaufen, um die Selbstständigkeit zu fördern und den Umgang mit Geld zu erhalten (z. B. nach Kropp, Husum oder Schleswig).
- ✿ Zu Feiertagen, wie z. B. Weihnachten und Ostern, kommt der Pastor ins Haus und hält im Kaminzimmer einen Gottesdienst ab.
- ✿ Außerhalb der Feiertage besuchen wir die Kirche, um weitere Gottesdienste besuchen zu können.
- ✿ Abends nach dem Essen singen die Pflegekräfte mit dem Kunden zusammen „Guten Abend, Gute Nacht“.
- ✿ Nach Beendigung der Beschäftigung singt der Therapeut mit den Kunden zusammen „Kein schöner Land“, damit wird das Ende der Beschäftigung für alle deutlich erkennbar.
- ✿ Im Sommer veranstalten wir einen Grillabend zusammen mit den Kunden und ihren Angehörigen.
- ✿ Einmal im Vierteljahr findet in Hollingstedt ein Geburtstagskaffee mit Gottesdienst statt, zu dem die Beschäftigungstherapeuten mit den Kunden zusammenfinden.
- ✿ Außerdem finden im Jahre mehrere Familienessen statt (z. B. Spargel- oder Grünkohllessen).





**Osterhof Unternehmensgruppe**

Osterende 10 · 24876 Hollingstedt · Tel. 04627 18590-0 · Fax 04627 18590-288

[www.osterhof.de](http://www.osterhof.de) · [info@osterhof.de](mailto:info@osterhof.de)