

# BETRIEBSKONZEPT

## STIFTUNG WOHN- UND PFLEGEHEIM PLAIDS

Wohn- und Pflegeheim Plaids  
Via Plaids 14  
7017 Flims Dorf

Telefon 081 920 92 50  
Telefax 081 920 92 51  
E-mail [wohnheim.flims@flims.ch](mailto:wohnheim.flims@flims.ch)  
[www.plaids.ch](http://www.plaids.ch)

## Inhaltsverzeichnis

	Seite
1. Rechtsform	3
2. Rahmenbedingungen	3
3. Führung und Organisation	3
4. Zielgruppe und Auftrag	4
5. Angebot	4
6. Infrastruktur und Betriebsgrösse	4
7. Informationsfluss	5
8. Krisenkommunikation	5
9. Beschwerdemanagement	5
10. Öffentlichkeitsarbeit	5
11. Rechte und Pflichten der Bewohner	5
12. Umsetzung des Erwachsenenschutzrechts	5
13. Administration und Finanzen	5
14. Umgang mit Daten	6
15. MitarbeiterInnen	6
16. Finanzierung	6
17. Entwicklungsstrategie	6

mit Verweisungen zum Qualitätsmanagementsystem

Das Betriebskonzept dient der Entwicklungsstrategie, der Erfüllung der Anforderungen zur Betriebsbewilligung, der Sicherstellung der Konkurrenzfähigkeit und der strategischen und operativen Organisation.

## 1. Rechtsform

Der Sitz der Stiftung befindet sich in Flims. Die Organe der Stiftung sind der Stiftungsrat und die Revisionsstelle. Die öffentliche Urkunde besteht im Sinne von Art. 80 ff. des schweizerischen Zivilgesetzbuches. Das Organisation- und Geschäftsreglement gemäss Art. 8 der Stiftungsurkunde regelt die Aufgaben und Besoldung des Stiftungsrates. Das Wohn- und Pflegeheim Plaid's ist eine privatrechtliche Stiftung mit einem öffentlichen Auftrag.

## 2. Rahmenbedingungen

Der Betrieb unterliegt folgenden Vorgaben und Kriterien.

- Stiftungsurkunde
- Organisation- und Geschäftsreglement
- Departement für Justiz, Sicherheit und Gesundheit (Krankenpflegegesetz KPG)
- Betriebsbewilligungskriterien des Gesundheitsamt Kanton Graubünden
- Amt für Berufsbildung
- Oda Organisation der Arbeitswelt für Gesundheits- und Sozialberufe
- Qualitätsmanagement-System nach ISO 9001:2015
- WHO / ZGB / OR

## 3. Führung und Organisation

Der Stiftungsrat besteht aus fünf Mitgliedern, von denen der Gemeindevorstand Flims drei Mitglieder wählt. Die Wahlen finden alle vier Jahre statt. Die Mitglieder können zwei Mal wieder gewählt werden. Der Stiftungsrat tagt mindestens 2 mal pro Jahr. Die fünf Mitglieder des Stiftungsrats werden nach Fachkompetenz auf fünf Ressorts verteilt.

Zwischen Heimarzt, dem psychiatrischen Konsiliardienst, der Konsiliarapotheke und der Institution bestehen schriftliche Vereinbarungen. Der Betrieb wird im operativen Bereich von der Heimleitung mit Stellvertretung durch die Pflegedienstleitung geführt. Sie haben die nötigen Kompetenzen, um den Auftrag auszuführen. Das Aufsichtsorgan ist das Justiz-, Polizei- und Sanitätsdepartement des Kantons Graubünden. Das Haus verfügt über eine Betriebsbewilligung für 46 stationäre Betten und für 5 Tages- und Nachtstruktur Gäste. Die Tarife entsprechen den Vorgaben des Gesundheitsamts Graubünden.

- Ressortbeschreibung Stiftungsrat
- Beschreibung der Institution [HBO 1.1](#)
- Unternehmungsorganisation [DOK 1.3](#)
- Organigramm [DOK1.3.01](#)
- Risikobeurteilung [DOK1.4.03](#)

Wir arbeiten seit Januar 2006 mit dem Qualitätsmanagement-System *winF.E.E.* Das QMS ist aufgeteilt in fünf Hauptbereiche mit Prozessbeschreibungen. Risiken werden erfasst analysiert und bewertet. Die Massnahmen werden definiert und umgesetzt, Ergebnisse überprüft.

Mit unserer Qualitätspolitik streben wir die tägliche Umsetzung unserer Trägerphilosophie an.

- Qualitätspolitik [DOK 1.1.03](#)

#### 4. Zielgruppe und Auftrag

Unsere Bewohnergruppe besteht aus älteren, physisch oder psychisch Kranken und oder dementen Menschen. Wir nehmen grundsätzlich keine jungen Menschen mit körperlichen oder geistigen Behinderungen oder Suchtpatienten auf. Grundsätzlich sollen sich alle Bewohner im Haus wohl fühlen und für sich und sein Umfeld die bestmögliche Lösung gefunden haben. Die gefühlsmässige, geistige, körperliche und soziale Autonomie soll für die Bewohner und ihre Angehörigen gewährleistet sein. Wir streben eine optimale Pflege, der Pflegequalitätsskala Stufe 3, an. Wir achten auf die individuellen Bedürfnisse und Wünsche unserer Bewohner und Bezugspersonen. Die Institution ist konfessionell und politisch neutral. Wir überprüfen regelmässig unser Handeln auf Professionalität. Der Stiftungsrat unterstützt diese Bestrebungen.

#### 5. Angebot

Wir pflegen geriatrische und psychogeriatrische Bewohner, sowie akut und chronisch kranke Menschen. Zur Entlastung von Angehörigen sind Ferien und Tages- oder Nachtaufenthalte möglich. Die Bade- und Kosmetikmöglichkeiten stehen auch externen Kunden zur Verfügung. Einen Textilwaschservice führen wir durch unsere hausinterne Lingerie ebenfalls im Angebot. Wir bieten tägliche Mahlzeitenlieferungen an externe Organisationen. Das öffentliche Gastronomieangebot steht täglich von 11.00Uhr – 18.00Uhr oder nach Bedarf zur Verfügung. Die Betreuung der Bewohner mit Demenz ist im Haus integriert. Wir nutzen auch die Möglichkeit eine separate Demenzgruppe zu betreuen. Alle Bewohner werden individuell und ihren Bedürfnissen entsprechend betreut und gepflegt. Es bieten sich verschiedene Möglichkeiten für Ruhe oder Rückzug an. Mahlzeiten und Zwischenmahlzeiten können im ganzen Haus eingenommen werden. Die Privaträumlichkeiten werden täglich gereinigt. Besuche von Angehörigen sind uneingeschränkt möglich. Prozesse und Räumlichkeiten werden laufend soweit möglich den individuellen Bedürfnissen angepasst. Festgehalten im:

- Pflege- und Betreuungskonzept [DOK 1.1.05](#)
- Pflege- und Betreuungskonzeptes für Demenzkranke Bewohnerinnen und Bewohner [DOK 1.1.07](#)
- Palliative care Konzept [DOK 1.1.06](#)
- Küche und Verpflegung [HBO 4.7](#)
- Hotellerie [HBO 4.5](#)
- Hauswart und Technik [HBO 4.6](#)

#### 6. Infrastruktur und Betriebsgrösse

Wir betreuen und pflegen auf 4 Etagen Bewohnerinnen und Bewohner in Einzel-, Zweier-, Doppel- und Mehrbettzimmern. Alle Zimmer ausser der 4. Etage verfügen über einen Balkon. Die Grössen der 44 Zimmer sind zwischen 17m<sup>2</sup> und 38m<sup>2</sup> mit und ohne Nasszellen. Alle Zimmer sind mit Lavabo und Toilette ausgestattet. Zu den öffentlichen und halböffentlichen Räumlichkeiten bieten wir die Cafeteria mit Terrasse, Sitzungs- und Andachtsraum, Fitness- und MedyJet Raum, den Therapieraum und Coiffeursalons, verschiedene Nassbereiche, sowie die Aufenthaltsräume / Aktivierung- und Snoezelraum an.

Am Eingangssitzplatz befindet sich ein Brunnen. Ein Rundweg mit Sitzplätzen umgibt das Haus. Ein geschützter Endlosweg im Garten mit Bäumen und Pflanzen ist vorhanden. Alle Räumlichkeiten sind mit Fahrstuhl und über Treppen erreichbar. Die Küche wird nicht abgeschlossen; ein Mahlzeiten-Service ist über 24h gewährleistet.

## 7. Informationsfluss

Basis für die interne und externe Kommunikation bildet das Kommunikationskonzept. Der Einbezug der Mitarbeitenden für die Entscheidungsfindung ist von grosser Wichtigkeit. Rapporte, Team- und interdisziplinäre Sitzungen werden nach Notwendigkeit und / oder regelmässig durchgeführt.

## 8. Krisenkommunikation

Die Führung in Krisensituationen ist schriftlich geregelt im Bereich Öffentlichkeitsarbeit und Marketing – Kundenbeziehungen [HBO 3.1](#).

## 9. Beschwerdemanagement

Unzufriedenheit und Reklamationen werden direkt entgegengenommen, so schnell wie möglich erkannt und behandelt. Beschwerdestellen sind im Organigramm sowie im Pensionsvertrag aufgeführt.

## 10. Öffentlichkeitsarbeit

Durch die direkte Ansprechbarkeit der Heimleitung, Pflegedienstleitung oder der Tagesverantwortlichen ist eine intensive Zusammenarbeit mit den Angehörigen gewährleistet. Mit der Cafeteria, Ausflügen, Events und uneingeschränkte Besuchszeiten wird der Kontakt zur Öffentlichkeit laufend gepflegt. Die täglichen Besucher sind eine wichtige Verbindung zur Öffentlichkeit.

Das Haus Plaids kommuniziert mit wichtigen Vernetzungspartnern. Die Erhaltung und Förderung der Qualität sowie die Marktorientierung ist der Institution ein wichtiges Anliegen.

## 11. Rechte und Pflichten der Bewohner

Die Rechte und Pflichten der Bewohner sind schriftlich geregelt.

## 12. Umsetzung des Erwachsenenschutzrechts (KESB)

Seit dem 1.01.2013 richten sich unsere Verträge, Pflege und Pflegedokumentation nach der kantonalen Verordnung zum Kindes- und Erwachsenen Schutz (KESV GR) und dem Schweizerisches Zivilgesetzbuch ZGB Art. 360ff. Der Pensionsvertrag [FO 3.2.02](#) regelt den schriftlichen Betreuungsvertrag mit Vertretungsperson. Der Vorsorgeauftrag und die Patientenverfügung werden erfasst.

## 13. Administration und Finanzen

Der Administrationsbereich ist im [HBO 4.4](#) beschrieben. Das Finanz- und Rechnungswesen ist im [HBO 5.7](#) geregelt. Das Interne Kontrollsystem ist im [DOK 5.7.02](#) umschrieben. Die Finanzlegung erfolgt gemäss Swiss GAAP FER. Die Revision erfolgt durch eine unabhängige Stelle.

#### 14. Umgang mit Daten

Es ist sichergestellt, dass alle qualitätsrelevanten Dokumente und Aufzeichnungen nach definierten Verfahren erstellt, geprüft, geändert, freigegeben und archiviert werden. Die Datenschutzbestimmungen werden gemäss [HBO 1.6](#) eingehalten.

#### 15. MitarbeiterInnen

Die Fach-, Sozial-, und Lernkompetenz der Mitarbeiter wird gefordert und geschätzt. Wir bieten Ausbildungsplätze an. Wir sind uns bewusst, dass ein gutes Arbeitsklima die Aufgabenerfüllung besser ermöglicht und die Arbeit erleichtert. Die Betriebskultur, die Rahmenbedingungen und das Wissensmanagement sollen die Kompetenzen im Betrieb fördern. Mitarbeitenden steht eine externe Stelle für Sorgen und Ethikfragen zur Verfügung. Sie ist im Organigramm ersichtlich.

Das Mitarbeiterreglement gilt als gesetzliche Grundlage für die Mitarbeiter. Mit den Richtlinien der Eidgenössische Koordinationskommission für Arbeitssicherheit (EKAS), konzipierte Individuallösung, ist die Einhaltung der Gesetzgebung gewährleistet. Der Arbeitssicherheit und dem Gesundheitsschutz wird ein hoher Stellenwert eingeräumt. Wir streben eine optimale Besetzung für die Erfüllung unserer Aufgaben an.

- Personalwesen [HBO 2.1](#)
- Aus- und Weiterbildung [HBO 2.2](#)
- Wissensmanagement [HBO 2.3](#)
- Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz [HBO 2.4](#)

#### 16. Finanzierung

Die Stiftung wird nach betriebswirtschaftlichen Grundsätzen geführt. Basis für die Verrechnung ist die Taxordnung [DOK 3.2.01](#). Als Grundlage für die Taxgestaltung gelten die Kantonalen Richtlinien des Kantons Graubünden in Anlehnung an das revidierte Krankenpflegegesetz (KPG), sowie das Bewohner Einstufungs- und Abrechnungssystem gemäss Leistungskatalog 2010 (BESA LK2010), mit laufenden Anpassungen möglich. Der Anteil Pflegekosten OKP ist festgelegt. Die Rest-Pflegekosten im Kanton GR werden aufgeteilt zu 25% Kanton und 75% Gemeinde. Die ausserkantonalen Bewohner brauchen eine Kostengutsprache und bezahlen einen Zuschlag. Wir streben die Einhaltung des Richtstellenplans für eine optimale Pflege an.

#### 17. Entwicklungsstrategie

Die Auseinandersetzung mit den Interessen und Bedürfnissen der Stakeholder dient uns als Grundlage für die Entwicklungsstrategie. Es wird eine 3-Jahresplanung dokumentiert. Die Stakeholderanalyse [DOK 1.4.02](#) die und das Risikomanagement wird jährlich mittels Management-Review überprüft und den Bedürfnissen angepasst.