

## Fachkonzept Pflege und Betreuung

### Unser Menschenbild

Wir achten jeden Kunden (Patient, Bewohner, Klient) als Mensch mit einer einzigartigen Persönlichkeit, der durch seine Lebensgeschichte geprägt ist und pflegen und betreuen ihn ohne Wertung, wie beispielsweise des Geschlechts, des Alters oder des sozialen Standes. Der Kunde ist für uns weder ein Fall noch eine Nummer, sondern steht als Mensch mit seinen Bedürfnissen und Anliegen, seinen Gefühlen und den gemachten Erfahrungen und damit wertvollen Ressourcen im Mittelpunkt. Diese Haltung setzt Respekt, Akzeptanz und Interesse am Menschen voraus.

### Kompetente und herzliche Pflege und Betreuung

Ein Spitalaufenthalt, ein Eintritt in ein Altersheim oder das Angewiesen-Sein auf Dienste der Spitex sind Situationen, die Unsicherheit, Unbehagen und Angst auslösen können. Wir sind uns bewusst, dass diese Situationen für die Betroffenen eine Krise bedeuten können und gehen mitfühlend und empathisch mit ihnen um. Diese Empathie weckt das Interesse am persönlichen Erleben des Gegenübers in seiner aktuellen Situation. Dadurch kann eine Beziehung zum Betroffenen entstehen, welche wiederum Grundlage ist für eine ganzheitliche Pflege und Betreuung mit Kopf, Hand und Herz.

### Unsere Haltung

Gesundheit verstehen wir nicht als Zustand, sondern als einen lebenslangen Prozess sowie als subjektives Gefühl des Wohlbefindens und als Fähigkeit des Menschen, durch seine Ressourcen mit allenfalls vorhandenen Defiziten umzugehen. Bei der Pflege und Betreuung achten und berücksichtigen wir deshalb die Ressourcen, Gewohnheiten, Bedürfnisse und Erfahrungen der Kunden.

Den Einbezug der Angehörigen erachten wir als wichtige Voraussetzung für eine ganzheitliche Pflege und Betreuung, dies natürlich nur, wenn es dem Willen des Kunden entspricht. Als Angehörige betrachten wir diejenigen Menschen, die der Kunde als angehörig bezeichnet.

Die Selbstbestimmung der Kunden ist uns sehr wichtig. Dazu gehört, dass wir ihre Selbstständigkeit, ihre Entscheidungsfähigkeit und ihre Eigenverantwortung erhalten und sie darin bestärken oder sie dahingehend unterstützen, diese in ihrem Umfeld zu leben. Im Sinne von Befähigen wollen wir dabei auch die Gesundheitsförderung und die Prävention einbeziehen, dies alles mit der Motivation, dem Kunden die aus seiner Sicht bestmögliche Lebensqualität zu ermöglichen.

Grundlage für eine ganzheitliche Pflege und Betreuung ist eine klare, verständliche und empathische Kommunikation. Ebenfalls gehört für uns eine konstruktive interdisziplinäre Zusammenarbeit mit allen anderen Akteuren des Behandlungsteams dazu. Bei Bedarf unterstützen und vertreten wir die Kunden mit ihren Anliegen im Umgang mit anderen beteiligten Fachpersonen.

### Unsere Handlungen

Die Pflege und Betreuung führen wir fachgerecht und kompetent durch. Die Ziele und Massnahmen in der Pflege und Betreuung erarbeiten wir vorausschauend und unter Einbezug der Kunden mit ihren Ressourcen. Alle Pflegenden führen Massnahmen im Pflegeprozess zielführend aus und berücksichtigen dabei die Sicherheit, die Würde und die Rechte der Kunden. Jede Mitarbeiterin ist verantwortlich für ihre Entscheidungen, die ausgeführten Handlungen und ihr Verhalten.

In all unserem Handeln folgen wir den ethischen Prinzipien Autonomie, Gutes tun, Nicht-Schaden sowie Gerechtigkeit. Wir sind uns der daraus folgenden möglichen Spannungsfelder bewusst und stellen uns dieser Herausforderung. Einerseits wollen wir beispielsweise die Autonomie der Kunden stärken und unterstützen, andererseits aber ergreifen wir, falls notwendig, Massnahmen für die Sicherheit der Kunden. Diese Massnahmen ergreifen wir mit Bedacht und möglichst nach den Wünschen und Bedürfnissen der Kunden, das heisst wir suchen mit ihnen nach Lösungen.

In der letzten Lebensphase pflegen wir die Betroffenen nach den Grundlagen von Palliative Care, dies im Sinne von „Nicht dem Leben mehr Tage geben, sondern den Tagen mehr Leben“.

### Fortbildung und Fachwissen

Wir legen grossen Wert auf Fortbildungen, um das Fachwissen der Mitarbeitenden aktuell zu halten und zu erweitern. Dies unterstützt eine fachgerechte und sichere Ausübung der beruflichen Tätigkeit. Bei der Erstellung unserer Richtlinien und Konzepte berücksichtigen wir Erkenntnisse aus den relevanten Wissenschaften.

### Ergänzende Dokumente

Für Spital, Altersheime und Spitex existieren ergänzende Dokumente, die den spezifischen Aufträgen und Schwerpunkten in diesen Bereichen gerecht werden. Für die in allen Bereichen gemeinsam gelebte Organisationsform Bezugspflege besteht ein separates Dokument