



Recht auf Privatsphäre auch im Pflegeheim: Bitte nicht stören!

Respektvoller Umgang und Privatsphäre stehen laut Studie für Heimbewohner an erster Stelle – KORIAN hat mit Herzenssache bereits die Initiative in allen seinen Einrichtungen ergriffen

München, Januar 2019 – Respektvolles Verhalten des Pflegepersonals gegenüber Pflegebedürftigen, angemessene Reaktionen auf Beschwerden und die Möglichkeit ungestört zu sein: Das sind neben einer guten pflegerischen und medizinischen Versorgung entscheidende Kriterien für Pflegebedürftige und Angehörige bei der Auswahl einer stationären Pflegeeinrichtung.

Zu diesem Ergebnis kam das Zentrum für Qualität in der Pflege in Kooperation mit dem AOK-Bundesverband und dem Institut für Medizinische Soziologie und Rehabilitationswissenschaft der Charité in seiner repräsentativen Studie zur „Weiterentwicklung der Qualitätsberichterstattung in der Langzeitpflege“, deren Abschlussbericht im vergangenen Jahr 2018 veröffentlicht wurde.

Korian, Europas größter Anbieter von Pflegeleistungen, sieht sich damit in seiner Initiative bestätigt, neben der pflegfachlichen Versorgung einen Schwerpunkt auf Respekt, Information, Transparenz und Privatsphäre für die Bewohner zu legen. Mit der deutschlandweiten Einführung von „Herzenssache“ im Oktober letzten Jahres in allen 230 Einrichtungen legte sich die Korian-Gruppe als erster Pflegeanbieter neben gesetzlich vorgeschriebenen Vorgaben und Regulierungen zusätzlich 48 Standards auf, in denen es ausschließlich um Servicekultur und Kundenorientierung geht. „Dienstleistung mit Hingabe und Haltung“, wie der Vorstandsvorsitzende von KORIAN Deutschland, Arno Schwalie, betont.

Wie von der Studie bestätigt, findet beispielsweise der Standard zur Privatsphäre der Bewohner bereits großen Anklang. Ein Schild wie im Hotel mit der Aufschrift „Bitte nicht stören“ für die Türklinke war im Unternehmen nach wenigen Wochen vergriffen und musste nachproduziert werden. Auch werden mit Bewohnern von Doppelzimmern Möglichkeiten besprochen, eine begrenzte Zeit für sich allein zu haben.

„Das klingt einfacher als es in der Umsetzung ist“, so Eva Lettenmeier, als Bereichsleitung Marketing bei KORIAN für „Herzenssache“ verantwortlich. „Wir mussten in unseren Prozessbeschreibungen sicherstellen, dass wir die Bewohner über mögliche Risiken aufklären. Gleichzeitig mussten wir aber auch definieren, ob oder wann ein Bewohner nicht mehr in der Lage ist, diese Entscheidung selbstverantwortlich zu fällen.“



Rücksicht auf Autonomie und das Respektieren der Wünsche von Bewohnern forderten von den Mitarbeitern hohe Gesprächsbereitschaft und eine grundsätzlich kundenorientierte Haltung. Daher stünden Schulungen für die Einrichtungsleiter und Pflegedienstleiter zunächst an erster Stelle. Ab 2020 solle dann jeder Mitarbeiter einer KORIAN Einrichtung einmal jährlich in Sachen Servicekultur, Kundenorientierung und Freundlichkeit geschult werden. „Genau wie bei der Erste-Hilfe-Schulung auch, werden wir unsere „Herzessache“ jährlich bei allen unseren Mitarbeitern auffrischen“, so Eva Lettenmeier, „diese Selbstverpflichtung ist ein wesentlicher Bestandteil unserer gelebten Unternehmenskultur.“

ÜBER KORIAN

Korian Deutschland mit Sitz in München betreibt insgesamt 230 Einrichtungen, im Bereich stationäre Pflege, betreutes Wohnen und ambulante Pflege. Das Unternehmen betreut insgesamt 28.000 Bewohner mit 21.500 Mitarbeitern in Deutschland. Das Unternehmen gehört zur französischen Korian Gruppe, die seit 2007 in Deutschland aktiv ist und in Europa neben Frankreich noch Einrichtungen in Italien und Belgien betreibt. Korian ist das größte Unternehmen im Bereich der Pflege und Reha in Europa.

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Internetseite: www.korian.de

PRESSE

Tanja Müller
Unternehmenskommunikation
tanja.mueller@korian.de
Tel: +49 (0) 172 7534 389

Daniela Jachmich
Unternehmenskommunikation
daniela.jachmich@korian.de
Tel: +49 (0) 89 24 20 65 259