

**E**s war ein Wagnis, dieses Theaterprojekt, erinnert sich Ute Warschun. Die Pflegedienstleiterin der stationären Pflege in der Münsteraner DKV-Residenz staunte nicht schlecht, als die Städtischen Bühnen dem Haus ein Mitmach-Theater für die demenzkranken Bewohner vorschlugen.

„Am Anfang konnten wir uns das gar nicht vorstellen. Schließlich handelt es sich um Menschen mit schweren körperlichen und psychischen Beeinträchtigungen, die sich nur schwer der Gemeinschaft mitteilen können.“ Umso fraprierender das Resultat: Der Kontakt mit den Schauspielern machte die Schwerkranken gelöster, kommunikativer. Für einen Nachmittag standen sie wieder mitten im Leben, konnten seitenlange Gedichte auf-sagen und Lieder mitsingen.

Wagnisse und neue Ideen begleiten die DKV-Residenz am Tibusplatz im Herzen von Münster von Anfang an. Eine Senioreneinrichtung in Top-Lage, das war bei der Gründung 1993 noch alles andere als selbstverständlich. Inzwischen ist die zentrale Lage zum Wettbewerbsvorteil geworden, wichtig gerade in einer Region mit guter Versorgungssituation, wie Westfalen-Lippe.

Seither hat das Haus an zahlreichen konzeptionellen Neuerungen aktiv teilgenommen oder sie sogar vorangetrieben. 1999 wurde die DKV-Residenz erstmals ISO-zertifiziert. Der transparente Qualitätsnachweis dokumentierte nach außen, dass die Münsteraner in der richtigen Richtung unterwegs waren.

Ein weiteres Beispiel ist das Beschwerdemanagement. „Jede Fehlermeldung nehmen wir als Signal für eine Optimierungsmöglichkeit“, erklärt Residenzleiterin Anne Matenaar. In einer zusätzlichen Aktion wurden Bewohner, Angehörige und Mitarbeiter nach ihren Wünschen

#### REFERENZ:

## Mitten im Leben

### Die DKV-Residenz in Münster



Die zentrale Lage der Residenz ist zum Wettbewerbsvorteil geworden, wichtig gerade in einer Region mit guter Versorgungssituation, wie Westfalen-Lippe.

und Anregungen befragt. Das Motto: „Sagt uns Eure Meinung, damit wir besser werden.“

„Das war zwar aufwändig, hat uns aber auch sehr viel gebracht“, resümiert Matenaar. Es seien vor allem die vielen Details, die die „Betriebsblinden“ gar nicht mehr wahrnehmen. Wie die großen Mineralwasserflaschen im Cafébereich, die ein Angehöriger vermisste. Keine große Sache, sicher. Aber eine von vielen Kleinigkeiten, die in der Summe eine Qualitätsverbesserung ausmachen.

Die DKV-Residenz verfügt über 258 Wohnungen, hinzu kommt ein Pflege-

wohnbereich mit gehobenem Ambiente, der 49 Plätze bietet. Indes ist im Haus nichts zu spüren von der Klinikatmosphäre, die andernorts noch in vielen stationären Einrichtungen herrscht. So fällt der Umzug in die stationäre Pflege vielen Bewohnern ein wenig leichter. Dennoch erleben die Betroffenen diesen Schritt in der Regel als Bruch mit dem bisherigen Leben, auch wenn sie die Residenz bereits aus der Tagesbetreuung kennen.

„Je mehr die Dinge hier eingebracht werden können, desto einfacher ist der Umgang“, so die Erfahrung von Ute Warschun. Es beginnt schon mit Brief-

kästen und individuellen Bildern der Bewohner im Privatbereich. „Wir vermitteln das Gefühl, dass hier Menschen leben, dass sich hier Zuhause abspielt.“

Dazu gehören auch die vertrauten Gegenstände, die die Bewohner beim Einzug mitbringen. Oft haben diese Dinge sie Jahrzehnte lang begleitet, etwa Bilder oder der Lieblingssessel. Hinzu kommt ein Mobiliar, das bereits durch seinen optischen und haptischen Eindruck

»Wagnisse und neue Ideen begleiten die DKV-Residenz am Tibusplatz im Herzen von Münster von Anfang an.«



Es folgt eine englischsprachige Fassung dieses Artikels / English version of this article

#### REFERENZ:

## Active again – The DKV-Residenz in Münster

**I**t was risky, this theatre project, Ute Warschun remembers. The head of in-patient care at the DKV-Residenz in Münster was really surprised when the municipal theatre proposed a production for the demented residents.



Völker Betten fügen sich perfekt in das Bild der Wertigkeit ein, die das Mobiliar durch seinen optischen und haptischen Eindruck vermittelt.

“It was hard to imagine that this could work. After all, these were people with severe physical and emotional disorders,

hardly able to communicate with others.” The more striking was the result of this project. The actors made the residents much more easy-going, more communicative. For one afternoon, they were once again active in life, able to sing songs or recite pages and pages of poems.

Risky projects and new ideas have always been part of the work at the DKV-Residenz at Tibusplatz in the centre of Münster. In 1993, an old people’s home at such a good location was not a matter of course. Now this location has become a competitive advantage, which is important in a region with such a good provision of care as Westfalen-Lippe.

Since then, the home has participated in or even pushed forward a number of new concepts. In 1999, the DKV-



Neben dem eigenen, offenen Speisesaal im Pflegebereich nutzen viele Pflegebedürftige auch das Angebot die täglichen Mahlzeiten im hauseigenen Restaurant einzunehmen.

er of the home, Anne Matenaar. In an additional campaign, residents, relatives and staff were asked for their ideas and wishes. The motto read: “Tell us what you think, so that we get better!”

“That meant a lot of work, but it really made us better!”, is Matenaar’s conclusion. If you have tunnel vision, you don’t see the details. Like the large bottles of mineral water in the cafeteria a relative missed. Nothing really important, of course, but one of many small details that when taken together make for a huge improvement.

The DKV-Residenz has 258 flats plus a rather elegant in-patient ward with 49 places. There is nothing clinic-like here in this ward, unlike in many other in-patient facilities of this kind, so people don’t find it too hard to move here. Nonetheless, they regard such a move as a break with their past, even when they know the facility from out-patient care.

“The more people get involved, the easier it all is,” says Ute Warschun.

This begins with mail boxes and the residents’ own pictures. “We give people the feeling that they live here, that this is their home.”

This includes all the familiar objects people can bring. Often, these things have been with them for decades: pictures, perhaps, or their favourite chair. And there is furniture that through its visual and haptic appearance alone makes for some elegance. Völker beds are a per-

fect fit here, of course. They also mean elegance and top quality in terms of materials and processing, too. Again, the DKV-Residenz is a pioneer. When the home was built 17 years ago, functionality was indeed important, but it was not then about ambience, about the details that make a place one’s home.

The DKV-Residenz’s furniture is still functional, but a lot has changed since then. And planners didn’t stop with putting carpets into the hallway and parquet into the rooms. There is no “classic dining area” anymore, for example. The new open area has the ambience of a sitting room and relatives don’t feel as if they were imposing here.

The transparent supply wing makes residents see what is going on. “Co-operation has much improved, cooperation between staff, residents and relatives,” is Ute Warschun’s conclusion. This transparency is probably what makes the DKV-Residenz so successful, within the home, but also externally, as the head of nursing expounds. “We have never thought of ourselves as a mere old people’s home. We rather consider ourselves a part of the local community.”

»Risky projects and new ideas have always been part of the work at the DKV-Residenz at Tibusplatz in the centre of Münster.«

Residenz got its first ISO certificate. The transparent quality verification was external proof of the fact that what they did was the right thing.

Another example is the complaints management. “We regard every complaint as a signal that indicates optimisation potential,” says the manag-

