

Konzept

Geschäftsbereich Pflege

auxiliar GmbH der Stiftung Freundeskreis

auxiliar Pflegedienst: Ambulanter Pflegedienst

Wir leisten ambulante Pflege in unserem Einzugsgebiet im Bezirk Hamburg-Nord in den Ortsteilen Fuhlsbüttel, Langenhorn und Ochsenzoll.

Im Schwerpunkt erbringen wir Pflegeleistungen für Menschen mit psychischen Erkrankungen. Selbstverständlich nehmen wir auch Pflegebedürftige mit somatischen Erkrankungen als Klienten auf.

Der Umfang und die Art der Leistung richtet sich nach der jeweiligen ärztlichen Verordnung (Behandlungspflege nach SGB V) sowie bei Pflegebedürftigkeit nach dem Pflegeversicherungsgesetz (SGB XI) sowie im Rahmen der „Hilfe zur Pflege“ (SGB XII).

Wir arbeiten mit allen Kranken- und Pflegekassen sowie den Sozialämtern zusammen.

Gute Pflege braucht gute Beziehungen

Wir sind ein ambulanter Pflegedienst für kranke und pflegebedürftige Menschen. Ein besonderer Schwerpunkt unserer Arbeit liegt in der häuslichen Krankenpflege für Menschen mit psychiatrischen und gerontopsychiatrischen Erkrankungen.

Die Kosten für unsere Leistungen werden von den Krankenkassen, den Pflegekassen oder dem Sozialhilfeträger übernommen.

Weil wir in unserer Arbeit ein besonderes Beziehungs- und Vertrauensverhältnis für unbedingt erforderlich halten, achten wir sehr auf die Kontinuität des bei unseren Patienten eingesetzten Pflegepersonals.

Unsere Ziele:

- Gezielte und individuelle Stabilisierung des Gesundheitszustands
- Förderung des selbstbestimmten und selbständigen Lebens zu Hause oder in Wohngemeinschaften
- Weiterentwicklung der persönlichen Fähigkeiten durch eine aktivierende und unterstützende Pflege
- Stärkung der Angehörigen durch Beratung und Unterstützung

Inhalt

1. Einleitung
2. Pflegeverständnis und Menschenbild
3. Ziele und Bedeutung des Leitbilds in unserer täglichen Arbeit
4. Unser Pflegemodell
5. Die Besonderheiten in der Pflege von Menschen mit einer psychischen Erkrankung
6. Kommunikation im ambulanten Pflegedienst
7. Der Pflegeprozess
8. Alltagsmanagement
9. Kommunikation mit Angehörigen und Bezugspersonen
10. Hauswirtschaft in unserem ambulanten Pflegedienst
11. Fort- und Weiterbildung für Mitarbeitende
12. Qualitätsmanagement
13. Leistungsbeschreibung
14. Schlussbemerkung

Anlage

1. Einleitung

Die Stiftung Freundeskreis bietet in ihrer gemeinnützigen auxiliar Gesellschaft mbH außerklinische Dienstleistungen für Menschen mit seelischen Behinderungen und psychischen Erkrankungen in den Bereichen Medizinische Versorgung und Rehabilitation, Eingliederungshilfe, Jugend- und Familienhilfe und ambulante Pflege an.

Im Geschäftsbereich Pflege liegt der Schwerpunkt der Arbeit in der Betreuung, Aktivierung und Anleitung zur größtmöglichen Selbständigkeit der Klient*innen. Ihre speziellen Bedürfnisse zu erkennen und vorhandene Fähigkeiten aufzuspüren und zu fördern, fordert von allen Mitarbeitenden, sowohl Pflege- als auch Hauswirtschaftspersonal, ein hohes Maß an Engagement, Geduld und Einfühlungsvermögen. Ebenso ist ein intensives Auseinandersetzen mit der psychischen Problematik der Klient*innen erforderlich.

Mit dem ständigen Wachsen des Anteils der Pflegebedürftigen an der Gesamtbevölkerung in Deutschland entwickelt sich die Pflege immer mehr zu einer tragenden Säule unseres Sozialstaats. So leisten auch die Mitarbeitenden des ambulanten Pflegedienstes der auxiliar GmbH einen wichtigen Dienst für die Gesellschaft.

2. Pflegeverständnis und Menschenbild

Wir verstehen uns als Vertreter der professionellen Pflege und sehen unsere Aufgabe in der Förderung und Erhaltung von Gesundheit. Wir unterstützen Menschen in der Behandlung von Krankheiten, um für sie eine bestmögliche Lebensqualität bis zum Tod zu erreichen.

Für uns ist die Würde des Menschen ungeachtet seiner Konfession, Hautfarbe, seines Geschlechts und seiner Bildung unantastbar. Wir betrachten den Menschen als Ganzheit in seiner Umgebung mit seinen seelischen, sozialen, religiösen und leiblichen Zügen.

3. Ziele und Bedeutung des Leitbilds in unserer täglichen Arbeit

Wir pflegen unter Beachtung der Ressourcen und des Pflegebedarfs der betreuten Menschen. Die Erhaltung der Ressourcen behalten wir dabei stets im Blick. Die Beziehung zwischen den betreuten Menschen und den Pflegenden ist geprägt von Einfühlsamkeit, Anteilnahme und Verständnis. Wir fördern Eigenständigkeit und unterstützen Selbstbestimmtheit ebenso wie die Integration in das soziale Umfeld. Durch Hilfe bei der Gestaltung des Alltagslebens und des Lebensumfelds schaffen wir hierfür die Voraussetzungen. Wir vermitteln Akzeptanz im täglichen Miteinander und im sozialen Umfeld der Klientinnen und wirken durch Aufklärung gegen Stigmatisierung von Menschen, die psychisch krank, behindert und alt sind.

Die Steigerung der Lebensqualität der von uns Betreuten und deren Zufriedenheit ist uns stets ein Anliegen

Die individuelle Grundbotschaft wird gemeinsam mit den betreuten Menschen definiert.

Wir lassen uns in unserer täglichen, praktischen Arbeit von unserem Pflegeleitbild lenken.

4. Unser Pflegemodell

Wir orientieren unser tägliches pflegerisches Handeln am neuen Strukturmodell.

Das Konzept des Strukturmodells zur Entbürokratisierung in der stationären und der ambulanten Langzeitpflege (SGB XI) wurde explizit mit dem Ziel entwickelt, die Pflegedokumentation auf ihre gesetzlich vorgeschriebenen (vgl. § 113 Abs. 1 SGB XI) und fachlich gebotenen Funktionen zurückzuführen, fachliche Standards zu berücksichtigen und Impulse zu setzen sowie unter Beachtung rechtlicher Aspekte (Haftungs-, Sozial- und Berufsrecht) von nicht erforderlichem Dokumentationsaufwand zu befreien.

Personenzentrierte Pflege

Gemäß diesem Ansatz werden die Wünsche und Bedürfnisse der pflegebedürftigen Person in den Mittelpunkt der Versorgung gestellt und die pflegebedürftige Person im Verlauf des Versorgungsprozesses kontinuierlich in die Gestaltung mit einbezogen. Den vier aufeinander aufbauenden Elementen des Strukturmodells liegt das national und international fachliche Verständnis zur Steuerung des Pflegeprozesses zu Grunde. Der dem Strukturmodell zugrundeliegende 4-stufige Pflegeprozess (WHO Modell) findet sich hier – in Abweichung der bisher weit verbreiteten Praxis eines 6-stufigen Prozesses nach Krohwinkel – in den folgenden vier Elementen wieder.



Die sechs Themenfelder sind:

1. Kognitive und kommunikative Fähigkeiten
2. Mobilität und Beweglichkeit
3. Krankheitsbezogene Anforderungen und Belastungen
4. Selbstversorgung
5. Leben in sozialen Beziehungen
6. Haushaltsführung

5. Die Besonderheiten in der Pflege von Menschen mit einer psychischen Erkrankung

Die ambulante Pflege richtet sich an Menschen, die die angebotene Behandlung und Pflege akzeptieren. Die Mitarbeitenden sind, da sie sich als Gast in der Wohnung der Klient*innen aufhalten, direkt mit der Lebensführung konfrontiert. Dies erfordert oft ein hohes Maß an Akzeptanz auch ungewöhnlicher Lebensentwürfe und ein ständig neues Aushandeln der Angebote und der Art der Durchführung. Auf diese Weise leistet die ambulante Pflege einen wichtigen Beitrag, damit Menschen mit einer psychischen Erkrankung ein würdiges, eigenständiges Leben in ihrem gewohnten Umfeld führen können und soziale Integration gefördert ist.

Zu den speziellen Aufgaben gehören insbesondere:

- der Aufbau tragfähiger, professioneller Beziehungen
- der Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung zu Angehörigen und anderen an der Behandlung beteiligten Berufsgruppen
- die Analyse des Hilfsbedarfs im Rahmen des Pflegeprozesses und die Dokumentation von Krankheitszustand und -entwicklung
- das Schaffen einer stützenden Tagesstruktur durch die Hilfe bei den Alltagsaufgaben
- die Unterstützung der ärztlichen Behandlung
- das Erkennen von Krisensituationen und die frühzeitige Krisenintervention
- die Förderung der Compliance und des verantwortlichen Umgangs mit Medikamenten einschließlich der Beurteilung der Wirkung und Nebenwirkung
- die Vermittlung weiterer Hilfsangebote.

Diese Aufgaben stellen hohe Anforderungen an die Mitarbeiterinnen. Da die Einsätze oft allein erfolgen, müssen die Pflegekräfte in der Lage sein, die Situation der Klientinnen einzuschätzen und eigenständig zu arbeiten. Dazu bedarf es eines hohen Maßes an Kompetenz und der Bereitschaft der kritischen Reflexion der eigenen Handlungsweisen. Der respektvolle Umgang mit Nähe und Distanz ist eine weitere Anforderung an Pflegekräfte in der psychiatrischen Pflege.

6. Kommunikation im ambulanten Pflegedienst

Gerade im Bereich der ambulanten Pflege, in dem die Dienstleistung dezentral erfolgt, kommt einer guten Kommunikation eine hohe Bedeutung zu. In unserem ambulanten Pflegedienst haben wir deshalb eine Informationsstruktur geschaffen, die eine bedarfsgerechte Versorgung der Klient*innen unterstützt.

Dazu gehören insbesondere:

- die Ausstattung unserer Mitarbeitenden mit Mobiltelefonen
- das elektronische Pflegedokumentationssystem, das eine prozesshafte Pflege ermöglicht
- die elektronische Einsatzplanung mit der Angabe der vereinbarten Leistungen und Einsatzzeiten
- die wöchentlich stattfindenden Dienstbesprechungen, in denen auch die Schnittstellen Pflege/Hauswirtschaft bearbeitet werden können. Die Protokolle dieser Besprechungen sind jederzeit einsehbar.
- in Teilbereichen die mündlichen Übergaben zwischen den Pflegekräften
- die gezielte schriftliche Weitergabe aktueller Allgemeininformationen durch das Übergabebuch
- die wöchentliche Besprechung der Führungskräfte GB Pflege

Gesamtbetrieblich gehören dazu:

- die Teilnahme der Leitungskräfte am monatlichen stattfindenden gesamtbetrieblichen Führungskräfte treffen und den Klausurtagen
- die Mitarbeit der Leitungskräfte an gesamtbetrieblichen Arbeitsgruppen
- die Kooperationsgespräche mit anderen Fachbereichen des Unternehmens
- die Mitarbeit einer Führungskraft des GB Pflege im Beratungs- und Lenkungsgremium Unternehmensleitungskonferenz (ULK)

7. Der Pflegeprozess

Den Pflegeprozess als Sammlung und Analyse notwendiger Informationen über die Situation des zu pflegenden Menschen stellen wir in der Pflegeprozessdokumentation dar. Aus den Informationen wird ein individueller Pflegeplan erstellt, die Umsetzung dokumentiert und die Evaluation vorgenommen. Den Pflegeprozess verstehen wir als geplanten und reflektierten Arbeitsprozess, der sich an den Bedürfnissen der Menschen orientiert. Da der Mensch sich in seinen Lebensaktivitäten bis an sein Lebensende weiterentwickeln und verändern kann, ist auch der Pflegeprozess erst mit dem Lebensende abgeschlossen.

8. Alltagsmanagement

Eine besondere Dienstleistung ist das sogenannte „Alltagsmanagement“, das wir im Rahmen der Betreuung von Pflege-Wohn-Gemeinschaften erbringen. Hierbei handelt es sich um eine Leistung der Eingliederungshilfe (SGB IX), für volljährige Menschen mit einer psychischen Erkrankung. Sie wird durch den Träger der Sozialhilfe bewilligt oder auch von den Betreuten aus eigenen Mitteln finanziert. Die Leistungserbringung erfolgt unter fachlicher Anleitung.

Ziele dieser Maßnahmen sind:

- die (Wieder-)Gewinnung einer selbstständigen und selbstverantwortlichen Lebensführung
- die Schärfung der Wahrnehmung der psychischen Beeinträchtigung im Sinne einer zunehmenden Sicherheit im Umgang mit der Erkrankung
- die Förderung der Fähigkeit, Krisen psychischer und sozialer Art besser erkennen und überwinden zu können
- die Vermeidung stationärer Aufenthalte
- die Förderung verbleibender und kompensatorischer Hilfen
- die Stabilisierung des Netzwerks bzw. die Unterstützung bei der Entwicklung eines solchen
- die Überwindung von Isolation und Vereinsamung, die Zunahme von Mobilität
- die Förderung zur Wiedergewinnung einer Lebensperspektive

Die Leistung wird individuell ermittelt und im Verlauf angepasst. Die Leistung erfolgt in Form von Anleitung, Beratung, Unterstützung, Hilfestellung, Förderung, Begleitung, stellvertretender Ausführung, Planung, Kooperation/Vernetzung und Organisation.

9. Kommunikation mit Angehörigen und Bezugspersonen

Der Umgang mit Angehörigen und anderen Bezugspersonen stellt die Pflegenden oft vor besondere Anforderungen. Häufig erschweren Vorurteile auf beiden Seiten ein Vertrauensverhältnis zum Nutzen aller Beteiligten. Unser Ziel ist es, im Rahmen einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit Angehörigen und Bezugspersonen ein vertrauensvolles Verhältnis aufzubauen. Die Angehörigen sind jederzeit willkommen und werden in ihrer Sorge um ihre Verwandten ernst genommen und unterstützt. Dies beginnt mit der freundlichen und entgegenkommenden Begrüßung und führt weiter über eine angemessene Weitergabe von Informationen und eine verständnisvolle Haltung für die Situation der Angehörigen. Die Betreuten können schließlich von einer konstruktiven Zusammenarbeit der Pflegenden und ihrer Familie profitieren, indem sie sich sicher und gut aufgehoben fühlen. Auch der Arbeit der Pflegekräfte wird so Anerkennung und Respekt entgegengebracht.

10. Hauswirtschaft in unserem ambulanten Pflegedienst

Der Hilfebedarf älterer und kranker Menschen beginnt oft mit der Haushaltsführung. Hier leisten die Mitarbeitenden des Hauswirtschaftsbereichs im ambulanten Pflegedienst der auxiliar GmbH einen wichtigen Beitrag zum Erhalt eines selbstbestimmten Lebens in den eigenen vier Wänden.

Das Schaffen hygienischer Wohnbedingungen ist bedeutend im Bereich der Infektionsprophylaxe und hilft, gesundheitliche Gefährdungen zu reduzieren. Auch die optische Gestaltung des Wohnumfelds nach den Wünschen der Betreuten durch unsere Hauswirtschaftsmitarbeiterinnen trägt zum Wohlbefinden bei.

Ziel unserer Hilfeleistungen im Bereich der Hauswirtschaft ist die Förderung, Assistenz und die Vermittlung von Alltagskompetenzen.

Die hauswirtschaftlichen Mitarbeitenden nehmen an den Dienstbesprechungen im Geschäftsbereich (GB) Pflege teil. Hier können sowohl aktuelle Themen und Probleme des eigenen Arbeitsbereichs, wie auch Fragen aus Schnittstellen bearbeitet werden.

Die Hauswirtschaftsfachkräfte arbeiten nach einem Hygienekonzept. Sie sind geschult und kennen die Erfordernisse der Lebensmittelhygieneverordnung. Die individuellen hygienischen Risiken sind allen Mitarbeitenden bekannt, wie auch die Maßnahmen der Infektionsprophylaxe. So bringen wir bei Vorliegen einer Infektion unserer Betreuten gelistete Desinfektionsmittel zum Einsatz.

Die persönlichen Wünsche zur Versorgung mit Speisen werden selbstverständlich berücksichtigt, die Leistungen dem Tagesrhythmus der Kundinnen angepasst.

Die Hauswirtschaftsfachkräfte leisten im Rahmen der selbstbestimmten Haushaltsführung unserer Betreuten auch das Waschen der individuellen Wäsche sowie die Einkäufe von Lebensmitteln.

Diese vielfältigen Aufgaben erfordern eine Professionalität in der Leistungserbringung, die wir durch regelmäßige Fortbildungen und Teilnahme an den fachübergreifenden Dienstbesprechungen sicherstellen.

11. Fort- und Weiterbildung für Mitarbeitende

Zur Pflege von Menschen, die alt, krank und behindert sind gibt es ständig neue wissenschaftliche Erkenntnisse, die es gilt, in die tägliche Arbeit zu übernehmen. So wird die Tätigkeit der Pflegenden immer mehr zu einer sehr anspruchsvollen Tätigkeit, die dauerndes Lernen erfordert. Der ambulante Pflegedienst der auxiliar GmbH bietet deshalb allen Mitarbeitenden die Möglichkeit, durch innerbetriebliche Fortbildungsveranstaltungen die fachliche Qualifikation zu sichern und zu entwickeln.

Inhouse-Schulungen dienen – schon durch die Erweiterung der praktischen Handlungskompetenzen – als Instrument der Qualitätslenkung. Eine Verpflichtung zur ständigen Fortbildung ergibt sich auch aus der gesetzlichen Verpflichtung „eine dem allgemein anerkannten Stand der fachlichen Kenntnisse entsprechende Qualität des Wohnens und der Betreuung“ sicherzustellen. Innerbetriebliche Bildungsmaßnahmen führen darüber hinaus zu einer vermehrten Übernahme von Verantwortung durch die Mitarbeitenden.

Unser Ziel ist es, die Arbeitszufriedenheit und die Kreativität der Mitarbeitenden zu fördern und die positive Identifikation mit der durchzuführenden Arbeit sowie ein besseres Verständnis der Bedürfnisse der von uns betreuten Menschen zu ermöglichen. Ziel ist es auch, Mitarbeitenden aktuelle Kenntnisse zu den gesetzlichen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen zu vermitteln, um sie in die Lage zu versetzen, Veränderungsprozesse aktiv begleiten zu können und konzeptionelles Denken zu fördern.

Der Geschäftsbereich Pflege hält aktuelle Fachliteratur vor, die allen Mitarbeitenden jederzeit zur Verfügung steht und im Arbeitsalltag als Nachschlagewerk genutzt werden kann.

Die Programme externer Anbieter von Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen sind gleichfalls allen Mitarbeitenden frei zugänglich, auch diese Maßnahmen können auf Antrag durch Freistellung und/oder Übernahme der Kosten gefördert werden. Zur Führungsaufgabe der Vorgesetzten gehört es, im Rahmen der Personalentwicklung Mitarbeitenden gezielt auf geeignete externe Fortbildungsveranstaltungen aufmerksam zu machen und sie ggf. für diese Veranstaltungen abzuordnen.

Die Planung des innerbetrieblichen Fortbildungsprogramms erfolgt jährlich. Verantwortlich für Planung und Durchführung der innerbetrieblichen Fortbildung sind die Leitungskräfte des Geschäftsbereichs Pflege. Die Teilnahme an den Maßnahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements steht den Mitarbeitenden des Pflegedienstes ebenfalls offen.

12. Qualitätsmanagement

Die Verantwortung für die Definition der Qualitätspolitik des Unternehmens liegt bei der obersten Leitung. Sie legt die Qualitätspolitik fest und befördert die Entwicklung und Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems. Aufgabe der obersten Leitung ist es außerdem, die für das Qualitätsmanagementsystem erforderlichen Ressourcen zur Verfügung zu stellen.

Die ständige Verbesserung unserer Dienstleistung ist jedoch ebenso Auftrag aller Mitarbeitenden. Der Grad der Zufriedenheit unserer Klientinnen mit den von uns

erbrachten Dienstleistungen dient uns hierbei ebenso zur Orientierung wie das Beschwerdemanagement und die Bearbeitung aufgetretener Fehler.

In unserem Qualitätshandbuch („RoXtra“) sind die relevanten Prozesse und Leistungen beschrieben, die Arbeitsanweisungen niedergelegt sowie Formulare und Checklisten zur Verfügung gestellt.

Die Prozesse sowie die Qualität der Ergebnisse werden regelmäßig überprüft und mit dem Ziel der kontinuierlichen Verbesserung angepasst. Dadurch gewinnen unsere Mitarbeitenden Handlungssicherheit und unsere Klientinnen erleben durch die Orientierung an ihren Wünschen Verlässlichkeit und Zufriedenheit mit unseren Leistungen.

Die Qualität unserer Dienstleistungen messen wir stets am Gelingen einer bedarfsgerechten, an der Lebensqualität der Menschen orientierten wirtschaftlichen Versorgung der Klient*innen.

13. Leistungsbeschreibung

Der ambulante Pflegedienst der auxiliar GmbH bietet folgende Leistungen an

- Behandlungspflege nach SGB V nach ärztlicher Verordnung
- Pflegeleistungen nach SGB XI
- Eingliederungshilfe nach SGB IX im Rahmen des Alltagsmanagements in den Wohn-Pflege-Gemeinschaften
- Hauswirtschaftsleistungen nach SGB XI und SGB XII und privaten Leistungsverträgen
- Unverbindliche Beratung in der Häuslichkeit

14. Schlussbemerkung

Das vorliegende Pflegekonzept wurde von Mitarbeitenden aller Fachbereiche des Geschäftsbereichs Pflege in engagierter Diskussion gemeinsam entwickelt. Ein besonderes Augenmerk wurde hierbei auf die Allgemeinverständlichkeit gelegt, deshalb befindet sich im Anhang ein kleines Verzeichnis der hier verwendeten Fremdworte.

Wir hoffen durch dieses Vorgehen bei der Entwicklung des Pflegekonzepts das Bewusstsein für die Richtung und Inhalte unserer Arbeit zu fördern und die Identifikation mit den Unternehmenszielen zu unterstützen.

Das vorliegende Pflegekonzept dient allen Mitarbeitenden als alltägliche Handlungsanweisung für kundenorientiertes, qualitätsbewusstes und verantwortliches Handeln.

Hamburg, den 17. September 2013

(überarbeitet im September 2019, März 2023, Februar 2025)

Dr. Stephanie Wuensch
(Geschäftsführerin auxiliar GmbH)

Nils Martiensen
(Geschäftsbereichsleiter Pflege)

Anlage zum Pflegekonzept

Fremdwort	Übersetzung, Bedeutung
Akzeptanz	gutheißen, annehmen, billigen
Analyse	Eine Analyse ist eine systematische Untersuchung
Auxiliar	lat. auxiliari = helfen
Biografie	Lebenslauf
Compliance	Compliance des Patienten: Oberbegriff für dessen kooperatives Verhalten im Rahmen der Therapie
dynamisch	In Bewegung, bewegt, schwungvoll, krafterfüllt, wirksam
existentiell	das Dasein wesentlich betreffend; lebenswichtig
Identifikation	gleichsetzen, erkennen, identifizieren einer Person, feststellen
Infektionsprophylaxe	Vorbeugung von Infektionen
Integration	Eingliederung, Beteiligung
Konfession	Bekenntnis, Glaubensrichtung
Kompensation, kompensatorisch	ausgleichen
Kompetenz	ausreichen, zu etwas fähig sein
konstruktiv	aufbauend, einfallsreich, schöpferisch
Konzept, konzeptuell	Plan, konzeptuell = ein Konzept betreffend
Kreativität	Genie, Fantasie, Schöpferkraft, Ideenreichtum, Kreativität
professionell	als Beruf ausübend, fachliche Tätigkeit
Prozess	Verlauf, Ablauf
Reflexion	nachdenken (bes. über die eigene Person, die eigenen Gedanken, Handlungen und Empfindungen); über sein Leben reflektieren
Rehabilitation	einen Menschen wieder in seinen vormals existierenden Zustand versetzen
Ressourcen	Mittel, um einen Vorgang ablaufen zu lassen
Somatisch	körperlich
spezifisch	Typisch, charakteristisch
Stigmatisierung	Zuschreibung eines Merkmals, das jemanden besonders negativ kennzeichnet
Tagesstruktur	Aufgliederung, Untergliederung des Tages