

Freiwilliger Qualitätsbericht

Lebensqualität in stationären Altenhilfeeinrichtungen der Diakonie

Name:	Alten- und Pflegeheim an der Lessingstraße
Träger:	Diakonie Hochfranken Altenhilfe gGmbH
Straße:	Lessingstrasse 4
Plz/Ort:	95028 Hof
Telefon:	09281 - 837-300
Fax:	09281 - 837-261
E-Mail:	altenheim-lessingstrasse@diakonie-hochfranken.de
Ansprechpartner:	Marianne Lang, EL, Marion Schobert, PDL, Ute Unglaub und Heike Schwarz, Verwaltung

Bestätigung durch den Heimbeirat

Die Institution Heimbeirat ist Ausdruck von Selbstbestimmung und Autonomie. Der Heimbeirat kann aus eigener Anschauung die Verbraucherperspektive einnehmen und die Lebensqualität in einer Einrichtung tatsächlich beurteilen.

Die folgenden Angaben werden durch den Heimbeirat bestätigt.

Der entsprechende Nachweis liegt vor und kann eingesehen werden.

 Ja

 Nein

[Erläuterung](#)

Die Bestätigung durch den Heimbeirat wird am 07.06.2010 bei der nächsten Heimbeiratssitzung eingeholt. Es ist davon auszugehen, dass der Heimbeirat dem freiwilligen Qualitätsbericht zustimmt.

Bestätigung durch eine unabhängige Institution

Um die Angaben einer Einrichtung zu objektivieren, ist die Bestätigung der im Qualitätsbericht gemachten Angaben durch eine vom Einrichtungsträger unabhängige und allgemein anerkannte Prüfinstitution möglich.

Die folgenden Angaben zur Lebensqualität werden bestätigt durch:

FQA (=ehemals Heimaufsicht) Stadt Hof

Der entsprechende Nachweis liegt vor und kann eingesehen werden.

 Ja

 Nein

[Erläuterung](#)

Die aktuelle Bestätigung kann erfolgen durch die FQA der Stadt Hof. Der letzte Prüfbericht vom 09.04.2009 der unangemeldeten, nicht anlassbezogenen Einrichtungsbegehung vom 25. u. 26. 02.2009 kann eingesehen werden

Stand: 05.05.2010

Diese Unterlage wurde mit freundlicher Unterstützung zur Verfügung gestellt von:



DEUTSCHER EVANGELISCHER VERBAND
FÜR ALTENARBEIT UND PFLEGE E. V.
Fachverband des Diakonischen Werkes der EKD
Geschäftsstelle DEVAP, Altensteinstraße 51, 14195 Berlin
Tel. 030 83001-277, Fax 030 83001-285
E-Mail: devap@rummelsberger.net, Internet: www.devap.de

Anmerkungen zur Ergebnisqualität

Allgemein und wissenschaftlich anerkannte Kriterien für Ergebnisqualität liegen in Deutschland bislang nicht vor. Annäherungsweise kann die Ergebnisqualität nach Kapitel 16 des Erhebungsbogens QPR durch den MDK geprüft und dargestellt werden.

Lebensqualität

Für die vom Gesetzgeber geforderte Darstellung der Lebensqualität gibt es erst recht keine allgemein anerkannten, geschweige denn bewertbaren Kriterien. Doch es gibt eine Reihe von Merkmalen, anhand derer Verbraucher/Kunden/Interessenten beurteilen, auf welche Weise stationäre Einrichtungen den ganz individuellen Vorstellungen von Lebensqualität entsprechen.

Diese Merkmale werden in den folgenden 6 **KAPITELN**, zzgl. **SCHWERPUNKT** und **ANLAGE**, dargestellt:

KAPITEL

1. Zufriedenheitsbefragung von Kunden und Angehörigen
2. Die Einrichtung und ihr Umfeld
3. Wohnen und Service
4. Besondere Angebote der Einrichtung
5. Spezielle Angebote für Angehörige
6. Aktuelles zu haupt- und ehrenamtlich Mitarbeitenden

SCHWERPUNKT

Angebote für christliches Leben
Für viele Menschen sind christliche Angebote – insbesondere am Lebensende – wichtiger Teil der Lebensqualität in (diakonischen oder karitativen) Einrichtungen.

ANLAGE

Transparenz für Verbraucher durch Einsichtnahme



KAPITEL

1. Zufriedenheitsbefragung von Kunden und Angehörigen

Ergebnisse eigener Befragungen

[Hier beschreiben](#)

Aktuell liegt keine Kontaktaufnahme aufgrund von Unzufriedenheiten zur EL und den im Heimvertrag gen. Beratungs- und Beschwerdestellen vor. Das neu entwickelte Beschwerde- und Problemerkassungsformular ist im Januar 2010 in allen Leistungsbereichen der Einrichtung eingeführt worden (Beschw.management).

Einsichtnahme in Befragungen des MDK

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Die letzte Befragung durch den MDK erfolgte im Rahmen der letzten Qualitätsprüfung nach § 11 SGB XI am 26.02.2009. Der Prüfbericht vom 09.04.2009 kann eingesehen werden.

Um sich von der Atmosphäre der Einrichtung (z. B. Freundlichkeit, Herzlichkeit, Zuwendung) einen Eindruck verschaffen zu können, stellt der Heimbeirat Telefonnummern von Angehörigen zur Verfügung.

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Telefonnummern können nur nach vorheriger Zustimmung der Betroffenen zur Verfügung gestellt werden. Jedoch kann der Heimbeirat allzeit direkt angesprochen werden. Ausserdem stehen auch Einrichtungsleitung, Pflegedienstleitung, HWL und Verwaltung für Fragen jederzeit zur Verfügung.



2. Die Einrichtung und ihr Umfeld

Schwerpunkte der Einrichtung, Anzahl Pflegeplätze (z. B. Demenz, Immobilität, Suchterkrankung)

[Hier beschreiben](#)

Betreuungsschwerpunkt pflegebedürftige Erwachsene (z.B. mit Immobilität oder Demenz)
Fachschwerpunkt Diabetes in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. med. Werner Bachmann,
(ausgeb. Diabetesassistentin, motorisch-funktionelle Angebote, Hausärztezirkel)
Beschützender Wohnbereich mit 24 Plätzen und Demenzgarten

Einzelzimmer,

(Anzahl , Größe qm),

[Ausstattung hier einfügen](#)

davon mit eigenem Badezimmer

(Anzahl , Größe qm),

[Ausstattung hier einfügen](#)

Doppelzimmer,

(Anzahl , Größe qm),

[Ausstattung hier einfügen](#)

davon mit eigenem Badezimmer

(Anzahl , Größe qm),

[Ausstattung hier einfügen](#)

Appartements, separate Wohnungen

[Ausstattung hier einfügen](#)

(Anzahl , Größe qm),

Eigener ambulanter Dienst

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Jedoch enge Kooperation mit dem ambulanten Dienst (Zentrale Diakoniestation) des eigenen Trägers vor Ort, mit Stützpunkt im Nebenhaus der Einrichtung.
Vermittlung und Beratung für ambulante und stationäre Versorgung.

Außengelände, Größe qm (z. B. Garten, Balkon, Terrasse, Baumbestand)

[Hier beschreiben](#)

Unsere im Jahr 1991 eröffnete Einrichtung erreicht man über einen denkmalgeschützten Innenhof auf dem Gelände des ehemaligen Klarissenklosters. Unter einer Linde und einem plätschernden Brunnen lässt es sich gemütlich sitzen. Die Zimmer bieten schöne Ausblicke in diesen Hof. In wenigen Minuten kann man die Einkaufs- und Freizeitmöglichkeiten der nahen Innenstadt oder auch die Saaleauen erreichen.

Einkaufsmöglichkeiten in der Einrichtung

[Hier beschreiben](#)

Zusätzliche Getränke können über die Pflegemitarbeiter bei einem Getränkemarkt zu ortsüblichen Preisen bestellt werden. Das "Lädla" hat Montag, Dienstag und Freitag von 10.30 bis 11.00 Uhr geöffnet. Außerhalb dieser Zeiten kann man sich an die Verwaltung wenden.

Einkaufsmöglichkeiten außerhalb der Einrichtung, nahe gelegen und gut erreichbar

[Hier beschreiben](#)

Stadtmitte mit Einkaufsmöglichkeiten, Ärzten, Apotheken, Post usw. sehr nahe

Angebote für persönliches Wohlbefinden in der Einrichtung (z. B. Friseur, Kosmetik, Fußpflege)

[Hier beschreiben](#)

Regelmäßiges wöchentliches Friseurangebot im hauseigenen Friseurstübchen. Individuelle Termine für Fußpflege können vereinbart werden. Bisher in Anspruch genommene Fußpflege kann ins Haus bestellt werden.



3. Wohnen und Service

Begleitung beim Heimeinzug, Mitnahme eigener Haustiere (z. B. Kleintiere, Hunde)

[Hier beschreiben](#)

Nach Rücksprache mit der Einrichtungsleitung sind Kleintiere ggf. möglich (Klärung der Versorgung, Sicherstellung der hyg. Anforderungen.) Privater Besuch mit Haustieren wird gefördert. Die Einrichtungsleitung begleitet die Vorbereitung und den Einzug nach Möglichkeit.

Schutz der Privatsphäre

[Hier beschreiben](#)

Der Schutz der Privatsphäre ist für jeden zu gewährleisten. In bestmöglicher Interessenwahrnehmung für den Bewohner erfolgt dies in Abwägung mit individuellen, pflege- und sicherheitstechnischen, sowie psychosozialen Erfordernissen.

Mediennutzung, ggf. mit Zusatzkosten (z. B. Internetanschluss)

[Hier beschreiben](#)

Der für jedes Zimmer bestehende Antennenanschluß ist kostenfrei (nur externe GEZ Gebühren). Soweit möglich Hilfe beim Einstellen der Programme durch unsere Haustechnik bzw. Vermittlung von Technikern aus ortsansässigen Fachgeschäften.

Speisen- und Getränkeangebot (Umfang und Zeiten, ggf. mit Zusatzkosten, Cafeteria?)

[Hier beschreiben](#)

Tägl. 3 Hauptmahlzeiten, Nachmittagskaffee, 1 Zwischen- und 1 Spätmahlzeit, Spezielle Kostformen nach ärztliche rVerordnung(bei Diabetes oder Unverträglichkeiten), Komponentenwahl ist möglich. Kaffee, Tee, Saft, Mineralwasser stehen ganztägig zur Verfügung. Für Hilfsmittel zur Kalorienanreicherung, für Dickungsmittel usw. wird der Bedarfsfall geprüft.

Wäscheservice und Zimmerreinigung (Umfang und Häufigkeit)

[Hier beschreiben](#)

Hauseigene Wäscherei für Bewohnerwäsche mit kl. Reparaturservice wie Knöpfe annähen, weiter Wäsche- Kleidungsänderung bzw. -reparatur als Zusatzangebot wenn pers. Ressourcen gegeben, Montag-Freitag tägliche Unterhaltsreinigung der Zimmer durch hauseigenes Personal, Samstag + Sonntag Sichtreinigung nach Leistungsverzeichnis.

Einrichtung ist frei von dauerhaft störenden Gerüchen

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Durch umfassende Hygienemaßnahmen und standardisierte Vorgehensweisen für Pflege und Hauswirtschaft wird dieses Qualitätsmerkmal auf Dauer realisiert. Die Schmutzarbeitsräume verfügen über gesonderte Belüftung.

Fernseh-/Radiobetrieb in allgemein zugänglichen Räumen nur auf Wunsch (Art und Zeitpunkt)

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

In den Gemeinschaftsräumen ist die Nutzung dieses Angebotes in Abstimmung mit den Mitbewohnern jederzeit möglich. In den Bewohnerzimmern besteht ein eigener Antennenanschluss. Eine Übertragung von z.B. Morgenandacht, Gottesdiensten. Festen, Konzerten ist über den Hauskanal in die Gemeinschaftsräume und Zimmer möglich.



4. Besondere Angebote der Einrichtung

Rehabilitationsangebote

[Hier beschreiben, ggf. mit Zusatzkosten](#)

Im Rahmen der hauseigenen sozialen Betreuung durch therapeutisches Fachpersonal (gerontopsychiatrische Fachkräfte und Ergotherapeuten) erfolgen bewohnerspezifische Einzeltherapien zusätzlich zu den Gruppenangeboten.

Für rehabilitative und physiotherapeutische Maßnahmen werden externe Anbieter hinzugezogen.

Präventions-/Wellnessangebote in der Einrichtung (z. B. Gedächtnistraining, Gymnastik, Schwimmbad)

[Hier beschreiben, ggf. mit Zusatzkosten](#)

Zum allwöchentlichen Standardprogramm gehören z.B. Gedächtnistraining, Seniorengymnastik, Diabetikergymnastik, Übungsgruppe Balance- und Krafttraining als Sturzprävention, Nintendo-Wii-Sport

Kreative Angebote (z. B. Malerei, Mitarbeit an der Hauszeitung)

[Hier beschreiben, ggf. mit Zusatzkosten](#)

Seidenmalerei, Korbflechten, Gestalten mit Wolle, Handarbeiten, Gestalten mit Pappe, Papier und Naturmaterialien , Töpfern, Mitwirkung bei der Dekoration der Gemeinschaftsräume

Weitere Angebote in der Einrichtung (z. B. Sing-, Spielekreis)

[Hier beschreiben, ggf. mit Zusatzkosten](#)

Frühstückergruppen, Morgenrunden, Singkreis, Spielerunden, Einige zu festgelegten Zeiten helfende ehrenamtliche Mitarbeiter unterstützen in verschiedenen Arbeitsfeldern bei der sozialen Betreuung.

Maßnahmen für eine geschlechts-sensible Pflege

[Hier beschreiben](#)

Dies ist im Pflege- und Betreuungskonzept verbindlich für alle Mitarbeiter festgelegt.



5. Spezielle Angebote für Angehörige

Einbeziehung in die Planung von Pflege und Betreuung (Häufigkeit und Art der Einbeziehung)

[Hier beschreiben](#)

Angehörige werden bei der Biografiearbeit (auch Essbiografie) sowie bei der Planung der Pflege- und Betreuungsmaßnahmen einbezogen.

Einbeziehung in Pflege- und Betreuungsmaßnahmen

[Hier beschreiben](#)

Besucher können jederzeit in die Einrichtung kommen. Eine Beteiligung an Pflege- und Betreuung ist, wenn gewollt, täglich möglich und wird von der Einrichtung gefördert. Besonders gewünscht ist der Besuch zu den Essenszeiten. Weiterhin können sich Angehörige bei der Planung und Ausgestaltung von Festen und Veranstaltungen einbringen und sind herzlich eingeladen.

Regelmäßige Angehörigen-Treffen oder Veranstaltungen für/mit Angehörige(n)

[Hier beschreiben](#)

Angehörigentreffen wurden bis jetzt sporadisch bei Neuerungen und Veränderung der Einrichtung veranstaltet. Ab 2011 sind jährliche Angehörigenabende zum Erfahrungsaustausch und mit fachspezifischen Vorträgen geplant. Informationsweitergabe jederzeit oder nach Terminvergabe bei Einrichtungs- und Pflegedienstleitung.

Wie werden die Angehörigen von Sterbenden begleitet, auch in der Trauerphase?

[Hier beschreiben](#)

Die Pflegemitarbeiter, Pflegedienstleitung und Einrichtungsleitung stehen helfend zur Seite und stellen auf Wunsch auch Kontakt zum Hospizverein her. Eine Mitarbeiterin ist ehrenamtlich beim Hospizverein tätig. Ab der Jahresmitte steht ein spezieller Verabschiedungsraum zur Verfügung. Wenn gewünscht, findet eine Aussegnungsfeier für die oder den Verstorbene/n in der hauseigenen Kapelle statt.



6. Aktuelles zu hauptamtlich Mitarbeitenden und freiwillig Engagierten/ Personalentwicklung

Anzahl hauptamtlich Mitarbeitender (ggf. mit Berufsbezeichnung)

[Hier beschreiben](#)

Wir erfüllen den Fachkräfteanteil von mindestens 50% . 53 Vollzeitplanstellen in der Pflege und Betreuung teilen sich 88 Mitarbeiter. Als Fachkräfte sind tätig. ex. Altenpfleger, ex. Gesundheits- und Krankenpfleger, gerontopsychiatrische Fachkräfte und Ergotherapeuten.
Im Pflegehelferbereich ist die persönliche Eignung ausschlaggebend.

Anzahl freiwillig Engagierter

[Hier beschreiben](#)

Aktuell sind ca. 20 ehrenamtliche Mitarbeiter, auch Schüler der zehnten Klasse des Jean-Paul-Gymnasiums, im Haus tätig

Welche Tätigkeiten übernehmen diese freiwillig Engagierten?

[Hier beschreiben](#)

Besuchsdienste bei Einzelnen, im "Lädla", im Heimbeirat, im Gottesdienst-Begleitdienst, in Betreuung und Beschäftigung, "Alter macht Schule", Begleitung bei Stadtgängen usw.

Einsichtnahme in die Befragung hauptamtlich Mitarbeitender

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Einsichtnahme in die Befragung freiwillig Engagierter

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Ehrenamtliche treffen sich monatlich mit der Einrichtungsleitung.
Schüler werden projektmäßig begleitet und erhalten Abschlusszertifikat.

Einsichtnahme in die Fort- und Weiterbildungsplanung

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Ein Fortbildungsplan wird prospektiv am Jahresende für das neue Jahr erstellt. Die Fortbildungsangebote orientieren sich an der konzeptionellen Ausrichtung der Einrichtung, den Bedürfnissen und Wünschen der Mitarbeiter und den sogenannten Pflichtfortbildungen. Fachspezifische Fortbildungen werden auch den ehrenamtlichen Mitarbeitern angeboten.

Bereitstellung von Ausbildungsplätzen
in der Altenpflegeausbildung oder anderen Bereichen

Anzahl

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Zielsetzung ist die Berücksichtigung von mindestens einer AP-Schülerin pro Ausbildungsjahr im Stellenplan. Vorrangig für Schüler der Berufsfachschule f. Altenpflege und Altenpflegehilfe der Diakonie Hochfranken. Die Aufnahme weiterer z.B. geförderter Azubis ist möglich. Dies gilt auch für den hauswirtschaftlichen Bereich, für Auszubildende z.B. von Hauswirtschaftsschulen.



SCHWERPUNKT

Angebote für christliches Leben

Eigener Raum der Stille

Ja Nein

[Erläuterung](#)

Ein ansprechend gestalteter Verabschiedungsraum ist bis Mitte des Jahres fertiggestellt. Dieser kann für kleine Aussegnungen, zum Abschied nehmen für Angehörige und Mitarbeiter genutzt werden.

Gottesdienste, Messen in der Einrichtung

[Hier beschreiben](#)

Regelmäßiger evang. Sonntagsgottesdienst mit Pfarrern, Lektoren und Prädikanten.
Monatlich kath. Gottesdienst

Andachten in der Einrichtung

[Hier beschreiben](#)

Regelmäßiges Friedensgebet am Mittwoch um 11.00 Uhr
Regelmäßige Bibelstunde am Freitag.

Angebot von Aussegnungen durch die Einrichtung auf Wunsch der Angehörigen.

Abendmahl, Kommunion auf Wunsch in der Einrichtung

Ja Nein

[Erläuterung](#)

2 x jährlich im Rahmen der Gottesdienste. Im Anschluss in den Wohnbereichen, um Bewohnern, die nicht zum Gottesdienst kommen können, die Möglichkeit des Abendmahls zu geben.

Seelsorge durch freiwillig Engagierte oder hauptamtlich Mitarbeitende

Ja Nein

[Erläuterung](#)

Enge Zusammenarbeit mit der Kirchengemeinde

Beistand (unter Beichtgeheimnis) durch Pfarrer/-innen oder Geistliche auf Wunsch

Ja Nein

[Erläuterung](#)

Die örtlichen bzw. bevorzugten Geistlichen stehen zur Verfügung und werden durch die Einrichtung vermittelt.

Zusammenarbeit mit örtlichen Kirchengemeinden (Namen der Gemeinden, Formen der Zusammenarbeit)

[Hier beschreiben](#)

Die Formen der Zusammenarbeit beziehen sich schwerpunktmäßig auf die Gottesdienstbetreuung, s.o. Außerdem werden externe Angebote, z.B. ev. und kath. Seniorennachmittag gefördert. Fahrdienst durch die ehrenamtlichen Mitarbeiter.

Geistliche Angebote für Menschen mit Demenz

[Hier beschreiben](#)

Es erfolgt grundsätzlich eine Ausrichtung der Angebote auf demenzerkrankte Bewohner und eine Integration von Dementen und Nichtdementen.



Begleitung am Lebensende

[Hier beschreiben](#)

Neben verstärkter Einbindung der Angehörigen und Bezugspersonen und einer individuell abgestimmten Planung der Betreuung und Pflege, erfolgt bei Bedarf und Wunsch eine Begleitung durch Vermittlung von Hospizhelfern.

Zusammenarbeit mit Hospizgruppen und -initiativen (Namen der Gruppen, Formen der Zusammenarbeit)

[Hier beschreiben](#)

Hospizverein Hof,
Zusammenarbeit s.o.

Genauere Dauer und Umstände des Verbleibs der/des Verstorbenen in der Einrichtung

[Hier beschreiben](#)

Nach den Wünschen der Betroffenen und Angehörigen und um den Mitbewohnern und Mitarbeitern eine Möglichkeit zu bieten, Abschied zu nehmen, erfolgt ein Verbleib in der Einrichtung bis zur Aussegnung. Nach Möglichkeit verbleibt der Verstorbene in seinem Zimmer bzw. im Verabschiedungsraum.

Aussegnung durch Mitarbeitende

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Aussegnung durch Pfarrer/-innen oder Geistliche auf Wunsch

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Vermittlung der Durchführung durch Absprache des Bestatters mit Angehörigen und einem örtlichen oder gewünschten Geistlichen.

ANLAGE

Transparenz für Verbraucher durch Einsichtnahme in:

Aktuelle Prüfberichte des MDK und der Heimaufsicht,
ggf. mit Stellungnahme der Einrichtung

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Auf Wunsch ist eine Einsicht jederzeit möglich, wenn auch derzeit aus dem Jahr 2009.

Aktuelle Berichte über erfolgte Zertifizierungen

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

nicht zutreffend

Leitbild der Einrichtung

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Das aktuelle Pflege- und Betreuungsleitbild der Einrichtung / des Trägers wird durch Aushang zur Kenntnis gebracht und kann neben weiteren Konzeptionen als Bestandteilen des QM der Einrichtung und der Diakonie Hochfranken jederzeit eingesehen werden und kann auch über das Internet abgerufen werden.

Aktueller Jahresbericht (ggf. des Trägers)

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Jahresbericht des Trägers ist jederzeit zugänglich - für Interessenten stehen Exemplare zur Aushändigung zur Verfügung.

Pflegekonzept der Einrichtung

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Die Einrichtungsbeschreibung und das Pflege- und Betreuungskonzept der Einrichtung ist vorhanden (Stand April 2010) und kann jederzeit eingesehen werden.

Betreuungskonzept der Einrichtung

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Das Betreuungskonzept ist im Pflege- und Betreuungskonzeptes der Einrichtung integriert. Für Personen mit eingeschränkter Alltagskompetenz sind seit September 2009 die Betreuungsassistenten im Einsatz, auch hierfür liegt ein Konzept vor.

Hauswirtschaftskonzept der Einrichtung (Reinigung, Verpflegung, Wäsche)

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Das einrichtungsspezifische Hauswirtschaftskonzept liegt vor und kann jederzeit eingesehen werden.