

Freiwilliger Qualitätsbericht

Lebensqualität in stationären Altenhilfeeinrichtungen der Diakonie

Name:	Alten- und Pflegeheim Diakonissenhaus
Träger:	Diakonie Hochfranken Altenhilfe gGmbH
Straße:	Biengäßchen 3-5
Plz/Ort:	95028 Hof
Telefon:	09281- 14012-0
Fax:	09281 - 14012-40
E-Mail:	diakonissenhaus@diakonie-hochfranken.de
Ansprechpartner:	Martina Herzig, EL; Stephanie Schellhorn, PDL; Jutta 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](#)

monatliche Besprechungen mit Erstellung eines Protokolls

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:

Bewohner- und Angehörigenbefragung, FQA, MdK, Gesundheitsamt,

Der entsprechende Nachweis liegt vor und kann eingesehen werden.

 Ja

 Nein

[Erläuterung](#)

Stand: April 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](#)

Einsichtnahme in Befragungen des MDK

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Transparenzkriterien des MdK der Befragung

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](#)



2. Die Einrichtung und ihr Umfeld

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

[Hier beschreiben](#)

59 Pflegeplätze aufgeteilt in 15 Einzelzimmer und 22 Doppelzimmer
Kompetenzbereich Palliativ
Betreuungsassistenten § 87b
Demenzbetreuung

Einzelzimmer,
(Anzahl , Größe qm),

[Ausstattung hier einfügen](#)

Pflegebett, Nachttisch, Tisch und Stuhl, Schrank
eigene Möbel auf Anfrage

davon mit eigenem Badezimmer
(Anzahl , Größe qm),

[Ausstattung hier einfügen](#)

behinderten gerecht ausgestattetes Bad

Doppelzimmer,
(Anzahl , Größe qm),

[Ausstattung hier einfügen](#)

Pflegebett, Nachttisch, Tisch und Stuhl, Schrank
eigene Möbel auf Anfrage

davon mit eigenem Badezimmer
(Anzahl , Größe qm),

[Ausstattung hier einfügen](#)

behinderten gerecht ausgestattetes Bad

Appartements, separate Wohnungen

[Ausstattung hier einfügen](#)

(Anzahl , Größe qm),

Eigener ambulanter Dienst

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

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

[Hier beschreiben](#)

Neu gestalteter behinderten gerechter Blumen- und Kräutergarten mit Sitzmöglichkeiten mit Sonnensegel und Brunnen.

Einkaufsmöglichkeiten in der Einrichtung

[Hier beschreiben](#)

Einkaufsmöglichkeiten sind für Getränke und Pflegeartikel vorhanden.

Einkaufsmöglichkeiten außerhalb der Einrichtung, nahe gelegen und gut erreichbar

[Hier beschreiben](#)

Das Diakonissenhaus zeichnet sich aus durch seine zentrale Lage in einer ruhigen Seitengasse, zwischen Busbahnhof und Fußgängerzone. Gleich um die Ecke befindet sich der Lorenzpark mit der evangelischen Lorenzkirche, mit der Gemeinde besteht eine enge Zusammenarbeit .

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

[Hier beschreiben](#)

Regelmäßiger Friseur- und Fußpflegebesuch in Absprache mit dem Bewohnern .

Alle Mitarbeiter des therapeutischen Teams werden in Absprache mit den Bewohnern oder Angehörigen in die Pflege einbezogen .



3. Wohnen und Service

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

[Hier beschreiben](#)

Jeder Bewohner bekommt einen Paten zur Seite gestellt, um die Eingewöhnungsphase leichter zu gestalten. Mitnahme von Haustieren ist in Absprache mit der Einrichtungsleitung möglich.

Schutz der Privatsphäre

[Hier beschreiben](#)

Im Mittelpunkt des pflegerischen Handlungsprozesses steht der Mensch nicht nur mit seinen Bedürfnissen und Problemen, sondern vor allem mit seinen vorhandenen Fähigkeiten und seiner Biografie. Wir wollen eine Umgebung gestalten in der er soweit wie möglich in der Lage ist, selbständig und selbstbestimmt zu leben.

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

[Hier beschreiben](#)

Telefon, Fernsehen, Radio. (GEZ Gebühren) Bezug der Tageszeitung, Bezug von Illustrierten

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

[Hier beschreiben](#)

Angebot von drei Hauptmahlzeiten

Die Verpflegung der Bewohner/ innen wird in der hauseigenen Küche mit abwechslungsreichen Menüs, die täglich frisch zubereitet werden übernommen. Auf besondere Krankheitsbedingte Ernährungsformen wird eingegangen.

Wäscheservice und Zimmerreinigung (Umfang und Häufigkeit)

[Hier beschreiben](#)

Im Reinigungsdienst sind ebenfalls eigene Mitarbeiter beschäftigt. Die regelmäßige Reinigung der Bewohnerzimmer wird nach standardisierten Plänen durchgeführt, die aber dennoch Raum für Individualität lassen. Damit wird die Einhaltung der hygienischen Vorgaben erfüllt.

Einrichtung ist frei von dauerhaft störenden Gerüchen

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

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

Ja

Nein

[Erläuterung](#)



4. Besondere Angebote der Einrichtung

Rehabilitationsangebote

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

externe Anbieter sind jederzeit in unserem Haus willkommen

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

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

Aromatherapie, Basale Stimulation, Südseebad
Sturzprävention

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

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

Im Rahmen der sozialen Betreuung werden kreative Angebote auf Jahreszeiten abgestimmt angeboten. Dekorationen im Haus werden von Heimbewohnern mitgestaltet.

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

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

wöchentliche Gruppenangebote, Sing- und Spielkreis, Wii Spiel,

Maßnahmen für eine geschlechts-sensible Pflege

[Hier beschreiben](#)

individuelle Wünsche und Maßnahmen werden berücksichtigt



5. Spezielle Angebote für Angehörige

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

[Hier beschreiben](#)

Information und Beratung sind wichtige Kriterien um den Bewohner / Angehörigen zusätzliche Unterstützungsmöglichkeiten nach Wunsch und Bedarf anzubieten.

Bei erfassten Risikofaktoren werden im Beratungsgespräch prophylaktische Interventionsmaßnahmen miteinander abgestimmt.

Einbeziehung in Pflege- und Betreuungsmaßnahmen

[Hier beschreiben](#)

Die Kommunikation findet in Form von Übergaben, Teambesprechungen, Wohnbereichleiterbesprechung, Hauskonferenz, Ärztezirkel und Visiten, Angehörigengespräche etc. statt. In Zusammenarbeit mit den Angehörigen wird eine professionelle Pflege gewährleistet

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

[Hier beschreiben](#)

Einladung zu allen Veranstaltungen

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

[Hier beschreiben](#)

Die Begleitung sterbender Bewohner und ihrer Angehörigen ist Bestandteil der Pflege und der Seelsorge. Nach Möglichkeit wird kein sterbender Bewohner allein gelassen. Wir respektieren aber den Wunsch des Bewohners, allein zu sein bzw. in Ruhe gelassen zu werden.



6. Aktuelles zu hauptamtlich Mitarbeitenden und freiwillig Engagierten/ Personalentwicklung

Anzahl hauptamtlich Mitarbeitender (ggf. mit Berufsbezeichnung)

[Hier beschreiben](#)

Im Diakonissenhaus sind exam. Altenpflegerinnen, Kranken- und Gesundheitspflegerinnen, Palliativfachkräfte, Ergotherapeuten, Gerontopsychiatrische Fachkraft, Pflegekräfte
Hauswirtschaftliche Fachkräfte und Hilfskräfte

Anzahl freiwillig Engagierter

[Hier beschreiben](#)

Netzwerk zur angegliederten Kirche, soziale Besuchsdienste, Hospizverein Hof, ehrenamtliche Mitarbeiter

Welche Tätigkeiten übernehmen diese freiwillig Engagierten?

[Hier beschreiben](#)

Bring- Holdienst zu Gottesdiensten in den umliegenden Kirchen, Spaziergänge, Sitzwachen,

Einsichtnahme in die Befragung hauptamtlich Mitarbeitender

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Einsichtnahme in die Befragung freiwillig Engagierter

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Einsichtnahme in die Fort- und Weiterbildungsplanung

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

selbstverständlich

Bereitstellung von Ausbildungsplätzen
in der Altenpflegeausbildung oder anderen Bereichen

Anzahl

3

Ja

Nein

[Erläuterung](#)



SCHWERPUNKT

Angebote für christliches Leben

Eigener Raum der Stille

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Angehörigen, Mitbewohnern und Mitarbeitern wird Zeit zum Abschiednehmen eingeräumt. Dies geschieht in einer Atmosphäre, in der allen Gefühlen ohne Wertung Raum gegeben werden darf.

Wir bieten eine religiöse Verabschiedung durch einen Seelsorger an.

Nach Möglichkeit erweist ein Mitarbeiter dem Verstorbenen bei der Beerdigung die letzte Ehre .

Gottesdienste, Messen in der Einrichtung

[Hier beschreiben](#)

Im Erdgeschoss ist ein großer Gemeinschaftsraum vorhanden, der für verschiedene Angebote genutzt wird. In diesem Raum finden u. a. regelmäßig Gottesdienste für unsere Bewohner statt. Individuelle Wünsche der verschiedenen Glaubensrichtungen werden berücksichtigt.

Andachten in der Einrichtung

[Hier beschreiben](#)

Abendmahl, Kommunion auf Wunsch in der Einrichtung

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Im Rahmen des Gottesdienstes findet regelmäßig das Abendmahl statt.

Seelsorge durch freiwillig Engagierte oder hauptamtlich Mitarbeitende

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Gespräche unter Berücksichtigung des Bewohnerwunsches

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

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

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

[Hier beschreiben](#)

Lorenzkirche

Geistliche Angebote für Menschen mit Demenz

[Hier beschreiben](#)

Beten mit Dementen, Singen in Einzeltherapie



Begleitung am Lebensende

[Hier beschreiben](#)

„Krankheit und Sterben sind Teil des Lebens und werden von uns professionell und seelsorglich begleitet. Dabei sind Familienangehörige, Freunde und Verwandte, Bezugspersonen und Partner unserer Einrichtung.“

Die Begleitung sterbender Bewohner und ihrer Angehörigen ist Bestandteil der Pflege und der Seelsorge.

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

[Hier beschreiben](#)

Im Diakonissenhaus arbeiten ausgebildete Hospizhelfer, sowie Palliativfachkräfte. Es besteht eine enge Zusammenarbeit mit dem Hospizdienst Hof.

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

[Hier beschreiben](#)

Auf Wunsch der Angehörigen Aussegnung im Aussegnungsraum

Aussegnung durch Mitarbeitende

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Aussegnung durch Pfarrer/-innen oder Geistliche auf Wunsch

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

ANLAGE

Transparenz für Verbraucher durch Einsichtnahme in:

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

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Aktuelle Berichte über erfolgte Zertifizierungen

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Leitbild der Einrichtung

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Aktueller Jahresbericht (ggf. des Trägers)

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Pflegekonzept der Einrichtung

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Die Grundlage unseres Pflege- und Betreuungskonzeptes ist das Pflege- und Betreuungsleitbild. Das Pflege- und Betreuungskonzept definiert das Angebot der Pflege und sozialen Betreuung und beschreibt den Handlungsrahmen für alle Mitarbeiter, die am Pflegeprozess beteiligt sind.

Betreuungskonzept der Einrichtung

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Hauswirtschaftskonzept der Einrichtung (Reinigung, Verpflegung, Wäsche)

Ja

Nein

[Erläuterung](#)