

# Freiwilliger Qualitätsbericht

## Lebensqualität in stationären Altenhilfeeinrichtungen der Diakonie

Name: **Alten- und Pflegeheim Martin-Luther-Haus Rehau**

Träger: Diakonie Hochfranken Altenhilfe gGmbH

Straße: Am Schild 13

Plz/Ort: 95111 Rehau

Telefon: 09283 - 869-0

Fax: 09283 - 869-199

E-Mail: hannelore.schwalbe@diakonie-hochfranken.de

Ansprechpartner: Bernd Heller, Einrichtungsleitung; Hannelore Schwalbe, 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](#)

Der im Februar 2010 neu gewählte Heimbeirat bestätigt die Angaben bei seiner konstituierenden Sitzung am 25.03.2010

### 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:

Der entsprechende Nachweis liegt vor und kann eingesehen werden.

 Ja

 Nein

[Erläuterung](#)

Die aktuelle Bestätigung kann erfolgen durch die Heimausicht des Landkreises Hof. Der letzte Prüfbericht vom 09.12.2009 bezieht sich auf die turnusmäßige und unangemeldete Begehung am 17.11.2009

Stand: 20.04.2010

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 wird per ständigem Aushang allen Bewohnern und Angeh. zur Kenntnis gebracht. (Beschw.management)  
Durch regelmäßige Besprechungen / Befragungen und ständigem direkten Kontakt mit dem Heimbeirat sowie mit Bewohnern und Angehörigen wird ein ständiger Austausch gefördert und angestrebt.

Einsichtnahme in Befragungen des MDK

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Bei Vorliegen aktueller Befragungen können diese jederzeit eingesehen werden.  
Zuletzt erfolgten Befragungen nur durch die Heimaufsicht. Die Ergebnisse sind im jeweiligen Prüfbericht beschrieben und jederzeit einsehbar.

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 jederzeit 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: "nur pflegebedürftige Erwachsene" (z.B. mit Immobilität oder Demenz)  
Neben dem vollstationären Pflegebereich (Pflegeheim) besteht in baulicher Anbindung das Angebot "Betreutes Wohnen", mit 23 senioren- und behindertengerechten Wohnappartements für 1 oder 2 Personen.

Einzelzimmer,

(Anzahl  , Größe  qm),

[Ausstattung hier einfügen](#)

Pflegebett elektrisch verstellbar, Nachttisch, Tisch, Seitbord, Kleiderschrank mit Wertfach, 2 Stühle, Radio- Fernseh- und Telefonanschluß, Vorhänge, Notruf mit Handbedienteil, Bad mit Waschb., Du, WC.

davon mit eigenem Badezimmer

(Anzahl  , Größe  qm),

[Ausstattung hier einfügen](#)

"

Doppelzimmer,

(Anzahl  , Größe  qm),

[Ausstattung hier einfügen](#)

wie oben

"

davon mit eigenem Badezimmer

(Anzahl  , Größe  qm),

[Ausstattung hier einfügen](#)

Betreutes Wohnen mit 23 Ein- oder Zweipersonen-Wohnungen  
zw. 46,39 und 75,99 qm

Appartements, separate Wohnungen

(Anzahl  , Größe  qm),

[Ausstattung hier einfügen](#)

Die Wohnungen sind behindertengerecht und barrierefrei gestaltet, jeweils mit eigenem Balkon, Kücheneile (vorber.), behindertengerechter Nasszelle, Rufanlage, Aufzug, separatem Eingang, Türsprechanlage, eigenem Keller-Abstellraum, Wäsche- und Trockenräume, Gartenbenutzung und eigenem Carport.

Eigener ambulanter Dienst

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Jedoch enge Kooperation mit dem ambulanten Dienst (Diakoniestation) des eigenen Trägers vor Ort. Vermittlung und Beratung für ambulante und stationäre Versorgung.

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

[Hier beschreiben](#)

Parkähnliches Gartengelände mit Pavillon und vielfältigen Sitzgelegenheiten, auch im Eingangsbereich, Sonnenterrasse, Rollstuhlausgang, rollstuhlgerechte Gartenwege.

Einkaufsmöglichkeiten in der Einrichtung

[Hier beschreiben](#)

Neben einer kostenfreien Grundversorgung gibt es in der Einrichtung die Möglichkeit des Erwerbs spezieller Pflegeprodukte sowie einen Getränke-Lieferservice.

Einkaufsmöglichkeiten außerhalb der Einrichtung, nahe gelegen und gut erreichbar

[Hier beschreiben](#)

Regelmäßiges Angebot 2 x wöchentlicher Einkaufsfahrten für mobile Bewohner, auf Wunsch auch Einkaufsservice.

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

[Hier beschreiben](#)

Regelmäßiges wöchentliches Friseurangebot im Hause sowie monatlicher Fußpflegetag, weitere Termine jederzeit und auf eigenen Wunsch.



### 3. Wohnen und Service

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

[Hier beschreiben](#)

Nach entsprechender Prüfung sind Kleintiere gegebenenfalls möglich (Klärung der Versorgung, Sicherstellung der hyg. Anforderungen)

Die Einrichtung selbst bietet einen wöchentlichen therapeutischen Tierbesuchsdienst an.

Privater Besuch mit Haustieren wird gefördert.

Schutz der Privatsphäre

[Hier beschreiben](#)

Ziel der Einrichtung ist es den Schutz der Privatsphäre 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 Appartement bestehende Kabelanschluß ist kostenfrei (nur externe GEZ Gebühren).

Die regelmäßigen Gebühren für einen Telefonanschluß liegen unterhalb denen geschäftlicher Anbieter.

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

[Hier beschreiben](#)

Grundversorgung ohne Zusatzkosten, kostenfreier Getränkeservice (Kosten nur für die Bereitstellung von speziellen Getränken) .

Wäscheservice und Zimmerreinigung (Umfang und Häufigkeit)

[Hier beschreiben](#)

Tägliche Zimmerreinigung, kostenfreie eigene Hauswäscherei für Bewohnerwäsche mit täglichem Wäscheservice (Hol- und Bringediens).t).

Einrichtung ist frei von dauerhaft störenden Gerüchen

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Durch umfassende Hygienemaßnahmen und standardisierte Vorgehensweisen für Pflege und HW wird dieses Qualitätsmerkmal auf Dauer realisiert.

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 jedem Bewohnerappartement besteht ein eigener Kabelanschluß.



## 4. Besondere Angebote der Einrichtung

Rehabilitationsangebote

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

Im Rahmen der hauseigenen Ergotherapie erfolgen bewohnerspezifische Einzeltherapien zusätzlich zum Gruppen-Therapieangebot.

Für rehabilitative und physiotherapeutische Maßnahmen werden externe Anbieter hinzugezogen.

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

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

Dieses Angebot gehört zum allwöchentlichen Standardprogramm, z.B. Gedächtnistraining, versch. Gymnastikangebote, Sturzprophylaxetraining, Fitnesswoche.

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

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

Die wichtigsten beschäftigungstherapeutischen Angebote sind Malerei, Seidenmalerei, Korbflechten, Gestalten mit Wolle, Handarbeiten, Gestalten mit Pappe, Papier und Naturmaterialien (jahreszeitlich orientiert), Mitwirkung bei der Hausdekoration.

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

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

Dieses Angebot gehört zum allwöchentlichen Standardprogramm, z.B. Singstunden, Spielerunden, Hauswirtschaftsgruppen (z.B. Kochen, Backen).

Maßnahmen für eine geschlechts-sensible Pflege

[Hier beschreiben](#)

Im Vordergrund steht die pflegespezifische Berücksichtigung individueller Bewohnerwünsche. Diese werden innerhalb der praktischen Pflege und Betreuung berücksichtigt und entsprechen den eigenen Zielsetzungen (z. B. Wahrung der Intimsphäre), welche im hausinternen Pflege- und Betreuungskonzept festgeschrieben sind.



## 5. Spezielle Angebote für Angehörige

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

[Hier beschreiben](#)

Einbeziehung bei der Biographiearbeit (auch Essbiographie), Pflege-Informationssammlung und Maßnahmenplanung, offene Besuchszeiten .

Einbeziehung in Pflege- und Betreuungsmaßnahmen

[Hier beschreiben](#)

Förderung der Mitwirkung z.B. bei Veranstaltungen, Festen und Ausflügen.

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

[Hier beschreiben](#)

Einladung und Einbeziehung bei hausinternen Festen und jahreszeitlichen Veranstaltungen. B. Bed. u. jederzeit individuelle Angehörigengespräche.

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

[Hier beschreiben](#)

Verfügbarkeit einer ausgebildeten Hospizhelferin aus der Einrichtung. Enge Zusammenarbeit mit dem Hospizverein und damit Sicherstellung der ständigen Begleitung im Bedarfsfall.



## 6. Aktuelles zu hauptamtlich Mitarbeitenden und freiwillig Engagierten/ Personalentwicklung

Anzahl hauptamtlich Mitarbeitender (ggf. mit Berufsbezeichnung)

[Hier beschreiben](#)

Aktuell Übererfüllung des Fachkräfteanteils mit 64% Pflegefachkräften inkl. Ergotherapeuten und 36% Pflegehelfern.

Anzahl freiwillig Engagierter

[Hier beschreiben](#)

Aktuell 6 aktive Grüne Damen, weitere ehrenamtliche Helfer für u. a. Gottesdienstbetreuung, Musik- und Singkreise, sowie wöchentlicher therapeutischer Hundebesuchsdienst.

Welche Tätigkeiten übernehmen diese freiwillig Engagierten?

[Hier beschreiben](#)

Zusätzliche Betreuungstätigkeiten z. B. bei Ausflügen, Besuchsdienste, Gruppenaktivitäten, Musik- und Singgruppen.

Einsichtnahme in die Befragung hauptamtlich Mitarbeitender

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

- jedoch aktuell nicht zutreffend-

Einsichtnahme in die Befragung freiwillig Engagierter

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

- jedoch aktuell nicht zutreffend-

Einsichtnahme in die Fort- und Weiterbildungsplanung

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Plan besteht für das jeweilige Kalenderjahr, wobei zusätzlich im Jahresverlauf Ergänzungen und aktuelle Erweiterungen erfolgen.

Fortbildungen sind gewährleistet und werden im Rahmen der personellen und organisatorischen Möglichkeiten der Einrichtung jederzeit gefördert.

Bereitstellung von Ausbildungsplätzen

Ja

Nein

in der Altenpflegeausbildung oder anderen Bereichen

Anzahl

[Erläuterung](#)

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



## SCHWERPUNKT

### Angebote für christliches Leben

Eigener Raum der Stille

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Gottesdienste, Messen in der Einrichtung

[Hier beschreiben](#)

regelmäßig wöchentlicher evang. Gottesdienst,  
zusätzlich monatlich kathol. Messe

Andachten in der Einrichtung

[Hier beschreiben](#)

Im Rahmen der wöchentlichen Gottesdienste,  
zusätzliches Angebot von Aussegnungen durch die Einrichtung auf Wunsch der Angehörigen.

Abendmahl, Kommunion auf Wunsch in der Einrichtung

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Im Rahmen der wöchentlichen Gottesdienste, Organisation und Durchführung durch die örtlichen Geistlichen.

Seelsorge durch freiwillig Engagierte oder hauptamtlich Mitarbeitende

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Enge Zusammenarbeit mit der Kirchengemeinde und dem Hospizverein, Ausbildung und Verfügbarkeit einer eigenen Hospizhelferin.

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 sind auf dieser Seite unter "Angebote für christliches Leben" beschrieben und beziehen sich schwerpunktmäßig auf die Gottesdienstbetreuung, s.o.  
Außerdem werden externe Angebote, z.B. ev. und kath. Seniorenkreis gefördert. Für die Teilnehmer wird ein Fahrdienst organisiert.

## Geistliche Angebote für Menschen mit Demenz

[Hier beschreiben](#)

Es erfolgt grundsätzlich eine Ausrichtung der Angebote auf demenzerkrankte Bewohner und eine Integration von Demenzen und Nichtdemenzen. (der Demenzenanteil aller Bewohner beträgt mit Abstufungen durchschnittlich 70 %)



## Begleitung am Lebensende

[Hier beschreiben](#)

Neben verstärkter Anbindung der Angehörigen und Bezugspersonen und einer individuell abgestimmten Planung der Betreuung und Pflege, erfolgt b.Bed. eine zusätzliche Einbindung des Hospizvereins und der geschulten Hospizhelfer der Einrichtung.

## 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 eine Möglichkeit des Abschiednehmens zu bieten, erfolgt ein Verbleib in der Einrichtung bis zur Aussegnung, auf Wunsch durch eine besonders befähigte Mitarbeiterin der Einrichtung, oder ggf. durch einen örtlichen Geistlichen.

## Aussegnung durch Mitarbeitende

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Angebot der Durchführung durch eine besonders befähigte Mitarbeiterin der Einrichtung, s.o.

## Aussegnung durch Pfarrer/-innen oder Geistliche auf Wunsch

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Vermittlung der Durchführung durch einen örtlichen oder gewünschten anderen Geistlichen, s.o.  
Die Durchführung durch die Einrichtung wird i.d.R. bevorzugt.

## 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.

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.

Aktueller Jahresbericht (ggf. des Trägers)

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Jederzeit zugänglich - für Interessenten stehen Exemplare zur Aushändigung zur Verfügung.

Pflegekonzept der Einrichtung

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Das aktuelle Pflegekonzept der Einrichtung ist Bestandteil des QM (s.o.) , bildet die Grundlage für die Qualität der pflegerischen Versorgung und kann jederzeit eingesehen werden.

Betreuungskonzept der Einrichtung

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Das Betreuungs- und Therapiekonzept ist integrierter Bestandteil des Pflegekonzeptes der Einrichtung. Desweiteren besteht für das neue Berufsbild der Betreuungsassistenten eine separate, auf das spezielle Aufgabenprofil abgestimmte Konzeption.

Hauswirtschaftskonzept der Einrichtung (Reinigung, Verpflegung, Wäsche)

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Das einrichtungsspezifische Hauswirtschaftskonzept als Bestandteil des QM der Einrichtung ist ebenso jederzeit zugänglich und stellt den organisatorischen, fachlichen und personellen Rahmen der hauswirtschaftlichen Versorgung dar.