

Qualitätssiegel für Pflegeheime

Abschlußbericht

über das Prüfverfahren beim

Elias-Schrenk-Haus

Brückenstr. 24

78532 Tuttlingen

Ergebnis

Das

**Elias-Schrenk-Haus
Brückenstr. 24
78532 Tuttlingen**

hat die Prüfung nach den Qualitätsanforderungen des Instituts für Qualitätskennzeichnung von sozialen Dienstleistungen und den Qualitätsanforderungen gemäß SGB XI erfolgreich bestanden.

Der Pflegeeinrichtung wird somit das

Qualitätssiegel für Pflegeheime

verliehen.

Die Gültigkeitsdauer des Siegels beträgt zwei Jahre und endet damit im November 2011.

Nachfolgend werden die Ergebnisse der einzelnen Prüfbereiche dargestellt.

Filderstadt, den 23.11.2009

Siegfried Wolff
Geschäftsführer

I Begehung der Einrichtung

Prüfungstermin: 18.11.2009

Beginn der Prüfung: 09.00 Uhr

Ende der Prüfung: 15.45 Uhr

Seitens der Pflegeeinrichtung nahmen teil:

Herr Schmiedel, Heimleitung/Geschäftsführung

Frau Griem, Pflegedienstleitung

Herr Wolf, Küchen- und Hauswirtschaftsleitung

Frau Fai, Leitung Tagespflege

Frau Ketterer, Sozialdienst und QMB

Frau Köhler, Sozialdienst

Herr Schüler, Leitung Technik

Herr Aicher, Stv. Pflegedienstleitung

Frau Schulte, Wohnbereichsleitung

Herr Storch, Verwaltung

Gutachter des IQD waren:

Herr Picht

Herr Wolff

Vorbemerkung

Dem IQD wurden rechtzeitig vor der Prüfung schon folgende Unterlagen zugesandt:

- Bericht über die letzte Begehung durch die Heimaufsichtsbehörde
- Bericht über die letzte Qualitätsprüfung durch den MDK
- Versorgungsvertrag
- Leistungs- und Qualitätsvereinbarung
- Trägerleitbild
- Pflegekonzept
- Inhaltsverzeichnis des Qualitätsmanagement-Handbuchs
- Organigramm
- Musterheimvertrag
- Liste über Art und Preis von Zusatzleistungen
- Dienstpläne der letzten zwei Monate
- Speisepläne der letzten vier Wochen
- Hausprospekt

Weitere Unterlagen wurden im Verlauf der Prüfung eingesehen und werden im nachfolgenden Bericht erwähnt.

Die Begehung und Prüfung der Einrichtung durch die Gutachter des IQD wurde anhand der in der 8. Auflage des Handbuchs zum Qualitätssiegel für Pflegeheime festgelegten Inhalte und Kriterien durchgeführt.

Die Prüfergebnisse werden nachfolgend überwiegend in der Reihenfolge der im IQD-Handbuch vorgegebenen Fragenkataloge dargestellt.

1. Prüfbereich Bauwerk

Der Anteil der Plätze in Einzelzimmern beträgt 66 Prozent. Alle Zimmer sind mit individuell verstellbaren Pflegebetten ausgestattet. Die Bewohner können aber eigene Möbel mitbringen und auf die Zimmergestaltung Einfluß nehmen. Sämtliche Zimmer verfügen über Radio-, TV- und Telefonanschluß.

Der Bewohner kann sein Zimmer abschließen, wobei im Notfall alle Türen von außen zu öffnen sind.

Neben bzw. an den Türen der Bewohnerzimmer sind Namensschilder und Bilder angebracht.

Die Sanitärbereiche sind für Rollstuhlfahrer geeignet und auch diese Türen sind abschließbar, jedoch im Notfall von außen zu öffnen.

Sowohl in den Zimmern und deren Sanitärbereichen als auch in den Toiletten und Pflegebädern ist ein Notrufsystem installiert. Die Funktionsfähigkeit der Notrufanlagen wird regelmäßig überprüft und dokumentiert.

In jedem Wohnbereich gibt es ein Pflegebad mit Hubbadewanne. Andere Funktionsräume wie Pflegearbeitsräume, Dienstzimmer sowie Lagerräume sind ausreichend vorhanden. Für die Reinigungs- und Desinfektionsmittel gibt es Lagerräume, die verschlossen sind.

Es sind wohnbereichsbezogene Aufenthaltsräume vorhanden sowie Räumlichkeiten für Einzel- oder Gruppenaktivitäten. Für größere Veranstaltungen ist der Speise- bzw. Festsaal sehr gut geeignet.

Alle Flure sind stufenlos und mit Handläufen versehen. Die Fluchtwege sind gekennzeichnet. Außerdem sind an zentralen Punkten Fluchtwegepläne ausgehängt.

Die Aufzüge erschliessen alle Ebenen. Handläufe sind vorhanden. Die Beschriftungen im und vor dem Aufzug sind gut erkennbar. Die Tasten können auch von Rollstuhlfahrern betätigt werden. Im Aufzug sind Verhaltensregeln für Notfälle ausgehängt.

Die Einrichtung ist an öffentliche Verkehrsmittel angebunden. Auch Parkplätze für Besucher stehen zur Verfügung.

Der Zugang zum Gebäude ist rollstuhlgerecht. Jedem Bewohner ist somit der selbständige Zugang möglich.

Der Garten ist auch für gehbehinderte Bewohner und Rollstuhlfahrer geeignet und wird von den Bewohnern gerne genutzt. Dort gibt es auch wettergeschützte Sitzmöglichkeiten.

2. Prüfbereich Organisation

Fototafeln ermöglichen es Bewohnern und Angehörigen, die Mitarbeiter und deren Zuständigkeiten zu erkennen. Außerdem tragen die Mitarbeiter Namensschilder.

Die Preisliste ist gegliedert nach den Kosten für die Pflege, die Unterkunft, Verpflegung und den Investitionskosten. Eine weitere Preisliste enthält die angebotenen Zusatzleistungen gemäß SGB XI. Die Zusatzleistungen wurden den Landesverbänden der Pflegekassen sowie dem zuständigen Sozialhilfeträger mitgeteilt.

Stichprobenweise Überprüfungen ergaben, daß die Rechnungstellung mit den im Heimvertrag vereinbarten Kosten übereinstimmt.

Auf den Rechnungen ist auch ein Ansprechpartner mit Durchwahlnummer angegeben, damit eventuelle Rückfragen zielgerichteter gestellt werden können.

Der betriebsinterne Informationsfluß ist über Mitarbeiterbesprechungen sowohl in den Fachbereichen als auch fachbereichsübergreifend gewährleistet. Es werden Protokolle erstellt, die den betreffenden Mitarbeitern zugänglich gemacht werden. In einer Übersicht sind Art, Häufigkeit und Teilnehmerkreis der Besprechungen dargestellt.

Es liegen detaillierte und gut strukturierte Einarbeitungskonzepte für neue Mitarbeiter in Form von Checklisten vor. Einarbeitungszeiträume sind definiert und ebenso sind Reflektionsgespräche mit den neuen Mitarbeitern vorgesehen.

Mitarbeiterjahresgespräche werden regelmäßig durchgeführt. Ein innerbetriebliches Vorschlagswesen ist eingeführt.

Eine kundenorientierte Erbringung der Dienstleistungen durch die Mitarbeiter ist Thema des Leitbildes, eines Standards und Bestandteil des Einarbeitungskonzeptes für neue Mitarbeiter.

Die Dienstpläne werden unter Beteiligung der Mitarbeiter erstellt. Die Wünsche der Mitarbeiter werden so weit als möglich berücksichtigt.

Es liegt ein Fortbildungskonzept sowie eine Jahresplanung über die Fortbildungsveranstaltungen vor, die je nach Bedarf aktuell ergänzt oder verändert wird. Außerdem gibt es einen langfristig angelegten, nach Themen differenzierten Schulungsplan. Am Jahresende wird pro Mitarbeiter eine Übersicht über seine Teilnahme an Fortbildungen erstellt und diesem ausgehändigt.

Zum Umgang mit freiheitsbeschränkenden und -entziehenden Maßnahmen gibt es einen sehr gut ausgearbeiteten Strukturstandard. Auch ein Standard für den Fall, dass ein Bewohner nicht auffindbar ist, liegt vor. Dieser könnte noch dahingehend ergänzt werden, dass auch Räume durchsucht werden, die üblicherweise abgeschlossen sind.

Pflegeleitbild, Konzeptionen, Dienstvorschriften, Standards sowie die aktuellen Vordrucke sind in einem Qualitätsmanagement-Handbuch zusammengefasst, das allen Mitarbeitern zur Verfügung steht.

Die Aufgaben des Qualitätsmanagements werden in der Einrichtung von einer Qualitätsmanagementbeauftragten wahrgenommen. Es werden zahlreiche Maßnahmen der internen Qualitätssicherung durchgeführt wie z.B. Qualitätszirkel, Fortbildungen und Dienstleistungsvisiten.

Im Rahmen des Beschwerdemanagements, das in einer Konzeption geregelt ist, werden Beschwerden auf entsprechenden Vordrucken dokumentiert und bearbeitet. Die Beschwerdeführer erhalten in jedem Fall eine Rückmeldung. Die Bewohner bzw. Angehörigen werden u.a. auch im Rahmen der Unterlagen zum Heimvertrag über ihre Beschwerdemöglichkeiten informiert.

Die Dienstleistungsvisite beim Bewohner wird im Sinne der Qualitätsanforderungen des IQD als ein Leitungs- und Qualitätsinstrument verstanden und regelmäßig durchgeführt. Es liegt ein schriftliches Konzept zu Grunde sowie Checklisten, die von der Erfassung der gesundheitlich-pflegerischen Bedürfnisse bis hin zu hauswirtschaftlichen Aspekten reichen. Die Ergebnisse werden somit dokumentiert, im Mitarbeiterteam besprochen und in den weiteren Planungen und in der täglichen Arbeit umgesetzt.

Von der Einrichtung wurde ein umfassendes Konzept für die Öffentlichkeitsarbeit entwickelt. Es gibt einen ansprechend gestalteten Hausprospekt, in dem die angebotenen Leistungen beschrieben sind. Interessenten wird darüber hinaus die Gesamtkonzeption in Form einer Broschüre ausgehändigt, die Informationen zur Pflegekonzeption und eine Beschreibung der Leistungen in der Pflege, sozialen Betreuung und hauswirtschaftlichen Versorgung, der räumlichen und personellen Ausstattung und zu Beratungsangeboten enthält. Auch Aussagen zum Qualitätsmanagement sind dort getroffen. Weitere Leistungsbeschreibungen finden sich im Heimvertrag. Interessenten steht ausserdem die informative und gut gelungene Website zur Verfügung.

Umweltbewusstes und ressourcenschonendes Verhalten wird sehr ernst genommen. Die Menge des verbrauchten Wassers und Stroms sowie die Menge des für Heizung und Warmwasser verbrauchten Energieträgers wird monatlich erfasst und besprochen. Auch wird darauf geachtet, dass, wenn möglich, recyclebare Materialien verwendet werden. Müll-

trennung wird durchgeführt.

Weitere Maßnahmen zur Sicherung der Wirtschaftlichkeit der Einrichtung werden ebenfalls ergriffen. Neben der monatlichen Überprüfung der Einhaltung der Leistungs- und Qualitätsvereinbarung werden ebenfalls monatlich betriebswirtschaftliche Auswertungen erstellt, die Einblick in die Aufwendungen und Erträge geben.

Es erfolgt eine arbeitsmedizinische Betreuung. Auf die Einhaltung des Infektionsschutzgesetzes wird geachtet. Den Mitarbeitern werden auch notwendige Impfangebote gemacht. Es gibt eine externe Fachkraft für Arbeitssicherheit sowie einen Sicherheitsbeauftragten. Ein Arbeitsschutzausschuss wurde eingerichtet.

Gefährdungsbeurteilungen wurden durchgeführt und für den Umgang mit Gefahrstoffen gibt es entsprechende Betriebsanweisungen und Sicherheitsdatenblätter.

Den Mitarbeitern stehen Hilfsmittel zur Arbeitserleichterung zur Verfügung und es ist gewährleistet, dass die Mitarbeiter diese Geräte bedienen können.

In der Einrichtung gibt es zwei Hygieneverantwortliche. Ein Hygieneplan mit allen erforderlichen Angaben liegt vor und Desinfektionspläne sind an den relevanten Stellen ausgehängt, ebenso Informationen zum Thema Hautschutz.

Es gibt Verfahrensanweisungen zu den wichtigsten medizinischen Notfallsituationen sowie ausgebildete betriebliche Ersthelfer.

Die Medizinproduktebetreiber-Verordnung wird eingehalten. Hierfür wurde auch eine Fachfirma unter Vertrag genommen.

Eine Brandschutzordnung liegt vor und der Brandschutz wurde mit der Feuerwehr abgestimmt.

3. Prüfbereich Pflege

Die Einrichtung hat ein schriftlich formuliertes Pflegeleitbild. Das Pflegekonzept enthält Aussagen zum Pflegemodell, Pflegesystem und Pflegeprozess sowie zu den Pflegestandards und zum Informationsfluss innerhalb des Pflegebereichs. Die Expertenstandards zur Dekubitusprophylaxe, zur Sturzprophylaxe und zum Schmerzmanagement sind den Mitarbeitern zugänglich und deren Inhalte wurden vermittelt. Derzeit wird die Einführung des Expertenstandards zur Förderung der Harnkontinenz vorbereitet.

Die verantwortliche Pflegefachkraft sowie deren Stellvertretung erfüllen die Anforderungen der Grundsätze und Maßstäbe gemäß SGB XI. Zu ihren Aufgaben gehören insbesondere die Übernahme der Verantwortung für die fachliche Planung der Pflegeprozesse, die fachgerechte Führung der Pflegedokumentationen, die am Pflegebedarf orientierte Dienstplanung der Pflegekräfte sowie die regelmäßige Durchführung von Dienstbesprechungen, um so den Informationsfluss zwischen den Mitarbeitern zu gewährleisten.

Nach dem Zufallsprinzip wurden in den Wohnbereichen insgesamt sieben Bewohner begutachtet, befragt und die Pflegedokumentation überprüft. Die entsprechenden Einwilli-

gungserklärungen der Bewohner lagen schriftlich vor.

Bei der Begutachtung wurden insbesondere Mobilität, Ernährungszustand und Hautzustand der ausgewählten Bewohner betrachtet.

Alle von uns besuchten Bewohner waren sehr gut gepflegt. Es ist zu beobachten, dass vom Personal große Anstrengungen unternommen werden, die Bewohner zu mobilisieren. Positiv fällt auf, dass viele Bewohner, auch die hoch Pflegebedürftigen, am Tagesgeschehen so weit als möglich teilnehmen. Mit demenziell erkrankten Bewohnern wird entsprechend deren Fähigkeiten und Bedürfnissen situationsgerecht um- und darauf eingegangen.

Die freundliche Atmosphäre in den Wohnbereichen und das breite Angebot im Rahmen der sozialen Betreuung ermöglichen den Bewohnern gezielte Tagesstrukturierung und die Förderung ihrer Ressourcen.

Neben der im IQD-Verfahren vorgesehenen anonymen und schriftlichen Bewohnerbefragung wurden die ausgewählten Bewohner anhand eines Rasters aus dem Handbuch des IQD - so weit dies möglich war - persönlich befragt. Die Befragungsergebnisse bei diesen Bewohnern zeigen eine große Zufriedenheit.

Die Überprüfung der Pflegedokumentationen ergab folgendes:

Jeder Mitarbeiter meldet sich mit einem Passwort an das EDV-System an. Mit der Anmeldung werden Schreibrechte vergeben, so dass nur befugte Personen Zugriff auf die Bewohnerdaten haben.

Es liegt eine geeignete und einheitliche EDV-Pflegedokumentation vor. Die Mitarbeiter sind in deren Führung eingewiesen. Die Eintragungen im EDV-Dokumentationssystem waren mit dem gesundheitlichen und pflegerischen Zustand des jeweiligen Bewohners identisch.

Es liegt zusätzlich eine aktuelle Handzeichenliste der Mitarbeiter vor, die auch deren Qualifikation enthält.

Die Eintragungen im Stammblatt sind vollständig und enthalten alle persönlichen Daten des Bewohners, Angaben über Angehörige bzw. Betreuer und behandelnde Ärzte.

Angaben zur Biographie des Bewohners sind durchgängig gut erfasst. Falls ein Bewohner oder dessen Angehörige zu entsprechenden Auskünften nicht bereit sind, wird dies respektiert und es erfolgt ein entsprechender Vermerk im Biographieblatt.

Die Pflegeanamnesen wurden durch Pflegefachkräfte erarbeitet. Sie sind detailliert und bilden eine gute Grundlage für die Erstellung der Pflegeplanung.

Die Pflegeplanung stellt die Situation des Bewohners und die erforderlichen Maßnahmen zur Erreichung der Ziele dar. An Beispielen lässt sich nachvollziehen, dass bei der Pflegeplanung logische Zusammenhänge zwischen den Ressourcen, Problemen, Zielen und Maßnahmen bestehen. Geplant wird jeweils für den Zeitraum von drei Monaten. Danach erfolgt die Evaluation und ggf. eine Änderung der Maßnahmen. Bei akuten Veränderungen

des Gesundheitszustandes wird nur teilweise die Pflegeplanung aktuell angepasst.

Die durchgeführten Maßnahmen der Grund- und Behandlungspflege werden mit dem Handzeichen des betreffenden Mitarbeiters in der EDV-Pflegedokumentation bestätigt. Überprüft wurden die Monate August 2009 bis November 2009.

Es werden eine ganze Reihe von prophylaktischen Maßnahmen durchgeführt. So wird, wenn möglich, monatlich das Körpergewicht eines jeden Bewohners festgestellt und der BMI ermittelt. In kritischen Fällen erfolgt diese Überprüfung auch in kürzeren Intervallen. Der Ernährungszustand wird in der Pflegeplanung berücksichtigt und bei Bedarf werden auch spezielle Formblätter zur Dokumentation eingesetzt. Ebenso verhält es sich bei den Flüssigkeitsaufnahmen. Bei den hier eingesetzten Vordrucken sollten allerdings die täglichen Einfuhrmengen addiert werden, um so auch Entwicklungen erkennen zu können.

Zur Einschätzung des Dekubitusrisikos wird monatlich die Braden-Skala eingesetzt. Bei Vorliegen eines Dekubitusrisikos werden nach einem festgelegten Raster Maßnahmen der Druckentlastung durchgeführt. Die eingesetzten Lagerungs- bzw. Bewegungspläne sind fachgerecht geführt. Bei Verwendung von Wechseldruckmatratzen wird darauf geachtet, dass der eingestellte Druck sich am Körpergewicht des betreffenden Bewohners orientiert. Die Einstellung wird regelmäßig überprüft.

Das Sturzrisiko wird auf besonderen Vordrucken regelmäßig erfasst. Entsprechende Maßnahmen werden in der Pflegeplanung hinterlegt. Vorgefallene Stürze werden in Sturzprotokollen erfasst.

Im Bedarfsfall werden Wunden auf besonderen Vordrucken dokumentiert. Wundbeschreibungen werden wöchentlich, wenn notwendig auch in kürzeren Abständen, erstellt. Die Wundbeschreibungen stimmen mit den von uns gesehenen Wunden überein. Die Versorgung der Wunden erfolgt entsprechend der ärztlichen Anordnung.

Mit Kontinenzproblemen wird sachgerecht umgegangen. Es werden bedarfsgerechte Hilfsmittel angeboten und Toilettentrainings durchgeführt.

Bei Kontrakturgefahr wird mit dieser Situation ebenfalls sachgerecht umgegangen und es erfolgt eine Aufnahme in die Pflegeplanung. Wir empfehlen, dass auch die betroffenen Gelenke detailliert genannt werden.

Freiheitseinschränkende Maßnahmen werden nur bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen angewendet und es wird dies entsprechend dokumentiert.

Die Pflegeberichte sind kontinuierlich geführt und in sich schlüssig. Sie lassen eine gute Beurteilung der Entwicklung des Pflegeprozesses zu. Den Pflegeberichten kann auch situationsgerechtes Handeln der Mitarbeiter bei Ereignissen wie Stürzen oder akuten Veränderungen des Gesundheitszustandes entnommen werden.

Ärztliche Verordnungen über Behandlungspflege sind in einem gesonderten Vordruck dokumentiert.

Auf einem Überwachungsblatt für Vitalwerte werden Puls, Blutdruck, Körpergewicht, BMI und Blutzucker eingetragen.

Für Verlegungen in eine andere Einrichtung wird ein Überleitungsbogen vorgehalten, der bereits alle wichtigen Stammdaten und sonstigen Angaben enthält und im Bedarfsfall leicht durch aktuelle Informationen wie beispielsweise Angaben zur Medikation ergänzt werden kann.

Die Verordnungsblätter für Medikamente sind übersichtlich. Abgesetzte Medikamente sind der in der EDV-Historie nachzuvollziehen. Bei den Bedarfsmedikationen ist positiv aufgefallen, dass immer die Indikation und Tageshöchstdosis eingetragen war.

Die Verordnungen sind vom zuständigen Arzt abgezeichnet.

Zum Umgang mit Arzneimitteln gibt es einen Strukturstandard.

Die Medikamente werden von einer Apotheke im Blisterverfahren gestellt und zur Verfügung gestellt. Die anderen Medikamente werden in abgeschlossenen Schränken aufbewahrt. Die Aufbewahrung erfolgt bewohnerbezogen. Die stichprobenhafte Überprüfung der ärztlichen Verordnungen mit den tatsächlich gerichteten Medikamenten ergab keine Beanstandung. Bei entsprechender Vorschrift werden die Medikamente im Kühlschrank gelagert. Thermometer sind vorhanden und die Temperatur wird regelmäßig geprüft.

Das Verfallsdatum der Arzneimittel wird regelmäßig durch die Mitarbeiter der Wohnbereiche und einen Apotheker überprüft und dokumentiert. Es wird darauf geachtet, dass Tropfen generell mit Namen, Anbruchsdatum und Verfallsdatum nach Anbruch versehen werden.

Betäubungsmittel werden in einem gesondert abschließbaren Fach im Medikamentschrank aufbewahrt. Deren Verbrauch ist ordnungsgemäß dokumentiert und wird regelmäßig kontrolliert.

Die Notfallausrüstung wie Erste-Hilfe-Koffer, Sauerstoffgerät und Absauggerät ist zentral gelagert. Von allen Bereichen aus ist ein rascher Zugriff gewährleistet.

Bei der Dienstübergabe, für die feste Zeiträume eingeplant sind, werden alle wichtigen Informationen wie Befinden des Bewohners, aktuelle Veränderungen des Pflegezustandes, neue ärztliche Verordnungen und anstehende Termine des Bewohners besprochen. Außerdem finden regelmäßige Besprechungen des Pflegepersonals statt, bei denen pflegfachliche, bewohnerbezogene sowie organisatorische Aspekte behandelt werden. Diese Besprechungen werden protokolliert und die Protokolle sind von den Mitarbeitern abzuzeichnen. Auf der Abzeichnungsliste sollte noch folgender Vermerk angebracht werden: „Protokoll der Besprechung vom gelesen und verstanden“.

Die Dienstplangestaltung entspricht den aktuellen Bestimmungen. Die Überprüfung des Dienstplanes der Monate August 2009 und September 2009 ergab, dass die Anwesenheit einer examinierten Pflegefachkraft rund um die Uhr und an allen Wochentagen gewährleistet ist.

Die genaue Qualifikation jedes einzelnen Mitarbeiters ist aus dem Dienstplan ersichtlich.
Die zum Dienstplan vorgelegte Legende zu den Dienstformen und Dienstzeiten ist korrekt und erlaubt eine schnelle Übersicht.
Die Fachkraftquote gemäß Heimpersonal-Verordnung ist erfüllt, ebenso die Vorgaben der Leistungs- und Qualitätsvereinbarung.

Die Seiten 12 und einschließlich 13 enthalten detaillierte Informationen zur bewohnerbezogenen Dokumentationsprüfung und Situation. Diese werden nicht im Internet dargestellt, können aber in der Einrichtung nach vorheriger Terminabsprache gerne eingesehen werden.

4. Prüfbereich Soziale Betreuung

Die Einrichtung verfügt über ein schriftliches Konzept für die soziale Betreuung. Im Stellenplan sind zwei Sozialpädagoginnen und eine Sozialarbeiterin berücksichtigt, die die Angebote koordinieren und weiterentwickeln. Außerdem sind vier Betreuungsassistenten nach § 87b SBB XI tätig.

Mit zukünftigen Bewohnern und deren Angehörigen wird stets ein Beratungsgespräch geführt, auf Wunsch oder bei Bedarf auch in deren Häuslichkeit oder in der Klinik.

Zur Vorbereitung des Einzugs eines neuen Bewohners wurde eine Checkliste erstellt. Um das Einleben eines neuen Bewohners zu erleichtern, wurde von der Einrichtung ein Einzugskonzept entwickelt. Außerdem wird eine Mappe mit allen wichtigen Informationen und Ansprechpartnern zur Verfügung gestellt.

In der Einrichtung werden vielfältige Gruppenangebote wie Gymnastik, Gedächtnistraining und beschäftigungstherapeutische Aktivitäten, kulturelle Veranstaltungen und Gottesdienste durchgeführt. Die Programmplanung wird durch Aushang von Wochen- bzw. Monatsplänen und Plakaten im Haus bekannt gemacht. Auf tagesaktuelle Angebote wird mit Tafeln aufmerksam gemacht.

Individuelle Bewohnerwünsche nach Aktivitäten außerhalb der Einrichtung wie z.B. Spaziergänge, Einkäufe oder Ausflüge werden ermöglicht und durch ehrenamtliche Mitarbeiter, Zivildienstleistende oder Betreuungsassistenten begleitet.

Auf religiöse oder kulturelle Bedürfnisse einzelner Bewohner wird Rücksicht genommen. Auch wird auf die Geburtstage der Bewohner geachtet.

Den Bewohnern, die über keine eigenen Tageszeitungen verfügen, stehen solche im Foyer und in den Wohnbereichen zur Verfügung.

Ehrenamtliche Mitarbeiter werden über Kontakte zu sozialen Institutionen und insbesondere über Mund-Propaganda gewonnen. In ihrer Arbeit werden sie durch Fortbildungsmöglichkeiten sowie durch die Organisation von Austauschmöglichkeiten im Rahmen von Gesprächsrunden unterstützt. Derzeit sind mehr als 50 Ehrenamtliche in der Einrichtung tätig.

Sterbebegleitung wird durch eigenes Personal bzw. durch die Zusammenarbeit mit der Hospizgruppe Tuttlingen gewährleistet.

Die Einrichtung organisiert Angehörigentreffen und bietet Beratungsgespräche für Angehörige an.

Die Integration der Einrichtung in die Kommune wird durch vielfältige Kontakte zu Vereinen, Schulen, Kindergärten und Kirchen gefördert.

Die Heimmitwirkungsverordnung wird beachtet. In der Einrichtung gibt es zwei Heimförsprecher. Diese erhalten organisatorische Unterstützung und werden bei der Planung der Angebote mit einbezogen.

5. Prüfbereich Hauswirtschaft

Es liegt eine umfassende Konzeption mit klaren Aussagen zu den Leistungen in den Bereichen Verpflegung, Reinigung, Wäsche und Haustechnik vor.

Für die hauswirtschaftlichen Mitarbeiter werden regelmäßige Besprechungen durchgeführt, die protokolliert werden.

Die Einrichtung stellt dar, welche Getränke im Pflegesatz enthalten sind und welche zusätzlich in Anspruch genommen werden können. Den Bewohnern stehen in ausreichendem Maße Mineralwasser, Säfte, Kaffee und Tee kostenlos zur Verfügung.

Innerhalb bestimmter Zeitspannen gibt es flexible Essenszeiten. Das Speisenangebot ist auf ältere Menschen abgestimmt und vielseitig. Es werden verschiedene Sonderkostformen angeboten. Auf die Bewohnerwünsche wird flexibel eingegangen.

Eine Mitwirkung der Bewohner bei der Speiseplangestaltung ist möglich und erwünscht. So werden die Wünsche oder auch die Kritik vom Küchenchef regelmäßig direkt erfragt. Außerdem ist die Mahlzeitenversorgung auch Thema der Dienstleistungsvisiten.

Der Speiseplan wird so ausgehängt, dass er auch für Rollstuhlfahrer einsehbar ist. Auf das aktuelle Tagesessen wird gesondert hingewiesen. Immobile Bewohner erhalten den Speiseplan ausgehändigt bzw. werden in geeigneter Weise über das Speisenangebot informiert.

Von der Küche wird darauf geachtet, daß bei Einkauf und Verarbeitung von Lebensmitteln eine Gesundheitsgefährdung nach dem aktuellen Stand der Kenntnisse ausgeschlossen ist. Wo immer möglich, wird die Vorlage von Herkunftszeugnissen oder Lieferantenerklärungen verlangt.

Im Speisesaal sowie in den Wohnbereichen sind Geschirr, Tischwäsche und Dekoration geschmackvoll ausgewählt. Es herrscht eine angenehme Atmosphäre, nicht zuletzt auch bedingt durch das kundenorientierte Verhalten des Personals.

Die Räumlichkeiten hinterlassen einen sehr sauberen und gepflegten Eindruck. Auf Wunsch kann der Bewohner Einsicht in das Leistungsverzeichnis der Hausreinigung nehmen.

Die Zeiten der Zimmerreinigung werden flexibel gehandhabt, um so auf die Wünsche und

Bedürfnisse der Bewohner Rücksicht nehmen zu können.

Die Rücklaufzeit der gestellten und der privaten Wäsche aus der Wäscherei ist in der Regel kürzer als zwei Wochen. Von der Einrichtung wird darauf geachtet, daß ausreichend Bewohnerwäsche für mehrmaliges Umziehen am Tag vorhanden ist.

Falls Probleme mit der Wäscheversorgung auftauchen, so ist die Wäsche-Mitarbeiterin oder die Hauswirtschaftsleitung jederzeit ansprechbar.

Im Bereich der Haustechnik gibt es einen Notfallplan, der allen Mitarbeitern bekannt ist. Außerdem ist einer der zuständigen Mitarbeiter ständig erreichbar.

Für den Fall eines Stromausfalls steht ein Notstromaggregat zur Verfügung.

II Einzelergebnisse der formalen Prüfung im Rahmen des Prüfkatalogs des IQD zur Ermittlung der Struktur- und Prozessqualität

Hier die Zusammenfassung der einzelnen Prüfbereiche (Einzelauswertung siehe Anlagen):

1. Bauwerk

Wertigkeit der Fragen	(AK)	(4)	(2)
Anzahl der Fragen	4	38	36
Mindestanzahl positive Beantwortung	4	32	25
Erreichte Anzahl	4	37	35
Qualitätsanforderungen erfüllt	ja	ja	ja

2. Organisation

Wertigkeit der Fragen	(AK)	(4)	(2)
Anzahl der Fragen	4	49	43
Mindestanzahl positive Beantwortung	4	42	30
Erreichte Anzahl	4	49	43
Qualitätsanforderungen erfüllt	ja	ja	ja

3. Pflege

Wertigkeit der Fragen	(AK)	(4)	(2)
Anzahl der Fragen	13	77	15
Mindestanzahl positive Beantwortung	13	65	11
Erreichte Anzahl	13	75	15
Qualitätsanforderungen erfüllt	ja	ja	ja

4. Soziale Betreuung

Wertigkeit der Fragen	(AK)	(4)	(2)
Anzahl der Fragen	2	18	22
Mindestanzahl positive Beantwortung	2	15	15
Erreichte Anzahl	2	18	22
Qualitätsanforderungen erfüllt	ja	ja	ja

5. Hauswirtschaft

Wertigkeit der Fragen	(AK)	(4)	(2)
Anzahl der Fragen	4	20	24
Mindestanzahl positive Beantwortung	4	17	17
Erreichte Anzahl	4	20	23
Qualitätsanforderungen erfüllt	ja	ja	ja

III Ergebnisse der Bewohner-/Angehörigen- und der Mitarbeiterbefragung

Die Einzelergebnisse der schriftlichen Umfragen bei den Bewohnern bzw. deren Angehörigen und bei den Mitarbeitern, die anonym nach den Vorgaben des IQD durchgeführt worden sind, wurden mit dem Leitungsteam intensiv besprochen.

Filderstadt, den 23.11.2009

Siegfried Wolff
Geschäftsführer

gez. Armin Picht
Pflegerfachverständiger (IQD)