



## **Beratung und Prüfung nach dem Wohn- und Teilhabegesetz**

### **Ergebnisbericht: Einrichtung mit umfassendem Leistungsangebot/Hospiz/Kurzzeitbetreuung**

Nach §§ 23, 41 WTG werden Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot und Gasteinrichtungen regelmäßig überprüft. Werden Mängel in der Erfüllung gesetzlicher Anforderungen - als Mangel gilt jede Nichterfüllung der gesetzlichen Anforderungen - festgestellt, werden die Einrichtungen zur Abstellung dieser Mängel beraten. Ihnen kann insoweit auch eine Frist zur Mangelbeseitigung gesetzt werden. Sofern es die Art des Mangels erfordert, wird die Einrichtung aufgefordert, den Mangel sofort zu beseitigen.

Bei der Feststellung von Mängeln wird zwischen geringfügigen und wesentlichen Mängeln differenziert. Geringfügig sind Mängel, wenn im Rahmen der Ermessensausübung von einer Anordnung abgesehen wird. Wesentliche Mängel liegen vor, wenn zu ihrer Beseitigung eine Anordnung (z. B. Anordnung einer bestimmten Personalbesetzung, Aufnahmestopp, Betriebsuntersagung etc.) erlassen wird.

Manche Anforderungen werden auch nicht geprüft, z: B. weil sie zu einem früheren Zeitpunkt geprüft wurden und keine Anhaltspunkte für eine Veränderung bestehen.

Das wesentliche Ergebnis der Prüfung wird nach §§ 14 Abs. 9 WTG, 4, 5 WTG DVO nachfolgend veröffentlicht:

## Allgemeine Angaben

Einrichtung	Pflegeeinrichtung	
Name	Dr. Heinrich Feuchter Stiftung	
Anschrift	Westfalenweg 210, 42111 Wuppertal	
Telefonnummer	0202/7593-1	
ggf. Email-Adresse und Homepage (der Leistungsanbieterin oder des Leistungsanbieters sowie der Einrichtung)	info@feuchter-stiftung.de	www.feuchter-stiftung.de
Leistungsangebot (Pflege, Eingliederungshilfe, ggf. fachliche Schwerpunkte)	Pflege	
Kapazität	87 Plätze + 1 Platz bei Ehepaarbelegung	
Die Prüfung der zuständigen Behörde zur Bewertung der Qualität erfolgte am	24.01.2019	

## Wohnqualität

Anforderung	Nicht geprüft	Nicht angebotsrelevant	Keine Mängel	Geringfügige Mängel	Wesentliche Mängel	Mangel behaben am
1. Privatbereich (Badezimmer/Zimmergrößen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
2. Ausreichendes Angebot von Einzelzimmern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
3. Gemeinschaftsräume	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
4. Technische Installationen (Radio, Fernsehen, Telefon, Internet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
5. Notrufanlagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

## Hauswirtschaftliche Versorgung

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
6. Speisen- und Getränkeversorgung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
7. Wäsche- und Hausreinigung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

## Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
8. Anbindung an das Leben in der Stadt/im Dorf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
9. Erhalt und Förderung der Selbstständigkeit und Mobilität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
10. Achtung und Gestaltung der Privatsphäre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

## Information und Beratung

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
11. Information über das Leistungsangebot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
12. Beschwerde- management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

## Mitwirkung und Mitbestimmung

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
13. Beachtung der Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

## Personelle Ausstattung

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
14. Persönliche und fachliche Eignung der Beschäftigten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
15. Ausreichende Personalausstattung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
16. Fachkraftquote	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
17. Fort- und Weiterbildung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

## Pflege und Betreuung

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
18. Pflege- und Betreuungsqualität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
19. Pflegeplanung/ Förderplanung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
20. Umgang mit Arzneimitteln	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	05.02.2019
21. Dokumentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	05.02.2019
22. Hygieneanforderungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
23. Organisation der ärztlichen Betreuung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

## Freiheitsentziehende Maßnahmen (Fixierungen/Sedierungen)

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
24. Rechtmäßigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
25. Konzept zur Vermeidung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
26. Dokumentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

## Gewaltschutz

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
27. Konzept zum Gewaltschutz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
28. Dokumentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

## Einwendungen und Stellungnahmen

Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter haben das Recht, Einwände gegen das Ergebnis der Prüfungen zu erheben. Wenn die Behörde den Einwand für berechtigt hält, ändert sie die obige Bewertung. Hält sie den Einwand nicht für berechtigt, bleibt sie bei ihrer Bewertung und gibt dazu eine Stellungnahme ab.

Ziffer	Einwand	Begründung
----	Einwand der Leistungsanbieterin/des Leistungsanbieters	----
----	Die Beratungs- und Prüfbehörde hält an der Bewertung fest, weil	----
----	Einwendung der Leistungsanbieterin/des Leistungsanbieters	----
----	Die Beratungs- und Prüfbehörde hält an der Bewertung fest, weil	----
----	Einwendung der Leistungsanbieterin/des Leistungsanbieters	----
----	Die Beratungs- und Prüfbehörde hält an der Bewertung fest, weil	----

## Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse in einfacher Sprache

Die Einrichtung mit pflegerischer Betreuung gliedert sich in 4 Wohnbereiche mit insgesamt 87 Plätzen + 1 Platz bei Ehepaarbelegung (davon 8 eingestreute Kurzzeitpflegeplätze). Am Tag der Begehung waren alle 88 Plätze belegt.

Die Einrichtung ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut zu erreichen. So haben die Bewohner die Möglichkeit mobil zu sein. Im Umkreis der Einrichtung befinden sich Ärzte, Apotheken, Geldinstitute und Geschäfte aller Art.

Die Einrichtung verfügt über ein Qualitätsmanagement angelehnt an die DIN EN ISO 9001:2000. Im Qualitätshandbuch sind die Qualitätsziele und Kernprozesse, die verbindliche und dokumentierte Festlegung von Aufgaben, Verantwortlichkeiten und von Maßnahmen zur Qualitätssicherung und -entwicklung sowie die geeignete Dokumentation der durchgeführten Maßnahmen beschrieben und verbindlich festgelegt. Die Mitarbeiter haben Kenntnis davon, bestätigen dies durch ihre Unterschrift und haben jederzeit Zugriff über die PC gestützte elektronische Ausgabe. Durch interne und externe Qualitätszirkel, sowie durch regelmäßige externe Audits wird gewährleistet, dass Änderungen der normativen Grundlagen sowie aktuelle fachliche und wissenschaftliche Erkenntnisse zeitnah in den konzeptionellen Ausarbeitungen berücksichtigt werden. Ein Konzept zur Gewaltprävention und Umgang mit Gewalt, sowie ein Konzept zu Palliativversorgung liegt vor.

Ein Personalkonzept zur Delegation von betreuenden Tätigkeiten ist vorhanden. Die Leistungsbereiche gliedern sich nach allgemeiner, sozialer und pflegerischer Betreuung. Die vorgelegten Dienstpläne erfüllen alle Erfordernisse. Nach Durchsicht der Dienstpläne und Qualifikationsnachweise kann bestätigt werden, dass in jeder Schicht ausreichend und auch examiniertes Personal im Pflegebereich und in der sozialen Betreuung vorhanden ist. Die Anzahl der Vollzeitstellen entspricht dem, was mit den Kostenträgern vereinbart worden ist. Ein Abgleich mit der Mitarbeiterliste mit Qualifikationsnachweis / Stellenanteil mit der Vergütungsverhandlung ergab keine Abweichungen. In der Nacht sind immer 2 Nachtwachen im Haus, davon ist eine examinierte Pflegefachkraft. Die Fachkraftquote ist in der Pflege und der sozialen Betreuung über 50%. Zusätzlich sind 4,48 Vollzeitstellen mit Betreuungsassistenten beschäftigt, sowie Stationshelfer mit 5,26 Vollzeitstellen. Die Beschäftigten aller Leistungseinheiten werden durch weitere interne, sowie externe Fortbildungen qualifiziert. Der vorgelegte Fortbildungsplan, sowie die Teilnehmerlisten und Zertifikate bestätigen dies. Neben Routineschulungen gibt es viele Teilnahmen an fachlichen Fortbildungen. Mitarbeiter die keine Fachkräfte sind und gefördert werden sollen, erhalten die Möglichkeit zur Nachqualifizierung. Fixierungen die zu Freiheitsentziehenden Maßnahmen mit richterlichem Beschluss zählen, werden im Moment nicht angewendet. Ein Konzept zur Anwendung von Freiheitsentziehenden Maßnahmen liegt vor. Dementsprechend werden die Anwendungen von Freiheitsentziehenden Maßnahmen dokumentiert.

Ein Konzept, welches Aussagen zur Wohnqualität macht ist vorhanden. Hier werden die Bewohnerzimmer und Aufenthaltsbereiche beschrieben. Die Einzelzimmer verfügen über eine Größe von mindestens 14 qm, die Doppelzimmer von mindestens 24 qm. Die Bewohnerzimmer sind barrierefrei. Die Bewohner können sich unabhängig von ihrem jeweiligen körperlichen und gesundheitlichen Zustand in ihrem Zimmer uneingeschränkt bewegen. Die Zimmer besitzen alle ein Duschbad, zum Teil rollstuhlgerecht, einige wurden mit Tandembädern ausgestattet. Die Vorgabe des Wohn- und Teilhabegesetz (WTG), dass 80% aller Zimmer Einzelzimmer sind, ist erfüllt. Die großzügigen Aufenthaltsräume in jeder Wohngruppe sind warm und wohnlich gestaltet. Die Bewohner können bei der Gestaltung der Gemeinschaftsräume mitwirken. Sie werden jahresszeitlich dekoriert und geschmückt. Die Aufenthaltsräume verfügen über eine Rufanlage, sowie einen Fernsehanschluss. Ebenso verfügen die Bewohnerzimmer über einen Fernseh- und Telefonanschluss. WLAN wird in der gesamten



Einrichtung bereit gestellt. Die vorhandene Rufanlage in den Bewohnerzimmern ist von verschiedenen Bereichen des Zimmers bedienbar. Eigene Möbel und Bilder können und sollen mitgebracht werden. Die Bewohner sollen sich in ihrer räumlichen Umgebung wie zu Hause fühlen. Die Einrichtung ist komplett barrierefrei. Der Eingang ist ebenerdig. Alle Etagen sind mit einem der beiden Aufzüge erreichbar, die auch für Rollstuhlfahrer geeignet sind. Bei der Belegung der Doppelzimmer sind Fallgespräche und Gespräche mit allen betroffenen Personen vorgesehen. Ein Umzugsmanagement ist Teil der einrichtungsinternen Verfahren. Ein Ausweichzimmer wird in der Einrichtung vorgehalten.

Aus dem Hauswirtschaftlichen Konzept ist ersichtlich, dass Bewohnerwünsche durch regelmäßige Umfragen erfasst und in das Speiseangebot übernommen werden. Der Bewohnerbeirat wird bei der Gestaltung des Speiseplans mit einbezogen. Auf ausgewogene Ernährung wird geachtet. Die Tischeindeckung ist ansprechend. Besteck und Geschirr sind sauber. Die Speisen werden appetitlich hergerichtet. Die Bewohner haben die Möglichkeit zu jeder Tages- und Nachtzeit eine Mahlzeit zu bekommen. Der Zeitpunkt des Essens kann in vorgegebenen Zeitkorridoren frei gewählt werden. Die Mahlzeiten können entweder im Speisesaal, auf dem Wohnbereich oder im eigenen Zimmer eingenommen werden. Die Art der Mahlzeiten erstreckt sich über Diät, Schonkost, Vollkost oder auch Spezialnahrung. Das Angebot beim Frühstück und Abendessen ist vielseitig und bietet Auswahlmöglichkeiten. Beim Mittagmahl besteht die Möglichkeit zwischen zwei Gerichten auszuwählen. Die Getränkeauswahl ist vielfältig und steht überall und jederzeit für die Bewohner zur Verfügung. Zwischen- und Spätmahlzeiten sind immer möglich. Erforderliche Maßnahmen bei Einschränkungen der selbständigen Nahrungsaufnahme und Flüssigkeitsversorgung werden durchgeführt. Im Umgang mit Ernährungsproblemen bei Bewohnern sowie in Bezug auf Maßnahmen zu einer erforderlichen künstlichen Ernährung werden Patientenverfügungen berücksichtigt, es werden Beratungsgespräche angeboten und es gibt Fallbesprechungen mit den Angehörigen und dem Hausarzt. Zu besonderen Anlässen wird auch Sekt und Bier gereicht, wenn bei Bewohnern ein Alkoholverbot besteht, alkoholfreies Bier oder Sekt. Gut lesbare Speisepläne sind für alle Bewohner einsehbar und ausgehangen. Die Bettwäsche wird wöchentlich oder nach Bedarf gewechselt. Handtücher täglich oder auch nach Bedarf. Die befragten Bewohner waren mit der Hausreinigung und der Wäscheversorgung sehr zufrieden. Ein Hygienekonzept ist vorhanden und legt das Einhalten aller Standards im Umgang mit Sauberkeit und Hygiene fest. Dies betrifft die Hausreinigung und den Wäschewechsel, sowie den Umgang mit Erregern und ansteckenden Krankheiten und auch die Handhabung und den Umgang mit Desinfektionsmitteln.

Der Gesamteindruck der Einrichtung in Bezug auf Sauberkeit, Ordnung und Geruch war am Tag der Prüfung gut.

Durch Organisieren von Kontakten zu Kirchengemeinden wird versucht Ehrenamtliche zu gewinnen. Das hierzu vorhandene Konzept beschreibt, dass die Bewohner in der Einrichtung ein selbstbestimmtes Leben führen können, das die Privatsphäre gewahrt bleibt, dass sie gesundheitsfördernde und qualifizierte Betreuung erhalten, den persönlichen Interessen nachgehen zu können, Informationen über Angebote der Beratung, Hilfe zur Pflege und der Behandlung, am gesellschaftlichen Leben teilnehmen können, ihrer Kultur- und Weltanschauung leben können und in Würde sterben können. Jeder Bewohner wird mit Respekt und Würde behandelt. Anklopfen bei Betreten des Zimmers, sowie auch angemessene Wortwahl gehört zum guten Ton. Die Bewohner dürfen eigenständig entscheiden, ob ihre Zimmertür offen bleibt oder nicht. Die Bewohner sind alle mit der Leistung der Einrichtung zufrieden und teilten mit, dass die Mitarbeiter freundlich und höflich sind. Die Bewohner gaben an, dass sie von den Pflegekräften motiviert werden, viele Dinge des Alltags soweit wie möglich eigenständig zu bewältigen. Der zukünftige Bewohner wird von Seiten der Einrichtung umfangreich vor Einzug beraten. Der neue Bewohner, sowie Angehörige und Betreuer hat die Möglichkeit die Einrichtung zu besichtigen und auch Gespräche mit den Pflegekräften zu führen. Im Vorfeld wird der Bewohner über Kosten und Leistungen der Betreuungseinrichtung, sowie Abläufe die das tägliche Leben in der Einrichtung betreffen informiert und beraten. Unterlagen die für den Bewohner informativ und aussagekräftig sind, werden in einer Mappe zur besseren Vorbereitung überreicht. Durch den umfangreichen Internetauftritt besteht

die Möglichkeit im Vorfeld Informationen über die Einrichtung ein zusehen. Neben den jahreszeitlichen Festen und den vielfältigen internen Angeboten durch die Mitarbeiter des Sozialen Dienstes werden auch externe Angebote gemacht wie zum Beispiel: Kaffeefahrten, Zoobesuche, Konzertbesuche, sowie auch Einzel- und Gruppenangebote.

Vorschläge und Wünsche der Bewohner zur Freizeitgestaltung werden nach Möglichkeit umgesetzt. Individuelle Lebensgewohnheiten in der Alltagsgestaltung werden berücksichtigt. Tagesstrukturen werden für jeden Bewohner erarbeitet. Jeder Bewohner hat ein abschließbares Wertfach in seinem Zimmer, wo er Geld und andere Wertgegenstände sicher aufbewahren kann. Alle Bewohner sind im Besitz eines Briefkastens oder die Post wird ungeöffnet persönlich übergeben. Besuch ist immer willkommen im Haus und kann zu jeder Zeit empfangen werden. Die Bewohner haben jederzeit die Möglichkeit das Haus zu verlassen. Auf Wunsch erhalten sie auch einen eigenen Schlüssel.

Ein Konzept für die pflegerische und soziale Betreuung ist vorhanden. Wesentliche Aussagen des Qualitätsmanagement sind: eine individuelle Planung, Ressourcenförderung, Implementierung von Standards, auf Wünsche und Bedürfnisse der Bewohner eingehen und die Selbstbestimmung der Bewohner berücksichtigen. Der Bewohner steht im Mittelpunkt und erhält eine optimale Pflege und Betreuung. Es werden Expertenstandards angewendet. Die Kernziele werden umgesetzt in der Pflegeplanung, in der Pflegedokumentation, in Kooperation mit den Ärzten und unter Berücksichtigung der einzelnen Biografiedaten. Der Bewohner wird beteiligt durch Gespräche, die Erstellung von Pflegeanamnesen und durch ausführliche Biografiearbeit, Pflegevisiten und Fallbesprechungen. Die Ziele sind nachvollziehbar und werden schriftlich in der Pflegeplanung dokumentiert. Der Bewohner erhält individuelle Unterstützung, d.h. immobile Bewohner werden mobilisiert und motiviert und sie erhalten Ansprache. Bei notwendigen Krankenhausaufenthalten gibt es vertragliche Grundlagen; ein würdegerechter Umgang mit der Situation ist selbstverständlich. Es wird ein Überleitungsbogen mitgegeben, aus dem das Krankheitsbild, mögliche Vorerkrankungen und die benötigten Medikamente ersichtlich sind. Der Bewohner hat freie Arztwahl. Die Haus- und Fachärzte kommen ins Haus. Am Prüfungstag wurden Dokumentationen zu verschiedenen behandlungs- pflegerischen Schwerpunkten geprüft. Für jeden Bewohner besteht eine ausführliche nachweisbare Dokumentation. Die Überprüfung der Pflegeplanung, Tagesdokumentation, Beratungsgespräche, Biografie sowie die Durchführung der pflegerischen Prophylaxen hat zu keiner Beanstandung geführt. Die Evaluation der Pflegeassessments fand regelmäßig statt. Die Medikamente werden verschlossen in einem Schrank aufbewahrt und ordnungsgemäß dokumentiert. Der Umgang mit Medikamenten muss sachgerecht sein, es muss dabei sichergestellt sein, dass bei einer begrenzten Gebrauchsdauer nach öffnen der Verpackung das Anbruchs-/ Verbrauchsdatum ausgewiesen wird. BTM's werden gesondert aufbewahrt und dokumentiert. Eine Schulung für die in der Betreuung tätigen Beschäftigten zum sachgerechten Umgang mit Arzneimittel ist für das Jahr 2019 geplant. Bei Bedarf ist eine aktive Kommunikation mit dem Arzt nachvollziehbar. Die Durchführung der behandlungspflegerischen Maßnahmen entspricht den ärztlichen Anordnungen. Das Sturzrisiko wird ordnungsgemäß erfasst und individuell angepasst, entsprechende Hilfsmittel sind vorhanden. Das individuelle Dekubitusrisiko wird erfasst. Erforderliche Dekubitusprophylaxen werden durchgeführt, Lagerungspläne sind mit Mobilisationszeiten zu ergänzen. Sollte ein medizinischer Notfall eintreten, orientieren sich die Mitarbeiter an einem Notfallplan (Notfallbeschreibungen im QM Handbuch). Die Privat- und Intimsphäre sowie das Selbstbestimmungsrecht der Bewohner werden gewahrt, Angehörige werden in die Ablaufplanung und Betreuung einbezogen. Ein Konzept zur Gewaltprävention liegt vor und wird dementsprechend umgesetzt.

Ein Konzept zur Kundeninformation und Beratung liegt vor. Prüfberichte über Regelprüfungen befinden sich bei der Einrichtungsleitung und der Pflegedienstleitung. Der MDK Prüfbericht befindet sich im Eingangsbereich. Ein Konzept über den Umgang mit Beschwerden ist ebenfalls vorhanden.

Informationen hierzu erhalten die Bewohner/Angehörigen im Heimvertrag, der Informationsmappe und bei Bedarf auch mündlich. Jede Beschwerde wird ernst genommen und man ist bemüht, diese so schnell wie möglich und zur Zufriedenheit des Beschwerdeführers zu lösen. Verantwortliche Personen sind die Einrichtungs- und die Pflegedienstleitung. Alle Beschwerden werden gesammelt (Beschwerdeprotokolle) und einmal im Jahr ausgewertet. Die Betreuungseinrichtung macht ihr Leistungsangebot allen Interessierten zugänglich. Informationen dazu erhält man im Internet, in der Informationsmappe, im Heimvertrag oder in Gesprächen vor dem Einzug.

Für die Bewohner wird eine kostenfreie Barbetragverwaltung angeboten.

In der Betreuungseinrichtung wurde ein Bewohnerbeirat gewählt. Der Beirat trifft sich regelmäßig einmal im Monat. Über die Sitzungen wird ein Protokoll angefertigt. Die Mitglieder erhalten alle für sie wichtigen Informationen zur Mitwirkung und Mitbestimmung.

Die befragten Personen äußern sich im Rahmen ihrer Möglichkeiten insgesamt zufrieden über die Pflege und hauswirtschaftliche Versorgung der Pflegeeinrichtung. Die Pflegebedürftigen fühlen sich aktivierend gepflegt und in ihrer Persönlichkeit respektiert.