



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	Vollstationäre Pflegeeinrichtung
Name	Haus Hardt
Anschrift	Hardtstrasse 55 42107 Wuppertal
Telefonnummer	0202/97444-0
ggf. Email-Adresse und Homepage (der Leistungsanbieterin oder des Leistungsanbieters sowie der Einrichtung)	hgoerges@diakonie-wuppertal.de www.altenhilfe-wuppertal.de
Leistungsangebot (Pflege, Eingliederungshilfe, ggf. fachliche Schwerpunkte)	Pflege
Kapazität	98 Plätze
Die Prüfung der zuständigen Behörde zur Bewertung der Qualität erfolgte am	11.07.2017

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"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
21. Dokumentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
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 98 Plätzen, von denen am Tag der Begehung alle belegt waren. Das Haus bietet 2 eingestreute Kurzzeitpflegeplätze an.

Die Einrichtung ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln wie Bus und Schwebebahn gut zu erreichen. Die Bushaltestelle der Linie 643 liegt unmittelbar am Haus. Im Erdgeschoss der Einrichtung wurde eine Tieroase eingerichtet, die bei allen Bewohnern und Besuchern sehr beliebt ist. Geschäfte, Ärzte, Apotheken sowie Geldinstitute befinden sich im Ortsteil Hofkamp. Die Einrichtung selbst besitzt einen grossen Garten unmittelbar an der Hardt.

Die Einrichtung verfügt über ein Qualitätsmanagement. 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. Dies findet sich u.a. auch in den Stellen- und Aufgabenbeschreibungen, dem Konzept der direkten und indirekten Pflege wieder. 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, durch regelmäßige Teamsitzungen, über die Lenkungsblätter, Freigaben von Dokumenten des Qualitätshandbuches, Fort- und Weiterbildungsplan mit Teilnehmerbescheinigungen sowie über Informationen durch den Spitzenverband wird gewährleistet, dass Änderungen der normativen Grundlagen sowie aktuelle fachliche und wissenschaftliche Erkenntnisse zeitnah in den konzeptionellen Ausarbeitungen berücksichtigt werden.

Ein Personalkonzept zur Delegation von betreuenden Tätigkeiten ist vorhanden. Die Leistungsbereiche gliedern sich in allgemeine, soziale und pflegerische Betreuung. In der Nacht sind immer 2 Nachtwachen im Haus, davon ist eine examinierte Pflegefachkraft. Bei Personalausfällen helfen sich die Wohnbereiche untereinander. Bei größeren Ausfällen wird auf Mitarbeiter von Leiharbeitsfirmen zurück gegriffen. Vakante Stellen werden ausgeschrieben und zeitnah neu besetzt. 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. Die Fachkraftquote ist in der Pflege und in der sozialen Betreuung über 50 %.

Es gibt einen prospektiven Fortbildungsplan der es ermöglicht, dass die Mitarbeiter aller Leistungseinheiten sich weiterbilden können. Der Ordner mit den Themen und Teilnahmebescheinigungen wurde vor Ort eingesehen. Auch die Einrichtungs- und die Pflegedienstleitung haben an Fortbildungen teilgenommen.

Bei der Einstellung werden den Beschäftigten ihre jeweilige Stellenbeschreibung ausgehändigt. Um die persönliche Eignung der Beschäftigten zu prüfen, nutzt die Einrichtung zum einen die Bewerbungsunterlagen, die Qualifikationsnachweise, das Vorstellungsgespräch, die Einarbeitung und die Probezeit, sowie Personalgespräche und auch die Pflegevisiten, dieses wurde eingesehen und überprüft.

Mehrjährig Beschäftigten, die keine Fachkräfte sind wird die Möglichkeit zur Nachqualifizierung geboten. Neben Routineschulungen gibt es viele Teilnahmen an fachlichen Fortbildungen.

Die Bewohner äußern sich zufrieden über das Pflegepersonal. Sie erhalten persönliche Zuwendung und die Mitarbeiter haben auch Zeit für ein

persönliches Wort. Der Umgangston ist höflich und angemessen.

Ein Konzept, welches Aussagen zur Wohnqualität macht ist vorhanden. Hier werden die Bewohnerzimmer und Aufenthaltsbereiche beschrieben. Die Bewohner sollen sich in ihrer räumlichen Umgebung wie zu Hause fühlen. Die Wohnbereiche sind warm und wohnlich gestaltet. Sie werden jahresszeitlich dekoriert und geschmückt. Die Einrichtung ist komplett barrierefrei. Der Eingang ist ebenerdig und die Rezeption ist über eine Rampe erreichbar. Alle Etagen sind mit einem der zwei Aufzüge erreichbar. Die Bewohner können sich selbständig und gefahrlos im gesamten Haus bewegen. Das Haus verfügt über folgende Gemeinschaftsräume: die Wohnküchen und Wohnzimmer auf den Wohnbereichen, die alle mit Fernsehen ausgestattet sind und die Internetecke im Erdgeschoss. Als Therapie Räume werden die Kreativwerkstatt und der Physioraum genutzt. In allen Gemeinschafts- und Therapie Räumen ist eine Rufanlage vorhanden. Ein Garten befindet sich hinter dem Haus. Er wird sehr gerne von den Bewohnern genutzt. Im Haus gibt es 80 Einzel- und 9 Doppelzimmer die alle mit einem eigenem Duschbad ausgestattet sind. Zimmer für Rollstuhlfahrer sind vorhanden. Bei der Belegung der Doppelzimmer wird darauf geachtet, dass die Bewohner zusammen passen. Dazu werden Informationen vor Aufnahme gesammelt und die Möglichkeit des Zusammenlebens geprüft. Auf Wunsch können die Doppelzimmer auch von Ehepaaren genutzt werden. Alle Zimmer sind größer als vom WTG gefordert und so können auch Bewohner, die einen besonderen Pflegeschwerpunkt haben (Wachkoma und MS Erkrankung) gut und ohne räumliche Probleme versorgt werden. Die Zimmer verfügen über einen Telefon- und Fernsehanschluss. Auf Wunsch kann Internet eingerichtet werden. Die vorhandene Rufanlage ist von verschiedenen Bereichen des Zimmers aus bedienbar. Die Zimmer sind sehr individuell eingerichtet. Eigene Möbel und Bilder können und sollen mitgebracht werden.

Ein hauswirtschaftliches Konzept ist vorhanden. Es umfasst die Bereiche Wäsche, Hausreinigung und Essensversorgung. Alle Bewohner erhalten eine angemessene, ausgewogene und gesunde Ernährung. Frühstück und Abendessen werden in Buffetform angeboten. Beim Mittagessen können die Bewohner zwischen 3 Menüs und den Einzelkomponenten auswählen. Der Bewohner bestimmt seine Portionsgröße selbst. Es wird möglichst auf jeden Bewohner eingegangen und dabei die Angaben im Biografiebogen berücksichtigt (Vorlieben, Abneigungen oder Unverträglichkeiten). Der Bewohner entscheidet selbst, wo er sein Essen einnehmen möchte. Dies kann im großen Speisesaal, den dezentralen Aufenthalts- und Speiseräumen auf den Wohngruppen oder im eigenen Zimmer sein. Es gibt Zeitkorridore beim Essen und neben Frühstück, Mittagessen, Kaffeetrinken und Abendessen werden zusätzlich Zwischenmahlzeiten und auch Nachtmahlzeiten angeboten. Der Bewohner erhält sozusagen eine rund um die Uhr Versorgung.

Die Bewohner entscheiden bei der Speiseplanung mit. Vorschläge werden in den Sitzungen des Bewohnerbeirats eingebracht und an die Küche weitergeleitet. Um eine ausreichende Flüssigkeitszufuhr zu gewährleisten, erhalten die Bewohner eine kostenlose und unbegrenzte Auswahl an Kalt- und Warmgetränken, die auch außerhalb der Kernzeiten der Mahlzeiten angeboten werden. Auf den Wohnbereichen befinden sich jeweils Getränkeinseln. Im Rahmen einer selbstbestimmten Lebensführung erhalten die Bewohner auf Wunsch auch Bier oder Wein.

Neben Wunschgerichten wird zu besonderen Anlässen auch ein Galadinner, Weihnachts- oder Ostermenü u.v.m. angeboten.

Durch regelmäßige gemeinsame Besprechungen wird die Kommunikation zwischen den Funktionsbereichen Pflege, soziale Betreuung und Hauswirtschaft sichergestellt.

Durch die Beantragung von Bekleidungs- und den Mode- und Schuhverkäufen vor Ort werden die Bewohner bei der Beschaffung von angemessener persönlicher Kleidung unterstützt.

Durch regelmäßige Hygieneschulungen und Überprüfungen ist die Einhaltung der hygienischen Standards gewährleistet. Verantwortlich sind die Einrichtungsleitung und die Hygienebeauftragte.

Der Austausch mit der Gemeinschaft im Quartier wird durch die Cafeteria, durch Gottesdienste und Feste gefördert. Mit dem Angebot und den Leistungen des sozialbegleiteten Dienstes will die Einrichtung den Bewohnern einen Lebensraum bieten, der ihnen ermöglicht, ein möglichst selbstständiges und selbstbestimmtes Leben zu führen, der sie motiviert, am Leben in der Gemeinschaft innerhalb und außerhalb der Einrichtung teilzunehmen, ihren Glauben zu praktizieren und der ihr relatives Wohlbefinden steigert. Die Bewohner bestimmen bei der Ausgestaltung von Freizeit- und Veranstaltungsaktivitäten mit. Sie äußern ihre Wünsche gegenüber dem Sozialen Dienst und dieser wird dann die Wünsche nach Möglichkeit umsetzen. Es gibt z.B. Ausflüge zur Bundesgartenschau, in den Zoo, Busfahrten und die jahreszeitlichen Feste und Feiern. Im Haus finden regelmäßig folgende Angebote statt: Sitzgymnastik, Handwerk und Hauswirtschaft, Gedächtnistraining und Tiertherapie.

Die Mitbestimmung der Bewohner ist gegeben, da der Beirat Wünsche sammelt. Diese werden bei der Planung berücksichtigt. Besuch ist jeder Zeit willkommen. Es gibt keine Besuchszeiten. Die Bewohner erfahren Wertschätzung und Respekt. Umgangsform und Sprache drücken Wertschätzung aus. Die Leitungskräfte sind hierbei Vorbild für alle anderen Mitarbeiter. Die Bewohner fühlen sich mit ihren Ängsten und Sorgen ernstgenommen und sind mit den Lebensbedingungen und ihrer Lebenssituation zufrieden.

Es ist sichergestellt, dass den damit betrauten Beschäftigten die Ziele, Aufgaben, Verantwortlichkeiten, Prozesse und Verfahren als Grundlagen des Konzepts zur Teilhabeförderung bekannt sind. Dies ist durch die Unterschrift in den Lenkungsblättern nachgewiesen.

Nach Rücksprache mit der Wohngruppe ist ein nächtliches Verlassen der Einrichtung jederzeit möglich. Zimmerschlüssel werden je nach Bedarf ausgehändigt. Die Bewohner können noch zusätzlich an den Eingängen klingeln.

Zur sicheren Aufbewahrung ihrer Wertgegenstände haben die Bewohner kleine Tresore in den Schränken in ihrer Zimmer. Zusätzlich kann der Tresor in der Verwaltung genutzt werden.

Die Einrichtung bietet eine kostenfreie Barbetragverwaltung an. Aus- und Einzahlungen sind von montags bis freitags während der Geschäftszeiten der Verwaltung möglich.

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. Die Versorgung der Bewohner mit Medikamenten und deren Aufbewahrung und Dokumentation erfolgt sachgerecht. BTM's werden gesondert aufbewahrt und

dokumentiert. Sollte ein medizinischer Notfall eintreten, orientieren sich die Mitarbeiter an einem Notfallplan. Im Umgang mit Ernährungsproblemen bei Bewohnern sowie in Bezug auf Maßnahmen zu einer erforderlichen künstlichen Ernährung werden Patientenverfügungen selbstverständlich berücksichtigt, es werden Beratungsgespräche angeboten und es gibt Fallbesprechungen mit den Angehörigen und dem Hausarzt.

Ein Hygienekonzept ist ebenfalls 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.

Ein Konzept zur Kundeninformation und Beratung liegt vor. Prüfberichte über Regelprüfungen befinden sich bei der Einrichtungsleitung. Der MDK Prüfbericht ist im Eingangsbereich ausgehängt. Die Bewohner, ihre Angehörige und Betreuer sind informiert, wie sie die zuständige Behörde bei Beschwerden erreichen können. Dies steht im Heimvertrag und wird auch in Gesprächen vermittelt. 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 Person ist die Einrichtungs- sowie die Teamleitungen. Alle Beschwerden werden in einem Beschwerdeordner gesammelt und jährlich 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. Es werden junge und ältere Bewohner aufgenommen, deren Ressourcen erhalten bzw. gefördert werden; sie erhalten eine bedarfsgerechte Pflege und junge Bewohner sollen ein möglichst selbständiges Leben in der Einrichtung führen können.

Im Haus wurde ein Beirat gewählt, der sich aus Bewohnern zusammensetzt. Der Beirat tagt regelmäßig, über die Sitzungen wird ein Protokoll erstellt.

Potentielle Bewohner sowie deren Angehörige und Vertretende haben die Möglichkeit, sich vorab über die Einrichtung zu informieren bzw. diese kennenzulernen. Dazu dienen die Homepage der Einrichtung, Besuche, Gespräche mit der Einrichtungsleitung und den Mitarbeitern, sowie die Möglichkeit des Probewohnens und Nutzung der Kurzzeitpflege.

Darstellung des Angebots durch die Leistungsanbieterin/den Leistungsanbieter

Um Ihnen eine genauere Vorstellung von dem geprüften Angebot zu geben, hat die Leistungsanbieterin/der Leistungsanbieter die besonderen Merkmale des Angebotes wie folgt beschrieben. Bei der Prüfung wurde festgestellt, dass die nachfolgenden Aussagen/ Beschreibungen zutreffend sind.

Welche besonderen Leistungen beinhaltet das Angebot (maximal 700 Zeichen inkl. Leerzeichen)?

Fügen Sie hier bitte Ihren Text ein.

Was zeichnet die Einrichtung/das Angebot besonders aus?

a) hinsichtlich der Konzeption (maximal 1.000 Zeichen inkl. Leerzeichen)

Fügen Sie hier bitte Ihren Text ein.

b) hinsichtlich der Gestaltung der Räumlichkeiten maximal 700 Zeichen inkl. Leerzeichen)

Fügen Sie hier bitte Ihren Text ein.