



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	DRK Schwesternschaft Wuppertal e.V.	
Anschrift	Rudolfstr. 86, 42285	
Telefonnummer	0202/ 28066-0	
ggf. Email-Adresse und Homepage (der Leistungsanbieterin oder des Leistungsanbieters sowie der Einrichtung)	info@drk-schwesternschaft-wuppertal.de	www.drk-schwesternschaft-wuppertal.de
Leistungsangebot (Pflege, Eingliederungshilfe, ggf. fachliche Schwerpunkte)	Pflege	
Kapazität	75 Plätze	
Die Prüfung der zuständigen Behörde zur Bewertung der Qualität erfolgte am	27.06.2017	

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"/>	17.07.2017
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"/>	17.07.2017
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 liegt in einer Sackgasse am Rande des schönen Parks „Hardt“. In unmittelbarer Nähe am Teich und am Loh haben die Bewohner die Möglichkeit Ärzte, Apotheken, Geldinstitute und andere Geschäfte aufzusuchen. Trotz der naturnahen Lage ist die Innenstadt von Elberfeld oder Barmen mit dem Bus schnell zu erreichen. Die Bushaltestelle ist fußläufig 3 Minuten entfernt.

Die Einrichtung mit pflegerischer Betreuung hält 75 Bewohnerplätze vor, von denen am Tag der Begehung 73 belegt waren.

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. 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. Es gibt keine festen sondern individuelle Sprechzeiten; jeder kann jederzeit angesprochen werden. Ein Konzept zur Gewaltprävention und Umgang mit Gewalt, sowie ein Konzept zur Palliativversorgung liegt vor. Alle anderen Konzepte liegen hier vor.

Ein Personalkonzept zur Delegation von betreuenden Tätigkeiten ist vorhanden. Die Leistungsbereiche gliedern sich nach allgemeiner, sozialer und pflegerischer Betreuung. 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. Es gibt klare Vertretungsregelungen. Urlaub wird bei der Dienstplanerstellung mit berücksichtigt. Bei Krankheit wird mit Ueberstunden gearbeitet. Es gibt feste Uebergabezeiten (Dienste überschneiden sich). Es ist immer mindestens 1 examinierte Fachkraft anwesend. 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 davon ist eine examinierte Pflegefachkraft. Die Fachkraftquote ist in der Pflege und der sozialen Betreuung über 50%. Zusätzlich sind 3,5 Vollzeitstellen mit Betreuungsassistenten beschäftigt. 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, dass differenzierte Aussagen zur Wohnqualität der Betreuungseinrichtung 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. In den hellen und großzügig geschnittenen Zimmern sorgen hohe Fenster mit Balkon oder kleinen Glaserkern für eine

behagliche Umgebung. Alle Zimmer besitzen ein eigenes Duschbad. Der Eingang und die Wohnbereiche sind stufenlos zu erreichen. Jede Etage ist mit einem der beiden Aufzüge erreichbar. Auf den 2 Wohnbereichen werden insgesamt 3 Pflegebäder vorgehalten, eines davon ist als Wellnessbad ausgestattet. Die Bewohner können sich in der Betreuungseinrichtung weitgehend selbstständig und gefahrlos bewegen. Auf jeder Ebene befindet sich ein großer Aufenthaltsraum mit Küchenzeile. Die großzügigen Aufenthaltsräume in jeder Wohngruppe sind warm und wohnlich gestaltet. Sie werden jahresszeitlich dekoriert und geschmückt. Die Aufenthaltsräume verfügen über eine Rufanlage, sowie einen Fernsehanschluss. Ebenso verfügen die Bewohnerzimmer über einen Fernseh- und Telefonanschluss. Ein Internetanschluss kann ebenfalls auf Wunsch bereit gestellt werden. Für die Zimmer, Flure und Aufenthaltsbereiche gilt das Prinzip der Milieugestaltung; jeder der Bewohner hat die Möglichkeit sowohl sein Zimmer als auch die Flure und Aufenthaltsbereiche so zu gestalten, wie er es gerne möchte. Die Bewohner können sich unabhängig von ihrem jeweiligen körperlichen und gesundheitlichen Zustand in ihrem Zimmer uneingeschränkt bewegen. 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 Vorgabe des Wohn- und Teilhabegesetz (WTG), dass 80% aller Zimmer Einzelzimmer sind, ist erfüllt. 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. Ein Garten sowie eine Außenanlage sind vorhanden und werden bei schönem Wetter bzw. trockenem Wetter gern von den Bewohnern genutzt. Eigene Bettwäsche kann mitgebracht werden. Die Bettwäsche wird 14tägig oder nach Bedarf gewechselt. Handtücher täglich oder auch nach Bedarf. Die Bewohner sind mit der Wohnqualität sehr zufrieden. Renovierungsbedarf besteht in den Zimmern nicht.

Aus dem Hauswirtschaftlichen Konzept ist ersichtlich, dass Bewohnerwünsche durch regelmäßige Umfragen erfasst und in das Speiseangebot übernommen werden. Die Vertrauensperson, sowie die Bewohner werden bei der Gestaltung des Speiseplans mit einbezogen. Gekocht wird vor Ort. 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 Restaurant mit Blick in den Garten, auf dem Wohnbereich in den Wohnküchen 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. Mittags werden zwei Menüs angeboten und es kann zusätzlich unter verschiedenen Komponenten ausgewählt werden. Für demenziell veränderte Bewohner wird pürierte Kost oder Fingerfood und Obst angeboten. Untergewichtige Bewohner werden häufiger gewogen und erhalten Zusatzmahlzeiten oder hochkalorische Kost. Zum Geburtstag darf sich jeder Bewohner sein Geburtstagsessen wünschen. 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. 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 befragten Bewohner waren mit der Hausreinigung und der Wäscheversorgung sehr zufrieden.

Durch organisieren von Kontakten zu Kirchengemeinden wird versucht Ehrenamtliche zu gewinnen. Die ehrenamtliche Mitarbeiter erfahren eine besondere Wertschätzung und es finden regelmäßige Treffen in der Gruppe statt. Außerdem haben sie die Möglichkeit an Fortbildungen teilzunehmen.

Das hierzu vorhandene Konzept beschreibt, das die Bewohner in der Einrichtung ein selbstbestimmtes Leben führen können, das die Privatsphäre gewahrt bleibt, das 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. Um abends wieder das Haus zu betreten wird durch Klingeln die Eingangstür geöffnet oder die Bewohner bekommen auf Wunsch einen Haustürschlüssel ausgehändigt. Einmal wöchentlich besteht in der Einrichtung die Möglichkeit beim fahrenden Lebensmittelhändler kleine Dinge des Lebens einzukaufen. Die Bewohner sind alle mit der Leistung der Einrichtung zufrieden und teilen 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. Ein Konzept, welches schriftliche Aussagen zum Einzugs- und Auszugsverfahren trifft ist vorhanden. Gegenüber den Vorjahren haben sich keine Änderungen ergeben. Der neue Bewohner und seine Angehörigen/Betreuer erhalten umfassende Informationen zum Haus und haben im Vorfeld die Möglichkeit, sich die Einrichtung anzusehen. Informationsmaterial ist an der Pforte erhältlich. Im Vorfeld wird der Bewohner über Kosten und Leistungen der Betreuungseinrichtung, sowie Abläufe die das tägliche Leben in der Einrichtung betreffen informiert und beraten. Steht zum Beispiel die Verlegung in ein anderes Haus an, nehmen die Mitarbeiter Kontakt zum neuen Haus auf und organisieren den Umzug. Ein Leben in Partnerschaft ist möglich und es können auch kleinere Haustiere mitgebracht werden, allerdings muss deren Versorgung sicher gestellt sein. Persönliche Gegenstände können auf dem Zimmer in einem Schranktresor untergebracht werden. Die Post wird ungeöffnet an den Bewohner persönlich verteilt. Besuch ist immer willkommen im Haus und kann zu jeder Zeit empfangen werden.

Ein Konzept für die pflegerische und soziale Betreuung ist vorhanden. Durch den umfangreichen Internetauftritt besteht die Möglichkeit im Vorfeld Informationen über die Einrichtung einzusehen. Neben den jahreszeitlichen Festen und den vielfältigen internen Angeboten wie z.B. Gedächtnistraining, Klaviernachmittage, Zoogeschiedten, Gymnastik, Spielenachmittage und Vorlesen durch die Mitarbeiter des Sozialen Dienstes werden auch externe Angebote gemacht wie zum Beispiel: Kaffeefahrten, Zoobesuche, Konzertbesuche, sowie auch Einzel- und Gruppenangebote. Gottesdienste werden sowohl im Haus als auch außerhalb des Hauses angeboten.

Vorschläge und Wünsche der Bewohner zur Freizeitgestaltung werden nach Möglichkeit umgesetzt. Individuelle Lebensgewohnheiten in der Alltagsgestaltung werden berücksichtigt. Tagesstrukturen werden für jeden Bewohner erarbeitet.

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 müssen in der Pflegeplanung, in der Pflegedokumentation, in Kooperation mit den Ärzten umgesetzt werden. Bei Bedarf muss eine aktive Kommunikation mit dem Arzt nachvollziehbar sein. Der Bewohner wird beteiligt durch Gespräche, die Erstellung von Pflegeanamnesen und durch ausführliche Biografiearbeit, Pflegevisiten und Fallbesprechungen. 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 Ueberleitungsbogen 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 (Notfallbeschreibungen im QM Handbuch). 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.

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 und der Pflegedienstleitung. Der MDK Prüfbericht befindet sich im Eingangsbereich. Ein Konzept über den Umgang mit Beschwerden ist ebenfalls vorhanden. Bewohner, ihre Angehörigen und Betreuer sind darüber informiert, wie sie bei Beschwerden die zuständige Behörde erreichen können. Dies steht im Heimvertrag und in der Informationsmappe. Jede Beschwerde wird ernst genommen, sie wird so schnell wie möglich gelöst. Jeder Beschwerdeführer erhält eine verlässliche Rückmeldung. Zu ihrer Bearbeitung gibt es den Beschwerdebogen. Verantwortlich ist die Einrichtungsleitung. Alle Beschwerden werden in der Verwaltung gesammelt und einmal 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.

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)?

Was zeichnet die Einrichtung/das Angebot besonders aus?

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

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