

# Freiwilliger Qualitätsbericht

## Lebensqualität in stationären Altenhilfeeinrichtungen der Diakonie

Name: **Diakonisches Sozialzentrum Rehau**  
**Schildstrasse 29**  
**95111 Rehau**

Träger: Rummelsberger Dienste für Menschen im Alter gGmbH  
 Straße: Rummelsberg 42 a  
 Plz/Ort: 90592 Schwarzenbruck  
 Telefon: 09128/50-2412  
 Fax: 09128/50-2076  
 E-Mail: [altenhilfe@rummelsberger.net](mailto:altenhilfe@rummelsberger.net)  
 Ansprechpartner: Peter Kraus

### Bestätigung durch den Heimbeirat

Die Institution Heimbeirat ist Ausdruck von Selbstbestimmung und Autonomie. Der Heimbeirat kann aus eigener Anschauung die Verbraucherperspektive einnehmen und die Lebensqualität in einer Einrichtung tatsächlich beurteilen.

Die folgenden Angaben werden durch den Heimbeirat bestätigt.

Der entsprechende Nachweis liegt vor und kann eingesehen werden.

 Ja

 Nein

[Erläuterung](#)

### Bestätigung durch eine unabhängige Institution

Um die Angaben einer Einrichtung zu objektivieren, ist die Bestätigung der im Qualitätsbericht gemachten Angaben durch eine vom Einrichtungsträger unabhängige und allgemein anerkannte Prüfinstitution möglich.

Die folgenden Angaben zur Lebensqualität werden bestätigt durch:

EQ-ZERT, MDK, Heimaufsicht

Der entsprechende Nachweis liegt vor und kann eingesehen werden.

 Ja

 Nein

[Erläuterung](#)

Stand: Februar 2009

Diese Unterlage wurde mit freundlicher Unterstützung zur Verfügung gestellt von:



DEUTSCHER EVANGELISCHER VERBAND  
 FÜR ALTENARBEIT UND PFLEGE E. V.  
 Fachverband des Diakonischen Werkes der EKD  
 Geschäftsstelle DEVAP, Altensteinstraße 51, 14195 Berlin  
 Tel. 030 83001-277, Fax 030 83001-285  
 E-Mail: [devap@rummelsberger.net](mailto:devap@rummelsberger.net), Internet: [www.devap.de](http://www.devap.de)

## Anmerkungen zur Ergebnisqualität

Allgemein und wissenschaftlich anerkannte Kriterien für Ergebnisqualität liegen in Deutschland bislang nicht vor. Annäherungsweise kann die Ergebnisqualität nach Kapitel 16 des Erhebungsbogens QPR durch den MDK geprüft und dargestellt werden.

### Lebensqualität

Für die vom Gesetzgeber geforderte Darstellung der Lebensqualität gibt es erst recht keine allgemein anerkannten, geschweige denn bewertbaren Kriterien. Doch es gibt eine Reihe von Merkmalen, anhand derer Verbraucher/Kunden/Interessenten beurteilen, auf welche Weise stationäre Einrichtungen den ganz individuellen Vorstellungen von Lebensqualität entsprechen.

Diese Merkmale werden in den folgenden 6 **KAPITELN**, zzgl. **SCHWERPUNKT** und **ANLAGE**, dargestellt:

#### KAPITEL

1. Zufriedenheitsbefragung von Kunden und Angehörigen
2. Die Einrichtung und ihr Umfeld
3. Wohnen und Service
4. Besondere Angebote der Einrichtung
5. Spezielle Angebote für Angehörige
6. Aktuelles zu haupt- und ehrenamtlich Mitarbeitenden

#### SCHWERPUNKT

Angebote für christliches Leben  
Für viele Menschen sind christliche Angebote – insbesondere am Lebensende – wichtiger Teil der Lebensqualität in (diakonischen oder karitativen) Einrichtungen.

#### ANLAGE

Transparenz für Verbraucher durch Einsichtnahme



## KAPITEL

### 1. Zufriedenheitsbefragung von Kunden und Angehörigen

Ergebnisse eigener Befragungen

[Hier beschreiben](#)

2006 wurden Bewohner, Angehörige und Mitarbeiter befragt, mit sehr guten Bewertungen - die Ergebnisse können eingesehen werden. Die Ergebnisse der Befragungen führten zu Maßnahmen um eine kontinuierliche Weiterentwicklung zu gewährleisten.

2009 werden diese Zielgruppen wieder befragt, um weiteres Entwicklungspotenzial erkennbar zu machen.

Einsichtnahme in Befragungen des MDK

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Um sich von der Atmosphäre der Einrichtung (z. B. Freundlichkeit, Herzlichkeit, Zuwendung) einen Eindruck verschaffen zu können, stellt der Heimbeirat Telefonnummern von Angehörigen zur Verfügung.

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Der Heimbeirat und die Heimfürsprecherin sind dazu gerne bereit.



## 2. Die Einrichtung und ihr Umfeld

Schwerpunkte der Einrichtung, Anzahl Pflegeplätze (z. B. Demenz, Immobilität, Suchterkrankung)

[Hier beschreiben](#)

109 Wohn- und Pflegeplätze für alle Stufen der Pflegebedürftigkeit. Davon 17 Wohnmöglichkeiten für gerontopsychiatrisch erkrankte Menschen. Weiterhin sind Kurzzeit- und Verhinderungspflege in der gesamten Einrichtung sowie Tagespflege im gerontopsychiatrischen Bereich möglich.

Einzelzimmer,

(Anzahl  , Größe  qm),

[Ausstattung hier einfügen](#)

Pflegebett, Einbauschränk, Nachtkästchen, Rufanlage. Die Zimmer können individuell eingerichtet werden. Größe von 18qm bis 40qm

davon mit eigenem Badezimmer

(Anzahl  , Größe  qm),

[Ausstattung hier einfügen](#)

Dusche, Waschbecken Toilette, Komplettausstattung unterschiedliche Größen

Doppelzimmer,

(Anzahl  , Größe  qm),

[Ausstattung hier einfügen](#)

Pflegebett, Einbauschränk, Nachtkästchen, Rufanlage. Die Zimmer können individuell eingerichtet werden.

davon mit eigenem Badezimmer

(Anzahl  , Größe  qm),

[Ausstattung hier einfügen](#)

Appartements, separate Wohnungen

[Ausstattung hier einfügen](#)

(Anzahl  , Größe  qm),

Eigener ambulanter Dienst

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Beratungsstelle für Seniorenfragen als anerkannte Fachstelle für pflegende Angehörige, niedrigschwellige Betreuungsangebote für Menschen mit Demenz und deren Angehörigen, Schulung pflegender Angehöriger, Ehrenamtsbörse, kostenloses betreutes Wohnen zu Hause, Mobiler Mahlzeitendienst, offener Mittagstisch, offener Trauerkreis

Außengelände, Größe **10.000** qm (z. B. Garten, Balkon, Terrasse, Baumbestand)

[Hier beschreiben](#)

Großzügige Parkanlage mit altem Baumbestand, Gewächshaus, Parkbänke und geteerte Wege zum Spazieren. Parkplätze vorhanden, überdachbarer Festplatz, Rufbushaltestelle

Einkaufsmöglichkeiten in der Einrichtung

[Hier beschreiben](#)

Kioskverkauf, zusätzlich kommt Kioskwagen zu den Bewohnern, Getränkeautomat, ehrenamtliche Einkaufsdienste, Getränkelieferservice

Einkaufsmöglichkeiten außerhalb der Einrichtung, nahe gelegen und gut erreichbar

[Hier beschreiben](#)

Zehn Gehminuten zum Stadtzentrum - bei Bedarf ehrenamtlicher Einkaufsdienst

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

[Hier beschreiben](#)

wöchentlich Friseur, monatlich Fußpflege, jährlich Wohlfühlwoche, basale Stimulation, bei Bedarf Ergotherapie, Physiotherapie, Logotherapie



### 3. Wohnen und Service

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

[Hier beschreiben](#)

nach Rücksprache mit der Heimleitung möglich

Schutz der Privatsphäre

[Hier beschreiben](#)

Jeder Bewohner hat seine Privatsphäre (Zimmer), die als solche respektiert wird. Sie können, wenn sie wollen, selbstbestimmt am gesellschaftlichem Leben in der Einrichtung teilhaben.

Mediennutzung, ggf. mit Zusatzkosten (z. B. Internetanschluss)

[Hier beschreiben](#)

Kabelanschluss für TV und Radio im Preis enthalten. Telefonanschluss über Telekom möglich.

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

[Hier beschreiben](#)

Frühstück ab 08.00 Uhr, Mittagessen (Menüwahl) ab 12.00 Uhr, Kaffeetrinken ab 14.00 Uhr, Abendessen ab 17.30 Uhr, Zwischenmahlzeiten (z. B. Spätmahlzeit) sind immer möglich. Getränke wie Mineralwasser, Tees, Milch oder Kakao stehen rund um die Uhr kostenlos zur Verfügung. Medizinische Diätkostformen können bei Bedarf in der hauseigenen Küche zubereitet werden. Cafeteriabetrieb drei mal wöchentlich.

#### Wäscheservice und Zimmerreinigung (Umfang und Häufigkeit)

[Hier beschreiben](#)

Eigene Wäscherei mit Möglichkeit der Nutzung einer externen chemischen Reinigung. Kostenlose Wäschekennzeichnung.

Einrichtung ist frei von dauerhaft störenden Gerüchen

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Fernseh- / Radiobetrieb in allgemein zugänglichen Räumen nur auf Wunsch (Art und Zeitpunkt)

Ja

Nein

[Erläuterung](#)



## 4. Besondere Angebote der Einrichtung

### Rehabilitationsangebote

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

Mobilisationsangebote wie Gleichgewichtstraining oder das besonders für Senioren entwickelte Angebot "GeroGym" werden durch Pflegekräfte, Ergotherapeuten und besonders geschulte Ehrenamtliche angeboten.

Nach ärztlicher Verordnung werden alle gängigen Rehabilitationsangebote organisiert.

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

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

Wohlfühltag(10 Tage im Jahr Angebote für Bewohner, Ehrenamtliche und MA z. B. Massagen, basale Waschungen usw.) Einzeltherapien, Sturzprophylaxe, Wahrnehmungsangebote (alle 5 Sinne) Entspannungsübungen, Gedächtnistrainig,

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

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

jahreszeitliches Basteln von Tischschmuck sowie Dekoration für das Haus, Herstellen von Seidentüchern und Bildkollagen, Feste gemeinsam mit Bewohnern vorbereiten, Pflegen des Brauchtums und vieles mehr

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

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

Sitztänze, Bewegung mit Musik, Musiknachmittage, Monatsgeburtstag, Gedächtnistraining  
Erinnerungsarbeit, Singen, Vorlesen, Kochen, Backen, Picknick im Grünen, Spiele (Ball, Karten, Kegeln...)  
Tanzen, Feste feiern, Kaffeeklatsch, Ausflüge und vieles mehr.

Maßnahmen für eine geschlechts-sensible Pflege

[Hier beschreiben](#)

Bewohner werden nach Möglichkeit auf Wunsch von weiblicher oder männlicher Pflegekraft gepflegt.



## 5. Spezielle Angebote für Angehörige

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

[Hier beschreiben](#)

Bei Aufnahme Pflegerisches Erstgespräch, nach sechs Wochen Pflegeaustauschgespräch, tägliche Gespräche über Pflege mit Pflegefachkräften und gerontopsychiatrischen Fachkräften oder der Pflegedienstleitung möglich.

Einbeziehung in Pflege- und Betreuungsmaßnahmen

[Hier beschreiben](#)

Bei Aufnahme Pflegerisches Erstgespräch, nach sechs Wochen Pflegeaustauschgespräch, tägliche Gespräche über Pflege mit Pflegefachkräften und gerontopsychiatrischen Fachkräften oder der Pflegedienstleitung möglich.

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

[Hier beschreiben](#)

Prinzip der "kurzen Wege", das heißt keine Sprechzeiten sondern sofortige Ansprechbarkeit eines Mitglieds des Leitungsteams

Einmal jährlich Angehörigentreffen mit Informationsblock

Bei Neuerungen Informationsbrief; Sommerfest, Weinfest und alle anderen Veranstaltungen

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

[Hier beschreiben](#)

Seelsorgesprechstunde für Bewohner, Angehörige, Ehrenamtliche und Mitarbeiter, offene Trauergruppe, Kooperation mit Hospizverein, Hospizkoordinatorin, Gespräche durch das Pflegepersonal des Wohnbereiches, wenn gewünscht, wird 24 Std. Begleitung ermöglicht, Aussegnung im Zimmer oder der Kapelle



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

Anzahl hauptamtlich Mitarbeitender (ggf. mit Berufsbezeichnung)

[Hier beschreiben](#)

Examinierte Pflegefachkräfte 27, Gerontopsychiatrische Fachkräfte 4, Schüler und Pflegehilfskräfte 27, Leitung und Verwaltung 4, Haustechnik 1, Reinigung 9, textile Dienste 3, Küche 8 MitarbeiterInnen, 16 Mitarbeiterinnen im ambulanten Pflegedienst, 1 Mitarbeiterin in der Beratungsstelle als Fachstelle für pflegende Angehörige, Zivildienstleistende 2, freiwillig soziales Jahr 2 Stellen

Anzahl freiwillig Engagierter

[Hier beschreiben](#)

117 Ehrenamtliche in der Ehrenamtsbörse im stationären, wie im ambulanten Bereich im Einsatz, inklusive 18 Realschüler im Projekt "Sonnenstrahl" --> Besuchsdienst

Welche Tätigkeiten übernehmen diese freiwillig Engagierten?

[Hier beschreiben](#)

Besuchsdienste, Gespräche, Begleitdienste, Spazierengehen, Tagescafé, Gottesdienste, Andachten und Aussegnungen, Mitgestaltung von Veranstaltungen, Pflege der Grünanlagen, Unterstützung in Verwaltung und Wäscherei, Sterbebegleitung, Musiknachmittage, Gymnastik, Gestaltung Ambiente und vieles mehr

Einsichtnahme in die Befragung hauptamtlich Mitarbeitender

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

letzte Befragung 2009

Einsichtnahme in die Befragung freiwillig Engagierter

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Wird in 2009 erstmals durchgeführt

Einsichtnahme in die Fort- und Weiterbildungsplanung

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Bereitstellung von Ausbildungsplätzen  
in der Altenpflegeausbildung oder anderen Bereichen

Anzahl

Ja

Nein

[Erläuterung](#)



## SCHWERPUNKT

### Angebote für christliches Leben

Eigener Raum der Stille

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Gottesdienste, Messen in der Einrichtung

[Hier beschreiben](#)

Donnerstag katholischer Gottesdienst, Sonntags evangelischer Gottesdienst, Gottesdienste in Bezug auf Feste im Kirchenjahr (z. B. Ewigkeitssonntag, Weltgebetstag der Frauen, Ostern, Pfingsten, Weihnachten usw.)

Andachten in der Einrichtung

[Hier beschreiben](#)

täglich, außer Samstag oder wenn Gottesdienst, durch Mitglieder unseres Andachtsteams  
Das Andachtsteam organisiert mit der Kirchenjahrbeauftragten Feste im traditionell gelebten Kirchenjahr in Zusammenarbeit mit der Leitung und den Mitarbeiterinnen des Hauses.

Abendmahl, Kommunion auf Wunsch in der Einrichtung

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Bewohnerinnen, Angehörige und Mitarbeiterinnen haben die Möglichkeit, das Abendmahl in der Kapelle bzw. im Zimmer einzunehmen.

Seelsorge durch freiwillig Engagierte oder hauptamtlich Mitarbeitende

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Seelsorge, zusätzlich zu den Kirchengemeinden, erfolgt in der wöchentlichen Seelsorgesprechstunde, angeboten durch unseren Diakon,

Beistand (unter Beichtgeheimnis) durch Pfarrer/-innen oder Geistliche auf Wunsch

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

wird für alle Konfessionen ermöglicht

Zusammenarbeit mit örtlichen Kirchengemeinden (Namen der Gemeinden, Formen der Zusammenarbeit)

[Hier beschreiben](#)

katholische und evangelische Kirchengemeinde, Pfarrer beider Gemeinden halten wöchentlich Gottesdienste in der Einrichtung

### Geistliche Angebote für Menschen mit Demenz

[Hier beschreiben](#)

Gottesdienst für Menschen mit Demenz wird drei mal jährlich angeboten, ansonsten ist die Teilnahme an allen seelsorgerischen Angeboten möglich



### Begleitung am Lebensende

[Hier beschreiben](#)

Es wird den Angehörigen auf Wunsch ermöglicht rund um die Uhr anwesend zu sein. Eine Hospizkordinatorin organisiert bei Bedarf eine Sterbegleitung durch Hospizhelfer. Palliativecarefachkräfte sind in der Einrichtung vorhanden und werden bei Bedarf hinzugezogen. Bei Bedarf steht ein Palliativmediziner für den Sterbenden zur Verfügung. Geistlicher Beistand, Abendmahl, Beichte usw. werden auf Wunsch organisiert.

Zusammenarbeit mit Hospizgruppen und -initiativen (Namen der Gruppen, Formen der Zusammenarbeit)

[Hier beschreiben](#)

Hospizverein Hof e.V., Hospizkordinatorin vor Ort

Genauere Dauer und Umstände des Verbleibs der/des Verstorbenen in der Einrichtung

[Hier beschreiben](#)

Es wird eine Aufbahrungszeit mit den Angehörigen bis zu drei Werktagen ermöglicht um Abschied nehmen zu können. Der Verstorbene kann in seinem Zimmer oder im Raum der Stille aufgebahrt werden.

Aussegnung durch Mitarbeitende

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Zum Haus gehört auch ein Aussegnungsteam, das auf Wunsch der Bewohnerinnen und Angehörigen Aussegnungen in der Stephanuskapelle oder im Bewohnerzimmer anbietet. Sterbegleitung wird durch Mitarbeiterinnen des Hauses angeboten und auch in Zusammenarbeit mit dem Hospizverein Hof vermittelt.

Aussegnung durch Pfarrer/-innen oder Geistliche auf Wunsch

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

## ANLAGE

### Transparenz für Verbraucher durch Einsichtnahme in:

Aktuelle Prüfberichte des MDK und der Heimaufsicht,  
ggf. mit Stellungnahme der Einrichtung

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Aktuelle Berichte über erfolgte Zertifizierungen

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

nach DIN ISO 9001-2000, nach Diakonie Siegel Pflege 2, nach HACCP,



Leitbild der Einrichtung

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

In unserem Leitbild beschreiben wir,  
wie wir uns und unsere Aufgabe sehen,  
welchen Anspruch wir täglich an uns stellen  
und wie wir den Menschen begegnen, für die wir da sind.

Aktueller Jahresbericht (ggf. des Trägers)

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Jahresbericht der Rummelsberger und  
verdichteter QM-Report

Pflegekonzept der Einrichtung

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

nachlesbar im Konzept "Diakonisches Sozialzentrum Rehau"

Betreuungskonzept der Einrichtung

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

nachlesbar im Konzept "Gerontopsychiatrischer Fachdienst"

Hauswirtschaftskonzept der Einrichtung (Reinigung, Verpflegung, Wäsche)

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

In unserer Einrichtung arbeiten alle Dienstbereiche wie Küche, Hauswirtschaft, Technik, Verwaltung und Pflege eng zusammen. Das heißt, die Bereiche Reinigung, Küche, Hauswirtschaft, Verwaltung und Technik sind in unserem ganzheitlichen Pflegeverständnis miteinander verbunden.