

# Freiwilliger Qualitätsbericht

## Lebensqualität in stationären Altenhilfeeinrichtungen der Diakonie

Name:	<b>Haus Heimweg Rummelsberger Str. 11 91522 Ansbach</b>
Träger:	Rummelsberger Dienste für Menschen im Alter gGmbH
Straße:	Rummelsberg 42a
Plz/Ort:	90592 Schwarzenbruck
Telefon:	09128/50-2412
Fax:	09128/50-2076
E-Mail:	altenhilfe@rummelsberger.net
Ansprechpartner:	Diakon Dirk Giepen

### 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](#)

Regelmäßige Besprechungen mit dem Heimbeirat, der aus den Bewohnern und Bewohnerinnen der Einrichtung sowie Angehörigen und Personen des Vertrauens gewählt wird, finden statt und werden protokolliert. Dabei werden alle relevanten Themen, wie Speiseplanung, soziale Betreuung, Pflegequalität und Veränderungen der bestehenden Abläufe besprochen.

Bei der Erstellung des Protokolls hat der Heimbeirat mitgewirkt.

### 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 (Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 und Diakonie-Siegel Pflege 2)

Der entsprechende Nachweis liegt vor und kann eingesehen werden.

 Ja

 Nein

[Erläuterung](#)

Stand: 2009-04

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, Internet: 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](#)

Befragung hat im März 2009 stattgefunden, die Auswertung liegt voraussichtlich im Juli 2009 vor. Gerne können die Ergebnisse der Befragung von 2006 eingesehen werden, die mit sehr guten Ergebnissen abgeschlossen werden konnte.

Einsichtnahme in Befragungen des MDK

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Die Veröffentlichung der Berichte des MDK in der heutigen Form wird nicht zuletzt aus Datenschutzgründen, kritisch betrachtet. Sobald uns ein Bericht in einer Form vorliegt, die den Bestimmungen entspricht können Sie diesen einsehen.

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](#)

Nach vorheriger Terminabsprache sind Gespräche und ein Besuch bei Heimbeiratsmitgliedern möglich. Auf die Weitergabe von Kontaktdaten weiterer Bewohner oder deren Angehörigen möchten wir zum Schutz deren Privatsphäre verzichten.



## 2. Die Einrichtung und ihr Umfeld

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

[Hier beschreiben](#)

115 Wohn- und Pflegeplätze für alle Stufen der Pflegebedürftigkeit und Rüstige. Zusätzlich 20 Wohnmöglichkeiten für gerontopsychiatrisch erkrankte Menschen in einem beschützenden Bereich. Diese Plätze stehen auch Kurzzeitpflegegästen zur Verfügung.

Einzelzimmer,

(Anzahl  , Größe  qm),

[Ausstattung hier einfügen](#)

Einzelzimmer von 20 bis 23 qm in unterschiedlichen Grundrissen teils in sanierten, denkmalgeschützten Gebäudeteilen, teils in Neubauten.

davon mit eigenem Badezimmer

(Anzahl  , Größe  qm),

[Ausstattung hier einfügen](#)

Die Zimmergröße ist inkl. der Naßzelle bestehend aus schwellenfreier Dusche, WC und Waschbecken.

Doppelzimmer,

(Anzahl  , Größe  qm),

[Ausstattung hier einfügen](#)

Doppelzimmer von 23 bis 28 qm in unterschiedlichen Grundrissen teils in sanierten, denkmalgeschützten Gebäudeteilen, teils in Neubauten.

davon mit eigenem Badezimmer

(Anzahl  , Größe  qm),

[Ausstattung hier einfügen](#)

Die Zimmergröße ist inkl. der Naßzelle bestehend aus schwellenfreier Dusche, WC und Waschbecken.

Appartements, separate Wohnungen

[Ausstattung hier einfügen](#)

(Anzahl  , Größe  qm),

Eigener ambulanter Dienst

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Außengelände, Größe **2.000** qm (z. B. Garten, Balkon, Terrasse, Baumbestand)

[Hier beschreiben](#)

Parkähnlicher, rundlaufender Außenbereich mit Kinderspielplatz, Tiergehege, Obstbaumwiese. Im Innenhof wurde ein "Naschgarten" mit Hochbeeten, Beeresträuchern, Klangelement, Brunnen und zum Verweilen einladende Sitzmöglichkeiten geschaffen.

Einkaufsmöglichkeiten in der Einrichtung

[Hier beschreiben](#)

Kioskverkauf in der Verwaltung, besondere Wünsche gerne auf Bestellung. Selbstverständlich ist die Lieferung in Ihr Zimmer inklusive. Für die Bestellung wird ein kleiner Aufschlag auf den Einkaufspreis berechnet.

Einkaufsmöglichkeiten außerhalb der Einrichtung, nahe gelegen und gut erreichbar

[Hier beschreiben](#)

Nahegelegenes Einkaufszentrum, beim Rückweg ist jedoch ein Anstieg zu bewältigen. Bushaltestelle direkt vor dem Haus.

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

[Hier beschreiben](#)

Regelmäßig kommt der Friseur (Salon im Haus) und die Fußpflege in unser Haus. Gerne vermitteln wir den Kontakt.



### 3. Wohnen und Service

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

[Hier beschreiben](#)

- Vereinbarung von Besuchsterminen mit Beratung vor dem Einzug
- Broschüre "Herzlich Willkommen" zum Nachschlagen und Nachfragen.
- Haustiere unter bestimmten Bedingungen möglich (artgerechte Versorgung dauerhaft sichergestellt)
- Die Mitarbeiter begleiten die erste Zeit besonders und helfen beim Eingewöhnen

Schutz der Privatsphäre

[Hier beschreiben](#)

Absperrbare Zimmer und Zimmerschlüssel.

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

[Hier beschreiben](#)

Radio- und Fernsehanschluss inklusive, Telefonanschluss vorhanden.

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

[Hier beschreiben](#)

Wir bieten ein reichhaltiges Speisen- und Getränkeangebot aus hauseigener Küche. Mittags stehen zwei Menüs zur Auswahl.  
Zusatzkosten entstehen beim Sonntagskaffee 14-tägig mit hauseigenen Torten und bei dem reichhaltig bestückten Kaltgetränkeautomat.

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

[Hier beschreiben](#)

Gekennzeichnete, persönliche Wäsche und Oberbekleidung wird in der Einrichtung gewaschen und gepflegt. Chemische Reinigung und kleinere Reparaturarbeiten können in Auftrag gegeben werden. Reinigung der Zimmer je nach Bedarf 3-4mal die Woche, in Ausnahmen auch öfters.

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](#)

Senioren-gymnastik zum Erhalt der Mobilität in Gruppen und Einzelangeboten durch die Einrichtung ohne Zusatzkosten.  
Vermitteln von Physiotherapie je nach Verordnung.

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

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

Gero-Gym, das Rummelsberger Programm zur Sturzprävention  
seniorengerechtes Kegeln  
Gedächtnistraining "Morgenrunde"  
ohne Zusatzkosten

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

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

Malangebote; Mitarbeit beim Erstellen des Hausschmucks, Pflege der Hochbeete

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

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

Singen, Backen, Kochen, Zeitungsrundens mit der Heimleitung, Hundespielstunde in regelmäßigem Turnus. Monatliche Geburtstagsfeier für alle Bewohner mit Livemusik und das Feiern jahreszeitlicher oder traditioneller Feste (Nikolausfeier; Advent; Weihnachten, Herbst, Ostern; Fasching; Maifest; Sommerfest) runden das Angebot ab.

Maßnahmen für eine geschlechts-sensible Pflege

[Hier beschreiben](#)

In Planung ist ein Männerstammtisch. Für die Damen nehmen wir uns immer die Zeit für Frisieren, Schmuck und Schminken.



## 5. Spezielle Angebote für Angehörige

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

[Hier beschreiben](#)

Pflegeaustauschgespräch zur Festlegung und Gestaltung der Pflegeziele. Einbeziehen in die Biographieerhebung, gerade wenn der Bewohner selber nicht mehr in der Lage ist Auskunft zu geben.

Einbeziehung in Pflege- und Betreuungsmaßnahmen

[Hier beschreiben](#)

Hier ist nahezu alles vorstellbar. Viele Angehörige sind inzwischen zu Ehrenamtlichen Mitarbeitern geworden, ob bei Festen und Feiern, oder im Besuchs- und Begleitedienst.

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

[Hier beschreiben](#)

Halbjährlicher Angehörigenstammtisch. Einladung zu allen Festen und Feiern.

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

[Hier beschreiben](#)

Gesprächsbereitschaft, Aussegnung durch Mitarbeiter des Hauses in der Kapelle. Unsere Pflegedienstleitung hat eine spezielle Weiterbildung abgeschlossen zu dem Thema Sterben und Begleitung (Palliativ Care).



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

Anzahl hauptamtlich Mitarbeitender (ggf. mit Berufsbezeichnung)

[Hier beschreiben](#)

Die Einrichtung beschäftigt um die 90 Mitarbeitende. Davon sind ca. 70 im Pflegebereich tätig. Zur Zeit kümmern sich 6 Mitarbeitende um die Psychosoziale Betreuung und Reaktivierung unserer Bewohner. Seit dem 15. Juni 2009 stehen den Bewohnern zusätzliche Betreuungskräfte zur Verfügung.

Anzahl freiwillig Engagierter

[Hier beschreiben](#)

Regelmäßig haben wir 13 ehrenamtliche Mitarbeiterinnen die unsere Arbeit unterstützen. Vier Vereine besuchen in Gruppen regelmäßig das Haus (Gottesdienste durch Christlichen Jugendbund; Posaunenchor, Gesangsverein und Kindergruppe eines Obst- und Gartenbauvereins, die sich um unseren neu gestalteten Naschgarten bemühen werden)

Welche Tätigkeiten übernehmen diese freiwillig Engagierten?

[Hier beschreiben](#)

Mitgliedschaft im Heimbeirat; Musikalische Begleitung unserer Feste, Unterstützung und Hilfe bei Veranstaltungen und Ausflügen, Betreuung von Haustieren, Besuchsdienst und Spaziergänge, Übernahme von Angeboten (Sonntagskaffee, Hundespielstunde), Gottesdienstbegleitung.

Einsichtnahme in die Befragung hauptamtlich Mitarbeitender

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Einsichtnahme in die Befragung freiwillig Engagierter

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Bisher hat hier keine eigenständige Befragung stattgefunden. Stets positive Rückmeldung bei den Treffen der Ehrenamtlichen.

Einsichtnahme in die Fort- und Weiterbildungsplanung

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Bereitstellung von Ausbildungsplätzen  
in der Altenpflegeausbildung oder anderen Bereichen

Anzahl

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Wir bilden aus, weil dies die Zukunft sichert. Wir haben mindestens 2 neue Auszubildende im Jahr.



## SCHWERPUNKT

### Angebote für christliches Leben

Eigener Raum der Stille

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Andachtsraum / Kapelle mit Blick über die Stadt Ansbach

Gottesdienste, Messen in der Einrichtung

[Hier beschreiben](#)

Regelmäßige evangelische und katholische Gottesdienste, zum Teil mit Abendmahl / Kommunion in der Kapelle. Die Gottesdienste werden in die Zimmer übertragen und können auf Wunsch dort gehört werden.

Andachten in der Einrichtung

[Hier beschreiben](#)

Werk tägliche Morgenandacht durch Mitarbeiter der Einrichtung mit Bekanntgabe aktueller Informationen zum Tagesgeschehen. Die Andacht wird in die Zimmer übertragen und kann auf Wunsch dort gehört werden.

Abendmahl, Kommunion auf Wunsch in der Einrichtung

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Zusätzlich zum Angebot während der Gottesdienst wird auf Anfrage das Abendmahl / Kommunion auch am Krankenbett ermöglicht.

Seelsorge durch freiwillig Engagierte oder hauptamtlich Mitarbeitende

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

In Seelsorge geschulte hauptamtliche und ehrenamtliche Mitarbeiter stehen zur Verfügung.

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

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Durch Diakonin / Diakon und enge Zusammenarbeit mit den Kirchengemeinden beider Konfessionen wird benötigter Beistand gerne und sehr zeitnah gegeben.

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

[Hier beschreiben](#)

Gottesdienste in der Einrichtung, Einladung zu Seniorenkreisen

### Geistliche Angebote für Menschen mit Demenz

[Hier beschreiben](#)

Gottesdienste und Andachten werden in leicht verständlicher Form abgehalten. Bewohner mit und ohne Demenz nehmen gemeinsam am Angebot teil, es steht ein zusätzlicher Mitarbeiter für die Betreuung der Bewohner während der Gottesdienste zur Verfügung. Tischgebete sind üblich.



### Begleitung am Lebensende

[Hier beschreiben](#)

Wir lassen niemanden alleine, erst recht nicht in der letzten Lebensphase. Unsere Pflegedienstleitung hat eine abgeschlossene Palliativ Care Weiterbildung und sichert so unseren Anspruch, der durch haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter unterstützt wird.

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

[Hier beschreiben](#)

Enge Zusammenarbeit mit dem Ansbacher Hospizverein. Auf Wunsch und nach Absprache mit Angehörigen und Bewohnern ist eine Sterbebegleitung möglich.

### Genaue Dauer und Umstände des Verbleibs der/des Verstorbenen in der Einrichtung

[Hier beschreiben](#)

Bis zu 24 Std. nach Ausstellung des Totenscheins im eigenen Bett im Einzelzimmer oder im Aufbahrungsraum. Die Aussegnung findet in der Kapelle statt.

### Aussegnung durch Mitarbeitende

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

So wie wir unsere Bewohner begrüßen nehmen wir auch Abschied. In unserer Gemeinschaft ist es uns ein Anliegen dem Menschen eine würdevolle, begleitende letzte Lebensphase zu ermöglichen und über den Tod hinaus zu Ehren, in seiner Einzigartigkeit und seinem Wirken zu Lebzeiten.

### Aussegnung durch Pfarrer/-innen oder Geistliche auf Wunsch

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Ganz nach Ihrem persönlichen Wunsch.

## 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](#)

Leitbild der Einrichtung

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Aktueller Jahresbericht (ggf. des Trägers)

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Pflegekonzept der Einrichtung

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Betreuungskonzept der Einrichtung

Ja

Nein

[Erläuterung](#)

Hauswirtschaftskonzept der Einrichtung (Reinigung, Verpflegung, Wäsche)

Ja

Nein

[Erläuterung](#)