

# Qualitätsbericht 2018 stationäre Pflegeeinrichtungen

St. Franziskus Altenpflegeheim  
Dinslaken



St. Franziskus Altenpflegeheim,  
In der Donk 1, 46535 Dinslaken  
[www.st-franziskus-altenpflegeheim.de](http://www.st-franziskus-altenpflegeheim.de)



# Inhalt

<b>1. Wir stellen uns vor:</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1 Unser Haus</b> .....	<b>3</b>
<b>1.2 Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</b> .....	<b>4</b>
<b>1.3 Unsere Preise</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Qualitätsmerkmale und Ergebnisse</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1 Beratung für Interessenten</b> .....	<b>7</b>
<b>2.2 Wohnen und Leben in der Einrichtung</b> .....	<b>7</b>
<b>3. Zusammenfassende Darstellung qualitätsbezogener Ergebnisse</b> .....	<b>14</b>
<b>3.1 Interne und externe Ergebnisse</b> .....	<b>14</b>
<b>3.2 Verbesserungsmaßnahmen</b> .....	<b>15</b>
<b>4. Ergänzende Informationen</b> .....	<b>15</b>
<b>5. Möglichkeit zur Rückmeldung zum FQB:</b> .....	<b>15</b>
<b>6. Anhang</b> .....	<b>15</b>

# 1. Wir stellen uns vor:

## 1.1 Unser Haus

### Profil unseres Hauses

Unsere Einrichtung befindet sich in unmittelbarer Nähe des St. Vinzenz-Hospitals in ruhiger Wohnlage. Wir bieten 86 Dauer- und 10 eingestreute Kurzzeitpflegeplätze für Senioren und 14 Wohnmöglichkeiten für Menschen mit schweren und schwersten Schädel–Hirn–Schädigungen und Wachkoma der Rehabilitationsphase- F an. Grundlage für unsere fachkompetente Arbeit ist das christliche Menschenbild.

Weitere Informationen können Sie unserem Internetauftritt entnehmen

[www.st-franziskus-altenpflegeheim.de](http://www.st-franziskus-altenpflegeheim.de)

### Allgemeine Angaben

Straße	In der Donk 1
PLZ/Ort	46535 Dinslaken
Telefon	02064-444-0
Fax	02064-444-1656
E-Mail	info@st-franziskus-altenpflegeheim.de
Internet-Adresse	www.st-franziskus-altenpflegeheim.de
Träger/Inhaber	St. Vincentius gGmbH
Spitzenverband	Caritasverband Münster
Einrichtungsleitung	Winfried Kopp
Pflegedienstleitung	Brigitte Baumann
Stellv. Pflegedienstleitung	Winfried Kopp
Qualitätsmanagementbeauftragte(r)	Michaela Rosenau
Ansprechpartner(in) bei Beschwerden	Winfried Kopp
Bewohnerbeirat	Irene Gehrman

### Leistungsangebote

Angebot	Plätze gesamt	davon	
		Einzelzimmer	Doppelzimmer
<b>Stationäre Pflege</b>	<b>86</b>	<b>70</b>	<b>8</b>
Hiervon eingestreuse Kurzzeitpflege	10	10	
<b>Wachkomabereich</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	

Bei diesen Leistungen besteht in der Regel ein Anspruch gegenüber Ihrer Pflegekasse. Informationen erhalten Sie in unserer Einrichtung, bei den Beratungs- und Koordinierungsstellen sowie den Pflegekassen.

### Besondere Leistungen und Schwerpunkte:

Angebote für Menschen in der Rehabilitationsphase F-Menschen mit schweren und schwersten Schädel-Hirn-Schädigungen und Wachkoma	<input checked="" type="checkbox"/>
Angebote für Demenzkranke	<input checked="" type="checkbox"/>

Ergänzende Angebote im medizinisch-therapeutischen Bereich		ggf. in Kooperation mit
Ergotherapie	<input checked="" type="checkbox"/>	Praxis
Musiktherapie	<input checked="" type="checkbox"/>	
Physiotherapie	<input checked="" type="checkbox"/>	Praxis
Arzt/Heimarzt	<input checked="" type="checkbox"/>	Krankenhaus, Praxen
Psychiatrische Institutsambulanz	<input checked="" type="checkbox"/>	Krankenhaus
Logopädie	<input checked="" type="checkbox"/>	Praxis
Ernährungsberatung	<input checked="" type="checkbox"/>	Sanitätshaus/Apotheke

Zusatzleistungen gegen gesonderte Berechnung (gemäß § 88 SGB XI) werden nicht angeboten.

## Lage der Einrichtung

Das Haus liegt in Dinslaken in zentraler Lage zur Stadtmitte. In wenigen Minuten kann die Innenstadt zu Fuß erreicht werden, in der jede Art von Einkaufsmöglichkeit gegeben ist. Trotz der zentralen Lage befindet sich das Haus in ruhiger Wohnlage; in unmittelbarer Nähe sind Bushaltestellen vorhanden.

## Außenanlagen

Die Einrichtung ist umgeben von einem großzügigen Park mit Spielplatz in Nachbarschaft des Vinzenz-Hospitals. Eine Terrasse und Sitzmöglichkeiten rund um das Haus bieten zahlreiche Möglichkeiten, sich im Freien aufzuhalten. Unser geschützter Sinnesgarten bietet speziell unseren dementiell veränderten Bewohnern die Möglichkeit, sich im Freien aufzuhalten.

## Ausstattung/ Service der Einrichtung

Gemeinschaftsräume	<input checked="" type="checkbox"/>
Räumlichkeiten für Feste	<input checked="" type="checkbox"/>
Café	<input checked="" type="checkbox"/>
Kiosk/Laden	<input checked="" type="checkbox"/> in unmittelbarer Nähe
Frisör	<input checked="" type="checkbox"/>
Fußpflege	<input checked="" type="checkbox"/>
Hauseigene Küche	<input checked="" type="checkbox"/>
Kapelle/Andachtsraum/Raum der Stille	<input checked="" type="checkbox"/>
Sinnesgarten	<input checked="" type="checkbox"/>
Balkon	<input checked="" type="checkbox"/>

## Ausstattungsmerkmale der Zimmer

WC	<input checked="" type="checkbox"/>
Dusche	<input checked="" type="checkbox"/>
Eigenmöblierung möglich	<input checked="" type="checkbox"/>
Teilmöblierung möglich	<input checked="" type="checkbox"/>
Fernsehanschluss	<input checked="" type="checkbox"/>
Telefonanschluss	<input checked="" type="checkbox"/>
Internetanschluss	<input type="checkbox"/>

## 1.2 Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Unsere Einrichtung beschäftigt		110 Mitarbeiter(innen) incl. Schüler, BfD, FSJ, Praktikanten
Umgerechnet in Vollzeitstellen sind dies insgesamt:		78,2 Mitarbeiter(innen)
Fachkräfteanteil in der Pflege		62 % der Mitarbeiter(innen) im stationären Bereich 77 % der Mitarbeiter(innen) im Wachkomabereich
Betreuung/ Sozialdienst		100 % der Mitarbeiter(innen)
In unserer Einrichtung engagieren sich Ehrenamtliche	ca.	30 ehrenamtliche Mitarbeiter(innen)

## Mitarbeiter(innen) in unserem Haus haben folgende Spezialisierungen/Zusatzqualifikationen (Anzahl):

In der Pflege	Pflegeexpertin für Menschen im Wachkoma	1
	Wundmanager extern beim Träger	1
	Lagerungsexperten	4
	Therapeutic Touch	1
	Palliativpflege	2
	Schmerztherapeutin extern beim Träger	1
	Aromatherapeutin	1
	Wundexpertin	1
In der sozialen Betreuung	Musiktherapeutin	1
	Dipl. Sozialarbeiterin	1
	Sozialarbeiterin (Bachelor)	1
	Exam. Altenpflegerin	1
	Familienpflegerin	1
Seelsorgliche Betreuung	1	
Weitere Spezialisierungen	Praxisanleiter/ Mentoren	9/ 2

	QMB Hygienebeauftragte Entspannungstherapeutin	1 3 1
Zusätzliche Betreuungskräfte	Im stationären Bereich Rehabilitationsphase F-Menschen und Wachkomabereich	6 2

**Unsere Mitarbeiter(innen) und Ehrenamtlichen haben an folgenden Fortbildungen teilgenommen:**

Arzneimittelumgang  
Hygieneschulungen –Basishygiene, MRSA und andere Themen  
Pflegeprozessmanager/in  
Expertenstandardschulung - Schmerz,  
NBA – Schulung  
Wohnbereichsleitung

Weiterhin wird für unsere Führungskräfte Coaching und für Mitarbeiter bei Bedarf Supervision angeboten. Ebenso werden alle Mitarbeiter jährlich im Bereich Erste Hilfe, Hygiene und Brand-/Daten und Umweltschutz geschult.

**Wir bilden aus (Anzahl und angestrebter Abschluss):**

In der Pflege	Altenpfleger/innen	12
Weitere Bereiche	Kaufmann/ -frau im Gesundheitswesen	1

### 1.3 Unsere Preise 2018

für vollstationäre Pflege und Kurzzeitpflege

Pflegegrade >	1	2	3	4	5
	tägl.	tägl.	tägl.	tägl.	tägl.
Anteil Unterkunft	19,26 €	19,26 €	19,26 €	19,26 €	19,26 €
Anteil Verpflegung	14,83 €	14,83 €	14,83 €	14,83 €	14,83 €
pflegebedingte Kosten	43,94 €	56,33 €	72,51 €	89,37 €	96,93 €
Investitionskosten DZ	17,91 €	17,91 €	17,91 €	17,91 €	17,91 €
Ausbildungsumlage	3,69 €	3,69 €	3,69 €	3,69 €	3,69 €
<b>Gesamtkosten tägl.</b>	<b>97,14 €</b>	<b>109,08 €</b>	<b>125,25 €</b>	<b>142,12 €</b>	<b>149,68€</b>
<b>Gesamtkosten monatlich</b>	<b>2955,00 €</b>	<b>3318,21 €</b>	<b>3810,11 €</b>	<b>4323,29 €</b>	<b>4553,27 €</b>
Einzelzimmerzuschlag	1,12 €	1,12 €	1,12 €	1,12 €	1,12 €
<b>Gesamtkosten tägl.</b>	<b>98,26€</b>	<b>110,20 €</b>	<b>126,37 €</b>	<b>143,24 €</b>	<b>150,80 €</b>
<b>Gesamtkosten monatlich</b>	<b>2989,07 €</b>	<b>3352,28 €</b>	<b>3844,18 €</b>	<b>4357,36 €</b>	<b>4587,34 €</b>

Einrichtungseinheitlicher Eigenanteil Pflegegrad 2 - 5 im Sinne SGB XI 943,65 € Monatlich

#### **Im Bereich Rehabilitationsphase F-Menschen und Wachkomabereich 2018**

Pflegegrade >	1	2	3	4	5
	tägl.	tägl.	tägl.	tägl.	tägl.
Anteil Unterkunft				19,22 €	19,22 €
Anteil Verpflegung				14,79 €	14,79 €
pflegebedingte Kosten				112,76 €	120,32 €
Ausgleichsbetrag zu SGB V				71,57 €	71,57 €
Investitionskosten Einzelzimmer				19,03 €	19,03 €
<b>Gesamtkosten tägl.</b>				<b>237,37 €</b>	<b>244,93 €</b>
<b>Gesamtkosten monatlich</b>				<b>7.220,80 €</b>	<b>7.450,77 €</b>

Einrichtungseinheitlicher Eigenanteil im Sinne des SGB XI 1655,15 € Monatlich

Sofern die Voraussetzungen gemäß § 37 Abs. 2 Satz 3 SGB V vorliegen, wonach Kosten für die Behandlungspflege durch die jeweilige Krankenkasse, im Sinne der Ergänzungsvereinbarung § 132a Abs. 2 SGB V geleistet werden, beträgt das Entgelt täglich:

Hinweis:

Sollte reine Sonderernährung vorliegen so mindert sich der Verpflegungssatz um 4,94 € im stationären Bereich und im Wachkomabereich um 4,93 € pro Tag.

### **Sonderregelung für Wachkomabewohner nach SGB V**

„Für Wachkomabewohner, bei denen ein Anspruch auf Leistungen nach § 37 Abs. 2 Satz 3 SGB V besteht, reduziert sich das obige Leistungsentgelt um 71,57 € berechnungstäglich bzw. 2.177,16 € monatlich, da die Krankenkassen einen Betrag von zurzeit kalendertäglich 73,40 € erstatten. Dieser Betrag wird ausschließlich für Anwesenheitstage anstelle des Ausgleichsbetrages nach SGB XI und bei Vorliegen der entsprechenden Bewilligung der Krankenkasse gewährt.

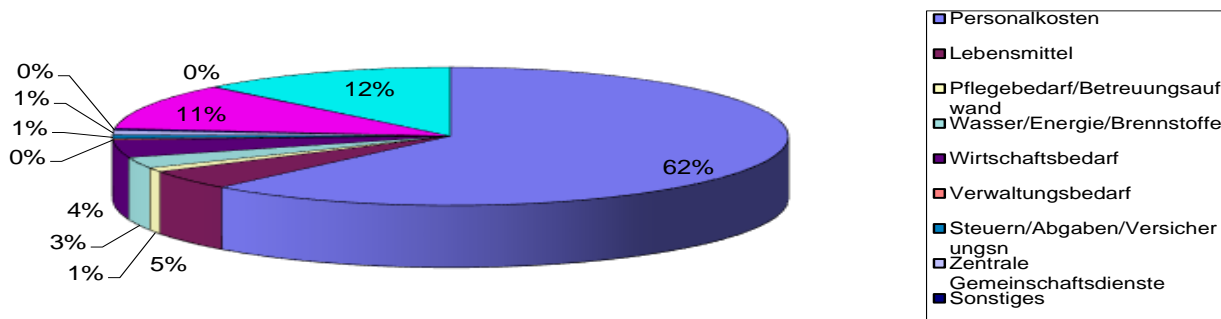
Kostenfreie Serviceleistungen unseres Hauses:

Stellen der Bettwäsche und Handtücher, sowie Wäschepflege der bewohnereigenen Wäsche (ohne Reinigung), Fußpflege, kostenlose Teilnahme und Speiseversorgung bei Veranstaltungen

### ***Kostenaufteilung am Beispiel des Pflegegrades 3 gemäß GUV Einzelzimmer***

Aufteilung Pflegesatz *30,42		
Kostenart	Anteil in %	Euro
		3.844,18 €
Personalkosten	62	2.375,60 €
Lebensmittel	5	177,28 €
Pflegebedarf/Betreuungsaufwand	1	38,20 €
Wasser/Energie/Brennstoffe	3	100,13 €
Wirtschaftsbedarf	4	158,62 €
Verwaltungsbedarf	0	12,09 €
Steuern/Abgaben/Versicherungs	1	33,03 €
Zentrale Gemeinschaftsdienste	1	40,91 €
Sonstiges	0	15,74 €
Investitionsausgaben	11	416,23 €
Ausbildung	0	2,83 €
Rücklagenbildung Gebäudeerhaltung	12	473,53 €
	100	3.844,18 €

### Kostenanteile Heimkosten Beispiel Pflegegrad 3



## 2. Qualitätsmerkmale und Ergebnisse

### 2.1 Beratung für Interessenten

Wir bieten Ihnen gerne individuelle Beratung an, wenn Sie Fragen rund um Ihr Alter, Ihre Versorgung und Ihre Wohnsituation haben.

#### Ansprechpartner(in)

Name	Frau Binder/ Frau Köster
Telefon	02064-444-1660 , 02064-444-17240
Zeiten	Mo, Mi, Fr 10-12;Di,Do 16-18 Terminabsprache

### 2.2 Wohnen und Leben in der Einrichtung

#### Gestaltung des Einzugs

Qualitätsmerkmale	Ja, ist in der Einrichtung umgesetzt	Nein, ist in der Einrichtung nicht umgesetzt	Anmerkungen
Wir unterstützen Sie bei Ihrem Einzug: <ul style="list-style-type: none"> <li>Wir benennen einen festen Ansprechpartner für Sie und Ihre Angehörigen</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Qualitätsmerkmale	Ja, ist in der Ein- richtung um- gesetzt	Nein, ist in der Ein- richtung nicht umgesetzt	Anmerkungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wir sprechen vor Ihrem Einzug mit Ihnen und Ihren Angehörigen über Ihre Wohnwünsche und Bedürfnisse</li> <li>▪ Unser Team wird über Ihren Einzug und Ihre Bedürfnisse informiert</li> <li>▪ Wir helfen Ihnen und Ihren Angehörigen beim Umzug</li> <li>▪ Ein Entlassungsmanagement mit Kliniken / Krankenhäusern besteht</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>    <input checked="" type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/>    <input checked="" type="checkbox"/>    	<input type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/>    <input checked="" type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/>    	
Eingewöhnungsbegleitung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### Leben in der Einrichtung

Qualitätsmerkmale	Ja, ist in der Ein- richtung um- gesetzt	Nein, ist in der Ein- richtung nicht umgesetzt	Anmerkungen
<p>Ihre Lebensgeschichte ist für uns Grundlage unserer gemeinsamen Planung und Gestaltung Ihres Lebens und der Pflege in unserem Haus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Alltagsgestaltung und Pflege in unserem Haus wird von den Bewohnern, ihren Angehörigen und dem Personal gemeinsam geplant</li> <li>▪ Ihre Familie und Freunde sind jederzeit herzlich bei uns willkommen</li> <li>▪ Sie können Ihre Möbel mitbringen</li> <li>▪ Sie können Ihre Pflanzen mitbringen</li> <li>▪ Sie können Ihre Tiere mitbringen</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>          <input checked="" type="checkbox"/>          <input checked="" type="checkbox"/>          <input checked="" type="checkbox"/>          <input checked="" type="checkbox"/>          	<input type="checkbox"/>          <input type="checkbox"/>          <input type="checkbox"/>          <input type="checkbox"/>          <input type="checkbox"/>          	nach Absprache



### Sozialdienst

Sie können sich in unserem Haus am Gemeinschaftsleben aktiv beteiligen:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ In unserem Haus gibt es zahlreiche Möglichkeiten der Freizeitgestaltung</li> <li>▪ Unser Haus verfügt über Bildungsangebote</li> <li>▪ Wir bieten Kulturprogramme an</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>   <input checked="" type="checkbox"/>   <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/>	<p style="text-align: center;">im Veranstaltungsplan einzusehen</p> <p style="text-align: center;">im Veranstaltungsplan einzusehen</p> <p style="text-align: center;">im Veranstaltungsplan einzusehen</p>
In unserem Haus gibt es einen Sozialdienst	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### Seelsorge

Qualitätsmerkmale	Ja, ist in der Einrichtung umgesetzt	Nein, ist in der Einrichtung nicht umgesetzt	Anmerkungen
Ihre persönliche Glaubenseinstellung wird bei uns im Haus respektiert: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auf Wunsch und bei Bedarf bieten wir Ihnen spirituelle Unterstützung und Begleitung an</li> <li>▪ Auf Wunsch stellen wir Kontakt zu Ihrer Glaubengemeinschaft her</li> <li>▪ Es finden regelmäßig Gottesdienste in unserem Hause statt</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>   <input checked="" type="checkbox"/>   <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/>	<p style="text-align: center;">wöch. religiöse Angebote für beide Konfessionen</p>
Ordensschwester	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Ehrenamtlich</b>
Teilnahme an der Seelsorgekonferenz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>des Trägers</b>

### Einbindung der Einrichtung in das Wohnumfeld

Qualitätsmerkmale	Ja, ist in der Einrichtung umgesetzt	Nein, ist in der Einrichtung nicht umgesetzt	Anmerkungen
Wir verstehen uns als Teil der (Kirchen-) Gemeinde: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wir beteiligen uns aktiv am Gemeindeleben und bieten Ihnen für Veranstaltungen einen Fahrdienst</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	z.B. Kirchenbesuch, Tanzcafé, Feste

Qualitätsmerkmale	Ja, ist in der Einrichtung umgesetzt	Nein, ist in der Einrichtung nicht umgesetzt	Anmerkungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wir arbeiten mit Vereinen und öffentlichen Institutionen zusammen</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	z.B. Schulen, Caritas, Schädel-Hirnpatienten e.V. BAG-LAG der Phase F etc.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wir unterstützen unsere 30 ehrenamtlichen Mitarbeiter(innen) und bieten Ihnen Schulungen und Fortbildungen an</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	z.B.: Demenz, Sterbebegleitung
Krankenhausanbindung, gGmbH	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	St. Vinzenz-Hospital Dinslaken
Veranstaltungen mit Externen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Seminare, Selbsthilfegruppe

### Pflege

Qualitätsmerkmale	Ja, ist in der Einrichtung umgesetzt	Nein, ist in der Einrichtung nicht umgesetzt	Anmerkungen
<p>Sie werden von qualifizierten Pflegekräften betreut, die unser Leitbild und Pflegekonzept konsequent umsetzen. Unsere Pflege entspricht den aktuellen fachlichen Standards:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wir vereinbaren mit Ihnen den Zeitpunkt für Ihre Körperpflege</li> <li>▪ Wir vereinbaren mit Ihnen den Zeitpunkt für Ihr Frühstück</li> <li>▪ Wir achten bei der Pflege Ihre Intimsphäre</li> <li>▪ Wir arbeiten auf der Grundlage anerkannter Pflegestandards</li> <li>▪ Freiheitsentziehende Maßnahmen werden nur aufgrund eines richterlichen Beschlusses und unter Beachtung der hier anzuwendenden gesetzlichen Verordnungen und Regelungen angewendet</li> <li>▪ Unsere Mitarbeiter(innen) sind im Umgang mit Betäubungsmitteln und Medikamenten geschult</li> <li>▪ Unsere Mitarbeiter(innen) sind interkulturell geschult</li> <li>▪ Es wird nach einem anerkanntem Qualitätsmanagementsystem gearbeitet</li> <li>▪ Es wurden Qualitätsziele formuliert</li> <li>▪ Es gibt eine(n) Qualitätsmanagementbeauftragte(n)</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>	          Siehe Anhang

Qualitätsmerkmale	Ja, ist in der Einrichtung umgesetzt	Nein, ist in der Einrichtung nicht umge- setzt	Anmerkungen
<p>Sie werden kontinuierlich durch Ihnen vertrautes Personal unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ihnen ist eine Pflegekraft als Ansprechpartner(in) zugeteilt</li> <li>▪ Unsere Arbeitszeiten richten sich nach den Bedürfnissen unserer Bewohner(innen)</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>	
<p>Unsere Pflege wird regelmäßig überprüft:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bei allen Bewohner(innen) werden in regelmäßigen Abständen Pflegevisiten o. ä. durchgeführt</li> <li>▪ Es finden regelmäßig Mitarbeiterbesprechungen/Fallbesprechungen statt</li> <li>▪ Wir führen regelmäßig Bewohnerbefragungen durch.</li> <li>▪ Wir verfügen über ein systematisches Beschwerdemanagement</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>	2x jährlich und bei Bedarf
Wir unterstützen Sie bei der Suche nach der für Sie angemessenen ärztlichen Versorgung/fachärztlichen Versorgung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Wir kooperieren mit dem Krankenhaus/ den Krankenhäusern in unserer Umgebung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### Palliative Care/Sterbebegleitung

Qualitätsmerkmale	Ja, ist in der Ein- richtung um- gesetzt	Nein, ist in der Ein- richtung nicht umgesetzt	Anmerkungen
<p>Wir ermöglichen Ihnen ein Leben in Würde und Selbstbestimmung bis zuletzt. Wir berücksichtigen ihre individuellen und religiösen Einstellungen und Wünsche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wir berücksichtigen Ihren persönli-</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Qualitätsmerkmale	Ja, ist in der Ein- richtung um- gesetzt	Nein, ist in der Ein- richtung nicht umgesetzt	Anmerkungen
chen Willen (ggf. Patientenverfügung) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ In unserem Haus arbeiten qualifizierte Palliativpflegekräfte / Wir kooperieren mit einem Hospizdienst</li> <li>▪ In der Phase des Sterbens werden auch Angehörige und Freunde auf Wunsch von uns betreut</li> <li>▪ Wir achten die Vielfalt der religiösen und kulturellen Rituale. Auf Wunsch stellen wir Kontakte zu entsprechenden externen Stellen her</li> <li>▪ In unserem Haus haben Angehörige und Mitarbeiter(innen) Zeit, sich von den Verstorbenen zu verabschieden</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>          <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>          <input type="checkbox"/>	
Gedenken mit Foto und Aushang Berücksichtigung im Gebet; Gedenken der Bewohner am Patronats- denkmal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### Speise- und Getränkeversorgung

Qualitätsmerkmale	Ja, ist in der Ein- richtung um- gesetzt	Nein, ist in der Ein- richtung nicht umgesetzt	Anmerkungen
Wir richten uns bei der Speisen- und Getränkeversorgung weitgehend nach Ihren Wünschen: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wir bieten Ihnen folgende Wahl- und Entscheidungsmöglichkeiten an:      Menüwahl und Auswahl der Speisen bei allen Mahlzeiten</li> <li>▪ Die Darreichungsform ist auf Ihre Vorlieben, Bedürfnisse und Bedarfe eingestellt</li> <li>▪ Sie sind in die Speiseplanung mit eingebunden</li> <li>▪ Sie können den Ort der Mahlzeiteinnahme frei wählen</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>          <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>          <input type="checkbox"/>	<b>Speiseplanbesprechung und Bewohnerbeirat</b>
Neue ernährungswissenschaftliche Erkenntnisse werden in den Speiseplan aufgenommen: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wir achten darauf, dass sie genügend Anregung zum Essen und Trinken er-</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Qualitätsmerkmale	Ja, ist in der Ein- richtung um- gesetzt	Nein, ist in der Ein- richtung nicht umgesetzt	Anmerkungen
fahren  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wir achten auf eine ausgewogene und gesunde Ernährung</li> <li>▪ Wir setzen fachlich ausgebildete Köche und Köchinnen ein, die Ihren besonderen Ernährungsbedarf (z. B. Diät) bei der Speisezubereitung berücksichtigen</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>	<b>Speiseversorgung über das Krankenhaus</b>
mehrmals wöchentliche Koch- und Backangebote selbstgebackener Kuchen „Essens-Highlights“ im Jahreslauf (mehrmals monatlich)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>für verschiedenen Bewohnergruppen</b>

### Wäsche- und Hausreinigung

Qualitätsmerkmale	Ja, ist in der Ein- richtung um- gesetzt	Nein, ist in der Ein- richtung nicht umgesetzt	Anmerkungen
Wir berücksichtigen bei der Zimmerreinigung Ihre Wünsche und Ihre Privatsphäre:  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wir reinigen Ihr Zimmer und die Gemeinschaftsräume regelmäßig und bei besonderem Bedarf</li> <li>▪ Falls Sie wünschen, haben Sie die Möglichkeit sich bei der Reinigung Ihres Zimmers zu beteiligen</li> <li>▪ Wir gehen sorgsam mit Ihren persönlichen Gegenständen um</li> <li>▪ Sie können sich auf unseren Wäschendienst verlassen. Sie erhalten Ihre Wäsche in angemessener Zeit zurück</li> <li>▪ Wir informieren Sie über die Regelleistungen des Wäschendienstes und über mögliche Zusatzangebote</li> <li>▪ Unser hauswirtschaftliches Personal wird regelmäßig fortgebildet</li> <li>▪ Wir setzen unser Personal entsprechend seiner Fachausbildung ein</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>	täglich           Wäscherückgabe erfolgt 2x wöchentlich
Nähservice für kleine Reparaturen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### 3. Zusammenfassende Darstellung qualitätsbezogener Ergebnisse

#### 3.1 Interne und externe Ergebnisse

Im Berichtszeitraum wurden folgende internen Qualitätssicherungsmaßnahmen durchgeführt:

Qualitätssicherungsmaßnahmen		Anmerkungen
Durchführung von Pflegevisiten	<input checked="" type="checkbox"/>	
Dienstbesprechungen	<input checked="" type="checkbox"/>	
Qualitätszirkel	<input checked="" type="checkbox"/>	Bei Bedarf
Durchführung einer Kundenbefragung	<input checked="" type="checkbox"/>	
Anschaffung aktueller Fachliteratur	<input checked="" type="checkbox"/>	
Qualitätsmanagementteam	<input checked="" type="checkbox"/>	
Beschwerdemanagement	<input checked="" type="checkbox"/>	
Dokumentationskontrollsystem	<input checked="" type="checkbox"/>	

Im Berichtszeitraum wurde die Einrichtung von Externen überprüft:

		Datum
Medizinischer Dienst der Krankenkassen	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Qualitätsprüfung nach §§ 114 SGB XI im Januar 2018 des stationären und Wachkomabereiches Gesamtnote stationärer Bereich 1,0 Gesamtnote Wachkomabereich 1,0</b>

Heimaufsicht/ Gesundheitsamt	<input checked="" type="checkbox"/>	jährliche Begehungen unangemeldet, zuletzt am 17.05.2018
Veterinärwesen	<input checked="" type="checkbox"/>	jährliche Begehungen, durch die Küche unangemeldet, zuletzt am 25.10.2018 im Bereich Lebensmittelhygiene; keine Beanstandung
Apotheken	<input checked="" type="checkbox"/>	Halbjährliche Medikamentenkontrolle
Hygienebegehung	<input checked="" type="checkbox"/>	Quartalsweise durch die Hygienebeauftragten im Haus
Medizinprodukte Gesetz Prüfung	<input checked="" type="checkbox"/>	Zuletzt am 19.02.2013

### 3.2 Verbesserungsmaßnahmen

Folgende Verbesserungsmaßnahmen wurden im Berichtszeitraum aufgrund des Qualitätsmanagementsystems und externer Überprüfungen durchgeführt:

- Weitere Teilnahme am EQMS – Projekt
- Qualitäts- und Transparenzsiegel – Hygienesiegel gültig bis 2019

### 4. Ergänzende Informationen

Der Wachkomabereich ist durch einen eigenen Versorgungsvertrag in Pflege und Sozialdienst erhöht personell ausgestattet. Die Arbeit basiert auf einem eigens erstellten Konzept, das spezielle Angebote wie z.B. Basale Stimulation, Koch- und Backaktivitäten, Ausflüge etc. enthält.

Auch in diesem Jahr fanden im Rahmen der gGmbH Ferienbetreuungen von Mitarbeiterkindern statt, als Teil des Konzeptes „Vereinbarkeit von Familie und Beruf“ – in 2012 erstmalig zertifiziert und 2016 rezertifiziert! Insbesondere die Führungskräfte nehmen regelmäßig an verschiedensten Arbeitsgruppen, z. B. Treffen der Einrichtungsleiter, der Pflegedienstleiter, der Qualitätsbeauftragten etc., auch im Rahmen der GFO teil. Die hier gewonnenen Erkenntnisse und Ergebnisse werden stetig qualitätsoptimierend in die Arbeit eingebracht.

### 5. Möglichkeit zur Rückmeldung zum FQB:

Stimmt unsere Darstellung mit Ihren Erfahrungen überein?

Was hätten Sie gerne noch gewusst, was in diesem Bericht nicht berücksichtigt wurde?

Gerne nehmen wir Ihre Anregungen entgegen. Wenn Sie möchten, können Sie das über unsere Homepage tun, auf die Sie mit folgendem "link" gelangen:

[www.st-franziskus-altenpflegeheim.de](http://www.st-franziskus-altenpflegeheim.de)

Dieser Qualitätsbericht wurde erstellt und herausgegeben von:  
Michaela Rosenau und Winfried Kopp

#### Gliederungsstruktur und Layout:

Deutscher Caritasverband e. V.  
Verband katholischer Altenhilfe in Deutschland e. V

**Herausgeber:**  
**Winfried Kopp**  
**Einrichtungsleitung**  
**St. Franziskus**  
**Altenpflegeheim**  
**In der Donk 1**  
**46535 Dinslaken**

## 6. Anhang

Im Folgenden stellen wir Ihnen die Inhalte unseres Qualitätshandbuchs vor: dargestellt sind zunächst unsere Organisationsübersicht, Strukturen und Abläufe, aber auch die verschiedensten Konzepte, auf deren Basis wir arbeiten.

Gerne informieren wir Sie näher, wenden Sie sich bitte an:

**Michaela Rosenau**

**St. Franziskus Altenpflegeheim**

In der Donk 1

46535 Dinslaken

Tel.: 02064-44417241

Fax: 02064-4441656

Email: [michaela.rosenau@st-franziskus-altenpflegeheim.de](mailto:michaela.rosenau@st-franziskus-altenpflegeheim.de)

Internet: [www.st-franziskus-altenpflgheim.de](http://www.st-franziskus-altenpflgheim.de)



*St. Franziskus  
Altenpflegeheim  
Dinslaken*

# QUALITÄTSMANAGEMENT- HANDBUCH



# ***Inhaltsverzeichnis***

- 1. Darstellung des St. Franziskus APH**
- 2. Darstellung der einzelnen Bereiche**
- 3. Verbesserungsmanagement**
- 4. Stellenbeschreibungen**
- 5. Hygienemanagement**
- 6. Dokumentation**
- 7. Dienstanweisungen / Verfahrensanweisungen**
- 8. Formularwesen**
- 9. Notfallsituationen**
- 10. Hausprospekt**
- 11. Berichtswesen, Fortbildung**
- 12. Qualitätsarbeit**
- 13. Mitarbeiterjahresgespräche**
- 14. Ethik**
- 15. MAV**
- 16. Arbeitssicherheit**
- 17. Konzepte**