

LANDRATSAMT AMBERG-SULZBACH

Landratsamt Amberg-Sulzbach, Postfach 1754, 92207 Amberg

Dr. Loew Soziale Dienstleistungen GmbH & Co KG
Gewerbering Süd 12
92533 Wernberg-Köblitz

**Fachstelle für Pflege- und Behinderteneinrichtungen
-Qualitätsentwicklung und Aufsicht- (FQA)**

Internet:
www.amberg-sulzbach.de

Direkt-E-Mail-Adresse:
sozialamt@amberg-sulzbach.de

Ihre Zeichen/Ihre Nachricht vom	Bitte bei Antwort angeben Unser Zeichen 41-Jo	Tel.: 09621/39-525 Fax: 09621/37605-324 Name: Jobst	Zimmer-Nr. Amberg 537 26.09.2011
---------------------------------	---	---	-------------------------------------

Vollzug des Bayerischen Pflege- und Wohnqualitätsgesetzes (PfleWoqG);

Prüfbericht gemäß PflWoqG

Träger der Einrichtung: Dr. Loew Soziale Dienstleistungen GmbH & Co KG
Gewerbering Süd 12
92533 Wernberg-Köblitz
www.loew.de

Geprüfte Einrichtung: Heimbereich Neukirchen

Neukirchen Pflege, Am Anger 19, 92259 Neukirchen
Neukirchen Eingliederung, Am Anger 19, 92259 Neukirchen
Neukirchen Intensiv, Am Anger 17a, 92259 Neukirchen

Im nachfolgenden Bericht wird die geschlechtsneutrale Schreibweise „Bewohner und Mitarbeiter“ gewählt, um dadurch einen ungestörten Textfluss beim Lesen zu erreichen. Mit dieser Formulierung sind stets beide Geschlechter gemeint.

In den o. g. Einrichtungen wurde am 19.07.2011 von 9.00 bis 12.30 Uhr eine turnusgemäße Prüfung durchgeführt.

Die Prüfung umfasste folgende Qualitätsbereiche:

- ⇒ Wohnqualität
- ⇒ Soziale Betreuung
- ⇒ Verpflegung
- ⇒ Freiheitseinschränkende Maßnahmen
- ⇒ Pflege und Dokumentation
- ⇒ Qualitätsmanagement
- ⇒ Arzneimittel
- ⇒ Hygiene

Dienstgebäude
Schloßgraben 3
92224 Amberg

Postanschrift
Schloßgraben 3
92224 Amberg

Sprechzeiten
Mo., Di., Do. 08:00 – 16:00 Uhr
Mi., Fr. 08:00 – 12:00 Uhr
sowie nach Terminvereinbarung

Telefon (09621) 39-0
Fax (09621) 39-698

Öffentliche Verkehrsmittel
Bus: Linie 4, 5, 10
Haltestelle: Kurfürstenbad

E-Mail & Internet
poststelle@amberg-sulzbach.de
www.amberg-sulzbach.de

Bankverbindungen
Sparkasse Amberg-Sulzbach
BLZ 752 500 00 Konto 190 000 018
Volksbank-Raiffeisenbank Amberg
BLZ 752 900 00 Konto 6 433 103
Postgiro Nürnberg
BLZ 760 100 85 Konto 17 577-858

- ⇒ Personal
- ⇒ Mitwirkung
- ⇒ Bauliche Gegebenheiten
- ⇒ Finanzielles
- ⇒ Betreuung in der Behindertenhilfe

Hierzu hat die FQA für den Zeitpunkt der Prüfung folgendes festgestellt:

I. Daten zur Einrichtung:

Neukirchen Pflege

Einrichtungsart (Mehrfachnennungen möglich):

- Stationäre Einrichtung für ältere Menschen
- Stationäre Pflegeeinrichtung
- Stationäre Einrichtung für Menschen mit Behinderung
- Stationäres Hospiz
- Stationäre Einrichtung für Menschen mit Demenz
- Stationäre Kurzzeitpflegeeinrichtung
 - Für alte Menschen
 - Für Menschen mit Behinderung

Angebote Wohnformen (Mehrfachnennungen möglich):

- Stationäre Hausgemeinschaft
- Pflegeoase
- Beschützender Wohnbereich
- Wohnbereich für körperlich behinderte Menschen
- Wohnbereich für geistig behinderte Menschen
- Wohnbereich für psychisch (seelisch) behinderte Menschen
- Wohnbereich für chronisch Suchtkranke

Tagesstrukturierende Maßnahmen für Menschen mit Behinderung

- innerhalb der Einrichtung
- außerhalb der Einrichtung

Therapieangebote (Mehrfachnennungen möglich):

- Physiotherapie
- Logopädie
- Ergotherapie
- Gestalttherapie

Angebote Plätze: 36

davon Beschützende Plätze: 11

Belegte Plätze: 36

Einzelzimmerquote: 50 %

(12 Einzel- und 12 Doppelzimmer)

Fachkraftquote (gesetzliche Mindestanforderung 50%): 50,52 %

Anzahl der auszubildenden Pflege- und Betreuungsfachkräfte in der Einrichtung: 1

Daten zur Einrichtung:

Neukirchen Eingliederung

Einrichtungsart (Mehrfachnennungen möglich):

- Stationäre Einrichtung für ältere Menschen
- Stationäre Pflegeeinrichtung
- Stationäre Einrichtung für Menschen mit Behinderung
- Stationäres Hospiz
- Stationäre Einrichtung für Menschen mit Demenz
- Stationäre Kurzzeitpflegeeinrichtung
 - Für alte Menschen
 - Für Menschen mit Behinderung

Angebotene Wohnformen (Mehrfachnennungen möglich):

- Stationäre Hausgemeinschaft
- Pflegeoase
- Beschützender Wohnbereich
- Wohnbereich für körperlich behinderte Menschen
- Wohnbereich für geistig behinderte Menschen
- Wohnbereich für psychisch (seelisch) behinderte Menschen
- Wohnbereich für chronisch Suchtkranke

Tagesstrukturierende Maßnahmen für Menschen mit Behinderung

- innerhalb der Einrichtung
- außerhalb der Einrichtung

Therapieangebote (Mehrfachnennungen möglich):

- Physiotherapie
- Logopädie
- Ergotherapie
- Gestalttherapie

Angebotene Plätze: 12

Belegte Plätze: 12

Einzelzimmerquote: 50 %

(4 Einzel- und 4 Doppelzimmer)

Fachkraftquote:

Gesetzlich vorgeschriebene Fachkraftquote:	50,00 Prozent
Vereinbarte Fachkraftquote mit dem Bezirk Oberpfalz:	75,00 Prozent
Tatsächlich vorgehaltene Fachkraftquote:	89,46 Prozent

Anzahl der auszubildenden Pflege- und Betreuungsfachkräfte in der Einrichtung: 1

Daten zur Einrichtung:

Neukirchen Intensiv

Einrichtungsart (Mehrfachnennungen möglich):

- Stationäre Einrichtung für ältere Menschen
- Stationäre Pflegeeinrichtung
- Stationäre Einrichtung für Menschen mit Behinderung
- Stationäres Hospiz
- Stationäre Einrichtung für Menschen mit Demenz
- Stationäre Kurzzeitpflegeeinrichtung
 - Für alte Menschen
 - Für Menschen mit Behinderung

Angebotene Wohnformen (Mehrfachnennungen möglich):

- Stationäre Hausgemeinschaft
- Pflegeoase
- Beschützender Wohnbereich
- Wohnbereich für körperlich behinderte Menschen
- Wohnbereich für geistig behinderte Menschen
- Wohnbereich für psychisch (seelisch) behinderte Menschen
- Wohnbereich für chronisch Suchtkranke

Tagesstrukturierende Maßnahmen für Menschen mit Behinderung

- innerhalb der Einrichtung
- außerhalb der Einrichtung

Therapieangebote (Mehrfachnennungen möglich):

- Physiotherapie
- Logopädie
- Ergotherapie
- Gestalttherapie

Angebotene Plätze: 15

davon Beschützende Plätze: 15

Belegte Plätze: 15

Einzelzimmerquote: 50 %

(5 Einzel- und 5 Doppelzimmer)

Fachkraftquote (gesetzliche Mindestanforderung 50%): 62,49 %

II. Informationen zur Einrichtung:

II.1 Positive Aspekte und allgemeine Informationen

[Hier erfolgt eine kurze, prägnante Aufstellung des positiven Sachverhalts bzw. der aus Sicht der FQA hervorzuhebenden Punkte und allgemeinen Informationen über die Einrichtung; bei anlassbezogenen Prüfungen muss hierauf nicht eingegangen werden.]

- ⇒ Für Interessenten besteht vor Abschluss eines Wohn- und Betreuungsvertrages die Möglichkeit, in den Einrichtungen Probe zu wohnen. So besteht die Gelegenheit, die Einrichtungen unverbindlich kennen zu lernen und Faktoren beurteilen zu können, die bei einer Hausbesichtigung eventuell nicht wahrgenommen werden.

- ⇒ Die Einrichtungen betreiben ein Beschwerdemanagement. Der Beschwerdeführer hat die Möglichkeit, sich bei Beschwerden an den Heimbeirat oder an die Mitarbeiter der Einrichtung zu wenden. Eingehende Beschwerden werden dokumentiert und der Beschwerdeführer erhält eine Rückmeldung über durchgeführte Maßnahmen.
- ⇒ Ein bedarfsgerechtes Speise- und Getränkeangebot wird durch die Einrichtung vorgehalten. Die Einrichtung hat einen „visuellen Speiseplan“ eingeführt. Hintergrund des Projektes ist die Tatsache, dass sich Bewohner aufgrund ihrer Erkrankungen sprachlich nicht so ausdrücken können, um Essenswünsche klar zu äußern. Deshalb wurden alle derzeit 54 Hauptgerichte fotografiert und bildlich dargestellt. Mithilfe der visualisierten Speisen ist es in der Regel allen Bewohnern möglich, ihren Essenswunsch mitzuteilen. Die Einnahme des Essens innerhalb bestimmter Zeitkorridore ist am Wochenende prinzipiell möglich. Die Mahlzeiten werden in einem geeigneten räumlichen Rahmen serviert. In der Wohngruppe 1-2 wurde die Essenseingabe beobachtet; sie war unterstützend und zugewandt, die Pflegekräfte respektierten die „Eigenheiten der Bewohner“.
- ⇒ Die besuchten Bewohnerzimmer sind individuell eingerichtet und bieten somit einen persönlichen Wohnbereich mit privater Atmosphäre. Die Zimmer machten einen sauberen, ordentlichen und gemütlichen Eindruck. An den Zimmertüren sind teilweise Orientierungshilfen für die Bewohner angebracht.
- ⇒ Die Einrichtungen führen im Rahmen des Qualitätsmanagements bzw. des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses alle zwei Jahre Mitarbeiterbefragungen durch und werten die Ergebnisse systematisch aus. Die Befragungen werden derzeit durchgeführt.
- ⇒ Die Einrichtung übernimmt im Auftrag der Bewohner/Betreuer die Verwaltung des Barbetrages. Die Beträge werden nach individuellen Vereinbarungen an die Bewohner in Teilbeträgen oder in einer Summe ausbezahlt. Die entsprechenden Einwilligungserklärungen liegen vor und vierteljährlich erfolgt eine Rechnungslegung gegenüber dem Bewohner/Betreuer.
- ⇒ Das vorgelegte schriftliche Dokumentationssystem stellt sich übersichtlich und gut strukturiert dar. Alle wichtigen Informationen, die für die Versorgung des Bewohners erforderlich sind, können damit erfasst werden. Die nationalen Expertenstandards des DNQP in den Bereichen „Dekubitusprophylaxe, Sturzprophylaxe, Pflegerisches Schmerzmanagement, Förderung der Kontinenz“ sind implementiert und in die Pflege integriert.
- ⇒ Die Einrichtungen bieten einmal in der Woche Einzel- oder Gruppenbetreuung mit einem „Therapiehund“ an. Das Angebot wird von den Bewohnern als sehr positiv empfunden.
- ⇒ Es findet eine angemessene Kommunikation zwischen der Einrichtung (Eingliederung) und der arbeitstherapeutischen Werkstatt Bachetsfeld statt. Es werden jährlich Fallbesprechungen auf Ebene des Fachdienstes und täglich zwei Übergabegespräche der Betreuungskräfte durchgeführt.
- ⇒ Um den Menschen mit Mehrfachbehinderungen die von der Einrichtung angebotenen Maßnahmen zur Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft besser vermitteln zu können, werden die Wochenpläne jeder Gruppe mit Symbolen visualisiert dargestellt.

- ⇒ Die Einrichtung -Haus Neukirchen Pflege- präsentierte sich durchgehend hell und freundlich. Die besichtigten Aufenthaltsräume der Bewohner, die Pflegebäder und Gemeinschaftstoiletten, sowie die Bewohnerzimmer waren ordentlich und sauber.
- ⇒ Es gibt in der Einrichtung ein angemessenes Hygienemanagement. Die Einrichtung verfügt über einen ausführlichen und differenzierten Maßnahmenplan im Falle einer MRSA-Besiedlung/Infektion.
- ⇒ Als Instrument der internen Qualitätssicherung werden Pflegevisiten und Besprechungen im Team, von Mitarbeitern der Pflege und des Fachdienstes durchgeführt.
- ⇒ Die besuchten Bewohner befanden sich in einem adäquaten und gepflegten Zustand und waren entsprechend ihrer individuellen Situation gekleidet. Der Ernährungszustand war angemessen.
- ⇒ Die Medikamente sind bewohnerbezogen in verschlossenen Schränken untergebracht. Für die fachärztlich verordnete neurologische Bedarfsmedikation gibt es eigene bewohnerbezogene Boxen. Die Flüssigarzneimittel sind korrekt mit den nötigen Daten (Name, Anbruchs- und Verfallsdatum) beschriftet. Insuline und BtMs sind zurzeit nicht in Verwendung.
- ⇒ Generell lag bei den begutachteten Bewohnern eine aussagekräftige Pflegedokumentation vor. Der eingesehene Gesamtbetreuungsplan von den besuchten pflegebedürftigen Bewohnern war in der Regel individuell, bedürfnisorientiert und aussagekräftig. Die eingesehenen Pflegeberichte waren kontinuierlich und nachvollziehbar geführt. Situationsgerechtes Handeln bei akuten Ereignissen konnte ihnen entnommen werden.
- ⇒ Es wurde ein Gespräch mit zwei Heimbeiratsmitgliedern geführt. Beide äußerten sich sehr zufrieden über die Atmosphäre und die Betreuung in den Einrichtungen. Das Personal wurde als freundlich und hilfsbereit geschildert. Von den Mitarbeitern werden die üblichen Formen der Wertschätzung beachtet wie z. B. Anklopfen beim Betreten der Bewohnerzimmer. Bei Bedarf erhalten die Bewohner einen eigenen Zimmerschlüssel. Das Freizeitangebot wurde als abwechslungsreich und ausreichend beschrieben. Die Heimbeiräte sind in die Planung der Freizeit- und Urlaubsangebote der Einrichtung eingebunden. Darüber hinaus werden Neuerungen mit ihnen besprochen.
- ⇒ Die Zusammenarbeit mit der Einrichtungsleitung und den Mitarbeitern der Einrichtung bei der Qualitätsprüfung war sehr gut. Es fand ein offener Gedankenaustausch statt. Auskünfte wurden bereitwillig erteilt und die entsprechenden Unterlagen zur Verfügung gestellt bzw. umgehend in Kopie nachgereicht.

II.2 Qualitätsentwicklung

[Hier erfolgt die Darstellung der Entwicklung einzelner Qualitätsbereiche der Einrichtung über mindestens zwei turnusgemäße Überprüfungen hinweg.]

- ⇒ Um die Kundenzufriedenheit in den Einrichtungen systematisch feststellen zu können, wurde vom Träger eine Arbeitsgruppe „Bewohnerbefragung“ installiert. Ziel dieser Arbeitsgruppe ist es, ein Instrument zur Erhebung der Lebensqualität der Bewohner zu entwickeln. Die ersten Befragungen sollen im ersten Quartal 2012 beginnen.
- ⇒ Die Pflegegruppen im Hauptgebäude sind derzeit nicht barrierefrei zugänglich, da in diesem Bereich kein Aufzug vorhanden ist. Es ist beabsichtigt, einen behindertengerechten Zugang zu schaffen.

- ⇒ Auf die Empfehlungen der letzten Hygienebegehung (04.05.2010) hat die Einrichtung reagiert und diese adäquat umgesetzt.
- ⇒ In der Pflegeeinrichtung kann eine kontinuierliche positive Weiterentwicklung auf gutem Qualitätsniveau im Bereich der Versorgung der Bewohner und des Qualitätsmanagements festgestellt werden. Offensichtlich fand zwischenzeitlich ein Prozess von einer ehemals vorherrschenden Eingliederungshilfe zu einer gut funktionierenden Kooperation von „Pflege und Fachdienst“ statt. Dies spiegelt sich u. a. im Gesamtbetreuungsplan, sowie im Berichtsblatt und im Leistungsnachweis der pädagogischen und therapeutischen Beschäftigung wieder.

III. Am Tag der Überprüfung wurden in den geprüften Qualitätsbereichen keine erstmaligen Mängel festgestellt.

IV. Am Tag der Überprüfung wurden in den geprüften Qualitätsbereichen keine erneuten Mängel festgestellt.

V. Am Tag der Überprüfung wurden in den geprüften Qualitätsbereichen keine erheblichen Mängel festgestellt.

VI. Veröffentlichung des Prüfberichts:

Es wird darauf hingewiesen, dass dieser Prüfbericht veröffentlicht wird. Daher kann der zuständigen Behörde binnen einer Woche nach Bekanntgabe des Prüfberichts seitens des Trägers eine Gegendarstellung in elektronischer Form übermittelt werden, die als gesondertes Dokument zeitgleich mit dem Prüfbericht veröffentlicht wird.

Die Gegendarstellung darf sich ausschließlich auf die von der zuständigen Behörde für den Tag der Überprüfung der Einrichtung getroffenen Feststellungen beziehen. In ihr kann beispielsweise dargestellt werden, inwieweit seitens der Einrichtung die im Prüfungszeitpunkt festgestellten Mängel mittlerweile abgestellt wurden.