



STIFTUNG ZU DEN HEILIGEN FABIAN UND SEBASTIAN  
*lebenswertes Leben - würdevolles Alter*

2024

# Auswertung der Beschwerden

Schräder, Inga/ Mai 2025

# Auswertung des Beschwerdemanagements des Jahres 2024

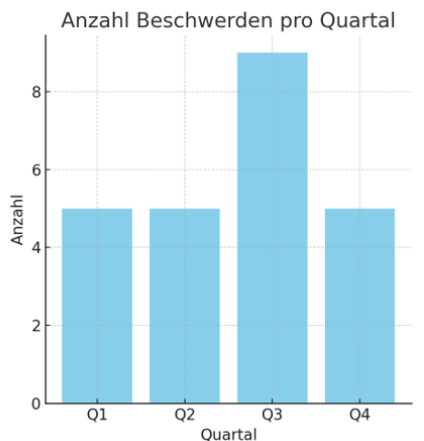
## Inhalt

1. Anzahl und Verteilung der bearbeiteten Beschwerden.....	1
2. Kritische Betrachtung der Beschwerdevorgänge.....	2
3. Differenzierte Auswertung nach Schwerpunkten bzw. Fachabteilungen .....	3
3.1. Beschwerden zur Strukturqualität.....	3
3.2. Beschwerden „Bewohner über Bewohner“ .....	3
3.3. Beschwerden im Bereich der Pflege .....	4
3.4. Beschwerden im Bereich des Begleitender Dienst.....	5
3.5. Beschwerden im Bereich der Verwaltung/Rezeption.....	5
3.6. Beschwerden im Bereich der Hauswirtschaft .....	5
3.7. Beschwerden im Bereich der Haustechnik.....	6
3.8. Beschwerden im Bereich Externer Dienste .....	6
3.9. Übergeordnete Beschwerden .....	6
4. Zusammenfassende Bewertung .....	7
5. Übergabe des Beschwerdemanagements.....	8

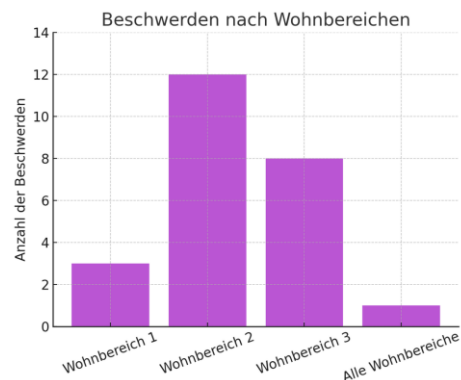
# 1. Anzahl und Verteilung der bearbeiteten Beschwerden

Es wurden vom 01.01.2024 bis zum 31.12.2024 insgesamt 24 (Vorjahr 27) Beschwerdeverfahren bearbeitet. Einige der Beschwerdebögen wurden im Namen mehrerer Beschwerdeführer verschriftlicht.

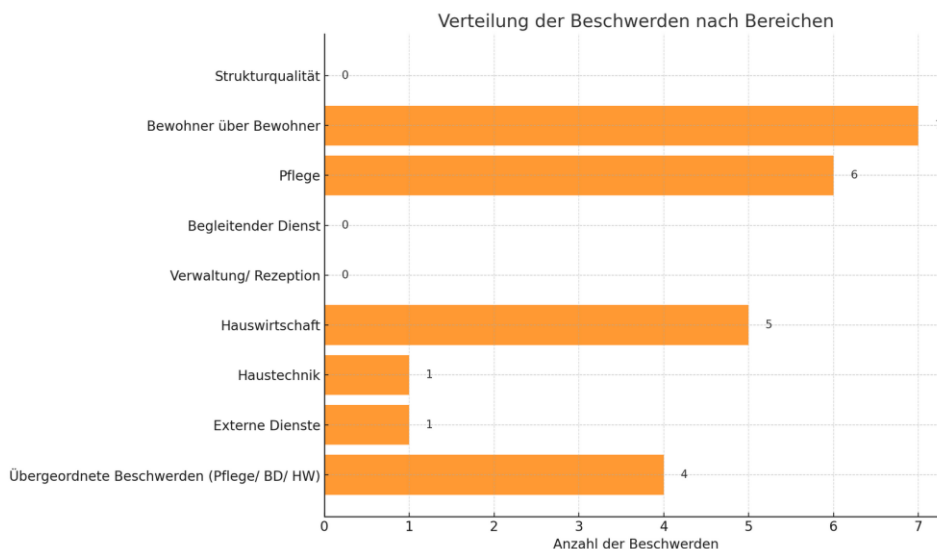
## Anzahl der Beschwerden pro Quartal:



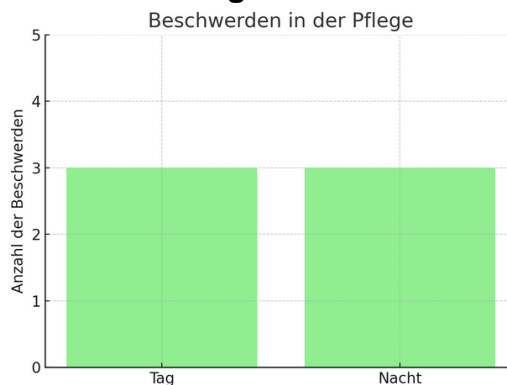
## Verteilung der Beschwerden nach Wohnbereichen:



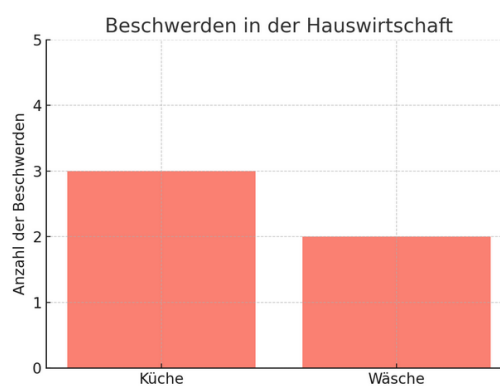
## Verteilung der Beschwerden nach Leistungsbereichen:



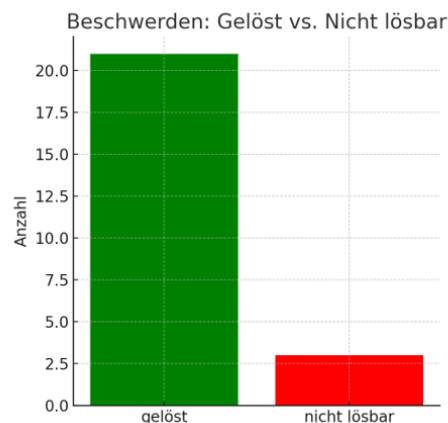
### Verteilung der Beschwerden in der Pflege:



### Verteilung der Beschwerden in der Hauswirtschaft:



### Verteilung der Beschwerden nach gelösten/ nicht lösbaren Beschwerden:



## 2. Kritische Betrachtung der Beschwerdevorgänge

Die Anzahl der aufgenommenen Beschwerdevorgänge ist im Vergleich zum Vorjahr in etwa gleichbleibend, leicht rückgängig. Die leicht rückläufige Zahl der Beschwerdevorgänge im Vergleich zum Vorjahr kann auf erfolgreich umgesetzte Verbesserungsmaßnahmen zurückzuführen sein. Gleichzeitig ist kritisch zu reflektieren, ob alle Bewohnenden, Angehörigen und Mitarbeitenden ausreichend über Beschwerdemöglichkeiten informiert sind und diese als wirksam wahrnehmen. Auch zeigt

sich eine ähnliche Verteilung in Bezug auf die Leistungsbereiche wie im Vorjahr. Die meisten Beschwerden betreffen die Bereiche „Bewohner über Bewohner“ (7 Beschwerden) und „Pflege“ (6 exkl. übergreifender Beschwerden). Die Beschwerden, die im Bereich „Bewohner über Bewohner“ eingeordnet wurden, gehören auch zu denjenigen, die sich innerhalb der gegebenen Möglichkeiten der Einrichtung nicht vollständig lösen ließen. Häufig handelte es sich um zwischenmenschliche Spannungen, die trotz Vermittlungsversuchen und Gesprächsangeboten nicht dauerhaft aufgelöst werden konnten. Die strukturelle Begebenheit einer stationären Einrichtung und eingeschränkte Handlungsspielräume in der Gestaltung von Lebensumfeldern begrenzen hier die Lösungsoptionen. Die Anzahl der nicht lösbaren Beschwerden hat sich um eine Beschwerde verringert und liegt bei drei. Zwei dieser Beschwerden betreffen den gleichen Sachverhalt. Trotz Unlösbarkeit wurde durch gezielte Maßnahmen versucht, die Zufriedenheit der Bewohnenden zu verbessern. Diese Beschwerden sowie die daraus resultierenden Maßnahmen werden im Folgenden erläutert:

Beschwerde	Lösungsmaßnahmen	Ergebnis
Bewohner: Zwei Beschwerden über Ruhestörungen durch einen demenziell veränderten Bewohner in den Gemeinschaftsräumen	- Intensivere Betreuung des Bewohners - Gespräche mit den Mitbewohnenden, um Verständnis zu fördern → Bewohner zeigt Verhalten weiterhin	<b>nicht lösbar:</b> in der Krankheit begründetes Verhalten
Bewohner: Ruhestörung durch einen zu lauten Fernseher eines Bewohners	- Gespräche mit dem Bewohner: Angebot von Kopfhörern und/ oder Hörgeräten → Bewohner zeigt sich unkooperativ	<b>nicht lösbar:</b> fehlende Kooperation

### 3. Differenzierte Auswertung nach Leistungsbereichen

Im folgenden Abschnitt werden die eingegangenen Beschwerden systematisch den jeweiligen Leistungsbereichen zugeordnet und hinsichtlich ihrer Inhalte, der ergriffenen Lösungsmaßnahmen sowie der erreichten Ergebnisse differenziert ausgewertet. Alle aufgeführten Beschwerden konnten mit einer als gelöst bewerteten Maßnahme abgeschlossen werden.

#### 3.1. Beschwerden zur Strukturqualität

Keine

#### 3.2. Beschwerden „Bewohner über Bewohner“

Drei der Beschwerden im Bereich „Bewohner über Bewohner“ wurden bereits im Kapitel 2. (s.o.) erläutert.

Im Folgenden werden die weiteren Beschwerden in diesem Themenbereich dargestellt.

Beschwerde	Lösungsmaßnahmen	Ergebnis
Bewohner: Demenziell veränderter Bewohner betritt nachts das Zimmer eines anderen Bewohners	- Bewohner wurde gebeten, nachts die Tür von innen abzuschließen und den Schlüssel stecken zu lassen → Bewohner stimmte zu - Nachtdienst wurde informiert	<b>Gelöst:</b> Maßnahme zeigte schnell Wirkung
Bewohner: Demenziell veränderte Bewohnerin geht wiederholt in das Zimmer und Bett eines anderen Bewohners, spricht mit ihrem Spiegelbild und benutzt dessen Rasierapparat	- Neuer Rasierapparat für den betroffenen Bewohner - Intensivere Betreuung der Bewohnerin - Spiegel wurde abgehängt	<b>Gelöst:</b> Verhalten reguliert, Störungen vermieden
Angehörige: Demenziell veränderter Bewohner betritt wiederholt das Zimmer eines anderen Bewohners und beschädigt Gegenstände	- An der Tür des Zimmers wurde ein Türknauf zur Zutrittserschwerung angebracht - Vorgeschlagener Bereichswechsel wurde auf Wunsch der Ehefrau nicht umgesetzt	<b>Gelöst:</b> Bauliche Maßnahme wirkte
Mehrere Bewohnende: Beschwerde über die schlechte Stimmung, Kritik und mangelnde Vertretung der Heimbeiratsmitglieder, v.a. während der Mahlzeiten	- Wurde an externe Mitglieder des Heimbeirats weitergeleitet - Diese ergriffen Maßnahmen: Beobachtung der Situation, Austausch/ Diskussion in der folgenden Heimbeiratssitzung	<b>Gelöst:</b> Situation beruhigte sich (kurzfristig)

### 3.3. Beschwerden im Bereich der Pflege

Im Bereich der Pflege kam es 2024 zu sechs Beschwerden, die ausschließlich die Pflege betrafen und vier Weiteren, in denen der Bereich Pflege Teil der Beschwerde war (siehe „Übergeordnete Beschwerden“). Unter den sechs expliziten Beschwerden betrafen drei die nächtliche Versorgung.

Beschwerde	Lösungsmaßnahmen	Ergebnis
Bewohner: Inadäquates Verhalten einer Nachtwache: unfreundlich und ungeduldig	- Wurde im Nachtwachen-Teamgespräch besprochen: Versicherung eines netteren Tonfalls und mehr Geduld	<b>Gelöst:</b> Adäquate Versorgung sichergestellt
Bewohner: Inadäquates Verhalten einer Nachtwache: Kommt nicht zu vereinbarten Zeiten, gestresst, agiert gegen Bewohnerwillen	- Einzelgespräch zwischen entsprechender Nachtwache & PDL <sup>1</sup> → Entschuldigung des Mitarbeitenden bei beiden Parteien: Versicherung eines zukünftigen, adäquaten Verhaltens	<b>Gelöst:</b> Adäquate Versorgung sichergestellt
Bewohner: Inadäquates Verhalten einer Nachtwache: Grobe Behandlung, keine Veränderung des Verhaltens nach Abwehr und Ansprache des Problems	- Einzelgespräch zwischen entsprechender Nachtwache & PDL → Entschuldigung des Mitarbeitenden bei beiden Parteien, Beide bemühen sich um respektvollen Umgang	<b>Gelöst:</b> Adäquate Versorgung sichergestellt
Bewohner: Inadäquates Verhalten einer Mitarbeiterin während der Morgenpflege	- Einzelgespräch zwischen entsprechender Mitarbeiterin & TL <sup>2</sup> → Mitarbeiterin wird gebeten freundlich zu sein und entsprechendes Bewohnerzimmer zunächst zu meiden → stimmt zu	<b>Gelöst:</b> Freundlichkeit, Meidung des Zimmers

<sup>1</sup> PDL= Pflegedienstleitung.

<sup>2</sup> TL= Teamleitung.

Angehörige: Mangelnde Informationsweitergabe bzgl. Gesundheitszustand der ihrer Mutter	- Gespräch der PDL mit der TL & den PFK <sup>3</sup> des Wohnbereichs → Kommunikation wird verbessert → Tochter wird bei jeglicher Veränderung unverzüglich informiert	<b>Gelöst:</b> Mehr/ verbesserte Kommunikation sichergestellt
Angehöriger: Unzureichende pflegerische Versorgung seines Vaters	- Gespräche zwischen der Teamleitung & den Pflegekräften des Wohnbereichs → vermehrte Sichtkontrollen - Hinweis an den Angehörigen, sich bei Bedarf zu melden.	<b>Gelöst:</b> Versorgung sichergestellt

### 3.4. Beschwerden im Bereich des Begleitender Dienst

Im Bereich des Begleitenden Dienstes gab es 2024 keine explizite Beschwerde. In drei Beschwerden ist der Bereich des Begleitenden Dienstes Teil der Beschwerde (siehe „Übergeordnete Beschwerden“).

### 3.5. Beschwerden im Bereich der Verwaltung/Rezeption

Keine

### 3.6. Beschwerden im Bereich der Hauswirtschaft

Im Bereich der Hauswirtschaft und Service sind für das Jahr 2024 fünf Beschwerden zu verzeichnen sowie zwei weitere, in denen der Bereich Hauswirtschaft Teil der Beschwerde darstellt (siehe „Übergeordnete Beschwerden“). Innerhalb der fünf eindeutigen Beschwerden betreffen drei den Bereich Hauswirtschaft/ Küche und zwei den Bereich Hauswirtschaft/ Wäsche.

Beschwerde	Lösungsmaßnahmen	Ergebnis
Mehrere Bewohnende: Nicht schmackhaftes Essen	- Gespräch der Bewohnenden mit der Heimleitung und Hauswirtschaftsleitung → Neuer Speiseplan eingeführt	<b>Gelöst:</b> Schmackhaftes Essen sichergestellt
Bewohnerin: Mittagssuppe ist (öfters) zu kühl	- Gespräch mit der HWKL <sup>4</sup> : → Kontrolle der Temperatur des Wärmewagens → Sensibilisierung der Mitarbeitenden zur adäquaten Verteilung	<b>Gelöst:</b> Angemessene Temperatur sichergestellt
Heimleitung <sup>5</sup> : Kein Angebot von passierter und vegetarischer Kost	- Gespräch mit der HWKL: → Speiseangebot an Rechte und Bedürfnisse der Bewohnenden angepasst	<b>Gelöst:</b> Bedarfsgerechte Kost sichergestellt
Bewohnerin: Wäsche zu knittrig, T-Shirts meistens ungebügelt	- Gespräch mit HWKL und Wäscherei → Versicherung der achtsamen Wäschepflege	<b>Gelöst:</b> Achtsame Wäschepflege sichergestellt

<sup>3</sup> PFK= Pflegefachkraft/ Pflegefachkräfte.

<sup>4</sup> HWKL= Hauswirtschaftliche Leitung (Küche).

<sup>5</sup> HL= Heimleitung.

Bewohner: Hose ist eingelaufen	- Gespräch mit HWKL und Wäscherei → Versicherung der achtsamen Wäschepflege	<b>Gelöst:</b> Achtsame Wäschepflege sichergestellt
--------------------------------	--	--

### 3.7. Beschwerden im Bereich der Haustechnik

Im Bereich der Haustechnik ist für das Jahr 2024 eine Beschwerde zu verzeichnen.

Beschwerde	Lösungsmaßnahmen	Ergebnis
Bewohnerin: Laute Gartenarbeiten (Rasen mähen, Hecke schneiden) morgens um 07:00 Uhr und zur Mittagsruhe um 13:30 Uhr.	- Gespräch mit HL und HT <sup>6</sup> : → Laute Gartenarbeiten nur noch außerhalb der Ruhezeiten (08:30 – 12:00 Uhr & 14:00 – 17:00 Uhr) festgelegt.	<b>Gelöst:</b> Ruhezeiten sichergestellt

### 3.8. Beschwerden im Bereich Externer Dienste

Im Bereich Externer Dienste ist für das Jahr 2024 eine Beschwerde zu verzeichnen.

Beschwerde	Lösungsmaßnahmen	Ergebnis
Angehörige: Materialien zur Wundversorgung wurden als überteuert und zu großzügig gehandhabt empfunden	- Prüfung durch das Sanitätshaus Perick und Wundexpertin Fr. Swiderski ergab Lieferfehler - Rückgabe nicht möglich - Material soll bei nächstem Bedarf verwendet werden - Zukünftig keine Lieferung ohne Prüfung durch Fr. Swiderski persönlich und Rücksprache mit entspr. Angehöriger	<b>Gelöst:</b> Adäquater Umgang mit Materialien zur Wundversorgung sichergestellt

### 3.9. Übergeordnete Beschwerden

Im Jahr 2024 sind vier Beschwerden zu verzeichnen, die mehrere Bereiche betreffen, darunter „Pflege“, „Begleitender Dienst“ und „Hauswirtschaft“.

Beschwerde	Lösungsmaßnahmen	Kategorie	Ergebnis
Ehrenamt: Mitarbeitende essen auf dem Wohnbereich, ohne zu bezahlen, Lebensmittel werden zurückgestellt, Mahlzeiten werden lieblos serviert, keine Entscheidungsfreiheit, unangemessene Betriebsamkeit, Blutabnahme im Tagesraum	- Gespräch mit der HL, TL Wohnbereich 1, PDL und LBD <sup>7</sup> : → Teamgespräche zum adäquaten Ablauf der Mahlzeitsituation → Anschreiben durch HL bzgl. Bezahlung des Essens.	Pflege, Hauswirtschaft, Begleitender Dienst	<b>Gelöst:</b> Adäquater Ablauf der Mahlzeitsituation sichergestellt

<sup>6</sup> HT= Haustechnik.

<sup>7</sup> LBD= Leitung Begleitender Dienst.

Angehöriger: Hilfsmittel (Antidekubituskissen, Rollstuhl) der Mutter werden auch für andere Mitbewohnende verwendet	- Gespräch der TL & Pflege-/ Service- & Betreuungskräften: → Kissen wird separat abgestellt → Personal wird angehalten, Rollstuhl ausschließlich für die betroffene Bewohnerin zu nutzen	Pflege, Begleitender Dienst	<b>Gelöst:</b> Adäquater Einsatz der Hilfsmittel sichergestellt.
Angehörige: fehlende Präsenz von Pflege- und Betreuungspersonal (zwischen 15 – 16:30 Uhr)	- TL: → Tochter wird auf Notrufklingel hingewiesen → Gespräche mit anwesenden Mitarbeitenden: Soll-Dienst war sichergestellt → Hinweis mit Nummer der zuständigen PFK + Servicetelefon für Angehörige im Tagesraum angebracht LBD: → Betreuungskräfte waren wegen Schulung abwesend, was der Pflege vorher mitgeteilt wurde.	Pflege, Begleitender Dienst	<b>Gelöst:</b> Präsenz von Personal (überwiegend) sichergestellt
Mehrere Bewohnende: unregelmäßige Essenszeiten, mangelnde Rotation bei Essensverteilung, organisatorische Schwächen einer Mitarbeiterin.	Gespräche mit der HL, HWKL, TL → Mitarbeiterin wurde auf Verhalten angesprochen → Heimbeirat wurde in Neuauflage der Hausordnung einbezogen → Standardisierung der Menüausgabe außerhalb der Demenzbereiche → Protokoll erstellt und verteilt.	Hauswirtschaft, Pflege	<b>Gelöst:</b> Adäquate Mahlzeitsituation sichergestellt.

## 4. Zusammenfassende Bewertung

Die analysierten Beschwerdeverfahren lassen sich vier übergeordneten Themenfeldern zuordnen, aus denen sich konkrete Handlungsbedarfe und Maßnahmen ableiten lassen.

Hauptthema	Schwerpunkte / Inhalte	Mögliche Maßnahmen zur Verbesserung
1. Pflegequalität	- Unfreundliches Verhalten - Kommunikationsprobleme - unprofessionelles Handeln – v. a. nachts	- Kommunikationstraining und Schulungen → Schulungen erfolgen bereits! - regelmäßige Feedbackrunden zwischen Pflegekräften
2. Mahlzeitsituation	- Unregelmäßige Essens-/ Ausgabezeiten - Unklare Abläufe in der Verteilung - Temperatur der Speisen	- Feste Ausgabezeiten und geregelte Abläufe in der Verteilung: Festlegung in der Hausordnung - Schulungen des Servicepersonals → Umsetzung erfolgt derzeit!
3. Konflikte unter Bewohnenden	- Mangelnde Vertretung der Bewohnerinteressen durch den Heimbeirat	- Schulung des derzeitigen Heimbeirats über ihre Aufgaben → Umsetzung ist bereits erfolgt!

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Konflikte durch demenziell oder psychisch verändertes Verhalten</li> <li>- Unzureichende Lösungsansätze für Ruhestörungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schulung des zukünftigen zu Beginn der Amtszeit</li> <li>- regelmäßige Betreuungspräsenz</li> <li>- Technische Lösungen wie Knaufsysteme, etc.</li> <li>- Angebot von Hilfsmitteln (z.B. Kopfhörer) für Bewohnende</li> </ul>
4. Organisatorische Mängel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Probleme in Wäscherei</li> <li>- Störungen durch Gartenarbeiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- regelmäßige Qualitätschecks in der Wäscherei</li> <li>- Strikte Einhaltung der Ruhezeiten: Festlegung in der Hausordnung</li> <li>→ Umsetzung erfolgt bereits!</li> </ul>

Zur weiteren Qualitätsverbesserung bietet sich insbesondere die Optimierung des Beschwerdemanagementprozesses an. Möglichkeiten sind unter anderem die Einführung eines digitalen Beschwerdeformulars sowie die Einrichtung einer offenen Sprechstunde als niederschwellige Angebote. Ergänzend dazu soll der Informationsaushang „Wie reiche ich eine Beschwerde ein?“ überarbeitet und benutzerfreundlich gestaltet werden.

Zur Beschwerdeprävention könnten zukünftige regelmäßige Zufriedenheitsbefragungen durchgeführt werden. Darüber hinaus wird eine gezielte Schulung der Mitarbeitenden im Bereich der (Angehörigen-)Kommunikation angestrebt. Die geplante Übergabe des Beschwerdemanagements an das Qualitätsmanagement (vgl. Kapitel 5) eröffnet die Möglichkeit, das Verfahren künftig systematischer, transparenter und stärker qualitätsorientiert auszurichten.

## 5. Übergabe des Beschwerdemanagements

Derzeit liegt die Verantwortung für das Beschwerdemanagement bei der Leitung des Begleitenden Dienstes. Zum 01.06.2025 wird diese Zuständigkeit an das Qualitätsmanagement (QM) übergeben. Hintergrund dieser strukturellen Veränderung ist das Ziel, Beschwerden systematisch auszuwerten, bereichsübergreifend aufzuarbeiten und nachhaltige Qualitätsverbesserungen stärker in bestehende QM-Prozesse zu integrieren.