



STIFTUNG ZU DEN HEILIGEN FABIAN UND SEBASTIAN

lebenswertes Leben - würdevolles Alter

2017

Beschwerdestatistik

Wieczoreck, Marita

Stiftung zu den Heiligen Fabian und Sebastian



Auswertung des Beschwerdemanagements des Jahres 2017

Inhalt

1	Anzahl der bearbeiteten Beschwerden.....	2
2	Kritische Betrachtung der Steigerung der Beschwerdevorgänge.....	2
3	Regelmäßige Schulung des Beschwerdemanagements.....	3
4	Beschwerden und konzeptionelle Weiterentwicklung.....	3
4.1	Nicht gelöste bzw. nicht lösbare Beschwerden.....	3
5	Differenzierte Auswertung nach Schwerpunkten bzw. Fachabteilungen.....	4
5.1	Beschwerden zur Strukturqualität, hier – Wunsch nach Einzelzimmern und Sicherheit im Bewohnerbad–.....	4
5.2	Beschwerden im Bereich Pflege.....	4
5.3	Beschwerden aus dem Bereich Nachtdienst/Heimleitung.....	5
5.4	Beschwerden im Bereich Begleitender Dienst.....	5
5.5	Beschwerden im Bereich Hauswirtschaft.....	6
5.6	Beschwerden im Bereich Service.....	7
5.7	Beschwerden „Bewohner über Bewohner“.....	7

Verfasser/in	Freigegeben durch	Datum	Änderung Nr.	Seite	
Marita Wiczoreck	Christoph Klapper	24.05.2018	2	von	1 8

Stiftung zu den Heiligen Fabian und Sebastian, Schöppinger Str. 10, 48720 Rosendahl



STIFTUNG ZU DEN HEILIGEN FABIAN UND SEBASTIAN

lebenswertes Leben - würdevolles Alter

1 Anzahl der bearbeiteten Beschwerden

Es wurden vom 01.01.2017 bis zum 31.12.2017 insgesamt 43 (Vorjahr 23) Beschwerdebögen bearbeitet. Einige der Beschwerdebögen enthalten mehrere Beschwerdegründe. Ein Beschwerdebogen war ungültig..

2 Kritische Betrachtung der Steigerung der Beschwerdeverfahren

Insgesamt ist die Zahl der aufgenommenen Beschwerdeverfahren um 85% gestiegen.

Die Steigerung hat mehrere Ursachen:

- a) Die jährliche Fortbildung der Mitarbeiter zum Beschwerdemanagement wurde weiterhin kontinuierlich fortgeführt, die Sensibilität der Mitarbeiter für das Erkennen von Unzufriedenheit bei Bewohnern und Angehörigen in allen Bereichen der Versorgung erhöht. Bei der Schulung wurden besonders neue Mitarbeiter/Innen berücksichtigt.
- b) In der Pflegedokumentation wurde, wie bisher auch, Unzufriedenheit von BewohnerInnen oder Angehörigen mit Kennzeichnung „Schichtübergabe“ dokumentiert. Durch beständige Kontrolle der Qualitätsbeauftragten des Pflegeberichtes wurden die Pflegekräfte unterstützt, grundsätzlich Beschwerdebögen anzulegen, so das dadurch auch die Steigerung der Beschwerdezahlen erklärbar ist.
- c) Durch einige Schwerpunkte von Beschwerdegründen hat sich die Zahl der Beschwerden erhöht. (s. weitere Auswertung)

Verfasser/in	Freigegeben durch	Datum	Änderung Nr.	Seite	
Marita Wieczorek	Christoph Klapper	24.05.2018	2	von	8

Stiftung zu den Heiligen Fabian und Sebastian, Schöppinger Str. 10, 48720 Rosendahl



STIFTUNG ZU DEN HEILIGEN FABIAN UND SEBASTIAN

lebenswertes Leben - würdevolles Alter

3 Regelmäßige Schulung des Beschwerdemanagements

Die Grundsätze und Abläufe des Beschwerdemanagements werden auch in Zukunft jährlich in den ersten 3 Monaten geschult.

Für das Jahr 2018 liegen bis zum 22. Mai 24 Beschwerdevorgänge vor. Dies zeigt weiterhin die gestiegene Sensibilisierung vieler Mitarbeiter für das Thema Kritik/Unzufriedenheit/Beschwerden von Bewohnerinnen und Bewohnern des Hauses.

4 Beschwerden und konzeptionelle Weiterentwicklung

In dieser Auswertung sind Einzelbeschwerden nur dann berücksichtigt, wenn sie konzeptionelle Weiterentwicklungen in den Arbeitsvorgängen der Stiftung zur Folge hatten.

4.1 Nicht gelöste bzw. nicht lösbare Beschwerden

Leider konnten in der Stiftung im Jahr 2017 insgesamt 11 Beschwerdegründe nicht abgestellt werden. Es wurde jedoch versucht, durch gezielte Maßnahmen die Kundenzufriedenheit zu verbessern.

Die ungelösten Beschwerden betrafen mit 6 Beschwerdebögen den Verlust von Bargeld mit begründetem Diebstahlsverdacht (insgesamt 6 Beschwerden), (vgl. Punkt 5.8), in einem Fall verschiedene Ansichten zur Gestaltung und Durchführung von sozialpädagogischen Angeboten für eine Bewohnerin, wo keine endgültige Lösung gefunden werden konnte, die dem Willen des Betreuers entsprach.

Weiterhin betraf eine Beschwerde den Wunsch nach Ausweitung der Dienstzeiten der Betreuungskräfte an Feiertagen im Sinne von vermehrter Einzelbetreuung der betroffenen Bewohnerin. Hier fanden klärende Gespräche zu tagesstrukturierenden Maßnahmen und der dauernden Anwesenheit von Pflegepersonen im Wohnbereich statt. Zusätzlich fanden Überlegungen statt, den Einsatz von hauswirtschaftlichen Versorgungskräften auf dem Wohnbereich zu intensivieren.

Eine weitere Beschwerde einer Bewohnerin zum Umzug in eine andere Pflegeeinrichtung konnte aufgrund des besonderen Krankheitsbildes, den damit verbundenen sozialen Problemen und dem Willen des Betreuers zum Verbleib in der Stiftung nicht entsprochen werden. Hier erfolgt eine engmaschige Begleitung der betroffenen Bewohnerin, ihre Lebenssituation zu akzeptieren.

Verfasser/in	Freigegeben durch	Datum	Änderung Nr.	Seite	
Marita Wieczorek	Christoph Klapper	24.05.2018	2	von	8

Stiftung zu den Heiligen Fabian und Sebastian, Schöppinger Str. 10, 48720 Rosendahl



STIFTUNG ZU DEN HEILIGEN FABIAN UND SEBASTIAN

lebenswertes Leben - würdevolles Alter

5 Differenzierte Auswertung nach Schwerpunkten bzw. Fachabteilungen

5.1 Beschwerden zur Strukturqualität, hier – Wunsch nach Einzelzimmern und Sicherheit im Bewohnerbad–

Eine Beschwerde betraf ein kaltes Bewohnerzimmer, in dem der Austausch eines Radiators notwendig wurde.

Insgesamt 5 Bewohner äußerten den Wunsch nach einem Einzelzimmer, der zeitnah nicht erfüllt werden konnte. Gründe für diese Entscheidung waren überwiegend Konflikte in der bestehenden Zimmergemeinschaft durch die Verschiedenheit gewohnter Lebensweisen, durch herausfordernde Verhaltensweisen demenzielle veränderter BewohnerInnen oder auch der Wunsch nach individueller Zimmer- und Lebensgestaltung. Durch die Verringerung der Pflegeplätze ab 1. August auf 79 Plätze und den unmittelbar bevorstehenden Baubeginn des Erweiterungsbaues der Stiftung ist die Einzelzimmerquote in Zukunft gesichert.

Ein Angehöriger sah die Sicherheit seiner Frau bei Pflegeleistungen durch den Standort des Hygienespenders im Bad nicht gewährleistet. Durch eine Fallbesprechung zum individuellen Ablauf der Pflege, eine gemeinsame Begehung des Bewohnerbades durch PDL, HM und WBL konnte eine Gefährdung ausgeschlossen und eine sach- und fachgerechte Anbringung des Spenders festgestellt werden. Um den Wünschen des Betreuers entgegenzukommen, bekam der Spender in gemeinsamer Absprache einen anderen Platz.

Als Resümee der Beschwerde wurde der Standort aller Hygienespender in den Bewohnerbädern überprüft. und deren sach- und fachgerechte Anbringung grundsätzlich festgestellt. Je nach Art des Pflegeeinsatzes am Bewohner (MA muss sich zur Pflege in die Hocke setzen) werden die Spender jedoch an einen anderen Platz angebracht, damit eine Verletzung der pflegenden Mitarbeiter durch „mögliches Kopf anstoßen“ vermieden wird.

5.2 Beschwerden im Bereich Pflege

Verfasser/in	Freigegeben durch	Datum	Änderung Nr.	Seite	
Marita Wieczorek	Christoph Klapper	24.05.2018	2	von	4 8

Stiftung zu den Heiligen Fabian und Sebastian, Schöppinger Str. 10, 48720 Rosendahl



STIFTUNG ZU DEN HEILIGEN FABIAN UND SEBASTIAN

lebenswertes Leben - würdevolles Alter

Die Anzahl der Beschwerdeverfahren hat sich hier um 132% erhöht. (von 6 auf 14 Verfahren)

Bei der Auswertung ist keine Schwerpunktbildung zu erkennen. Es handelt sich vielmehr um einzelne Beschwerdegründe, z.B. zu fehlender Information zu Medikamentenverabreichung, zu unfreundlichem Verhalten und Insensibilität im Bewohnerkontakt, Unzufriedenheit mit den Pflegezeiten, das fehlende Einsetzen von Hilfsmitteln wie Brille oder Hörgerät oder nicht der Witterung entsprechende Kleidung.

In allen Beschwerdeverfahren wurden in klärenden Gesprächen mit den Beschwerdeführern Lösungen angeboten, die Zufriedenheit wieder hergestellt. Eine Beschwerde konnte wegen des vorzeitigen Todes der Bewohnerin nicht mehr abschließend bearbeitet werden.

5.3 Beschwerden aus dem Bereich Nachtdienst/Heimleitung

Mehrere BewohnerInnen (2 Beschwerdebögen mit mehreren BewohnerInnen) äußerten den Wunsch, nachts nicht mehr durch Kontrollgänge der Nachtwachen gestört zu werden, konnten aber nach gemeinsamen Gesprächen von der Notwendigkeit der Kontrollgänge überzeugt werden.

Auf Dauer soll im Aufnahmeprozess schon im Vorfeld geklärt werden, wie Kontrollgänge in der Nacht entsprechend der Wünsche der BewohnerInnen und der Sorgfaltspflicht der Stiftung durchgeführt werden können

5.4 Beschwerden im Bereich Begleitender Dienst

Die Anzahl der Beschwerden mit 7 Beschwerdeverfahren hat sich verdreifacht (7) im Vergleich zum Vorjahr (2)

Bemängelt wurde der zeitweise Ausfall des Waffel Cafés, bedingt durch die Renovierung der hauseigenen Küche, die Durchführung von Maßnahmen zur Aktivierung einer Bewohnerin (vgl. ungelöste Beschwerden) fehlende Gesprächsmöglichkeiten im Einzelkontakt, die Betreuung durch Betreuungskräfte an Feiertagen (vgl. Strukturqualität) und Unzufriedenheit mit den Angeboten des Begleitenden Dienstes in Be-

Verfasser/in	Freigegeben durch	Datum	Änderung Nr.	Seite
Marita Wiczorek	Christoph Klapper	24.05.2018	2	5 von 8

Stiftung zu den Heiligen Fabian und Sebastian, Schöppinger Str. 10, 48720 Rosendahl



STIFTUNG ZU DEN HEILIGEN FABIAN UND SEBASTIAN

lebenswertes Leben - würdevolles Alter

zug auf das Sportangebot, mehr Präsenz der Mitarbeiter auf den Wohnbereichen und fehlenden Aktivierungs- bzw. Spielangeboten.

Das Waffel-Café wurde nach Beendigung der Renovierungsarbeiten wieder kontinuierlich angeboten. Als Überbrückung waren die Mitarbeiter des begleitenden Dienstes vermehrt auf den Wohnbereichen zu Einzel- oder Gruppenangeboten eingesetzt.

Das neue Sportangebot wurde nur von einer Bewohnerin bemängelt, fand bei den anderen Teilnehmern einen regen Zuspruch und volle Akzeptanz. Nach klärenden Gesprächen und weiteren Motivationshilfen hat sich die Bewohnerin dann entschlossen, die Sportgruppe nicht mehr zu besuchen, nimmt aber regelmäßig an Veranstaltungen im Wochenplan teil.

Spieleangebote werden weiterhin im Einzelkontakt oder durch das wöchentliche Bingo in der Cafeteria abgedeckt, BewohnerInnen dazu motiviert und begleitet.

Zu den aufgenommen Beschwerden gerontopsychiatrisch veränderter Bewohner über „Auge und Ohr“ „zum Ausschluss“ an allgemeinen Veranstaltungen wurden Gespräche mit den zuständigen Wohnbereichen geführt. Themen waren: Grenzen der Mitarbeiter des begleitenden Dienstes bei der Begleitung der BewohnerInnen mit herausforderndem Verhalten und besonderem Betreuungsbedarf im Einzelkontakt, Störung der anderen teilnehmenden BewohnerInnen, Einschränkungen in der Durchführung der Veranstaltung und die Überforderung kognitiv eingeschränkter BewohnerInnen.

Zur gezielten Abstimmung beider Abteilungen Pflege/Begleitender Dienst werden weiterhin Teilnehmerlisten der angesprochenen BewohnerInnen vom begleitenden Dienst an die Wohnbereiche weitergegeben. Angesprochene BewohnerInnen werden wie bisher vom begleitenden Dienst oder der Pflege abgeholt und zurückgebracht. BewohnerInnen, die aufgrund ihrer eingeschränkten Ressourcen nicht teilnehmen können, erhalten weiterhin Einzelangebote.

5.5 Beschwerden im Bereich Hauswirtschaft

Hier ist ebenfalls eine Verdoppelung der Beschwerden (Vorjahr 2, aktuell 4) zu verzeichnen. Die Beschwerdegründe waren individuell, vom Wäscheverlust bis hin zu

Verfasser/in	Freigegeben durch	Datum	Änderung Nr.	Seite	
Marita Wiczoreck	Christoph Klapper	24.05.2018	2	von	8

Stiftung zu den Heiligen Fabian und Sebastian, Schöppinger Str. 10, 48720 Rosendahl



STIFTUNG ZU DEN HEILIGEN FABIAN UND SEBASTIAN

lebenswertes Leben - würdevolles Alter

Kritik an dargebotenen Speisen haben keine konzeptionellen Veränderungen zu Folge.

5.6 Beschwerden im Bereich Service

Es wurden keine Beschwerden im Jahr 2017 aufgenommen. .

5.7 Beschwerden „Bewohner über Bewohner“

Die Anzahl der Beschwerden in der Kategorie „Bewohner über Bewohner“ zeigt eine deutliche Zunahme von 3 auf 7 Beschwerdebögen. Ein Schwerpunkt ergab sich durch die herausfordernden Verhaltensweisen einer Bewohnerin. Zur Lösung wurden abteilungsübergreifende Fallbesprechungen, eine enge Zusammenarbeit mit Angehörigen und Arzt durchgeführt.

Hier haben sich die Kriterien des Einzugsmanagement, demenziell veränderte Bewohner mit herausforderndem Verhalten im Fabinausstübchen, dem Wohnbereich für Menschen mit Demenz, aufzunehmen, weiterhin bewährt.

5.7. Beschwerden im Bereich Heimleitung (s. auch Nachtdienst)

Im Bereich „Einzugsmanagement“ wurden in 2 Beschwerden die mangelnde Zeit am Wochenende für das Erstgespräch bei Bewohnereinzug im Wohnbereich zwischen BewohnerInnen und Angehörigen mit den zuständigen Pflegekräften bemängelt, ebenso die Möglichkeiten zu einer ruhigen Erstversorgung.

Nach Rücksprache mit allen beteiligten Wohnbereichsleitungen, der Pflegedienstleitung und des Heimleiters werden Neuaufnahmen von Bewohnern nur noch in Ausnahmefällen am Wochenende durchgeführt..

5.8. Sonstige - Schwerpunkt Diebstahle in den Wohnbereichen

Im Beschwerdemanagement wurden insgesamt 5 Vorgänge von Geld- oder Wertsachenverlust dokumentiert. Neben der Information der zuständigen Bereichsleitungen

Verfasser/in	Freigegeben durch	Datum	Änderung Nr.	Seite	
Marita Wiczorek	Christoph Klapper	24.05.2018	2	von	7 8

Stiftung zu den Heiligen Fabian und Sebastian, Schöppinger Str. 10, 48720 Rosendahl



STIFTUNG ZU DEN HEILIGEN FABIAN UND SEBASTIAN

lebenswertes Leben - würdevolles Alter

wurden geeignete Maßnahmen mit der Kriminalpolizei abgesprochen und durchgeführt, u.a. das jeder Diebstahl zur Anzeige gebracht wird.

Der Erfolg dieser Maßnahmen ist aktuell noch nicht abzusehen.

Jede neu eingezogene BewohnerIn wird über die Möglichkeiten der Stiftung zur Bargeld- und Wertsachenaufbewahrung informiert und beraten.

Verfasser/in	Freigegeben durch	Datum	Änderung Nr.	Seite	
Marita Wiczorek	Christoph Klapper	24.05.2018	2	8	
				von	8

Stiftung zu den Heiligen Fabian und Sebastian, Schöppinger Str. 10, 48720 Rosendahl