



...mehr als gute Pflege!

Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Aachen 2017



Senioren-Park carpe diem
Robensstrasse 19-21
52070 Aachen
Tel.: 0241/51541-0
aachen@senioren-park.de

Fax: 0241/51541-10

Vorwort

Die Qualitätsberichte der Senioren-Park carpe diem GmbH werden jeweils bis zum 31. März für das vergangene Jahr individuell für jede Einrichtung von der Einrichtungsleitung erstellt. Dies ist der vierte Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Aachen und beinhaltet folgende Punkte:

Dank

Insbesondere dem Leitungsteam sowie den Mitarbeitern des Senioren-Parks möchte ich an dieser Stelle meinen Dank aussprechen. Mit hoher Motivation, Geduld und Ausdauer sind im Jahr 2017 unsere entwickelten Strukturen gefestigt und weiterentwickelt worden. Durch externe Prüfungen der Heimaufsicht, des MDK und der BIVA wurde uns bestätigt, dass unsere Bewohner und Kunden sehr zufrieden mit unserer Qualität und unseren Leistungen sind.



Ulrich Kölsch
Einrichtungsleiter

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems	3
2. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr	4
3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen	5
3.1. internes Qualitätsaudit	5
3.2. Heimaufsicht	6
3.3. BIVA e.V.	6
3.4. Veterinäramt	6
3.5. MDK	6
3.6. Kundenzufriedenheit	7
3.7. Mitarbeiterzufriedenheit	7
3.8. Hauswirtschaft z.B. Dr. Schnell	7
3.9. Weitere	7
4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln	8
5. Projekte im laufenden Jahr	8
6. Qualitative Ziele für das Folgejahr	9

1. Allgemeine Darstellung und Entwicklung des QM-Systems

Seit Jahren befinden sich die Altenpflegeeinrichtungen und deren Träger in einem enormen Wandel. Die Einführung des Pflegeversicherungsgesetzes bewirkte grundlegende Veränderungen und machte ein Umdenken aller Beteiligten erforderlich.

Seitdem hat sich ein Prozess entwickelt, der Qualitätsmanagement zu einem Thema gemacht hat, an dem kein Träger, keine Führungskraft und kein Mitarbeiter in Altenpflegeeinrichtungen mehr vorbeikommt. Wie nie zuvor werden Alten- und Pflegeheime mit Anforderungen an die Qualitätssicherung und -entwicklung konfrontiert, die mit Inkrafttreten des Pflegequalitätssicherungsgesetzes (PQsG) am 01.01.2002 und Weiterentwicklung der Qualitätsmaßstäbe nach § 80 SGB XI mit der Forderung nach dem Aufbau eines internen Qualitätsmanagements eine weitere Steigerung erfahren.

Die Situation der Altenpflege ist insgesamt besonders durch folgende Merkmale geprägt:

- Veränderung der Bewohner- /Klientenstruktur durch Zunahme hochaltriger demenzkranker Menschen und gesunkene Verweildauer
- gestiegene Anforderungen an die Führungskräfte in Bezug auf:
 - Managementfähigkeiten und Führungskompetenz
 - Qualitätsmanagement als Führungsmethode
 - Verantwortung für Qualitätsmanagement (§ 80, SGB XI)
 - Personalentwicklung
 - betriebswirtschaftliche Erfordernisse, Controlling
- gestiegene Anforderungen an alle Mitarbeiter in Bezug auf:
 - fachliche Weiterentwicklung, z.B. in der Pflegewissenschaft und Organisation
 - Kommunikationsfähigkeit als Schlüsselkompetenz
- verstärkte Wettbewerbssituation
- Kundenorientierung
 - Selbstbewussteres Kundenverhalten
 - Wertewandel hin zu stärkerer Kundenorientierung
 - gesetzliche Stärkung der Verbraucherrechte (PGsG, WTG)
 - erweiterte Heimmitwirkung für Bewohner und Angehörige (WTG)
 - Kundenbefragungen werden erforderlich
 - Einführung von Beschwerdemanagement ist erforderlich
 - Transparenz und Vergleichbarkeit der Leistungen (PQsG)

- Leistungstransparenz
 - Leistungs- und Qualitätsvereinbarungen (§ 80a, SGB XI)
 - Rechtliche Konsequenzen bei Nichteinhaltung der LQV
 - Vergleichbarkeit der Leistungen auf dem Markt
 - Pflegeheimvergleich (§ 92a SGB XI)
- Qualitätsmanagement und Qualitätsüberprüfung
 - gesetzliche Forderung ab 01.01.2002 zur Entwicklung eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements, das auf eine stetige Sicherung und Weiterentwicklung der Pflegequalität ausgerichtet ist. (§ 80, SGB XI)
 - Das Qualitätsmanagement umfasst alle Managementprozesse (Führung, Aufbau, Ablauf), die Qualität entwickeln, festlegen und sichern. (§ 80, SGB XI)
 - Verantwortung der Leitung.

Ausgangspunkt im QM ist die Qualitätspolitik. Die Einrichtungsleitung legt im Rahmen der unternehmenspolitischen Zielsetzungen und auf Basis des Unternehmensleitbildes die Qualitätsziele und deren Bedeutung für das Unternehmen fest und definiert, wie die Qualitätspolitik gestaltet sein soll. (POsG, § 80 a, SGB XI).

 - Qualitätsprüfung durch den MDK mit stärkeren Eingriffsrechten (SGB XI)
 - Stärkere Mitwirkungsrechte der Heimaufsicht (SGB XI, WTG)
- erhöhte Dokumentations- und Nachweispflicht
- Zunahme an rechtlichem Klärungsbedarf
- Spannungsfeld zwischen Kundenwünschen und Rahmenbedingungen
- Spannungsfeld zwischen Mitarbeiteransprüchen an eine hohe Pflegequalität und realen Möglichkeiten
- Spannungsfeld zwischen Wirtschaftlichkeit und Pflegequalität

2. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr

Insgesamt ist es den Mitarbeitern des Senioren-Parks carpe diem gelungen, den Ruf unserer Einrichtung in Aachen zu festigen und den Bekanntheitsgrad zu steigern. Die Einbindung in das Gemeinwesen ist durch zahlreiche Veranstaltungen fortgeschritten und der Senioren-Park carpe diem Aachen hat sich als ein kompetentes Dienstleistungsunternehmen rund um das Thema Wohnen und Pflegen in der Stadt etabliert.

3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen

Einrichtungen der Altenhilfe müssen sich im Laufe des Jahres zahlreichen Begehungen und Prüfungen verschiedener Institutionen stellen. Über diese Prüfungen hinaus hat der Senioren-Park carpe diem sich zahlreichen, selbst auferlegten Qualitätsprüfungen unterzogen. Unterschiedlichen Anforderungen im hohen Maße gerecht zu werden, sehen wir als eine ständige Herausforderung an, der wir uns gerne stellen. Für unsere Bewohner, Gäste und Kunden möchten wir die bestmögliche Leistung und Lebensqualität ermöglichen.

3.1 Internes Qualitätsaudit

Am 28.03.2017 wurde in unserem Senioren-Park ein internes Audit nach unternehmensinternen Kriterien, die sich an den MDK-Richtlinien anlehnen, durchgeführt. Hier wurde ein hoher Umsetzungsstand des eigenen Qualitätsanspruchs festgestellt.

Im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems (QMS) dient ein internes Audit der wirksamen Umsetzung und Einhaltung der zentralen und hausinternen Qualitätsvorgaben und damit dem ständigen Verbesserungsprozess in der Qualitätsentwicklung. Es sollen Defizite frühzeitig erkannt werden, um dadurch die Versorgungsqualität der Bewohner zu steigern. Das Audit ist in zwei Kernbereiche unterteilt. Zum einen werden die strukturellen Abläufe der Einrichtung geprüft und zum anderen die direkte Bewohnerversorgung sowohl in der Ergebnisqualität als auch der Bewohnerzufriedenheit. Die Ergebnisse dieser Audits müssen dann, in Rahmen eines PDCA-Zyklus, durch die Einrichtung ergebnisorientiert abgearbeitet werden.

Die Internen Audits werden durch die Geschäftsleitung gemeinsam mit dem zentralen Qualitätsmanagement seit 2007 durchgeführt. Gleichermäßen dienen die Internen Audits dem Benchmarking aller Einrichtungen der Senioren-Park carpe diem GBS mbH.

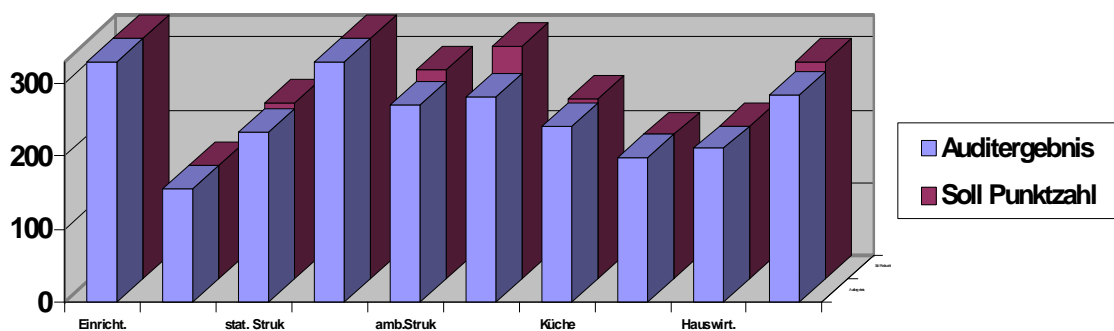


Abbildung 1: Statistik zum internen Audit

3.2 Heimaufsicht

In 2017 fand die unangemeldete Begehung der Heimaufsicht gemäß WTG (Wohn- und Teilhabegesetz) statt. Die Ergebnisse dieser Begehung wurde genutzt um die gute Pflege- und Strukturqualität weiter zu verbessern.

3.3 BIVA e.V.

Auch in 2017 wurden wir durch die Biva geprüft. Nach dieser Prüfung erhielten wir den grünen Haken für Verbraucherfreundlichkeit.

3.4 Veterinäramt

Eine Prüfung durch das Veterinäramt fand 2017 statt.

3.5 MDK

Der MDK prüfte uns 2017 zur unangemeldeten Regelprüfung im stationären Bereich. Die Ergebnisse dieser Prüfungen konnten optimal dazu genutzt werden, die gute Pflegequalität zu sichern und auch zu steigern. So hat der Senioren-Park carpe diem Aachen auch im diesen Jahr seine gute Note der MDK-Prüfung von "einer 1 vor dem Komma" behaupten können. Dies ist nicht zuletzt auf die sehr gute Zusammenarbeit und der hohen Motivation der unterschiedlichsten Professionen im Haus zurückzuführen.



Abbildung 2: Qualitätsprüfung der stationären Pflege

3.6 Kundenzufriedenheit

Auch im Jahr 2017 wurde die jährliche Zufriedenheitsbefragung der Kunden durchgeführt. Dieses Qualitäts- Instrument ist eines der Wichtigsten. Durch das direkte Feedback der Kunden ist es uns möglich die Ergebnisse genau zu analysieren und unsere Angebote entsprechend anzupassen. Bei der Auswertung der Kundenbefragung 2017 konnten gute Ergebnisse festgestellt werden. Darüber hinaus zeigen auch die Ergebnisse des Beschwerdemanagements 2017, dass von uns gewünschte Interesse interner und externer Kunden zur Mitgestaltung von Strukturen und Prozessen in der Gestaltung des Heimalltages.

3.7 Mitarbeiterzufriedenheit

Im Jahr 2017 wurde zum wiederholten Mal eine Mitarbeiterbefragung in unserem Senioren-Park durchgeführt. Das Ergebnis der Befragung wurde im Leitungsteam ausgewertet und in den einzelnen Teams vorgestellt. Die daraus resultierenden Maßnahmen wurden zeitnah umgesetzt.

3.8 Hauswirtschaft Dr. Schnell

Durch unsere Hygienebeauftragte der Firma Dr. Schnell wurde ein unangekündigtes Hygieneaudit erfolgreich durchgeführt.

3.9 Weitere- Prüfung des ambulanten Bereiches

Auch Ambulant wurden wir 2017 durch den MDK geprüft. Dort wurden wir mit einer Transparenznote von 1,0 bewertet.

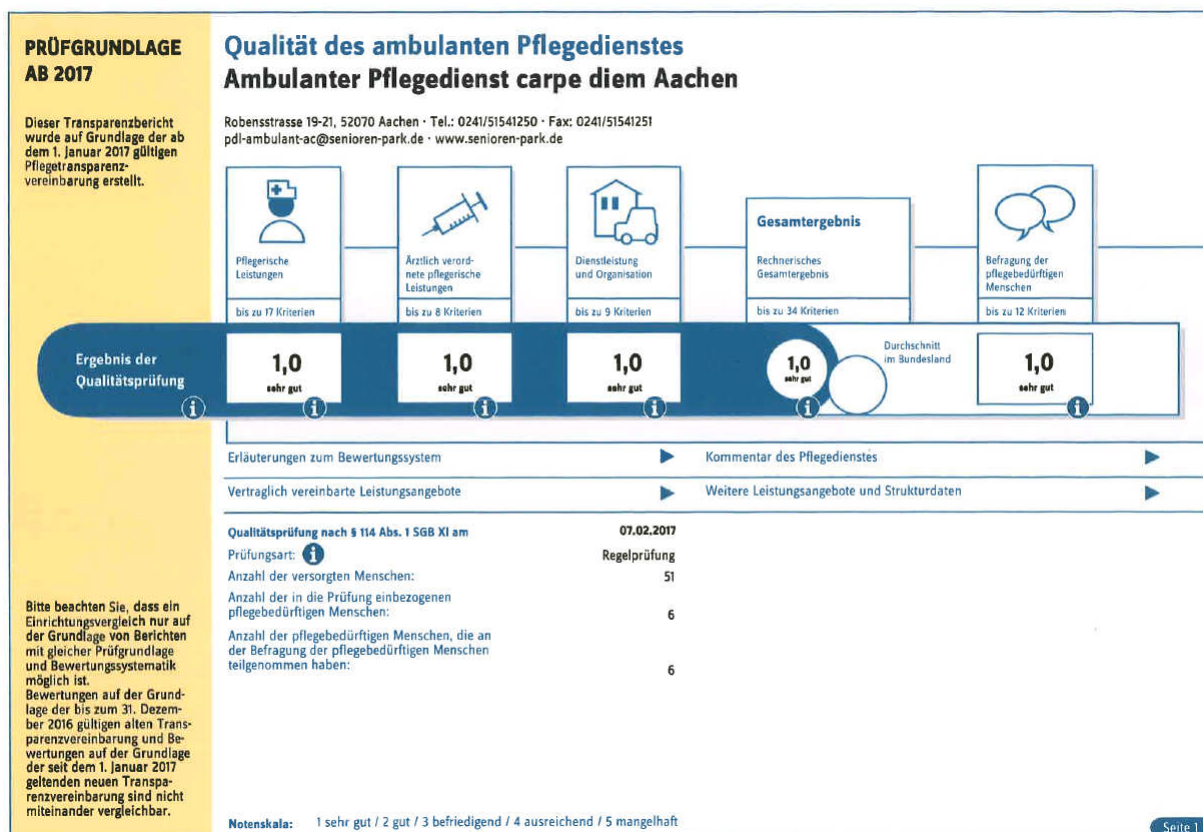


Abbildung 3: Qualitätsprüfung der ambulanten Pflege

4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln

Das Jahr 2017 stand unter dem Fokus der Umstellung des Pflegestärkungsgesetzes, daher fanden in 2017 keine Qualitätszirkel statt.

5. Projekte im laufenden Jahr

Die Innenausstattung der Einrichtung soll kontinuierlich modernisiert und den Bedürfnissen der Bewohner und Mieter angepasst werden. Insbesondere wurde in 2017 eine neue Bürofläche für den Ambulanten Pflegedienst angemietet. Dieser befindet sich seit Jahren in einem stetigen Wachstum. Die neue Bürofläche soll den Ambulanten Pflegedienst bekannter machen, des Weiteren soll die zentrale Lage die Erreichbarkeit für unsere Kunden verbessern.

6. Qualitative Ziele für das Folgejahr

Die Ziele ergeben sich im Wesentlichen aus dem bereits Dargestellten und sind im allgemeinen wie folgt zu benennen:

- Vorhandene Strukturen und Prozesse erhalten, weiterentwickeln und stabilisieren
- interne und externe Qualitätsprüfungen des stationären Bereiches und des ambulanten Dienstes sollen jeweils mit einer Transparenznote nicht schlechter als 1,5 bestanden werden
- Positive Entwicklung sowie den guten Ruf des Senioren Parks carpe diem in Aachen halten
- gute Einbindung in die Gemeinde weiter ausbauen und pflegen
- konstante Kundenzufriedenheit
- hohe Mitarbeiterzufriedenheit
- Ausbau des Gesundheitsmanagements
- Weitere Festigung der Teams durch gezielte Mitarbeiterschulungen und konstante fachliche Begleitung
- Arbeitsabläufe prüfen und ggf. kompensieren
- Kontinuierliche Stärkung der Fachkompetenz auf der Führungsebene
- Planungsphase für die Tagespflege des Senioren-Parks

Ulrich Kölsch
Einrichtungsleitung

Aachen, im Februar 2018