



...mehr als gute Pflege!

Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Aachen 2016



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 dritte 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 2016 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 (Text Internet)	3
2. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr	3
3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen	4
3.1. internes Qualitätsaudit	4
3.2. Heimaufsicht	4
3.3. BIVA e.V.	4
3.4. Veterinäramt	5
3.5. MDK	5
3.6. Kundenzufriedenheit	5
3.7. Mitarbeiterzufriedenheit	6
3.8. Hauswirtschaft z.B. Dr. Schnell	6
3.9. Weitere	6
4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln	6
5. Projekte im laufenden Jahr	7
6. Qualitative Ziele für das Folgejahr	7

1. Allgemeine Darstellung und Entwicklung des QM-Systems

carpe diem betrachtet höchste Kundenzufriedenheit als wichtigstes Unternehmensziel. Um unseren hohen Qualitätsanspruch in die Praxis umzusetzen wurde ein internes Qualitätsmanagement eingeführt.

Die Grundlage hierfür bildet ein gelebtes Konzept mit klaren Aussagen zu Leitgedanken, Zielen und Maßstäben. Im Qualitätshandbuch sind alle Arbeitsprozesse verbindlich beschrieben. Es dient als Leitfaden für alle Mitarbeiter und unterliegt einem andauernden Entwicklungsprozess. Rückmeldungen aus der Praxis, neue wissenschaftliche Erkenntnisse, Ergebnisse aus Qualitätszirkeln und Anregungen unserer Kunden fließen in die Weiterentwicklung ein.

Mitarbeiter des zentralen Qualitätsmanagements schulen und fördern die Mitarbeiter in den Einrichtungen und überprüfen die Einhaltung interner und allgemeingültiger Standards vor Ort. Eine offene Fehlerkultur und ein gutes Beschwerdewesen machen es uns leicht, einen kritischen Blick auf unsere eigenen Leistungen zu werfen und unsere Angebote zum Wohl unserer Bewohner zu verbessern.

Wir nutzen externe Prüfungen durch die Heimaufsicht, den Medizinischen Dienst der Krankenkassen oder das Gesundheitsamt zur konstruktiven und professionellen Zusammenarbeit. Der stattfindende fachliche Austausch, die Beratung und die unabhängige Bewertung unseres Systems von außen sind eine wertvolle Unterstützung. Unser eigenes Kontrollsystem gibt uns jedoch die Gewissheit, mögliche Defizite sofort zu erkennen und zu beheben. Hierzu zählen zum Beispiel ein jährlich stattfindendes großes internes Audit, verschiedene Kurzchecks sowie die Durchführung von Pflege- und Mitarbeitervisiten und die kontinuierliche Überwachung von Risikobereichen. Durch Befragungen von Bewohnern, Angehörigen und Mitarbeitern wird die Wirksamkeit des Qualitätsmanagements überprüft und ständig verbessert.

Wir bauen auf unsere qualifizierten, engagierten Mitarbeiter, die durch kontinuierliche fachliche und persönliche Weiterbildung, Pflege und Betreuung auf hohem Niveau leisten und sich mit dem Unternehmen identifizieren. Durch unsere transparente Unternehmenskultur erreichen wir eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit, die sich in großem persönlichem Engagement widerspiegelt.

Eine moderne EDV erleichtert den Mitarbeitern die fachgerechte Pflegedokumentation und lässt damit Raum für die Anwendung spezieller Konzepte zur Pflege und Betreuung von Bewohnern mit besonderem Pflegebedarf.

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 23.03.2015 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. Gleichermaßen dienen die Internen Audits dem Benchmarking aller Einrichtungen der Senioren-Park carpe diem GBS mbH.

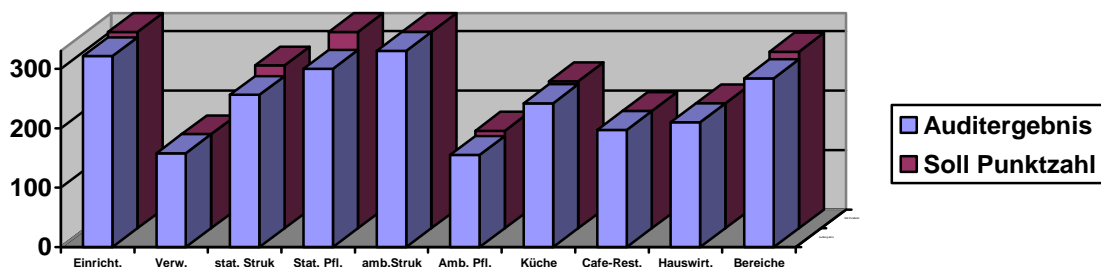


Abbildung: Statistik zum internen Audit

3.2 Heimaufsicht

In 2015 fand die unangemeldete Begehung der Heimaufsicht gemäß § 18 WTG (Wohn- und Teilhabegesetz) statt. Die Ergebnisse dieser Begehung wurden genutzt um die gute Pflege- und Strukturqualität weiter zu verbessern.

3.3 BIVA e.V.

Auch in 2016 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 2016 nicht statt.

3.5 MDK

Der MDK prüfte uns 2016 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: Qualitätsprüfung der stationären Pflege

3.6 Kundenzufriedenheit

Auch im Jahr 2016 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 2016 konnten gute Ergebnisse festgestellt werden. Darüber hinaus zeigen auch die Ergebnisse des Beschwerdemanagements 2016 das von uns gewünschte Interesse interner und externer Kunden zur Mitgestaltung von Strukturen und Prozessen in der Gestaltung des Heimalltages.

3.7 Mitarbeiterzufriedenheit

Im Jahr 2016 wurde zum zweiten 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

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

3.9 Weitere / Prüfung des ambulanten Bereiches

Auch Ambulant wurden wir 2016 durch den MDK geprüft. Dort wurden wir mit einer Transparenznote von 1,0 bewertet.

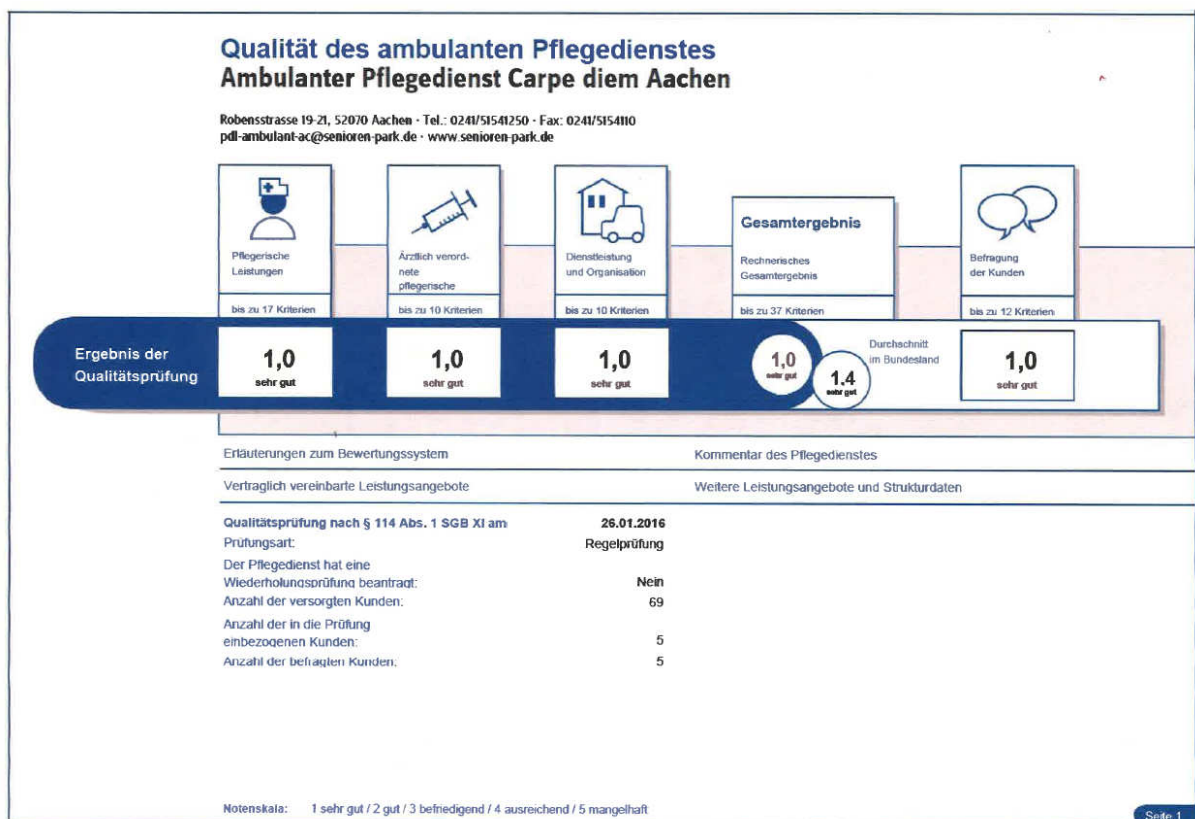


Abbildung: Qualitätsprüfung der ambulanten Pflege

4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln

2016 wurden durch die Qualitätszirkel Demenz und Hospiz die entsprechenden Konzepte erneut an die Bedürfnisse und Wünsche der Bewohner angepasst.

5. Projekte im laufenden Jahr

Die Innenausstattung der Einrichtung soll kontinuierlich modernisiert und den Bedürfnissen der Bewohner und Mieter angepasst werden.

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. anpassen
- Kontinuierliche Stärkung der Fachkompetenz auf der Führungsebene
- Planungsphase für die Tagespflege des Senioren-Parks