



Senioren-Park

carpe diem<sup>®</sup>

*...mehr als gute Pflege!*

## Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Bad Driburg 2016



Senioren-Park carpe diem  
Caspar-Heinrich-Str. 14-16  
33014 Bad Driburg  
Tel.: 05253-40470  
bad-driburg@senioren-park.de

Fax: 05253-4047 555

## 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 5. Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Bad Driburg und beinhaltet folgende Punkte:

### 1. Allgemeine Darstellung der 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**

Der Senioren-Park carpe diem hat sich weiterhin gut in Bad Driburg etabliert und genießt sowohl für die Pflegekunden als auch als Arbeitgeber einen guten Ruf.

So konnten wir im stationären Bereich eine stabile Auslastung von 94% gewährleisten und liegen damit über dem Durchschnitt der Belegungszahlen im Kreis Höxter. Die Klientenzahlen im Amb. Dienst haben sich auf rund 50 Kunden erhöht. In dieser Abteilung wurde eine eigene Abteilung für Hauswirtschaft und Betreuung etabliert, so dass dieses Angebot weiter ausgebaut werden konnte. Die Zahl der Gäste in der Tagespflege erhöhte sich stetig und erlebte eine um 20%ig steigende Nachfrage. Im Bereich des Betreuten Wohnens gab es in 4 Wohnungen einen Mieterwechsel so dass weiterhin alle vermietet sind.

Die gesetzlichen Entwicklungen im PSG haben sich besonders auf die ambulanten und teilstationären Angebote ausgewirkt und mit unserem breit gefächerten Angebot sind wir weiterhin gut auf die neuen Regelungen vorbereitet.

Auch die im Jahr 2015 durchgeführte Umstellung der Pflegedokumentation auf die entbürokratisierte Dokumentation nach Elisabeth Beikirch stellt die Weichen für die Entwicklungen im Rahmen des PSG II.

Durch die Umstellung des Dienstplanprogramms auf Vivendi PEP können nun Synergieeffekte mit dem Verwaltungsprogramm Vivendi NG und dem Pflegedokumentationsprogramm Vivendi PD genutzt werden.

Beide Umstellungen optimieren Arbeitsabläufe und reduzieren den bürokratischen Aufwand, so werden Ressourcen für die Kernaufgabe - Pflege und Betreuung von pflegebedürftigen Menschen in den unterschiedlichen Versorgungsstrukturen frei.

Ziel ist es weiterhin, mit Kontinuität die personelle Situation, die konzeptionelle Umsetzung und Qualität unserer Arbeit weiter zu entwickeln. Als erfolgreich hat sich die Vernetzung der Abteilungen untereinander erwiesen. So lebt der Leitsatz "so viel Selbstständigkeit wie möglich und so viel Pflege und Betreuung wie nötig" bereits im Gesamtkonzept der Einrichtung und bietet somit jedem Betroffene die auf seine individuelle Bedürfnisse ausgerichtete Lösung.

## **3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen**

Interne und externe Prüfungen verstehen wir als wichtigen Indikator für die Bestätigung unserer Arbeit aber auch als Chance die Qualität durch geeignete Maßnahmen zu verbessern.

### **3.1 Internes Qualitätsaudit**

Das interne Audit durch die Geschäftsführung und das Team des QM ist ein ideales Instrument der Qualitätsentwicklung. Jede Abteilung kann hier die Chance nutzen, sich auf externe Prüfungen optimal vorzubereiten. Insgesamt konnten wir das Ergebnis aus dem Vorjahr auf knapp 90% der zu erreichenden Punktzahl verbessern. Das Ergebnis zeigt eine Festigung der entwickelten Strukturen. Aus den festgestellten Mängeln entwickelten wir entsprechende Maßnahmen.

### **3.2 Heimaufsicht**

Der Bericht der Prüfung durch die Heimaufsicht im Jahr 2016 liegt zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht vor. Aus dem Abschlussgespräch der Prüfung bleibt aber zu bemerken, dass keine Mängel festgestellt wurden. Das ist in konzeptioneller und qualitativer Hinsicht ein sehr positives Ergebnis. Beratungshinweise der Behörde wurden bereits in unsere Arbeit integriert.

### 3.3 BIVA e.V.

Die Prüfung zur Verbraucherfreundlichkeit fand im Jahr 2016 unter dem Modus der 2-jährigen Wiederholungsprüfung statt. Das Prüfungsergebnis kann auf der Homepage der BIVA - [www.heimverzeichnis.de](http://www.heimverzeichnis.de) - eingesehen werden.

### 3.4 Veterinäramt

Die Prüfung des Veterinäramtes des Kreis Höxter ergab keinerlei Mängel. Es wurde uns eine vorbildliche Arbeitsweise bestätigt.

### 3.5 MDK

Ergebnis der MDK-Prüfung in der stationären Pflege



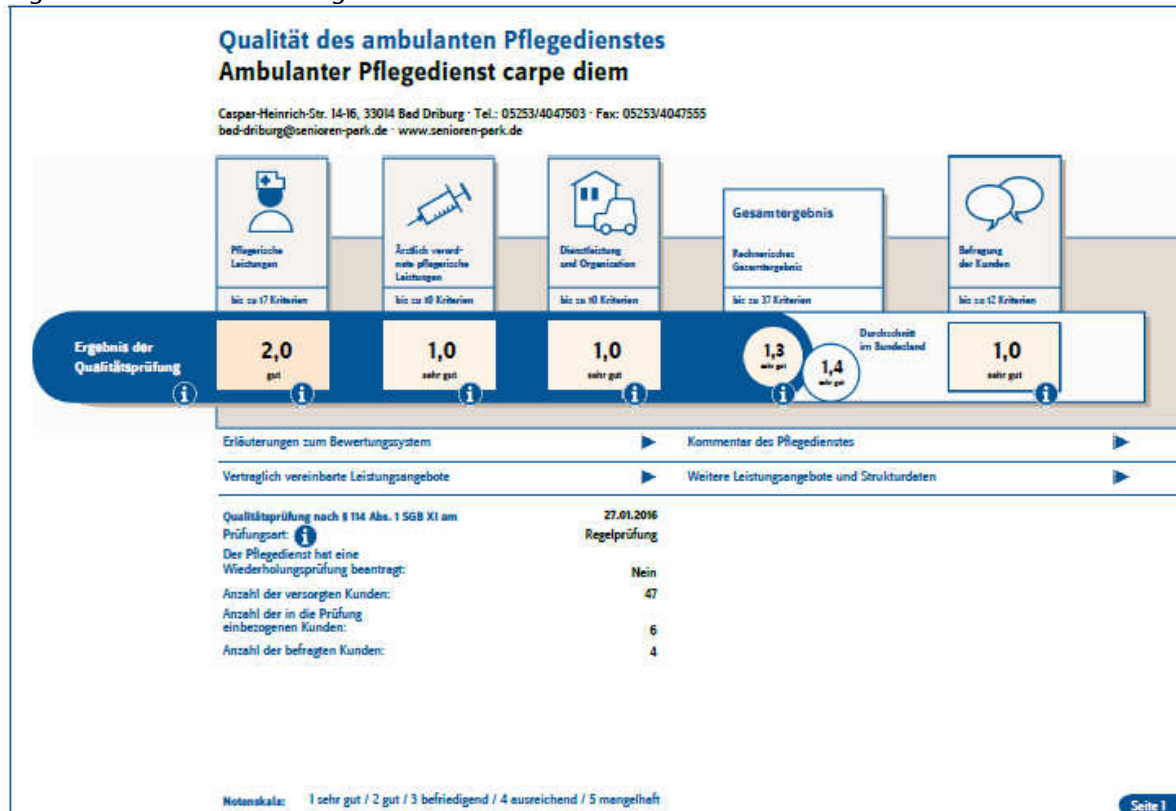
Jeder Mitarbeiter hier im Haus hat zu diesem sehr guten Ergebnis mit fachlicher Kompetenz und viel Engagement beigetragen, dafür bedanken wir uns. Außerdem bedanken wir uns bei der zentralen QM-Abteilung unseres Trägers, die uns begleitet und unterstützt hat.

Mit der Umsetzung des Maßnahmenkataloges der Dokumentationsdefizite im Bereich "Pflege und medizinische Versorgung" haben wir bereits begonnen. Die Verbesserung im Ergebnis im Vergleich zur letzten Überprüfung zeigt uns, dass ergriffene Maßnahmen zielführend waren und weiterhin sind. Die Weiterentwicklung unserer Qualität ist Bestandteil unserer täglichen Arbeit. Die Bewohner unserer Einrichtung stehen hier im Mittelpunkt unseres Handelns. Unser Ziel ist es, einen Lebensraum zu schaffen, in dem sich jeder Bewohner im Sinn der Ganzheitlichkeit wohlfühlt. Das sehr gute Ergebnis der Bewohnerbefragung bestätigt uns. Die genannten Kritikpunkte bilden Ansatzpunkte, unsere Arbeit diesbezüglich zu verbessern.

## Ergebnis der MDK-Prüfung in der Tagespflege

Das Ergebnis der MDK Prüfung im Bereich der Tagespflege wird nicht in einer Note zusammengefasst. Zusammenfassend wurde uns auch hier in allen Qualitätsbereichen ein sehr guter Qualitätstandart bescheinigt. Auch in diesem Bereich fällt die hohe Zufriedenheit der Kunden auf.

## Ergebnis der MDK-Prüfung im Ambulanten Dienst



In den Qualitätsbereichen 2 "Ärztlich verordnete, pflegerische Leistung" und 3 "Dienstleistung und Organisation" hat sich unser sehr gutes Resultat vom Vorjahr bestätigt.

Die im Rahmen der Überprüfung des Qualitätsbereich 1 "Pflegerische Leistung" festgestellten Defizite nehmen wir sehr ernst.

So sind bereits sowohl Sofortmaßnahmen als auch langfristige Regelungen umgesetzt und eingeleitet worden.

Für eine optimale Versorgung unserer Klienten werden wir auch weiterhin kontinuierlich und konsequent an der Weiterentwicklung unseres Qualitätsstandards arbeiten.

Mit Hilfe der fachlichen Kompetenz, dem persönlichen Engagement und der konstruktiven Zusammenarbeit unserer Mitarbeiter wird uns dies gelingen.

Wir danken dem gesamten Team. Jeder hat maßgeblich zu dem insgesamt guten Ergebnis beigetragen.

In unserer täglichen Arbeit erleben wir sehr zufriedene Klienten, dies spiegelt sich auch im Ergebnis der Kundenbefragung durch den MDK. An dieser Stelle danken wir unseren Klienten und Angehörigen für ihr entgegengebrachtes Vertrauen und die Wertschätzung unserer Arbeit.

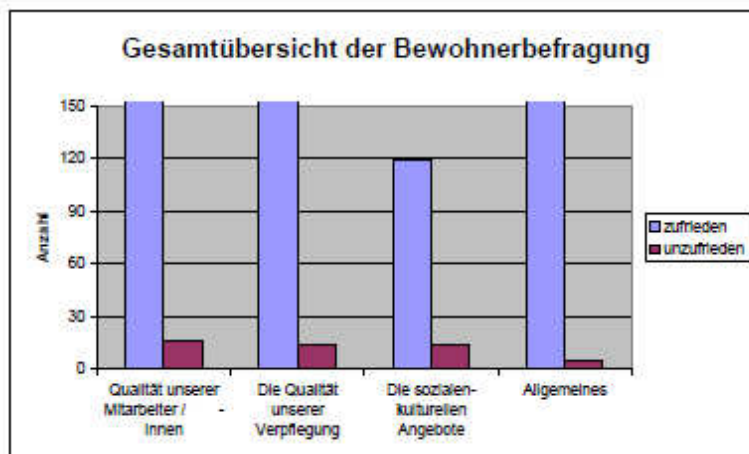
Auch in diesem Jahr war die Begutachtung durch die Gutachter von einem kooperativen und beratenden Charakter geprägt. Die wertvollen Inhalte der Beratung haben wir bereits in die tägliche Arbeit einfließen lassen.

### 3.6 Kundenzufriedenheit

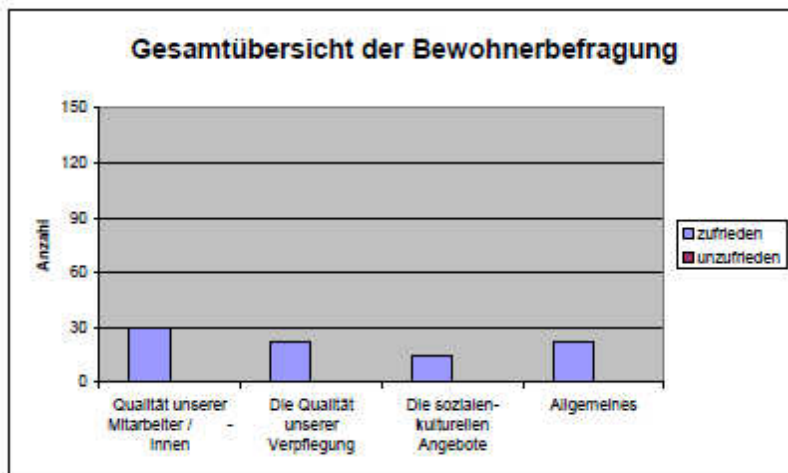
Die Befragung der Kunden zeigt uns in allen Abteilungen ein grundsätzlich sehr positives Bild. Genannte Kritikpunkte und Anregungen konnten durch geeignete Maßnahmen bearbeitet werden.

(Die Kriterien "Ja", "immer", "meistens", werden als "zufrieden" gewertet, die anderen Kriterien als "unzufrieden")

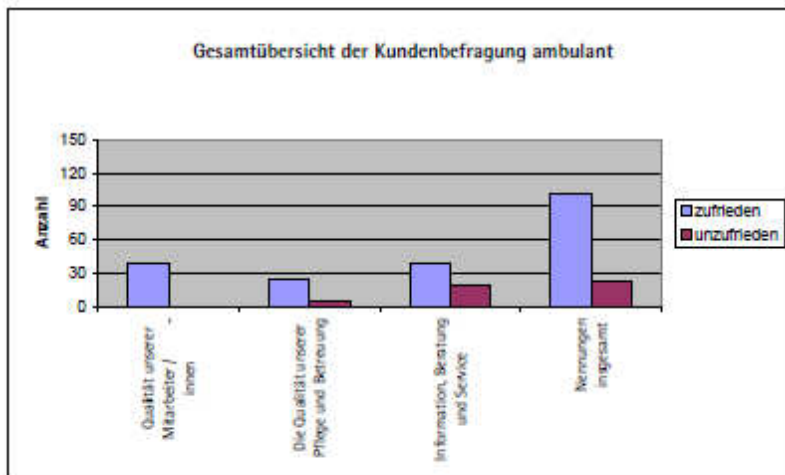
#### Ergebnis der Befragung der Bewohner in der stationären Pflege



## Ergebnis der Befragung der Gäste in der Tagespflege



## Ergebnis der Kundenbefragung des Amb. Dienst

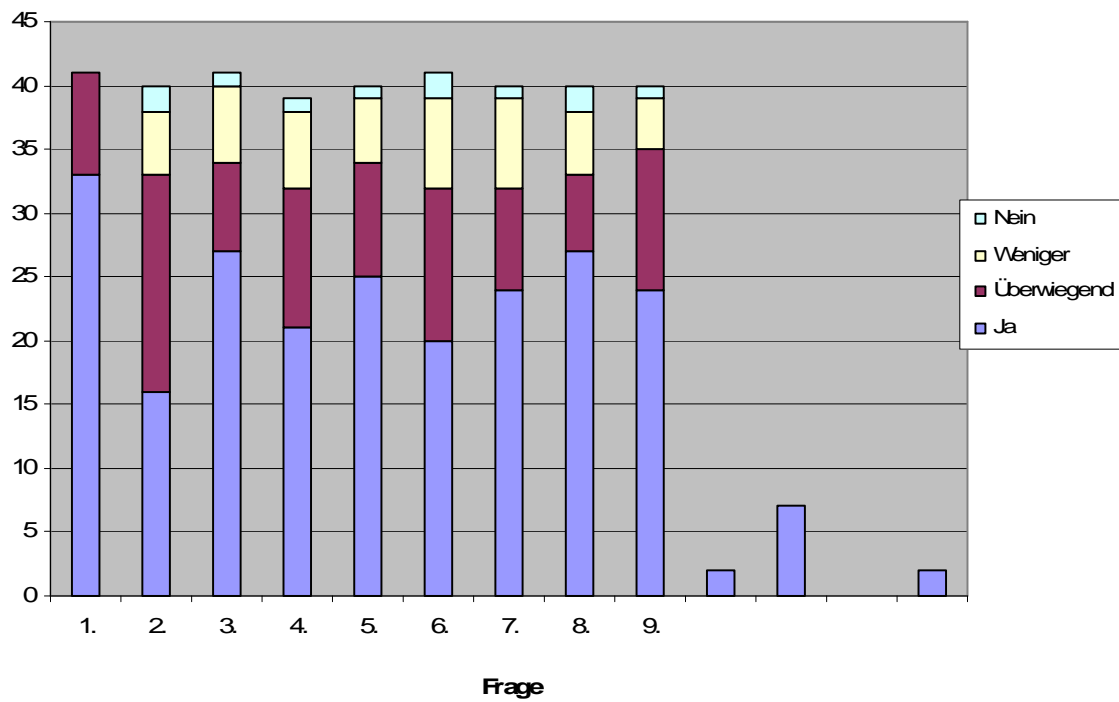


### **3.7 Mitarbeiterzufriedenheit**

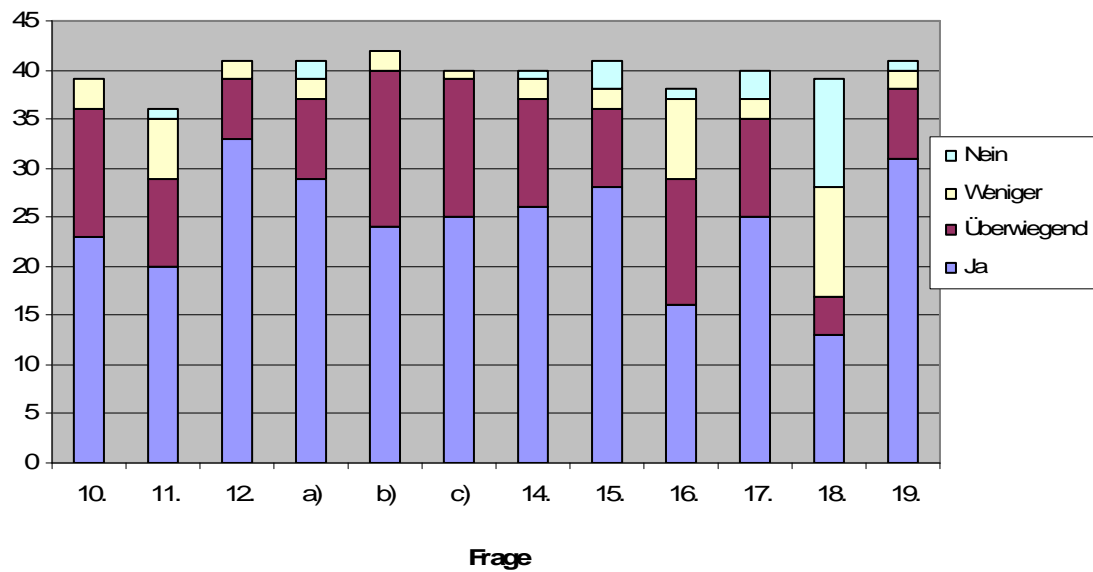
Die Mitarbeiterbefragung ergab ein überwiegend positives Bild. Die konstruktiven Hinweise zeigen uns eine Auseinandersetzung mit dem eigenen Arbeitsplatz und wir konnten zielführende Maßnahmen entwickeln.

So gaben uns die Mitarbeiter wichtige Hinweise das Führungsverhalten in den Positionen der Abteilungsleitung zu reflektieren.

### Mitarbeiterbefragung 2016 (1-9)



### Mitarbeiterbefragung 2016 "Allgemein" 10-19





### **3.8 Hauswirtschaft**

Die Prüfung des Gesundheitsamtes des Kreis Höxter ergab keinerlei Mängel. Es wurde uns eine vorbildliche Arbeitsweise bestätigt.

### **3.9 Weitere Auszeichnungen**

Die Zeitschrift FOCUS erstellt in allen Branchen ein Ranking und veröffentlicht seine Ergebnisse in einer entsprechenden Sonderausgabe.

So erstellte die Redaktion der Zeitschrift auch ein Pflegeheim-Ranking und verlieh 856 Pflegeheimen in Deutschland das Prädikat *"Top-Pflegeheim"*. Zu diesem Ergebnis kam die Redaktion des FOCUS durch die Befragung von 1.800 Einrichtungsleitern und Pflegeberatern so wie durch die Ergebnisse der Überprüfungen durch den MDK und die BIVA (s.g. Grüner Haken).

## **4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln**

### **4.1 QM-Zirkel zur Pflege und Betreuung Sterbender**

Dieser Qualitätszirkel erarbeitete weiterhin in einem multiprofessionellen Team aus Mitarbeitern der Pflege und Ergotherapie an diesem Konzept weiter. Im Jahr 2016 setzte sich die Gruppe insbesondere mit der Implementierung des Konzeptes im multiprofessionellen Team auseinander. So sind alle Professionen in den Sterbeprozess eines Bewohners involviert und stellen ihre Arbeit auf diese Lebensphase ein.

Außerdem wurden Abschiedsrituale implementiert, so dass auch die Mitbewohner eingebunden und aufgefangen werden.

Fortbildungen unserer Mitarbeiter in diesem Bereich sind obligatorisch.

Auch im Jahr 2016 profitierten unsere Bewohner und Kunden des Amb. Dienst von unserer Mitgliedschaft mit dem Palliativ-Netzwerk Kreis Höxter e.V..

Der Leitsatz "Sterben gehört zum Leben" wird aktiv gelebt.

### **4.2 Hygienezirkel**

Dieser Qualitätszirkel sorgt für die Umsetzung der hygienischen Standards und sorgt somit für einen Schutz der Bewohner und Mitarbeiter gleichermaßen vor Gesundheitsgefahren durch mangelnde Hygiene. Der Hygienezirkel führt regelmäßig Hausbegehungen durch um die Umsetzung der Hygienestandards im Alltag zu überprüfen.

Die Hygienefachkräfte besuchten selbstverständlich Fortbildungen zu den aktuellen Themenkomplexen und führten wiederum Fortbildungen für die Mitarbeiter der Einrichtung durch.

### **4.3 Betriebliches Gesundheitsmanagement**

Zentrale Themen dieser Arbeitsgruppe im Jahr 2016 war die Durchführung einer Themenwoche in der Suchtprävention. Die Maßnahmen aus der Mitarbeiterbefragung zur Psychischen Gesundheit aus dem Jahr 2015 war ein weiterer Schwerpunkt und fand sich u.a. in der Umsetzung der '3. carpe diem Aktionskarte' wieder.

#### *3. carpe-diem Aktionskarte*

Die '3. carpe diem Aktionskarte' wurde in einem Aktionszeitraum von Mitte Mai bis Anfang September angeboten. Bestandteil waren Angebote im Bereich „Aktion“, „Entspannung“ und „Ernährung“. Jeder Mitarbeiter hatte die Aufgabe, an zwei Aktionen aus jedem Themenbereich teilzunehmen um an der Verlosung eines attraktiven Preises teilnehmen zu können.

Ziel dieser Karte ist es, den Mitarbeiter Erfahrungen in diesen Bereichen zu verschaffen, die ihn motivieren seine Gewohnheiten langfristig umzustellen. Diese Idee ist aus dem Ergebnis einer Befragung durch die TK entstanden, bei der festgestellt wurde, dass die Mitarbeiter ein sehr geringes Gesundheitsbewusstsein bei hoher psychischer und physischer Belastung haben. Hieraus ergibt sich ein hohes Krankheitsrisiko, dem wir mit dieser Aktion entgegenwirken möchten.

#### 4.4 Ausbildungswesen

Die Ausbildung nimmt einen großen Stellenwert ein und nur, wenn wir unsere Ausbildung sehr gut strukturieren und wir uns der Verantwortung stellen, haben wir die sehr gut ausgebildeten Fachkräfte, die wir für die Herausforderungen der Zukunft brauchen. Daher haben sich die Praxisanleiter zu einem QM-Zirkel zusammengeschlossen und Maßnahmen zur Strukturierung der Ausbildung erarbeitet. Auch die Praxisanleiter arbeiten selbstverständlich in enger Kooperation mit den theoretischen Ausbildungsträgern zusammen.

Im Ausbildungsberuf der Hauswirtschaft haben wir im Jahr 2016 erstmals eine s.g. Hauswirtschaftschallenge mit Schülern der Jahrgänge 8 und 9 durchgeführt. Die Schüler hatten die Gelegenheit an 7 Stationen den vielfältigen Beruf der Hauswirtschafterin kennen zu lernen.



Für die Ausbildungsberufe in der Hauswirtschaft und Küche beteiligten wir uns an dem "Tag der offenen Betriebstür" des 8. Jahrgangs und der Berufsfelderkundung. Beides wird vom Kreis Höxter organisiert.

#### 4.5 Vermeidung von FEM/ Gewaltprävention

Der QM-Zirkel zur „Vermeidung von Freiheitsentziehenden Maßnahmen (FEM)“ sowie zur „Gewaltprävention“ arbeitet aktiv in den Teams an der Implementierung. Entsprechende Fortbildungen der Mitarbeiter sind obligatorisch.

### 5. Projekte im laufenden Jahr

#### 5.1 Reha-Sport für Bewohner und Mitarbeiter

Die Initiative des BRSNW (Behinderten- und Rehabilitationssportverband NRW e.V.) zur Mobilität in Senioreneinrichtungen greifen wir auf und haben in Zusammenarbeit mit dem Verband und der Reha-Sportabteilung Bad Driburg dieses Angebot installiert. So haben wir derzeit 1 Gruppe Neurologie/Demenz und 2 Gruppe Orthopädie für Bewohner. Intention ist die Umsetzung des Expertenstandards "Mobilität".

Im laufenden Jahr 2016 ist unser Ziel eine Gruppe für Mitarbeiter zu installieren.

#### 5.2 Umsetzung des PSG II und III

Die umfassenden Änderungen der Pflegestärkungsgesetze II und III bedingen Änderungen in allen Pflegebereichen.

Insbesondere die ambulante und teilstationäre Pflege wird eine weitere Entwicklung in ihren Leistungen erleben. Diese gilt es im Rahmen unserer Qualitätsansprüche umzusetzen.

### **5.3 Stärkung der Fach- und Führungskompetenz auf insbesondere der mittleren Führungsebenen**

Funktionierende Teams sind wichtig für eine gute Mitarbeitergesundheit und wirken einer Mitarbeiterfluktuation entgegen. Auch durch die Situation eines steigenden Fachkraftmangels ist eine starke mittlere Führungsebene eine wichtige Stellschraube für eine Bindung an die Einrichtung. In diesem Sinn werden wir an der Stärkung der Führungskompetenzen arbeiten.

### **5.4 Arbeitsgruppe im Netzwerk Pflege im Kreis Höxter "Berufsrückkehrer"**

Wir arbeiten maßgeblich an der Konzeption einer möglichen und sinnvollen Berufsrückkehr in den Pflegeberuf nach z.B. einer Familienphase innerhalb des Netzwerk Pflege im Kreis Höxter.

## **6. Qualitative Ziele für das Folgejahr**

- fortlaufende Stabilisierung und weitere Etablierung aller Teilbereiche und damit verbunden ist eine Erhöhung und Sicherung der Auslastung
- Erhaltung und Steigerung der Bewohner- und Mitarbeiterzufriedenheit durch insbesondere eine Konsolidierung vorhandener Strukturen und Prozessen
- fortlaufende Stabilisierung in der Mitarbeiterstruktur und gezielte Schulung des Personals sowie ein wirkungsvolles betriebliches Gesundheitsmanagement.
- Sicherstellung einer fachlich fundierten Ausbildung in den Bereichen Pflege, Hauswirtschaft und Küche
- Weiterentwicklung der Konzepte "Pflege und Betreuung Sterbender", "Ausbildungsbetrieb carpe diem", "Betriebliches Gesundheitswesen"
- Anpassung der vorhanden Konzepte an die gesetzlichen Gegebenheiten sowie Umsetzung der Konzepte zur Gewaltprävention und Vermeidung von Freiheitsentziehenden Maßnahmen
- Stabilisierung des qualitativ hochwertigen Pflegergebnisses und Bestätigung der Ergebnisse in den Transparenzprüfungen in der stationären und ambulanten Pflege
- Etablierung unserer Angebote als Bestandteil einer quartiersnahen Versorgung.
- Obligatorisch für alle Bereiche und Abteilungen ist das Erreichen der betriebswirtschaftlichen Planung - Pflegesatzverhandlungen stat. als wichtiger Bestandteil
- Stabilisierung und Weiterentwicklung der laufenden entbürokratisierten Dokumentation nach Beikirch insbesondere im Hinblick auf die Stärkung der pflegfachlichen Einschätzung der examinierten Pflegekräfte

Ulrike Roxlau

Bad Driburg, 13.02.2017

### Dank

Insbesondere dem Leitungsteam sowie allen Mitarbeitern des Senioren-Park 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 interne und externe Prüfungen wurde uns bestätigt, dass unsere Bewohner und Kunden sehr zufrieden mit unserer Qualität und unseren Leistungen sind.



Bild ©Westfalen Blatt

Ulrike Roxlau  
Einrichtungsleiterin