



...mehr als gute Pflege!

Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Dabringhausen 2016



Senioren-Park carpe diem
Auf dem Scheid 17
42929 Wermelskirchen
Tel.: 02193 – 5343-0 Fax: 02193 – 5343-555

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 Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Dabringhausen und beinhaltet folgende Punkte:

Dank

Insbesondere dem Leitungsteam sowie den 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. Im Rahmen externer Prüfungen durch Heimaufsicht, MDK, Gesundheitsamt und Heimverzeichnis.de wurde uns bestätigt, dass unsere Bewohner und Kunden zu recht sehr zufrieden mit unserer Qualität und unseren Leistungen sind.



Alexander Schmitter
Einrichtungsleiter

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems	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	4
3.5. MDK	5
3.6. Kundenzufriedenheit	5
3.7. Mitarbeiterzufriedenheit	5
3.8. Hauswirtschaft z.B. Dr. Schnell	5
4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln	5
5. Projekte im laufenden Jahr	6
6. Qualitative Ziele für das Folgejahr	6

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 in Dabringhausen wurde am 1. August 2012 eröffnet und ist mit den Leistungen in den Bereichen der stationären Pflege mit eingestreuten Kurzzeitpflegeplätzen, des Betreuten Wohnens, der Tagespflege, einer Kooperation mit dem ambulanten Pflegedienst des Senioren-Parks Wermelskirchen sowie dem Cafe-Restaurant Vier Jahreszeiten vom ersten Tag zu einem lebendigen Bestandteil des Gemeinwesens im Dorf Dabringhausen geworden. Mitarbeiter, Mieter und Bewohner des neuen Hauses stammen zu einem Großteil aus Dabringhausen, Wermelskirchen und angrenzenden Orten.

Die ersten zwei Jahre nach Inbetriebnahme der Einrichtung waren geprägt durch die große Anzahl neuer Bewohnerinnen und Bewohner.

Im Jahr 2016 erfreute sich der stationäre Pflegebereich einer dauerhaft vollständigen Belegung. Für die Wohnungen im Betreuten Wohnen besteht eine sehr großen Nachfrage und es existiert eine Warteliste von Interessenten. Und auch die Tagespflegeeinrichtung erreichte im Jahresverlauf eine optimale Auslastung.

Die notwendigen Neueinstellungen zur Pflege, Betreuung und Versorgung unserer Bewohner und Besucher erfolgten kontinuierlich. Die Einarbeitung und die notwendigen Fortbildungen neuer Mitarbeiter/innen konnten weitestgehend zum Jahreswechsel abgeschlossen werden. Neben der Einführung eines neuen Dienstplanprogramms zum Ende des Vorjahres war die erste Jahreshälfte geprägt von der Umstellung der Pflegeplanung und -dokumentation auf das Strukturmodell nach Beikirch.

3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen

3.1. Internes Qualitätsaudit

Am 07.01.2016 fand das jährliche unangekündigte interne Audit durch die Geschäftsführung und die zentrale QM-Abteilung statt.

Im Ergebnis stellen sich stabilisierende Tendenzen nach der Eröffnungs- und Belegungsphase dar und es wurden weitere Maßnahmen beschlossen. Insbesondere der Bereich der Pflegeplanung und -dokumentation stellte hier einen wichtigen Punkt zur Qualitätsoptimierung in 2016 dar, welcher bis zum Jahresende auch umgesetzt wurde.

3.2. Heimaufsicht

Im 02.11.2016 fand die jährliche nicht angekündigte Prüfung der zuständigen Heimaufsicht gem. § 23 WTG statt. Die Prüfung ergab grundsätzlich ein sehr zufriedenstellendes Ergebnis. Einige wenige Organisationsoptimierungsmöglichkeiten wurden besprochen und umgehend umgesetzt.

3.3. Prüfung durch die Heimverzeichnis gGmbH

Die freiwillige Prüfung hinsichtlich der Verbraucherfreundlichkeit durch die Heimverzeichnis gGmbH wurde Anfang 2015 durchgeführt. Im Ergebnis wurde der Einrichtung erlaubt, auch im Jahr 2016 weiterhin den „grünen Haken“ als verbraucherfreundliche Senioreneinrichtung zu führen. Eine erneute Prüfung wird in 2017 stattfinden.

3.4. Veterinäramt/ Lebensmittelüberwachung

Das Veterinär- und Lebensmittelüberwachungsamt hat bei den unangemeldeten Begehungen keine Beanstandungen feststellen können.

3.5. MDK

Der Medizinische Dienst der Krankenkassen hat unser Haus am 02.05.2016 geprüft. Es wurde die Gesamtnote 1,1 vergeben. Eine deutliche Verbesserung zum Vorjahresergebnis konnte hiermit erreicht werden.

3.6. Kundenzufriedenheit

Anfang 2016 wurde eine Kundenbefragung in allen Bereichen des Hauses (Betreutes Wohnen, Tagespflege sowie stationäre Pflege) durchgeführt.

3.7. Mitarbeiterzufriedenheit

Die ebenfalls Anfang 2016 durchgeführte Mitarbeiterbefragung ergab eine stabile Zufriedenheit der Mitarbeiter. Durch die Neubesetzung der Einrichtungs- und Pflegedienstleitungspositionen wurde unterjährig erneut die Mitarbeiterzufriedenheit in Einzelgesprächen abgefragt. In einem Qualitätszirkel auf Ebene sämtlicher carpe diem Einrichtungen wird im Jahr 2016 ein neuer Fragebogen zur Abfrage der Mitarbeiterzufriedenheit erstellt. Dieser Fragebogen wird erstmalig im Jahr 2017 angewandt werden.

3.8. Hauswirtschaftsaudit durch Dr. Schnell

Die Firma Dr. Schnell führte aufgrund des herausragenden Ergebnisses in 2015 keine unangemeldete Qualitätsprüfung im hauswirtschaftlichen Bereich durch.

4. Qualitätszirkel

Im Jahr 2016 wurden keine Qualitätszirkel gegründet. Für das Jahr 2017 wird gemeinsam mit dem Senioren-Park in Wermelskirchen eine Arbeitsgemeinschaft zum Thema „Ernährungsmanagement“ gegründet.

5. Projekte im laufenden Jahr

Neben den Projekten „Entbürokratisierung in der Pflege“ – Umstellung der Pflegedokumentation auf SIS (strukturierte Informationssammlung) und des Pflegemodells von Monika Krohwinkel auf das von Elisabeth Beikirch wurde Wert auf eine intensive Schulung aller Mitarbeiter bezüglich der Vorgaben des internen QM-Systems gelegt. Zudem wurden Mitarbeiterinnen in der Pflege in den Bereichen Praxisanleitung, Wohnbereichsleitung und Wundmanagement weitergebildet, um die Fachexpertise in der Pflege auf eine breitere Basis zu stellen.

Ein weiteres zentrales Projekt war die Einrichtung einer Integrationsabteilung für besonders betroffene schwerbehinderte Mitarbeiter. In diesem Rahmen wurden insgesamt vier Stellen eingerichtet werden, von denen bereits drei Stellen in 2016 besetzt werden konnte. Das Projekt findet im Verbund mit dem Senioren-Park in Wermelskirchen statt, in dem ebenfalls vier Stellen vorgesehen sind.

Um dem fortschreitenden Mangel an Pflegefachkräften vorzubeugen, haben wir auch im Jahr 2016 wieder einige Auszubildende für den Bereich Altenpflege gewinnen und einstellen können.

Drei Auszubildende, die ihre Ausbildung zur/m Altenpfleger/in im Jahr 2016 erfolgreich abgeschlossen haben, konnten wir als Pflegefachkräfte in unser Team übernehmen.

6. Qualitative Ziele für das Folgejahr

Für das Jahr 2017 sind die Einrichtung von weiteren Qualitätszirkeln sowie die Beibehaltung der breit gefächerten Schulungsangebote für Mitarbeiter vorgesehen.

Ein zentrales Projekt in der Pflege wird die Stabilisierung der entbürokratisierten Pflegeprozessplanung und -dokumentation in Anlehnung an das von der Bundesregierung favorisierte Strukturmodell nach Beikirch sein.