



Senioren-Park

carpe diem®

...mehr als gute Pflege!

Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Meißen 2016



Senioren-Park carpe diem

Dresdner Straße 34

01662 Meißen

Tel.: 03521 4050 Fax: 03521 405405

meissen@senioren-park.de

URKUNDE

Lebensqualität im Alter



Senioren-Park carpe diem Meißen

Verbraucherfreundlichkeit festgestellt

am 22. April 2016

– veröffentlicht unter www.heimverzeichnis.de –

Katrin Markus
Katrin Markus
Geschäftsführerin

Dr. Karin Stehr
Dr. Karin Stehr
Geschäftsführerin

Heimverzeichnis – Gesellschaft zur Förderung der Lebensqualität im Alter und bei Behinderung gGmbH

wissenschaftliche Begleitung:

**Heim
verzeichnis**

iss
Institut
für Soziale
Infrastruktur
GmbH

Vorwort

Die Qualitätsberichte der Senioren-Park carpe diem GmbH werden jeweils bis zum 31. März für das vergangene Jahr individuell für jede Einrichtung von den Einrichtungsleitungen erstellt. Das ist der fünfte Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Meißen und beinhaltet folgende Punkte:

Das Jahr 2016 war angefüllt mit vielfältigen Anforderungen. Bedeutsam ist, dass wir bei aller Vielfältigkeit der Interessen stets zu einem rationalem Ausgleich kamen.

Für die konstruktive Zusammenarbeit im Sinne unserer Kunden, Mitarbeiter und des Unternehmens bedanke ich mich bei allen Beteiligten.



Martin Lars Weber
Einrichtungsleitung

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems
2. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des Jahres
- 3 Ergebnisse interner und externer Prüfungen
 - 3.1. Internes Qualitätsaudit
 - 3.2. Heimaufsicht
 - 3.3. BIVA e. V.
 - 3.4.1. Veterinäramt
 - 3.4.2. Gesundheitsamt
 - 3.5. MDK
 - 3.6. Kundenzufriedenheit
 - 3.7. Mitarbeiterzufriedenheit
4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln
5. Projekte im laufenden Jahr
6. Qualitative Ziele für das Folgejahr

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems

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 Entwicklung des Jahres 2016

Das Jahr 2016 war geprägt durch die Arbeit mit dem im Dezember 2015 eingeführten Pflegeplanungs- und Dokumentationssystem nach Frau E. Beikirch in den Bereichen stationäre, teilstationäre und ambulante Pflege.

Nach der jahrzehntelangen Arbeit mit dem Modell nach M. Krohwinkel fiel es vielen Mitarbeiter/innen schwer sich auf das neue Modell einzustellen. Zur Zeit ist der mit dem neuen Modell versprochene Bürokratieabbau (von offizieller Seite wurden Einsparungen in Höhe bis 30% vorausgesagt) im Bereich der stationären Pflege nicht fest zu stellen.

In den unternehmensinternen Audits der vergangenen Jahre waren die ungelenkten Arbeitshilfen kritisiert worden. Hier gelang uns mit der kompetenten und freundlichen Unterstützung der Mitarbeiterinnen des zentralen Qualitätsmanagements ein großer Schritt nach vorn. Zum Audit im November war dies kein Thema mehr.

Am 01.03.2016 startete unser Projekt in Radebeul mit 21 Wohnungen und der Tagespflege mit 20 Plätzen. In Vorbereitung des Abschlusses des Versorgungsvertrages mussten die Konzeptionen für die Tagespflege und die Zusätzliche Betreuung nach § 87b SGB XI sowie weitere begleitende Dokumente erarbeitet werden. Es war nur bedingt möglich, auf die Unterlagen für den Start unserer Tagespflege in Meißen zurückzugreifen. Der überwiegende Teil der Konzepte und Dokumente musste neu erstellt werden. Die Wohnungen sind seit 01.10.16 vollständig vermietet. Wohnungen im Erdgeschoss und die Mittelwohnungen mit kleinem Schlafzimmer waren schwer zu vermieten. Der Start der Tagespflege war in quantitativer Hinsicht erfolgreich. Die Zuverlässigkeit der Prozesse und die Qualität der Pflegeplanung- und Dokumentation entsprechen im Moment nicht den qualitativen Erwartungen. Hier sind wir weiter auf der Suche nach einer geeigneten personellen Ergänzung um dem Team Zuverlässigkeit und Sicherheit geben zu können. Die Zusammenarbeit mit dem Vermieter der Anlage bindet zeitliche Ressourcen, die an anderen Stellen nicht zur Verfügung stehen.

3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen

3.1. Internes Qualitätsaudit

Am 22.11.2016 wurde durch die Geschäftsführung und dem Team des zentralen Qualitätsmanagements ein Audit in allen Bereichen durchgeführt. In den Bereichen erzielten wir folgende Ergebnisse:

Einrichtung:	296 von 351 Punkten, Bewertung befriedigend
Hauswirtschaft:	205 von 210 Punkten, Bewertung gut
Küche:	222 von 247 Punkten, Bewertung gut
Pflege ambulant, Struktur:	347 von 396 Punkten, Bewertung befriedigend
Pflege ambulant; Prozess & Ergebnis:	135 von 180 Punkten, Bewertung ausreichend
Pflege stationär, Struktur:	269 von 274 Punkten, Bewertung gut
Pflege stationär, Prozess & Ergebnis:	234 von 346 Punkten, Bewertung befriedigend
Restaurant:	189 von 197 Punkten, Bewertung gut
Tagespflege Meißen, Struktur:	263 von 312 Punkten, Bewertung befriedigend
Tagespflege Meißen, Prozess & Ergebnis:	140 von 155 Punkten, Bewertung gut
Tagespflege Radebeul, Struktur:	227 von 312 Punkten, Bewertung befriedigend
Tagespflege Radebeul, Prozess & Ergebnis:	80 von 155 Punkten, Bewertung ausreichend
Verwaltung:	150 von 158 Punkten, Bewertung gut

3.2. Heimaufsicht

Im Jahr 2016 gab es keine Anlässe für Anzeigen, Absprachen oder ähnliches mit den Mitarbeiter/innen des KSV Sachsen, FB 3, FD 350-Heimaufsicht.

3.3. BIVA e.V.

Am 22.04.2016 wurde unser Haus im Rahmen des "Grünen Hakens" geprüft. Da die Benotung im Rahmen der alljährlichen MDK- Regelprüfungen fachlich unzureichend ist und Verbrauchern gegenüber keine echte Orientierung bietet, unterziehen wir uns dieser zusätzlichen Überprüfung im Rahmen eines umfassenden Verbraucherschutzes. Wir orientieren uns an diesem Regelwerk und treffen Entscheidungen mit dem Bezug hierauf. Unter www.heimverzeichnis.de können die Ergebnisse eingesehen werden.

3.4.1 Veterinäramt

Am 29.03.16 wurde die Tagespflege Radebeul vom Landratsamt Meißen, Lebensmittelüberwachungs- und Veterinäramt geprüft. Mängel wurden nicht festgestellt, man gab uns jedoch Empfehlungen für Maßnahmen, die in der Startphase noch nicht umgesetzt waren.

Am 19.07.16 wurde die Küche des Senioren- Parks in Meißen kontrolliert. Es gab keine Beanstandungen.

3.4.2 Gesundheitsamt

Am 13.09.16 wurde unser Haus durch die Mitarbeiterinnen der Landesuntersuchungsanstalt für das Gesundheits- und Veterinärwesen Sachsen und dem Gesundheitsamt Meißen, SG Hygiene begangen. Die allgemeine Ordnung- und Sauberkeit wurde als insgesamt gut beurteilt. Verbesserungsmöglichkeiten wurden uns aufgezeigt.

Ein wesentlicher Kritikpunkt in der Begehung war die Organisation der Prozesse in unserer Wäscherei. Seit dem Betriebsstart 2002 hat sich zum einem der individuelle Wäscheverbrauch je Bewohner erhöht, da der allgemeine Pflege- und Betreuungsaufwand je Bewohner stieg. Durch die beiden Tagespflegen und Einzelkunden des Betreutes Wohnen und Ambulanter Dienst ist die Anzahl der zu betreuenden Kunden gestiegen. An der Lösung des Problems arbeiten wir im Moment.

3.5. MDK

Die Bereiche ambulante, teil- und stationäre Pflege wurden 2016 durch den MDK im Rahmen von Regelprüfung begangen. Auf Grund der Umstellung unseres Pflegemodells sind handlungsstabilisierende Routinen nicht ausreichend entwickelt gewesen. Im Durchschnitt erreichten wir nicht die sehr positiven Ergebnisse der Vorjahre im Bereich der Pflegeplanung. Die Kundenbefragungen zeigten jedoch, dass unsere Kunden mit unserer Arbeit weiterhin in sehr hohen Maße zufrieden sind.

In der ambulanten Pflege zeigten sich weitergehende Defizite bei der Arbeitsorganisation. Dies mussten wir als Anlass nehmen, um die Leitung des Dienstes neu aufzustellen.

3.6. Kundenzufriedenheit

Im Rahmen des Beschwerdemanagements erfassen wir kontinuierlich Anregungen, Hinweise und Beschwerden und leiten daraus Schwerpunkte für unsere Arbeit ab. Hinweise erhalten wir zu den Themen Reinigung und Wäsche und Zeitknappheit der Mitarbeiter/innen. Die freundliche Zuwendung an unsere Kunden auch in als stressig erlebten Situationen ist immer wieder Thema in Mitarbeitergesprächen und Weiterbildungen. In der zweiten Jahreshälfte befragten wir unsere Kunden zu ihrer Zufriedenheit.

3.7. Mitarbeiterzufriedenheit

Mit der geplanten Einführung einer neuen Arbeitsteilung zwischen den Bereichen Küche- Hauswirtschaft- Pflege haben wir uns zum Jahresstart 2016 schwer getan. Mit Unterstützung einer Leitungssupervision und einem Coaching durch das unternehmensinterne Produktmanagement fanden wir die professionelle Distanz um das Thema sachbezogen zu lösen. Seit Mitte 2016 arbeiten wir nach der neuen Regelung und haben es geschafft, dass alle beteiligten Mitarbeitergruppen mit den gefunden Kompromissen gut leben können.

Die Probleme in der Leitung des Ambulanten Dienstes führten zu einer massiven Verunsicherung der Mitarbeiter des Dienstes. Das zeigte sich in einem hohen Krankenstand und dem Weggang von Kolleginnen. Gerade im Dezember war ein großer Kraftakt nötig um die Verunsicherung zu drehen. Dank engagierter Mitarbeiterinnen und der Unterstützung durch das

unternehmenseigene Interimmanagement wurde die Situation aufgefangen. Die neuereinstellten Leitungskräfte versprechen eine weitere Stabilisierung der Situation. In der zweiten Jahreshälfte führten wir eine schriftliche Mitarbeiterbefragung durch.

4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln

Die Qualitätszirkel Arbeitsorganisation und Ernährung kamen bei Bedarf zusammen. Im QZ Arbeitsorganisation beschäftigen wir uns mit Themen wie dem betrieblichen Gesundheitsmanagement und Mitarbeiterbindung. In Folge der Vorbereitungen starteten wir im Januar 2017 gemeinsam mit der AOK PLUS Maßnahmen zur Entwicklung unseres betrieblichen Gesundheitsmanagements. Die ersten Auftaktveranstaltungen am 17.01. sowie 02.02.17 waren vielversprechend.

5. Projekte im laufenden Jahr

Im diesem Jahr liegen die Hauptaugenmerke auf die Stabilisierung des Ambulanten Dienstes, dem Ausbau der ambulanten Leistungen in Radebeul, der Erreichung der unternehmenseigenen qualitativen Zielvorgaben in der Tagespflege Radebeul, der Vorbereitung der Inbetriebnahme der Tagespflege Meißen Ossietzkystraße, der Flexibilisierung der Arbeitsabläufe in der stationären Pflege sowie der Mitarbeiterbindung. Auf Grund des alters des Maschinenparks der hauseigenen Wäscherei sowie der geforderten schwarz- weiß- Trennung durch das Gesundheitsamt erarbeiten wir ein Konzept zur Neugestaltung der Wäscherei mit ihren Abläufen

6. Qualitative Ziele für das Folgejahr

Für die Jahre 2012 und 2014 konnten wir den Qualitätspreis des Unternehmens gewinnen. Für 2015 belegten wir den zweiten Platz. Derzeit arbeiten wir an Projekten zur Erweiterung unserer Aktivitäten. Die dienen auch dem Ziel, einen angemessenen Ertrag zu erwirtschaften um zukünftig betriebswirtschaftlich erfolgreich zu sein. Bei der Umsetzung der Projekt dienen Strukturen und Prozesse zur Stabilisierung, geben Handlungssicherheit. Da Ressourcen limitiert sind, müssen Zielvorstellungen realistisch sein. Die Prüfungen durch den MDK wollen wir nicht schlechter als der Landesdurchschnitt in Sachsen abschließen.

Martin Lars Weber

Meißen, den 14.02.2017