



Senioren-Park

carpe diem[®]

...mehr als gute Pflege!

Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Neukirchen-Vluyn



Gartenstraße 11
47506 Neukirchen-Vluyn
Telefon: 02845-3090-501
Telefax: 02845-3090-555

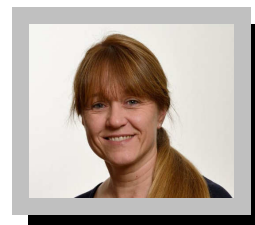
Vorwort

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 7. Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Neukirchen-Vluyn und beinhaltet folgende Punkte:

	Seite
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	
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
3.9. Weitere	5
4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln	5
5. Projekte im laufenden Jahr	7
6. Qualitative Ziele für das Folgejahr	8

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. Durch externe Prüfungen wurde uns bestätigt, dass unsere Bewohner und Kunden sehr zufrieden mit unserer Qualität und unseren Leistungen sind.



Sabine Vohwinkel
Einrichtungsleiterin

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

Wie auch im Jahr zuvor liegt die Auslastung des stationären Bereichs bei ca. 98 %, was der guten und qualitativ hochwertigen Zusammenarbeit der Teams im Haus zu verdanken ist. Durch die Einführung des neuen Pflegemodells nach Elisabeth Beikirch im Jahre 2015 erzielten wir eine Entbürokratisierung im Pflegebereich, welche in diesem Jahr noch verbessert und präziser zur Anwendung gebracht wurde.

Das Dienstplan-Programm Vivendi PEP hat sich im täglichen Alltag bei allen Beteiligten etabliert. Umstellungen oder Erneuerungen wurden tatkräftig geschult und umgesetzt.

Trotz der hohen Arbeitsbelastung und des allgemeinen Fachkraftmangels konnten wir im stationären und teilstationären Bereich eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit verzeichnen.

Unser Ziel, den Kundenstamm des Ambulanten Dienstes im Jahre 2016 zu erweitern und unsere Qualität bezüglich der Dokumentation zu verbessern, ist uns gelungen. Wir konnten unser Personal aufstocken, festigen und unsere Pflegefachkräfte intensiv schulen, sodass wir hoch motiviert und professionell unsere Leistungen anbieten konnten. Auch der Umgang mit Vivendi Mobil im Ambulanten Dienst hat sich positiv entwickelt, dadurch können Touren und Leistungen noch präziser geplant werden.

Die Bezugspflege wird in unserem Haus groß geschrieben, wie ein roter Faden zieht sie sich durch alle Bereiche, wodurch wir das Vertrauen unserer Bewohner, Patienten und Angehörigen weiter stärken konnten. Probleme innerhalb des Hauses wurden sofort geklärt und Mängel sofort behoben. Die Bewohner und Angehörigen fühlten sich dadurch ernst genommen und gaben uns ein positives Feedback.

Die Versorgung unserer Bewohner mit Arzneimitteln ist auch weiterhin durch unsere ortsansässige Apotheke gewährleistet.

Dies hatte nebenbei den positiven Aspekt, die Anbindung an das Gemeindewesen zu stärken. Die Vernetzung mit unserer Dorfgemeinschaft funktioniert aufgrund der aktiven Teilnahme unserer Ergotherapie und der Leitungen an Arbeitskreisen und Veranstaltungen. Viele Aktivitäten fanden für die Öffentlichkeit in oder an unserem Hause statt, so dass unsere Bewohner mitten im Geschehen waren und auch sie neue Kontakte knüpfen konnten.

3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen

3.1. Internes Qualitätsaudit

Am 15.03.2016 fand ein internes Qualitätsaudit, in dem alle Bereiche des Hauses geprüft wurden, durch das zentrale Qualitätsmanagement sowie die Geschäftsführung des Unternehmens mit gutem Ergebnis statt.

3.2. Heimaufsicht

Die Heimaufsicht des Kreises Wesel besuchte uns am 28.06.2016 erstmalig in unserer Tagespflege und führte eine Prüfung gem. § 14 in Verbindung mit § 23 WTG mit sehr zufriedenstellendem Ergebnis durch.

3.3. BIVA e.V.

Im Jahr 2016 fand eine externe Prüfung durch die BIVA e.V. statt. Verbraucherfreundlichkeit "Lebensqualität im Alter" wurde uns bis 2018 zertifiziert.

3.4. Veterinäramt

Es gab keine Gründe zur Beanstandung bei einer Prüfung des Veterinäramtes im Jahr 2016.

3.5. MDK

Eine Qualitätsprüfung durch dem MDK Nordrhein im stationären Bereich wurde am 12.12.2016 durchgeführt und mit dem sehr erfreulichen Ergebnis von 1,0 bewertet (Landesdurchschnitt 1,2).

Die Prüfung der Tagespflege fand am 27.01.2016 statt. Auch hier wurde uns eine hohe Qualität bescheinigt.

Im Ambulanten Dienst fand 2016 keine Überprüfung durch den Medizinischen Dienst statt.

3.6. Kundenzufriedenheit

Im ersten Halbjahr organisierten wir eine auf alle Bereiche bezogene Kundenbefragung. Die Teilnahme war im Gegensatz zum Vorjahr sehr gering, die Auswertung im Stationären Bereich zeigte eine Kundenzufriedenheit von 76,03%, was laut Aussage der Bewohner im Haus als Ergebnis dem aktuellen Stand nicht gerecht wurde.

Im Gegensatz dazu lag im teilstationären und ambulanten Bereich die Kundenzufriedenheit bei 97,48 %, womit wir überaus zufrieden sind.

3.7. Mitarbeiterzufriedenheit

Die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung ergaben trotz hoher Arbeitsbelastung und Umstrukturierung im Leitungsbereich ebenfalls in allen Bereichen 85 % Zufriedenheit. Dies zeigt eine hohe Motivation, Leistungsbereitschaft und den Zusammenhalt des gesamten Personals.

3.8. Hauswirtschaft

Im Jahr 2016 fand keine Prüfung durch die Fa. Dr. Schnell aus München statt. Hausintern wurde in jedem Quartal ein Hygienecheck durch unsere Hygienebeauftragten aus Pflege und Hauswirtschaft durchgeführt. Eine konstante Qualität im Haus ist sicher gestellt.

3.9. Weitere

Am 21.11.2016 besichtigte die Berufsgenossenschaft unser Haus und bescheinigte uns einen guten Stand bezüglich des Arbeits- und Gesundheitsschutzes.

4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln

Ein Projekt des Jahres 2016 war die Wohnraumgestaltung der Tagespflege. Dieser Arbeitskreis wurde durch die Mitarbeiter der Tagespflege, Kunden und Haustechnik mit Einrichtungsleitung und Hauswirtschaftsleitung organisiert.

Gemeinsam erfolgte die Gestaltung der Räumlichkeiten der Tagespflege.



Der Beschäftigungsraum wurde in einem fröhlichen Gelbton gestrichen, die Dekoration der Jahreszeit angepasst und Blickpunkte geschaffen.

Die Biografiearbeit war hierbei ein entscheidender Faktor.

Im Flurbereich wurde mit Tapeten der 50er Jahre gearbeitet und antike Möbel laden nun zum Verweilen ein. Die Ruheräume stimmen die Kunden auf Entspannung ein, hier benutzten wir hauptsächlich sanfte Braun- und Beigetöne. Durch Deckenbespannungen und Vorhänge in neutralen Farben konnte noch mehr Behaglichkeit in die Räume gebracht werden. Der Wandschmuck wurde dezent gehalten, alte Holzkisten mit Püppchen und anderen Utensilien stimmen das Bild ab.

Damit auch die Mitarbeiter Freude an ihrer Arbeit haben und motiviert in den Tag gehen, gestalteten sie sich ihr Dienstzimmer ebenfalls neu. Platz wurde geschaffen, die Beleuchtung angepasst und störende Details, wie Rohre und Leitungen, mit einer Holzverkleidung verdeckt. Das Projekt ist gelungen! Kunden und Mitarbeiter sind voll und ganz begeistert.

Einen immer fortwährenden Qualitätszirkel stellte die Arbeit des Ernährungskreises dar. Hier treffen sich Mitarbeiter der Wohnbereiche, Hauswirtschaftsleitung, Pflegedienstleitung und Küchenleitung.

Themen wie Mangelernährung und Wohlbefinden sind auch weiterhin Kernpunkt. Das Frühstückbuffets ist sehr gut angenommen worden und mittlerweile ein fester Bestandteil. Fingerfood und Spätmahlzeiten werden weiterhin nach Wunsch des Bewohners, sowie Vorlieben und Abneigungen gestaltet.

Unsere Bewohner genießen es, frei wählen zu können und appetitlich angerichtete, sehr abwechslungsreiche Lebensmittel frisch und liebevoll dekoriert, serviert zu bekommen. Wir konnten Gewichtszunahmen unserer untergewichtigen Personen verzeichnen und die Lebensqualität steigern.

Ein Palliativkreis mit je einem interessierten Mitarbeiter je Wohnbereich traf sich einmal monatlich mit unserer Pflegedienstleitung und Einrichtungsleitung. Es wurden gemeinsam alle Punkte des Konzeptes besprochen und Änderungen vorgenommen. Die Wahl der Palliativleitung fiel auf eine Pflegefachkraft des Wohnbereiches 1. Sie vermittelt Informationen an

alle anderen Mitarbeiter und nimmt an externen Versammlungen des Palliativkreises Kreis Wesel teil. Ethische Fallbesprechungen mit Bewohnern, Angehörigen, Betreuern und Ärzten sind bereits fest implementiert. Die Begleitung des Sterbenden und deren Angehörigen ist ein professioneller Vorgang, der in Zusammenarbeit mit dem Neukirchener Hospizverein rund läuft.

Unsere Einrichtung kann durchaus mit Stolz sagen das unsere Bewohner und Kunden durch eine hohe fachkompetente Versorgung bis zum Tod begleitet werden. Wir haben uns bei Ärzten und Angehörigen diesbezüglich einen Namen gemacht.

Der Arbeitskreis wird auch zukünftig weiter bestehen und regen Anteil an externen Veranstaltungen nehmen.

Ein weiteres Projekt war für den Bereich Café / Restaurant geplant.

Dort sammelten wir neue Ideen, um eine größere Außenwirkung zu erzielen und Kundschaft zu gewinnen. Küchenleiter und Mitarbeiter trafen sich hierfür mit der Einrichtungsleitung. Einmal wöchentlich wird jetzt selbstgebackener Kuchen angeboten, der viele Abnehmer gefunden hat.

Im Sommer machten wir die Kunden mit unserem " Braven Hugo" glücklich, dies ist ein Erfrischungsgetränk aus gesüßtem Grünen Tee, Minze und Mineralwasser.

In unser abendliches Programm wurden frische Würstchen mit Kartoffelsalat und frische Mettbrötchen aufgenommen. Hierfür schafften wir uns einen dekorativen Würstchenwärmer aus Glas an, den wir gut sichtbar auf unserer Theke deponiert haben.

Unser Aufsteller wurde neu beschriftet und der Schaukasten ansehnlicher und sichtbarer dekoriert.

Wir entwarfen Gutscheine und Bonuskarten und verteilten unsere Flyer in Verbindung mit aktuellen Angeboten in unserer Umgebung.

Wir können bereits jetzt verzeichnen das das Café an Beliebtheit dazu gewonnen hat.

Unsere Angebote werden auch weiterhin erweitert und der Öffentlichkeit bekannter gemacht.



5. Projekte im laufenden Jahr

Unsere derzeitigen Arbeitskreise bleiben im Jahre 2017 bestehen.

Hinzu kommt der Aufbau einer neuen Tagespflege und eines angeschlossenen Cafés in Dinslaken, welches durch unsere Pflegedienstleitung der Tagespflege in Zusammenarbeit mit der Hauswirtschaftsleitung, des Küchenleiters und der Einrichtungsleitung koordiniert wird.

Ein Gedenkgottesdienst mit Pastor Luis wird erstmalig im Januar am späten Abend, im Kerzenschein und mit sanften Klängen für die Angehörigen der im Jahre 2016 verstorbenen Bewohner stattfinden.

Auch betroffene Mitarbeiter und Dorfbewohner sind herzlich eingeladen.

6. Qualitative Ziele für das Folgejahr

Unser Ziele:

- Hohe Kundenzufriedenheit
- Hohe Mitarbeiterzufriedenheit, Förderung von Gesundheit durch therapeutische Angebote intern und extern
- Vorhandene Strukturen und Prozesse erhalten, weiterentwickeln und stabilisieren
- erfolgreiche Qualitätsprüfungen
- Positive Entwicklung im Hinblick auf eine gesunde Wirtschaftlichkeit des Senioren-Parks carpe diem in Neukirchen-Vluyn
- Förderung der Außenkontakte und gute Einbindung in die Gemeinde
- Mitarbeiterfluktuation entgegenwirken, Festigung der Teams durch konstante fachliche Begleitung, ein kollegiales Miteinander, Respekt und Anerkennung
- Arbeitsabläufe prüfen und ggf. kompensieren
- Kontinuierliche Stärkung der Fachkompetenz auf Führungsebene, einheitliche Sicht auf Wesentliches