



*...mehr als gute Pflege!*

## Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Niederselters 2016



Senioren-Park carpe diem  
Am Winterholz 19  
65618 Selters- Niederselters  
[niederselters@senioren-park.de](mailto:niederselters@senioren-park.de)

## 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 neunte Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Niederselters 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. Durch externe Prüfungen wurde uns bestätigt, dass unsere Bewohner und Kunden sehr zufrieden mit unserer Qualität und unseren Leistungen sind.



Michael Kolle  
Einrichtungsleiter

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

## 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 qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr**

Im vergangenen Jahr konnte die aus den Vorjahren hohen qualitativen Maßstäbe gehalten und punktuell verbessert werden. Durch die geringe Fluktuation im Bereich der Pflege und die große Anzahl an Auszubildenden war die personelle Situation zu jedem Zeitpunkt des Jahres stabil und garantierte eine konsequente Weiterbearbeitung aller qualitätsrelevanten Themen. Die Mitarbeiterzufriedenheit und damit auch die Zufriedenheit der Bewohner und Angehörigen konnte weiter gesteigert werden.

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

### **3.1 Internes Qualitätsaudit**

Das interne Qualitätsaudit wurde, wie in den Vorjahren, in allen Geschäftsbereichen durchgeführt. Das Ergebnis war, dass der sehr hohe Stand aus den Vorjahren noch einmal übertroffen werden konnte. Anregungen und ermittelte Verbesserungsvorschläge wurden aufgenommen und unverzüglich in die Praxis umgesetzt.

### **3.2 Heimaufsicht**

Im vergangenen Jahr hat, ähnlich wie in den Vorjahren, keine Überprüfung durch die Heimaufsicht stattgefunden. Durch zahlreiche Arbeitskreise die die Heimaufsicht in der Einrichtung durchführt besteht dennoch ein enger und informativer Austausch. Aufgrund des guten MDK- Berichts, der stabilen personellen Situation und der Tatsache das die Heimaufsicht keinerlei negativen Anhaltspunkte wie z.B. Beschwerden vorgetragen bekam wurde auf eine Regelprüfung im Kalenderjahr 2016 verzichtet.

### **3.3 BIVA e.V.**

Der "Grüne Haken" als Qualitätssiegel ist bundesweit das einzige Qualitätssiegel für Verbraucherfreundlichkeit und Lebensqualität im Alter. Die Begehung durch die BIVA e.V. fand im vergangenen Jahr nicht statt, da der "Grüne Haken" als Qualitätssiegel im vorletzten Jahr für die Dauer von zwei Jahren erworben wurde.

### **3.4 Veterinäramt**

Eine Überprüfung des Veterinäramtes hat im September stattgefunden. Wie in den Vorjahren war die Überprüfung eine jährliche Verpflichtung und lief mängelfrei ab.

### **3.5 MDK**

Im vergangenen Kalenderjahr hat der MDK- Besuch sowohl in der Tagespflege als auch im stationären und ambulanten Bereich stattgefunden. In der Tagespflege ergab die Überprüfung, dass keinerlei Maßnahmen oder Empfehlungen auszusprechen waren und der vollständige Bericht im Rahmen eines Glückwunschs Schreibens vom Medizinischen Dienst für das sehr gute Prüfergebnis mündete. Im ambulanten und stationären Bereich wurde im Vergleich zu den Vorjahren ein verbessertes Ergebnis erzielt, einzelne Anregungen und Verbesserungsvorschläge wurden sofort aufgenommen und in die Praxis umgesetzt.

### **3.6 Kundenzufriedenheit**

Im Kalenderjahr 2016 haben Kundenbefragungen im Bereich der stationären Pflege, dem ambulanten Pflegedienst, der Tagespflege und des mobilen Mahlzeitendienstes stattgefunden. Alle Befragungen zeigten sehr positive und wohlwollende Rückmeldungen, Verbesserungsvorschläge wurden aufgenommen und in der Abteilungsleitungssitzung thematisiert. Darüber hinaus wurden kleine Qualitätszirkel mit dem Ziel der Verbesserung unserer Angebote initiiert. Notwendige Korrekturmaßnahmen konnten im Anschluss unverzüglich umgesetzt werden.

### **3.7 Mitarbeiterzufriedenheit**

Ein hoher Indikator für die Mitarbeiterzufriedenheit ist die geringe Fluktuation die unsere Einrichtung nach wie vor aufweist. Die durchschnittliche Beschäftigungsdauer in unserer Einrichtung ist sehr hoch, Wechsel finden nur sehr selten statt. Zudem hat die Einrichtung eine im Vergleich zu Mitbewerbern geringe Krankheitsquote, was ebenfalls Rückschlüsse auf eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit zulässt. Die Mitarbeiterbefragung wurde vom überwiegenden Teil der Mitarbeiter wahrgenommen. Die Rückmeldungen waren zu einem Großteil sehr positiv, Anregungen und Verbesserungsvorschläge wurden im Nachgang mit den einzelnen Teams besprochen. Somit konnten wichtige Verbesserungspotentiale ermittelt und im Nachgang in die Praxis umgesetzt werden.

### **3.8 Hauswirtschaft**

Im letzten Jahr hat keinerlei Überprüfung der Hauswirtschaft stattgefunden. Weder ein Hygienecheck noch eine Begehung durch das Gesundheitsamt waren im Kalenderjahr 2016 erforderlich. Der sehr hohe Standard der Hauswirtschaft konnte auch im Jahr 2016 in allen Bereichen gehalten werden. Die neue Hauswirtschaftsleitung hat es geschafft die qualitativen Standards aufrechtzuerhalten und neue qualitative Impulse zu setzen.

### **3.9 Weitere**

Im Kalenderjahr 2016 haben keinerlei weitere Begehungen stattgefunden.

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

Themenspezifische Qualitätszirkel haben im vergangenen Jahr nicht stattfinden müssen. Durch unser Qualitätsmanagementhandbuch und den sehr hohen Stand in allen Geschäftsbereichen war dies nicht erforderlich. Kleine projektbezogene Qualitätszirkel haben sowohl nach den MDK- Besuchen als auch nach den Mitarbeiter- und Kundenbefragungen zur Optimierung unserer Angebote stattgefunden.

## **5. Projekte im laufenden Jahr**

Im Kalenderjahr 2016 hat die Umstellung der Dokumentation auf die entbürokratisierte Form nach Elisabeth Beikirch stattgefunden. Die Umstellung war zwingend erforderlich um im Rahmen der Entbürokratisierung zeitliche Ressourcen für die Pflegekräfte zu nutzen und den neuen gesetzlichen Regelungen gebührend Rechnung zu tragen. Darüber hinaus wurde vor allem im zweiten Halbjahr ein Schwerpunkt auf die Schulungen zu den neuen Begutachtungsrichtlinien gelegt.

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

Als qualitative Ziele für das Folgejahr ist die vollständige Implementierung der neuen Begutachtungsrichtlinien in der Praxis zu benennen. Trotz der zahlreichen Schulungen muss der Umgang und der Austausch mit dem Medizinischen Dienst der Krankenversicherung eingeübt und begleitet werden.

Als weitere wichtige qualitative Ziele seien weitere Verbesserungen bei den anstehenden MDK- und Heimaufsichtsbegehungen zu nennen, darüber hinaus einen weiteren qualitativen Fortschritt beim alljährlich stattfindenden Audit durch die Geschäftsführung.