



Senioren-Park

carpe diem[®]

...mehr als gute Pflege!

Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Weilrod-Hasselbach 2016



Senioren-Park carpe diem
Senioren-Park carpe diem Weilrod-Hasselbach
Roder Weg 12
61276 Weilrod-Hasselbach

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 sechste Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Weilrod-Hasselbach 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.



Hans-Jürgen Damm
Einrichtungsleitung

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 Beratungs- und Prüfbehörde	S. 4
3.3 Veterinäramt	S. 4
3.4 MDK	S. 4
3.5 Kundenzufriedenheit	S. 4
3.6 Mitarbeiterzufriedenheit	S. 4
3.7 Hauswirtschaft	S. 4
3.8 Weitere	S. 4
4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln	S. 5
5. Projekte im laufenden Jahr	S. 5
6. Qualitative Ziele für das Jahr 2017	S. 5

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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das Qualitätshandbuch unterliegt einem andauernden Entwicklungsprozess. Rückmeldungen aus der Praxis, neue

wissenschaftliche Erkenntnisse, Ergebnisse aus Qualitätszirkeln und Anregungen unserer Kunden fließen in die Weiterentwicklung ein.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des zentralen Qualitätsmanagements schulen und fördern die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Einrichtungen und überprüfen die Einhaltung interner und allgemeingültiger Standards vor Ort. Eine offene Fehlerkultur und ein gutes Beschwerdewesen machen es uns leichter, einen kritischen Blick auf unsere eigenen Leistungen zu werfen und unsere Angebote zum Wohl unserer Bewohner und Pflegegäste zu verbessern.

Wir nutzen externe Prüfungen durch die Beratungs- und Prüfbehörde, den Medizinischen Dienst der Krankenkassen oder das Gesundheits-/Veterinäramt 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 unangekündigtes 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 wurden die hohen qualitativen Maßstäbe punktuell noch verbessert. Durch die hohe Anzahl an Auszubildenden und eine konsequente Weiterbildung der Mitarbeiter zu allen qualitätsrelevanten Themen, hat sich die Qualität der Einrichtung weiter entwickelt. So wurde uns der „grüne Haken“ für Verbraucherfreundlichkeit vergeben.

3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen

3.1 Internes Qualitätsaudit

Das interne Qualitätsaudit am 20.01.2016 wurde, wie in den Vorjahren, in allen Geschäftsbereichen durchgeführt. Anregungen und ermittelte Verbesserungsvorschläge wurden aufgenommen und unverzüglich in die Praxis umgesetzt.

3.2 Beratungs- und Prüfbehörde

Im vergangenen Jahr hat, ähnlich wie im Vorjahr, eine Regelüberprüfung durch die Beratungs- und Prüfbehörde stattgefunden. Die Rückmeldung und Anmerkungen wurden in den einzelnen Abteilungen und Teams besprochen und umgesetzt. Eine kontinuierliche Begleitung im Rahmen des Controllings erfolgt durch die verantwortlichen Abteilungsleitungen.

3.3 Veterinäramt

Eine Überprüfung des Veterinäramtes hat im Oktober 2016 stattgefunden. Wie in den Vorjahren war die Überprüfung eine jährliche Verpflichtung und lief mängelfrei ab.

3.4 MDK

Im vergangenen Kalenderjahr hat der MDK-Besuch im stationären Bereich stattgefunden. Im stationären Bereich wurden gute Prüfergebnisse erzielt. Die Anregungen und die Verbesserungsvorschläge wurden aufgenommen und in die Praxis umgesetzt. Wie bei der Beratungs- und Prüfbehörde wurden die Themen in den Abteilungen und Teams besprochen. Auch hier findet eine kontinuierliche Begleitung im Rahmen des Controllings durch die verantwortlichen Abteilungsleitungen statt.

3.5 Kundenzufriedenheit

Im Kalenderjahr 2016 haben Kundenbefragungen im Bereich der stationären Pflege stattgefunden. Alle Befragungen zeigten positive und wohlwollende Rückmeldungen, Verbesserungsvorschläge wurden aufgenommen und in der Abteilungsleitungssitzung thematisiert. Für Februar 2017 ist die nächste Kundenbefragung geplant. Auch diese Ergebnisse fließen in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ein.

3.6 Mitarbeiterzufriedenheit

Ein wichtiger Indikator ist für uns die Mitarbeiterzufriedenheit. Auch dieses Jahr wurden unsere Mitarbeiter befragt. Dabei wurde der Fragebogen aktualisiert und ergänzt. So wird erstmals die Arbeit der Führungskräfte von den Mitarbeitern beurteilt.

3.7 Hauswirtschaft

Im abgelaufenen Jahr fand keine externe Überprüfung der Hauswirtschaft statt. Unabhängig davon überprüfen wir intern regelmäßig die Umsetzung unserer Standards und leiten ggf. Gegenmaßnahmen ein.

3.8 weitere Prüfungen

Im Kalenderjahr 2016 fanden keine weiteren Prüfungen und Begehungen statt.

4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln

Themenspezifische Qualitätszirkel haben im vergangenen Jahr nicht stattgefunden, sind aber für das Jahr 2017 geplant. Kleine, projektbezogene Qualitätszirkel haben sowohl nach den Besuchen der Prüfbehörden als auch nach den Mitarbeiter- und Kundenbefragungen zur Optimierung unserer Angebote stattgefunden.

5. Projekte im Jahr 2016

Im Kalenderjahr 2016 wurde unsere Einrichtung auf das Pflegestrukturmodell nach Elisabeth Beikirch umgestellt. Dieser Schritt wurde im Rahmen auf die Vorbereitung und Einführung des Pflegestrukturgesetzes II vollzogen.

6. Qualitative Ziele für das Jahr 2017

Zusammen mit all unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Einrichtung wollen wir uns weiterentwickeln. Die Erreichung der Ziele aus 2016 sollen Ansporn und Motivation für uns sein. Die Einbindung in die Gemeinde Hasselbach soll noch intensiviert werden. Unser Ziel ist es unseren Bewohnern und Pflegegästen mehr als nur gute Pflege und einen abwechslungsreichen und genussvollen Lebensabend zu bieten.