



Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Würselen 2017



Senioren-Park carpe diem
Kesselsgracht 9
52146 Würselen
Tel.: 02405/4322-0 Fax: 02405/4322-555
wuerselen@senioren-park.de www.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 vierte Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Würselen und beinhaltet folgende Punkte:

Die Pflege bleibt in Bewegung.

Mit der Reform der Pflegeversicherung in diesem Jahr und den geänderten Rahmenbedingungen standen wir 2017 zahlreichen Herausforderungen gegenüber. Der Beratungsbedarf und die Verunsicherung bei unseren Kunden waren und sind teilweise enorm. Mit viel Engagement ist es uns gelungen diesen Aufgaben erfolgreich zu Begegnen und unsere Leistungen in der gewohnt hohen Qualität anzubieten. Besonders stolz macht mich dass wir unseren Kunden in allen Lebenslagen mit Rat und vor allem auch Tat zu Seite stehen können. Dank unseres komplexen Angebots von der ambulanten, Teil- und Vollstationären Pflege, den hauswirtschaftlichen Dienstleistungen bis zum fahrbaren Mittagstisch sind wir unseren Kunden ein verlässlicher Partner in allen Lebenslagen!

In diesem Sinne: carpe diem
...mehr als gute Pflege!



Patrick Wiek

Patrick Wiek
Einrichtungsleiter

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM Systems3
2. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr3
3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen4
3.1. internes Qualitätsaudit4
3.2. Heimaufsicht4
3.3. BIVA e.V.4
3.4. Veterinärsamt4
3.5 MDK4
3.6. Kundenzufriedenheit5
3.7. Mitarbeiterbefragung5
3.8. Hauswirtschaft5
3.9. Gesundheitsamt5
4. Bericht zur Arbeit in den Qualitätszirkeln5
5. Projekte im laufenden Jahr6
6. Qualitative Ziele für das Folgejahr6

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM Systems

Das Unternehmen 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.

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des vergangenen Jahres

Im 6 Jahr seit Bestehen der Einrichtung hat sich erneut gezeigt das die aufgebauten Strukturen und Prozesse belastbar etabliert sind. Die Einbindung in das Gemeinwesen ist durch zahlreiche, wiederkehrende Veranstaltungen und gefestigte Kooperationen stabil und der Senioren-Park carpe diem hat sich als ein kompetentes Dienstleistungsunternehmen rund um das Thema wohnen und pflegen in der Stadt etabliert. Dies spiegelt sich vor allem in der guten Nachfrage wieder.

Quartiers- und Netzwerkarbeit

Innerhalb der Städteregion Aachen ist die Einrichtung über folgende Netzwerke und Vereine engagiert:

- HEIMLAG, die Arbeitsgemeinschaft der Heimleiter aus dem ehemaligen Kreis Aachen
- das Pflegeportal der Städteregion: www.pflege-regio-aachen.de
- das Demenz Netz Aachen e.V.
- die Alzheimer Gesellschaft der Städteregion Aachen
- das Palliativ Netzwerk der Städteregion Aachen
- Heimatverein Würselen
- Tierparkverein Alsdorf

Besonders hervorheben möchten wir den Würselener Vorsorge- und Erbrechtstag, welchen wir in Kooperation vielen unserer Netzwerkpartnern im November bereits zum 4. Mal in unserer Einrichtung durchgeführt haben.

3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen

Einrichtungen der Altenhilfe müssen sich im Laufe des Jahres zahlreichen Begehungen und Prüfungen verschiedener Institutionen stellen. Über diese Prüfungen hinaus hat der Senioren-Park carpe diem sich zahlreichen, selbst auferlegten, Qualitätsprüfungen unterzogen. Unterschiedlichen Anforderungen im hohen Maß gerecht zu werden, sehen wir als eine ständige Herausforderung der wir uns gerne stellen. Für unsere Bewohner, Gäste und Kunden möchten wir die Best mögliche Leistung und Lebensqualität ermöglichen.

3.1. Internes Qualitätsaudit

Am 14.09.2017 wurde in unserem Senioren-Park ein internes Audit nach unternehmensinternen Kriterien, die sich an den MDK Richtlinien anlehnen, durchgeführt. Hier wurde wiederholt ein hoher Umsetzungsstand des eigenen Qualitätsanspruchs festgestellt.

3.2. Heimaufsicht

Eine Begehung der Heimaufsicht gemäß § 18 WTG (Wohn- und Teilhabegesetz) fand am 20.02.2017 erstmalig als Regelprüfung in der Tagespflege ohne nachfolgende Maßnahmen statt. Der Prüfbericht der Heimaufsicht liegt zur Einsicht im Eingangsbereich unserer Tagespflegeeinrichtung aus.

3.3. BIVA e.V.

Die freiwillige Prüfung durch die BIVA fand im Juli 2017 statt. Das Siegel behält seine Gültigkeit bis einschließlich 2019.

3.4. Veterinärsamt

Am 28.03.2017 fand eine planmäßige Kontrolle der Küche statt. Nach dem neuen Ampelsystem haben wir alle Anforderungen gut/sehr gut erfüllt. Bei der Anforderung welche nicht mit sehr gut erfüllt ist, ist dies aufgrund einer baulichen Gegebenheit in den Umkleiden nicht möglich. Das Ergebnis (Ampel) ist im Eingangsbereich ausgehangen.

3.5. MDK

Die Qualitätsprüfung nach § 114 Abs. 1 SGB XI fand am 27.03.2017 im stationären Bereich und in der Tagespflege statt. Am 06.12.2017 erfolgte die Prüfung im ambulanten Dienst. In allen geprüften Bereichen erreichten wir die Note 1,0. Die Prüfberichte liegen in den Einrichtungen zur Einsicht aus.

3.6. Kundenzufriedenheit

In den Pflegebereichen wurde mittels einer strukturierten Befragung die sehr hohe Kundenzufriedenheit ermittelt. Die detaillierten Ergebnisse der vergangenen Befragungen können immer in der Verwaltung eingesehen werden.

3.7. Mitarbeiterbefragung

Unsere Mitarbeiterbefragung ist Teil des Betrieblichen Gesundheitsmanagements und trägt zur Weiterentwicklung der Arbeitssicherheit und Zufriedenheit bei. Schwerpunkt waren in diesem Jahr die psychischen Belastungen. Die deutlich gesunkene Fluktuation in der Einrichtung und die Beteiligung an den Prozessen lässt uns außerdem auf eine gestiegene Zufriedenheit bei den Mitarbeitern schließen.

3.8. Hauswirtschaft

Die Hauswirtschaft trägt einen wesentlichen Teil dazu bei, wie sich unsere Bewohner und Mitarbeiter im Haus wohl fühlen und steigert somit auch deren Lebenszufriedenheit. Den Mitarbeitern der Hauswirtschaft ist es gelungen ein Klima zu erhalten, in dem Bewohner aufblühen und einen schönen ihnen angemessenen Lebensabend verbringen können. Um alle Reinigungs- und Desinfektionsarbeiten überwachen und kontrollieren zu können, finden regelmäßig durch die Hauswirtschaftsleitung und unseren Lieferanten, Dr. Schnell, unangemeldete Hauswirtschaftsvisiten statt.

3.9. Gesundheitsamt

Bei der Begehung des Gesundheitsamtes am 03.08.2016 stellte sich die Einrichtung zusätzlich den Kriterien des Euregio-Netzwerk euprevent für Hygiene und Patientensicherheit. In einem zusätzlichen Audit Verfahren haben wir dazu alle Bedingungen für Alten- und Pflegeheime erfüllt und ein Hygiene - Zertifikat mit einer Gültigkeit von drei Jahren erhalten.

3.9.1 Ombudsperson

Pünktlich zum 5. Jahrestag haben wir als erste Einrichtung in der StädteRegion Aachen das Gütesiegel der Ombudsperson nach den überarbeiteten Kriterien 2016 erhalten. Das Siegel steht für eine über dem üblichen Maß ausgerichtete Bewohnerorientierung und Mitbestimmung. Es ist für 4 Jahre gültig.

4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln

Folgende QZ bestehen derzeit:

- QZ internes QM
- QZ Sterbebegleitung und Seelsorge
- QZ zusätzliche Betreuung
- QZ Hygienekommission

Der **Qualitätszirkel internes QM** hat den Schwerpunkt das QM System des Unternehmens umzusetzen und die vorhanden Konzepte weiter anzupassen. Weiter gilt es Arbeitsabläufe und Schnittstellen zu prüfen und zu verbessern. Der QZ setzt sich aus dem Leitungsteam sowie der Verwaltung und der Ergotherapie zusammen. Es ist durchweg gelungen alle vorgegebenen Weiter- und Neuentwicklungen des zentralen QM umzusetzen. Ein besonderer Schwerpunkt war die Weiterentwicklung unseres Ausbildungskonzepts.

Der **Qualitätszirkel Sterbebegleitung und Seelsorge** hat in diesem Jahr das Konzept zur palliativen und hospizlichen Begleitung unserer Bewohner implementiert.

Der **Qualitätszirkel zusätzliche Betreuung** hat in diesem Jahr die Umsetzung der Angebote evaluiert und die Jahresplanung der Veranstaltungen für 2017 erstellt.

Der **Qualitätszirkel Hygienekommission** ist gemeinsam mit dem ASA an der Entwicklung eines Unterweisungskonzeptes beschäftigt.

5. Projekte im laufenden Jahr

Die Umsetzung des neuen Ausbildungskonzeptes sowie das Erarbeiten eines Unterweisungskonzeptes sind 2 Projekte, welche uns bis in Folgejahr beschäftigen werden.

6. Ziele für das Folgejahr

Die Ziele ergeben sich im Wesentlichen aus dem bereits Dargestellten:

- Vorhandene Strukturen und Prozesse erhalten, weiterentwickeln und stabilisieren
- Positive Entwicklung sowie den guten Ruf des Senioren Parks carpe diem in Würselen halten
- konstante Kundenzufriedenheit
- Ausbau des Gesundheitsmanagements
- sehr gute Ergebnisse bei externen Prüfungen erhalten
- Erhalt des Qualitätssiegels des Ombudsmanns
- gute Einbindung in die Gemeinde weiter ausbauen und pflegen