

Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Meißen 2010

Vorwort

In Fortsetzung der seit nunmehr 8 Jahren bestehenden Einrichtung in Meißen wurde die bisher kontinuierlich geleistete Arbeit in bewährter Form im Jahr 2010 fortgesetzt.

Eine Erweiterung erfuhr die Einrichtung mit dem Angebot des Betreuten Wohnens, welches bereits im November 2009 eröffnet wurde und seither voll ausgelastet ist.

Durch das uns entgegengebrachte Vertrauen der Bewohner, Angehörigen und Kunden und die von unserem Personal geleistete Arbeit konnten auch 2010 die wesentlichen Ziele für unsere Einrichtung erreicht werden und sorgten damit auch für eine hohe Kundenzufriedenheit und einen guten Stellenwert innerhalb der Mitbewerber auf diesem Markt.

Nachfolgend stellen sich die Ergebnisse der 2010 geleisteten Arbeit wie folgt dar.

I. Darstellung der Entwicklung unter Berücksichtigung der Zielsetzung

Insgesamt wurde der überwiegende Teil der Zielvorgaben erfüllt. Das geplante betriebswirtschaftliche Ergebnis konnte durch eine gute Nachfrage im stationären Bereich mit einer durchschnittlichen Auslastung von 100 % sowie der vor Ort gegebenen Situation im ambulanten Bereich wieder erreicht werden.

Neben den Bereichen stationäre und ambulante Pflege trugen auch die Bereiche Mobile Dienste, Cafe/Restaurant zu einer positiven Entwicklung des Unternehmens bei.

Im November 2009 wurde die Angebotspalette mit der Eröffnung des „Betreuten Wohnens“ mit 13 Wohneinheiten komplettiert. Alle Wohnungen waren zum Jahresende bereits vermietet und blieben es auch über das gesamte Jahr 2010.

II. Pflege und Betreuung

1. Stationärer Pflegebereich

Im Wesentlichen wurde die bisher geleistete gute Arbeit in Zusammenhang mit der weiteren Verbesserung des Qualitätsmanagements fortgesetzt. Unterstützt wurde dies durch die hausinternen Kontrollen seitens der Geschäftsleitung und Qualitätsbeauftragten, Arbeit in den Qualitätszirkeln, Umsetzung der Expertenstandards und kontinuierlichen Weiterbildung unserer Mitarbeiter.

Auf dem Gebiet der ergotherapeutischen Beschäftigungsangebote wurde eine Kontinuität erreicht, die den Bewohnern ein hohes Maß an Selbständigkeit und Abwechslung bieten.

In diesem Zusammenhang sei erwähnt, dass es uns in Zusammenarbeit mit den Kindern der „Johannesschule“ im Rahmen eines Projektes gelungen ist, beim Wettbewerb zum Kunstfest des Stadtteil Cölln den 1. Preis zu gewinnen.

Die Wohngruppenräume wurden gemeinsam mit den Bewohnern um- und ausgestaltet.

Auf Grund der Zunahme an Demenz erkrankter Bewohner haben wir 2010 begonnen, im Haus neue Wege zu gehen, die es ermöglichen, einem größeren Kreis dieser Bewohnergruppe

Betreuung und Fürsorge zukommen zu lassen. Vorgesehen sind, in jedem Wohnbereich eine Gruppe demenzkranker Bewohner mit Unterstützung der Betreuungskräfte, Praktikanten und Ehrenamtlichen eine angemessene Betreuung und Versorgung zu bieten. Dazu werden die Bewohner entsprechend ihres psychischen Zustandes unter Berücksichtigung auch ihrer physischen Situation gemeinsam in einer Wohngruppe des jeweiligen Wohnbereiches betreut. Ein Umzug der Bewohner innerhalb des Hauses ist damit nicht verbunden. Der jeweilige Gruppenraum ist problemlos zu erreichen. Diese Wohngruppe besteht im Durchschnitt aus ca. 10 bis 14 Personen, die entsprechend der jeweiligen Tagesform in dieser Gruppe betreut werden.

2. ambulante Pflege

Der im Vorjahr erreichte Stand des ambulanten Dienstes konnte im Wesentlichen stabilisiert werden.

In Verbindung mit dem Konzept des Senioren-Parks carpe diem war es möglich, Patienten des ambulanten Dienstes zeitnah auf Grund der gegebenen häuslichen Pflegesituation einen Platz im stationären Bereich zur Verfügung zu stellen. Dies bedeutet für einen Teil der Patienten Sicherheit für den Fall eines stationären Aufenthaltes und wurde auch im Jahr 2010 dankbar in Anspruch genommen.

III Hauswirtschaft

1. Hausreinigung

Die Hausreinigung erfolgt komplett in eigener Regie durch hauseigenes Personal. Damit verbindet sich bei den Bewohnern ein familiäres Klima. Die im Haus tätigen Hauswirtschaftler werden ebenso wie die Pflegekräfte von den Bewohnern auch bei persönlichen Wünschen gern einbezogen und vermitteln damit Geborgenheit und Sicherheit. Auftretende Probleme konnten kurzfristig und ohne größeren Organisationsaufwand behoben werden.

2. Haustechnik

Ebenso wie die Mitarbeiter der Hauswirtschaft sind die Mitarbeiter der Haustechnik in den täglichen Rhythmus einer Einrichtung für pflegebedürftige Menschen voll einbezogen. Alle Wünsche und Probleme werden zeitnah geklärt.

Die Pflege der Außenanlagen wurde ebenso wie der Innenbereich komplett mit den eigenen Mitarbeitern durchgeführt. Darunter fielen die planmäßige Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten ebenso wie Renovierungsarbeiten und Erledigung kleinerer Reparaturen, immer unter dem Aspekt eines sparsamen Umgangs mit den uns anvertrauten Gütern.

3. Wäschepflege

Auch die Wäschepflege der hauseigenen als auch Bewohnerwäsche erfolgt komplett in der Einrichtung. In enger Zusammenarbeit mit unserem Kooperationspartner, der Fa. Dr. Schnell, wird die Wäsche in der hauseigenen Wäscherei schonend, unter Berücksichtigung der geltenden Hygienevorschriften aufbereitet und danach wieder den einzelnen Bereichen zugeordnet und verteilt. Insgesamt gesehen hat sich der Aufwand in der Wäscherei vergrößert, was zu einem großen Teil dem Umstand der veränderten Pflegebedürftigkeit zugeschrieben werden muss.

4. Küche/ Catering

Die Versorgung unserer Bewohner konnte umfassend auf einem guten Niveau gehalten werden. Die Speisepläne wurden jeweils mit den Mitgliedern des Heimbeirates abgestimmt.

Vorschläge wurden aufgenommen und umgesetzt. Wünsche nach dem „Lieblingessen“ fanden in altbewährter Form beim jeweiligen „Geburtstagsessen“ ihre Berücksichtigung. Grundlage der ganzen Bewohnerversorgung bildet dabei unser ind. Bestellsystem in Verbindung mit den persönlichen Vorlieben und Abneigungen. Die Versorgung externer Essenteilnehmer im Rahmen des Cateringsystems konnte in gewohnter Qualität gehalten werden, das heißt, die Ausgabe der Mahlzeiten erfolgte zeitnah mit der Fertigstellung des Essens innerhalb der Mittagszeit. Allerdings sind wir hier mit einer zeitnahen Auslieferung schon an unsere logistischen Grenze geraten. Eine Erweiterung dieses Angebotes ist nur noch bedingt im Rahmen der räumlichen und örtlichen Gegebenheiten möglich

5. Café/ Restaurant „Vier Jahreszeiten

Unser Restaurant erfreut sich nach wie vor bei Angehörigen und Gästen großer Beliebtheit, so dass gegenüber dem Vorjahr ein UmsatzPlus verzeichnet werden konnte. Wir würden uns jedoch über noch mehr „externe Gäste“, auch außerhalb unserer monatlichen Angebote zum „sonntäglichen Kuchenbüfets“ als auch „Sonntagsbüfets“ wünschen.

IV Verwaltung

Die Verwaltung einschließlich der Pflegedienstleitung als erster Ansprechpartner für Interessenten hatte auch im vergangenen Jahr ein großes Arbeitspensum insbesondere bei der Beratung und Aufnahme neuer Bewohner neben ihrer eigentlichen Verwaltungsarbeit zu bewältigen. Dies war teilweise nur mit sehr hohem persönlichen Einsatz möglich. Kein Interessent sollte ohne die gewünschten Auskünfte die Einrichtung verlassen. Die Beratung sollte möglichst umfassend gewährleistet sein und selbstverständlich sollten auch die hausinternen Abläufe, wie Abrechnung, Erstellen der Heimzeitung, verwaltungstechnische Zuarbeiten für die jeweiligen Bereiche dabei nicht ins Hintertreffen geraten. Um unseren Kunden sowohl im stationären oder ambulanten Bereich, im Betreuten Wohnen oder auch beim Catering noch besser unsere Angebote vorstellen zu können, sind im kommenden Jahr Beratungen auch außerhalb unserer „Geschäftszeit“ unter Einbeziehung weiterer Mitarbeiter geplant.

V Darstellung durchgeführter Verbesserungen / neue Projekte und neu entwickelte Produkte

Im Rahmen der Arbeit der Ergotherapie nahmen die Bewohner in Zusammenarbeit mit den Hortkindern der Johannesschule Meißen an einem Wettbewerb des Cöllner Stadtteil-Kunstoffestes teil und konnten mit ihrem Werk zur Freude aller Beteiligten den 1. Preis gewinnen. Auch die Umgestaltung der Wohngruppenräume in Verbindung mit einer verbesserten Betreuung unserer demenzen Bewohner ist hier zu erwähnen.

VI Darstellung der Ergebnisse der Kundenbefragungen

Auch 2010 wurde eine Befragung zur Kundenzufriedenheit im Haus durchgeführt. Die Beteiligung lag bei 10 %. Die Fragen betrafen die Qualität unserer Mitarbeiter, die Qualität unserer Verpflegung, das soziale-kulturelle Angebot im Haus sowie Allgemeines (Arbeit der Hauswirtschaft, Wäscheversorgung, Verwaltung, Hausmeisterdienste). Im Ergebnis dieser Befragung äußerten sich 90 % der Beteiligten zu allen Punkten der Befragung mit zufrieden bis sehr zufrieden.

VII Bericht zu Arbeiten in den Qualitätszirkeln

Im Jahr 2010 sind insbesondere die Arbeit der Qualitätszirkel zu Fragen der Ernährung und Betreuung hervorzuheben.

Im Rahmen der Ernährung ging es dabei hauptsächlich um die Umsetzung des hausinternen Bestellsystems unter Berücksichtigung einer zeitnahen Umsetzung von Bewohnerwünschen als auch einer situativ angepassten Ernährung von Bewohnern. Der Qualitätszirkel Betreuung befasste sich mit der individuellen Ausgestaltung der Bewohnerzimmer als auch der farblichen Neugestaltung der Wohngruppenräume in Abstimmung mit den Wünschen der Bewohner. Des Weiteren ging es um einen optimalen Einsatz zusätzlicher ehrenamtlicher Helfer aus dem Projekt „Helfende Hände“ des gemeinnützigen Fördervereins

VIII Kurzbericht zum jährl. Audit

In Anlehnung an die MDK-Prüfungen wurde auch 2010 durch die Geschäftsleitung eine Überprüfung der Qualität aller Bereiche im Haus vorgenommen. Diese Prüfungen erfolgen unangekündigt und betreffen sowohl den Bereich der Pflege, Hauswirtschaft, Restaurant, Küche als auch Verwaltung.

Ausgehend von diesen Prüfungen wird eine Benotung vorgenommen, Hinweise zur Veränderung gegeben als auch nach Möglichkeiten der Umsetzung vorgenommen.

Das Ergebnis dieser Überprüfung entsprach dem des Vorjahres. Hinweise zu Veränderungen wurden im Rahmen der Möglichkeiten umgesetzt.

IX Personalentwicklung

Im Wesentlichen konnten wir auch im vergangenen Jahr auf die Erfahrungen und Unterstützung unserer teilweise schon langjährigen Mitarbeiter zurückgreifen. Um den Wissensstand unserer Mitarbeiter auf den aktuellen Erkenntnissen der Pflege, Betreuung und Versorgung zu halten, wurden sowohl interne als auch externe Weiterbildungen angeboten und durchgeführt. Es sei hier allen Mitarbeitern Dank gesagt, die mit hoher persönlicher Einsatzbereitschaft im vergangenen Jahr eine kontinuierliche Versorgung und Betreuung der uns anvertrauten Bewohner und Klienten gewährleisteten.

X. Ausbildung

Auch 2010 konnten in den Bereichen Pflege, Hauswirtschaft, Küche und Verwaltung die begonnenen Ausbildungen fortgesetzt bzw. auch erfolgreich abgeschlossen werden. Neben der Ausbildung eigener AZUBI wurden auf der Basis von Kooperationsverträgen auch Praktikanten in den unterschiedlichen Bereichen wie Pflege, Hauswirtschaft und Küche ausgebildet. In Zusammenarbeit mit unseren Mentoren hatten sie die Möglichkeit, ihr theoretisches Wissen umzusetzen und mit praktischen Erfahrungen zu ergänzen.

XI Ziele für 2011

Den erworbenen Stand innerhalb unserer Mitbewerber zu halten ist obligatorisch. Um dies zu gewährleisten, sind weitere Anstrengungen erforderlich.

Dies sind unter anderem:

- Realisierung der BWA als Voraussetzung einer hohen Wirtschaftlichkeit
- Qualitätssicherung in allen Bereichen wie Pflege, Hauswirtschaft, Küche und Verwaltung

- Kontaktpflege zu unseren Kooperationspartnern
- Ausbau der Kundenberatung in allen pflegerischen Bereichen
- Umsetzung unserer Konzeption zur Betreuung dementer Bewohner
- Schaffung zusätzlicher Angebote im Bereich Restaurant/Catering
- Unterstützung der Ausbildung von AZUBI und Praktikanten
- Schaffung von Voraussetzungen zur Gesunderhaltung und Motivation unserer Mitarbeiter
- Erreichung eines guten Ergebnisses bei der MDK-Prüfung als auch den internen Audits als Voraussetzung einer hohen Wettbewerbsfähigkeit