



...mehr als gute Pflege!

Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Bad Driburg 2017



Senioren-Park carpe diem
Caspar-Heinrich-Str. 14-16
33014 Bad Driburg
Tel.: 05253-40470
bad-driburg@senioren-park.de

Fax: 05253-4047 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 6. Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Bad Driburg und beinhaltet folgende Punkte:

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

Der Senioren-Park carpe diem ist ein fester Bestandteil der Infrastruktur in Bad Driburg und genießt sowohl für die Pflegekunden als auch als Arbeitgeber einen guten Ruf.

So konnten wir im stationären Bereich eine stabile Auslastung von 94% gewährleisten und liegen damit über dem Durchschnitt der Belegungszahlen im Kreis Höxter. Die Klientenzahl im Amb. Dienst hat sich auf rund 59 Kunden erhöht. Die im vergangenen Jahr installierte Hauswirtschaftsabteilung konnte ihr Angebot weiter ausbauen und hat nunmehr 8 Mitarbeiter, die bei unseren Kunden Hauswirtschafts- und Betreuungsleistungen erbringen. Die Zahl der Gäste in der Tagespflege erhöhte sich stetig und erlebte eine um 20%ig steigende Nachfrage. Im Bereich des Betreuten Wohnens gab es in 3 Wohnungen einen Mieterwechsel so dass weiterhin alle vermietet sind.

Die gesetzlichen Entwicklungen im PSG haben sich besonders auf die ambulanten und teilstationären Angebote ausgewirkt und mit unserem breit gefächerten Angebot sind wir weiterhin gut auf die neuen Regelungen vorbereitet.

Um auch für die Zukunft die Qualität unserer Arbeit sicherstellen zu können, haben wir vielschichtige Maßnahmen getroffen. Zum einen bilden wir unsere Mitarbeiter in den Bereichen Pflege, Hauswirtschaft, Küche und Verwaltung selbst aus. Weiterhin sind umfangreiche Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen ein wichtiger Bestandteil der Mitarbeiterentwicklung. Durch die maßgebliche Mitarbeit am Projekt des Netzwerk Kreis Höxter, das auf Berufsrückkehrer in den Pflegeberuf abzielt, konnten wir ebenso Fachkräfte gewinnen. Pflegefachkräfte aus Serbien verstärken zusätzlich unser Team.

Die vollzogene Umstellung auf die entbürokratisierte Dokumentation nach Elisabeth Beikirch hat sich, im Rahmen der Einführung des NBA und der gesetzlichen Entwicklungen des PSG II, als sehr positiv erwiesen. So sind wir mit unserer Dokumentationsrichtlinie optimal vorbereitet gewesen.

So blieben uns wichtige Ressourcen für unsere Kernaufgabe - Pflege und Betreuung von pflegebedürftigen Menschen in den unterschiedlichen Versorgungsstrukturen.

Ziel ist es weiterhin, mit Kontinuität die personelle Situation, die konzeptionelle Umsetzung und Qualität unserer Arbeit weiter zu entwickeln. Als erfolgreich hat sich die Vernetzung der Abteilungen untereinander erwiesen. So lebt der Leitsatz "so viel Selbstständigkeit wie möglich und so viel Pflege und Betreuung wie nötig" bereits im Gesamtkonzept der Einrichtung und bietet somit jedem Betroffene die auf seine individuelle Bedürfnisse ausgerichtete Versorgungslösung.

3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen

Interne und externe Prüfungen verstehen wir als wichtigen Indikator für die Bestätigung unserer Arbeit aber auch als Chance die Qualität durch geeignete Maßnahmen zu verbessern.

3.1. internes Qualitätsaudit

Das interne Audit durch die Geschäftsführung und das Team des QM ist ein ideales Instrument der Qualitätsentwicklung. Jede Abteilung kann hier die Chance nutzen, sich auf externe Prüfungen optimal vorzubereiten. Insgesamt konnten wir das Ergebnis aus dem Vorjahr auf knapp 90% der zu erreichenden Punktzahl verbessern. Das Ergebnis zeigt eine Festigung der entwickelten Strukturen. Aus den festgestellten Mängeln entwickelten wir entsprechende Maßnahmen.

3.2. Heimaufsicht

Der Bericht der Prüfung durch die Heimaufsicht im Jahr 2017 liegt zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht vor. Erstmals wurde die Tagespflege nach dem WTG überprüft – auch hier liegt uns noch kein Bericht vor. Beratungshinweise aus den Begehungen der Behörde wurden bereits in unsere Arbeit integriert.

3.3. BIVA e.V.

Die Prüfung zur Verbraucherfreundlichkeit fand im Jahr 2016 unter dem Modus der 2jährigen Wiederholungsprüfung statt. Das Prüfungsergebnis kann auf der Homepage der BIVA - www.heimverzeichnis.de - eingesehen werden.

3.4. Veterinäramt

Die Prüfung des Veterinäramtes sowie des Gesundheitsamtes des Kreises Höxter ergab keinerlei Mängel. Es wurde uns eine vorbildliche Arbeitsweise bestätigt.

3.5. MDK

Die stationäre Pflege wurde im Jahr 2017 nicht einer der MDK-Prüfung unterzogen. Es gelten weiterhin die Ergebnisse aus der Prüfung 2016 in der stationären Pflege

Ergebnis der MDK-Prüfung in der Tagespflege

Auch die Tagespflege wurde in 2017 keiner Prüfung unterzogen. Auch hier gilt weiterhin das sehr gute Ergebnis aus 2016

Ergebnis der MDK-Prüfung im Ambulanten Dienst

PRÜFGRUNDLAGE AB 2017

Dieser Transparenzbericht wurde auf Grundlage der ab dem 1. Januar 2017 gültigen Pflegeansparenzvereinbarung erstellt.

Bitte beachten Sie, dass ein Einrichtungsvergleich nur auf der Grundlage von Berichten mit gleicher Prüfgrundlage und Bewertungssystematik möglich ist. Bewertungen auf der Grundlage der bis zum 31. Dezember 2016 gültigen alten Transparenzvereinbarung und Bewertungen auf der Grundlage der seit dem 1. Januar 2017 geltenden neuen Transparenzvereinbarung sind nicht miteinander vergleichbar.

Qualität des ambulanten Pflegedienstes

Ambulanter Pflegedienst carpe diem

Caspar-Heinrich-Str. 14-16, 33014 Bad Driburg · Tel.: 05253/4047503 · Fax: 05253/4047555
bad-driburg@senioren-park.de · www.senioren-park.de

Kriterium	Ergebnis
Pflegersche Leistungen <small>bis zu 17 Kriterien</small>	1,0 <small>sehr gut</small>
Ärztlich vorordnete pflegersche Leistungen <small>bis zu 8 Kriterien</small>	1,0 <small>sehr gut</small>
Dienstleistung und Organisation <small>bis zu 8 Kriterien</small>	1,0 <small>sehr gut</small>
Gesamtergebnis <small>Rachmetsches Gesamtergebnis bis zu 34 Kriterien</small>	1,0 <small>sehr gut</small>
Befragung der pflegebedürftigen Menschen <small>bis zu 12 Kriterien</small>	1,0 <small>sehr gut</small>

Durchschnitt im Bundesland

Erklärungen zum Bewertungssystem	Kommentar des Pflegedienstes
Vertraglich vereinbarte Leistungsangebote	Weitere Leistungsangebote und Strukturdaten

Qualitätsprüfung nach § 114 Abs. 1 SGB XI am **28.03.2017**

Prüfungstyp: **1** Regelprüfung

Anzahl der versorgten Menschen: 48

Anzahl der in die Prüfung einbezogenen pflegebedürftigen Menschen: 8

Anzahl der pflegebedürftigen Menschen, die an der Befragung der pflegebedürftigen Menschen teilgenommen haben: 8

Notenskala: 1 sehr gut / 2 gut / 3 befriedigend / 4 ausreichend / 5 mangelhaft

Seite 1

Wir freuen uns über das sehr gute Ergebnis.

Es stellt eine deutliche Verbesserung zum Vorjahresergebnis dar und bestätigt die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen.

Wir danken dem gesamten Team. Jeder hat maßgeblich zu dem insgesamt sehr guten Ergebnis beigetragen.

In unserer täglichen Arbeit erleben wir sehr zufriedene Klienten, dies spiegelt sich auch im Ergebnis der Kundenbefragung durch den MDK. An dieser Stelle danken wir unseren Klienten und Angehörigen für ihr entgegengebrachtes Vertrauen und die Wertschätzung unserer Arbeit.

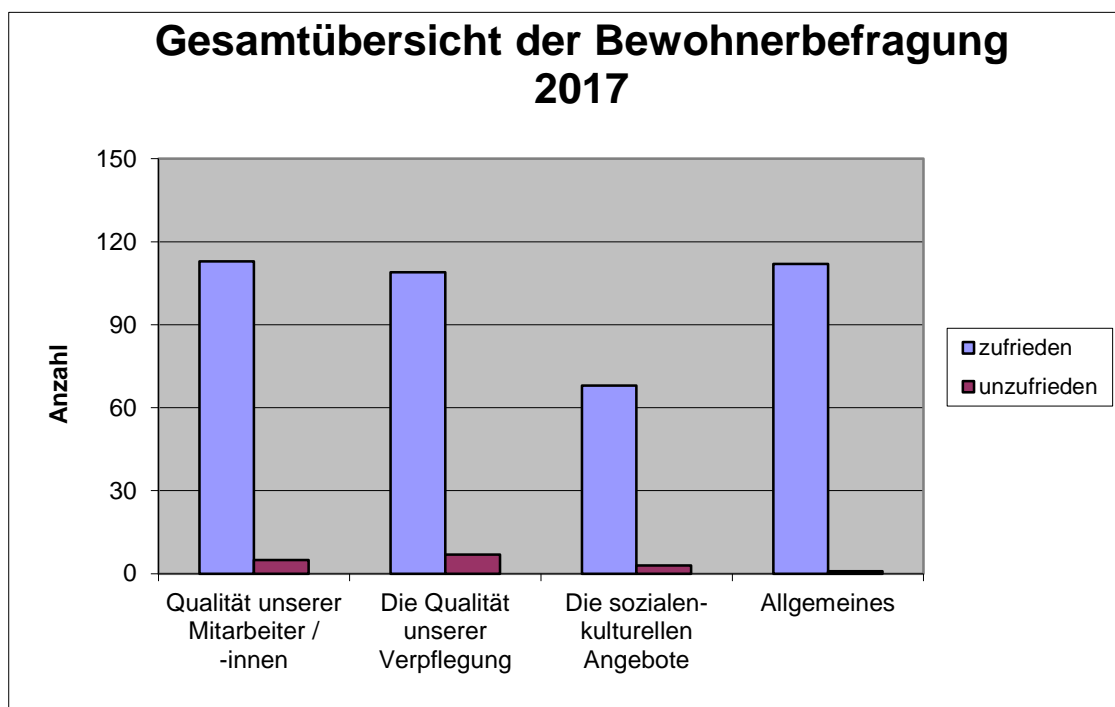
Auch in diesem Jahr war die Begutachtung durch die Gutachter von einem kooperativen und beratenden Charakter geprägt. Die wertvollen Inhalte der Beratung haben wir bereits in die tägliche Arbeit einfließen lassen.

3.6. Kundenzufriedenheit

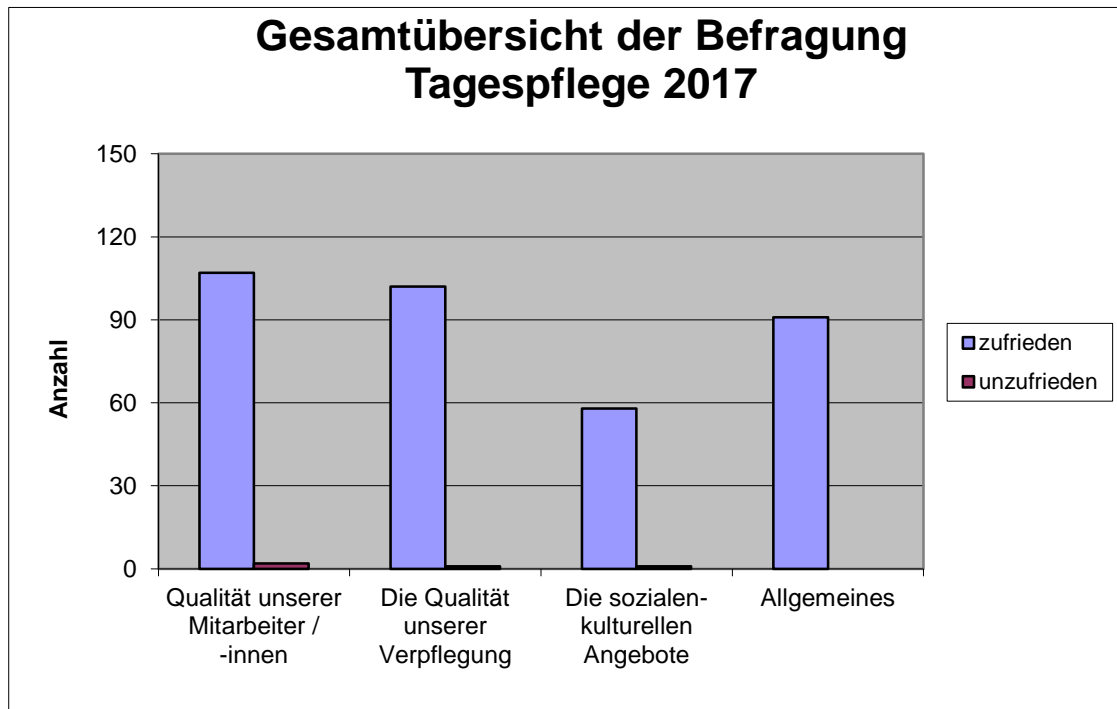
Die Befragung der Kunden zeigt uns in allen Abteilungen ein grundsätzlich sehr positives Bild. Genannte Kritikpunkte und Anregungen konnten durch geeignete Maßnahmen bearbeitet werden.

(Die Kriterien "Ja", "immer", "meistens", werden als "zufrieden" gewertet, die anderen Kriterien als "unzufrieden")

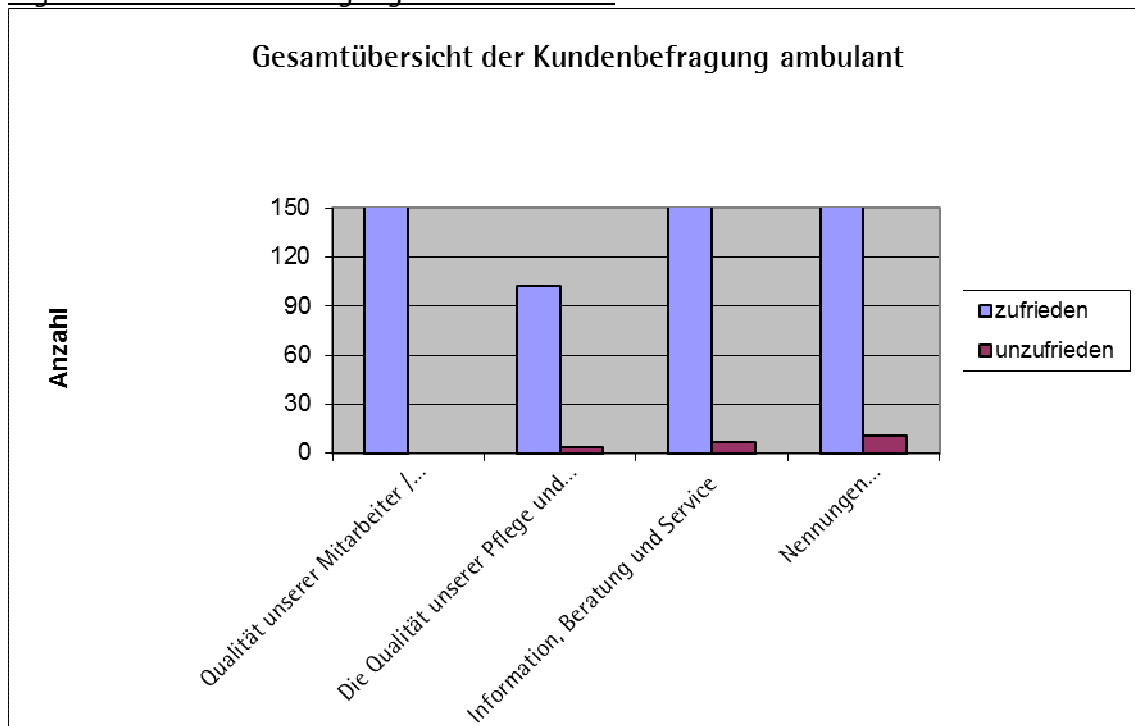
Ergebnis der Befragung der Bewohner in der stationären Pflege



Ergebnis der Befragung der Gäste in der Tagespflege



Ergebnis der Kundenbefragung des Amb. Dienst



3.7. Mitarbeiterzufriedenheit

Die Mitarbeiterbefragung ergab ein überwiegend positives Bild. Die konstruktiven Hinweise zeigen uns eine Auseinandersetzung mit dem eigenen Arbeitsplatz und wir konnten zielführende Maßnahmen entwickeln.

So gaben uns die Mitarbeiter wichtige Hinweise das Führungsverhalten in den Positionen der Abteilungsleitung zu reflektieren. Hier sind für das laufende Jahr Schulungen geplant.

Belastenden Situationen möchten wir mit Schulung und Fortbildung entgegenwirken, denn ein geschulter Umgang mit schwierigen Situationen reduziert die psychische Belastung mit diesen Situationen.

Neben der internen Mitarbeiterbefragung beteiligten wir uns an einer Befragung zum Thema „Gewalt in der Pflege“ der Polizeihochschule Bochum. Diese Ergebnisse liegen uns leider nicht vor. Außerdem erstellte „BEObewegt“ eine Analyse der Arbeitsplätze im Hinblick auf Ergonomie und psychische Belastung.

3.8. Hauswirtschaft z.B. Dr. Schnell

Die Prüfung des Gesundheitsamtes des Kreises Höxter ergab keinerlei Mängel. Es wurde uns eine vorbildliche Arbeitsweise bestätigt.

3.9 Weitere Auszeichnungen

Die Zeitschrift FOCUS erstellt in allen Branchen ein Ranking und veröffentlicht seine Ergebnisse in einer entsprechenden Sonderausgabe.

So erstellte die Redaktion der Zeitschrift auch ein Pflegeheim-Ranking und verlieh 856 Pflegeheimen in Deutschland das Prädikat *„Top-Pflegeheim“*. Zu diesem Ergebnis kam die Redaktion des FOCUS durch die Befragung von 1.800 Einrichtungsleitern und Pflegeberatern sowie durch die Ergebnisse der Überprüfungen durch den MDK und die BIVA (s.g. Grüner Haken).

4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln

4.1 QM-Zirkel zur Pflege und Betreuung Sterbender

Dieser Qualitätszirkel erarbeitete weiterhin in einem multiprofessionellen Team aus Mitarbeitern der Pflege und Ergotherapie an diesem Konzept weiter. Im Jahr 2017 setzte sich die Gruppe insbesondere mit der Weiterentwicklung des Konzeptes im multiprofessionellen Team auseinander. So sind alle Professionen in den Sterbeprozess eines Bewohners involviert und stellen ihre Arbeit auf diese Lebensphase ein.

Außerdem wurden Abschiedsrituale implementiert, so dass auch die Mitbewohner eingebunden und aufgefangen werden.

Fortbildungen unserer Mitarbeiter in diesem Bereich sind obligatorisch.

Auch im Jahr 2017 profitierten unsere Bewohner und Kunden des Amb. Dienst von unserer Mitgliedschaft mit dem Palliativ-Netzwerk Kreis Höxter e.V..

Der Leitsatz "Sterben gehört zum Leben" wird aktiv gelebt.

4.2. Hygienezirkel

Dieser Qualitätszirkel sorgt für die Umsetzung der hygienischen Standards und sorgt somit für einen Schutz der Bewohner und Mitarbeiter gleichermaßen vor Gesundheitsgefahren durch mangelnde Hygiene. Der Hygienezirkel führt regelmäßig Hausbegehungen durch um die Umsetzung der Hygienestandards im Alltag zu überprüfen.

Die Hygienefachkräfte besuchten selbstverständlich Fortbildungen zu den aktuellen Themenkomplexen und führten wiederum Fortbildungen für die Mitarbeiter der Einrichtung durch.

4.3 Betriebliches Gesundheitsmanagement

Zentrale Themen dieser Arbeitsgruppe im Jahr 2017 waren die in Kooperation mit der AOK NordWest durchgeführten Mitarbeiterbefragungen durch „BEO bewegt“ zu Themen wie Ergonomie und psychischen Belastung. Ergebnisse aus dieser Befragung flossen in weitere Planungen ein. So wurden Schnupperkurse zum Fascien- und Functionaltraining sowie Yoga statt und seit Januar 2018 wird ein Kurs zum Fascientraining angeboten.

Besonders in den Wohnbereichen der stat. Pflege gehören gut strukturierte Arbeitsabläufe und eine adäquate Kommunikation zu den wichtigen Rahmenbedingungen um die hohe Belastung aufzufangen und zu kompensieren. Hier wurden die Arbeitsweisen reflektiert und angepasst. Zu gut strukturierten Arbeitsabläufen gehört ebenso eine erholsame Pause. Dieses Projekt wurde mit einzelnen Maßnahmen angestoßen und wird ein wichtiger Arbeitsbereich im Rahmen des QZ's sein.

Außerdem erarbeitete der QZ die '4. carpe diem Aktionskarte'.

3. carpe-diem Aktionskarte

Die '3. carpe diem Aktionskarte' wurde in einem Aktionszeitraum von August bis Dezember angeboten. Bestandteil waren Angebote im Bereich „Aktion“, „Entspannung“ und „Ernährung“. Jeder Mitarbeiter hatte die Aufgabe, an zwei Aktionen aus jedem Themenbereich teilzunehmen um an der Verlosung eines attraktiven Preises teilnehmen zu können.

Ziel dieser Karte ist es, den Mitarbeiter Erfahrungen in diesen Bereichen zu verschaffen, die ihn motivieren seine Gewohnheiten langfristig umzustellen. Diese Idee ist aus dem Ergebnis einer Befragung durch die TK entstanden, bei der festgestellt wurde, dass die Mitarbeiter ein sehr geringes Gesundheitsbewußtsein bei hoher psychischer und physischer Belastung haben. Hieraus ergibt sich ein hohes Krankheitsrisiko, dem wir mit dieser Aktion entgegenwirken möchten.

4.4. Ausbildungswesen

Die Ausbildung nimmt einen großen Stellenwert ein und nur, wenn wir unsere Ausbildung sehr gut strukturieren und wir uns der Verantwortung stellen, haben wir die sehr gut ausgebildeten Fachkräfte, die wir für die Herausforderungen der Zukunft brauchen. Daher haben sich die Praxisanleiter zu einem QM-Zirkel zusammengeschlossen und Maßnahmen zur Strukturierung der Ausbildung erarbeitet. Auch die Praxisanleiter arbeiten selbstverständlich in enger Kooperation mit den theoretischen Ausbildungsträgern zusammen.

Für die Ausbildungsberufe in der Hauswirtschaft und Küche beteiligten wir uns an dem "Tag der offenen Betriebstür" des 8. Jahrgangs und der Berufsfelderkundung. Beides wird vom Kreis Höxter organisiert.

4.5. Vermeidung von FEM/ Gewaltprävention

Der QM-Zirkel zur „Vermeidung von Freiheitsentziehenden Maßnahmen (FEM)“ sowie zur „Gewaltprävention“ arbeitet aktiv in den Teams an der Implementierung. Entsprechende Fortbildungen der Mitarbeiter sind obligatorisch.

5. Projekte im laufenden Jahr

5.1 Reha-Sport für Bewohner und Mitarbeiter

Die Initiative des BRSNW (Behinderten- und Rehabilitationssportverband NRW e.V.) zur Mobilität in Senioreneinrichtungen greifen wir auf und haben in Zusammenarbeit mit dem Verband und der Reha-Sportabteilung Bad Driburg dieses Angebot installiert. So haben wir derzeit 1 Gruppe Neurologie/Demenz und 2 Gruppe Orthopädie für Bewohner. Intention ist die Umsetzung des Expertenstandards "Mobilität".

Im laufenden Jahr 2017 ist unser Ziel eine Gruppe für Mitarbeiter zu installieren.

5.2 Bewegende Altenpflegeeinrichtung (BAP)

Der Landessportbund NRW (LSB) hat dieses Projekt der „Bewegenden Altenpflegeeinrichtung“ für Institutionen der Altenpflege ins Leben gerufen. Unsere Tagespflege und unser Amb. Dienst bot im Rahmen dieses Projektes von Oktober bis Dezember 2017 1x wöchentlich eine Übungsstunde an.

Für den Amb. Dienst zeigte sich für die Teilnehmer, der durch die Mitarbeiter organisierte Transfer, in den Senioren-Park als zu aufwendig, wodurch eine weitere Implementierung leider nicht sinnvoll ist.

Die Gäste der Tagespflege hingegen genossen diese Übungsstunden sehr und dieses wöchentliche Angebot ist zu einem festen Bestandteil geworden.

Auch im Rahmen dieses Projektes kooperieren wir mit dem Behindertensportverein Bad Driburg (BSW).

5.3 Umsetzung des PSG II und III

Die umfassenden Änderungen der Pflegestärkungsgesetze II und III bedingen Änderungen in allen Pflegebereichen.

Insbesondere die ambulante und teilstationäre Pflege wird eine weitere Entwicklung in ihren Leistungen erleben. Diese gilt es im Rahmen unserer Qualitätsansprüche umzusetzen.

5.4 Stärkungen der Fach- und Führungskompetenz auf insbesondere der mittleren Führungsebenen

Funktionierende Teams sind wichtig für eine gute Mitarbeitergesundheit und wirken einer Mitarbeiterfluktuation entgegen. Auch durch die Situation eines steigenden Fachkraftmangels ist eine starke mittlere Führungsebene eine wichtige Stellschraube für eine Bindung an die Einrichtung. In diesem Sinn werden wir an der Stärkung der Führungskompetenzen arbeiten.

5.5 Arbeitsgruppe im Netzwerk Pflege im Kreis Höxter "Berufsrückkehrer"

Wir arbeiten maßgeblich an der Konzeption einer möglichen und sinnvollen Berufsrückkehr in den Pflegeberuf nach z.B. einer Familienphase innerhalb des Netzwerk Pflege im Kreis Höxter.

6. Qualitative Ziele für das Folgejahr

- fortlaufende Stabilisierung und weitere Etablierung aller Teilbereiche und damit verbunden ist eine Sicherung der Auslastung
- Erhaltung der Bewohner- und Mitarbeiterzufriedenheit durch insbesondere eine Konsolidierung vorhandener Strukturen und Prozessen
- fortlaufende Stabilisierung in der Mitarbeiterstruktur und gezielte Schulung des Personals sowie ein wirkungsvolles betriebliches Gesundheitsmanagement.

- Sicherstellung einer fachlich fundierten Ausbildung in den Bereichen Pflege, Hauswirtschaft und Küche
- Weiterentwicklung der Konzepte "Pflege und Betreuung Sterbender", "Ausbildungsbetrieb carpe diem", "Betriebliches Gesundheitswesen"
- Anpassung der vorhandenen Konzepte an die gesetzlichen Gegebenheiten
- Stabilisierung des qualitativ hochwertigen Pflegergebnisses und Bestätigung der Ergebnisse in den Transparenzprüfungen in der stationären und ambulanten Pflege
- Etablierung unserer Angebote als Bestandteil einer quartiersnahen Versorgung.
- Obligatorisch für alle Bereiche und Abteilungen ist das Erreichen der betriebswirtschaftlichen Planung - Pflegesatzverhandlungen stat. als wichtiger Bestandteil
- Integration der serbischen Fachkräfte und Erlangung der Anerkennung als Pflegefachkraft

Ulrike Roxlau

Bad Driburg, 13.02.2018

Dank

Insbesondere dem Leitungsteam sowie allen Mitarbeitern des Senioren-Park möchte ich an dieser Stelle meinen Dank aussprechen. Mit hoher Motivation, Geduld und Ausdauer sind im Jahr 2017 unsere entwickelten Strukturen gefestigt und weiterentwickelt worden. Durch interne und externe Prüfungen wurde uns bestätigt, dass unsere Bewohner und Kunden sehr zufrieden mit unserer Qualität und unseren Leistungen sind.



Ulrike Roxlau
Einrichtungsleiterin