



...mehr als gute Pflege!

Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem
Meißen 2018



URKUNDE

Lebensqualität im Alter



Senioren-Park carpe diem Meißen

Verbraucherfreundlichkeit festgestellt

am 02. Mai 2018

veröffentlicht unter www.heimverzeichnis.de

Katrin Markus

Katrin Markus
Geschäftsführerin

Karin Stiehr

Dr. Karin Stiehr
Geschäftsführerin

Heimverzeichnis - Gesellschaft zur Förderung der Lebensqualität im Alter und bei Behinderung gGmbH

**Heim
verzeichnis**

wissenschaftliche Begleitung:

 Institut für
Soziale Infrastruktur
GmbH

Vorwort

Die Qualitätsberichte der Senioren-Parks der carpe diem GmbH werden jeweils bis zum 15.02. für das vergangene Jahr individuell für jede Einrichtung von den Einrichtungsleitungen erstellt. Das ist der siebte Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Meißen und beinhaltet folgende Punkte:

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung im Jahr 2018
2. Ergebnisse interner und externer Prüfungen
 - 2.1. internes Qualitätsaudit
 - 2.2. Heimaufsicht
 - 2.3. BIVA e. V.
 - 2.4.1. Veterinäramt
 - 2.4.2. Gesundheitsamt
 - 2.5. MDK
 - 2.6. Kundenzufriedenheit
 - 2.7. Mitarbeiterzufriedenheit
3. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln
4. Projekte im laufenden Jahr
5. Qualitative Ziele für das Folgejahr

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung im Jahr 2018

Das Jahr 2018 startete in der zweiten Kalenderwoche mit der Regelprüfung des MDK in der stationären Pflege. Im Laufe des Jahres 2017 hatte sich der Anteil der Pflegefachkräfte stetig verringert. Durch massive politische Fehlentscheidungen auf Bundes- und Landesebene wird der Beruf des/ der Altenpfleger/in immer unattraktiver. Ausgebildete Pflegefachkräfte wollen nicht im Beruf verbleiben, ausreichend Interessenten für die Ausbildung gibt es nicht.

Aus diesem Grund haben wir bereits 2017 damit begonnen, mehr und mehr Verantwortung und Kompetenzen an geeignete Pflegeassistenten weiterzugeben. Auf die Prüfung waren wir gespannt da wir sehen wollten, wie unsere Maßnahmen sich auswirkten. Die Prüfung bestätigte uns eine ausgezeichnete Pflegequalität im Bereich stationäre Pflege. Seit April 2017 übergeben wir regelmäßig unsere aktuelle Belegung und die Anzahl und Qualifikation unserer Mitarbeiter an die Heimaufsichtsbehörde im KSV Sachsen. Die Pflegefachkraftquote (entsprechend der in Sachsen geltenden unzeitgemäßen Vorschrift) war zwischenzeitlich auf unter 35% abgesunken. Aus diesem Grund stellten wir einen Antrag nach SächsBeWoG auf Unterschreitung der Pflegefachkraftquote von 50%. Am 10.07.18 wurden wir persönlich von Mitarbeitern der Aufsicht kontrolliert. Auch hier wurde uns wieder eine sehr gute Betreuung—und Pflegequalität bestätigt. Im Nachgang wurde uns per Bescheid eine Pflegefachkraftquote von 42% zugebilligt, jedoch mit Auflagen die mit dem verhandelten Personalschlüssel (auch hier ist der KSV Sachsen als Verhandlungspartner im Boot) nicht zu erfüllen sind. Hier zeigt sich ein irrsinniger Widerspruch. Aus verschiedenen Perspektiven wird uns eine sehr gute Pflegequalität bestätigt, weil wir jedoch eine Verwaltungsnorm aus den frühen 90er Jahren nicht erfüllen, die zum damaligen Zeitpunkt Pflegequalität schaffen sollte, zwischenzeitlich jedoch von der pflegewissenschaftlichen Entwicklung völlig überholt ist, dürfen wir unsere Pflegeplätze nicht mehr im vollem Umfang auslasten. Menschen die freie Pflegeplätze suchen stehen mit Tränen in den Augen vor uns. Sie haben Not und wir können nicht helfen. Das Sozialministerium in Dresden muss endlich handeln, für die stationäre Pflege ist es in Sachsen 5 nach zwölf! Ein weiterer irrsinniger Widerspruch zeigt sich im November 2018. Schon seit geraumer Zeit wurde vom neuen Gesundheitsminister Jens Spahn mehr Personal in der Pflege versprochen. 13000 neue Stellen will er kurzfristig schaffen. In der Pflegesatzvereinbarung, die wir von den Pflegekassen und dem KSV Sachsen vorgelegt bekamen und seit dem 01.11.18 für uns gültig ist, wurden klammheimlich 2,3 Vollzeitstellen gestrichen. In einem aufwendigen Verfahren können wir jetzt 1,5 Vollzeitstellen aus den 13000 Stellen beantragen. Der Ausgang auf Grund der Verwaltungsaufgaben ist ungewiss!

Im Ambulanten Dienst hatte sich bis 2017 ein großer Berg an unerledigten Aufgaben angehäuft. Unsere neue Pflegedienstleiterin Fr. Schulze und ihre Stellvertreterin Fr. Gött haben 2018 etliches aufgearbeitet. Nicht alle MitarbeiterInnen wollten diesen Weg mitgehen. So wurde auch im Team manche/r verabschiedet und neue KollegInnen konnten eingearbeitet werden.

In der Tagespflege Radebeul konnten wir im dritten Anlauf Frau Ivonne Oehme als Pflegedienstleitung gewinnen, die mit Herz und Verstand ihre Aufgabe in die Hand nahm und gemeinsam mit ihrem Team die Rückstände jetzt aufarbeitet. Wichtig für ihr schnelles Ankommen war die Unterstützung durch Frau Strohbach aus der Tagespflege Meißen Lutherplatz.

Im Mai eröffneten wir die Tagespflege in Meißen Triebischtal, Ossietzkystraße 50 a-b. Der Start unter der Leitung der neuen Pflegedienstleiterin (und vorherigen Wohnbereichsleitung) Frau Ziegler verlief optimal. Da ein Teil der neuen Gäste die Tagespflege nicht lange genießen konnten, müssen wir jetzt sehr intensiv an der Auslastung arbeiten. Der Samen ist gelegt, jetzt muss gut gedüngt und gewässert werden.

Im April kamen die ersten zwei Pflegefachkräfte aus Serbien. Beide haben sich zwischenzeitlich sehr gut eingearbeitet, für eine ist auch die Anerkennung geschafft. Im Laufe des Jahres kamen noch eine weitere Fachkraft aus Serbien und eine aus Rumänien. Beide werden eingearbeitet und wir warten auf die Anerkennung. Ein Pflegeassistent aus Syrien macht unser multinationales Team komplett und wir sind auf weitere Mitarbeiter/Innen angewiesen. Im Moment können 10 Pflegeplätze, für die ausreichend Nachfrage vorhanden ist, nicht belegt werden, da uns Fachpersonal fehlt.

2. Ergebnisse interner und externer Prüfungen

2.1. Internes Qualitätsaudit

Am 08.11.2018 wurde durch die Geschäftsführung und dem Team des zentralen Qualitätsmanagements ein Audit in allen Bereichen durchgeführt. In den Bereichen erzielten wir folgende Ergebnisse:

Einrichtung:	349 von 354 Punkten,	sehr gut
Begehung der Bereiche	246 von 251 Punkten,	sehr gut
Hauswirtschaft:	195 von 200 Punkten,	sehr gut
Küche:	237 von 237 Punkten,	sehr gut
Restaurant:	207 von 210 Punkten,	sehr gut
Pflege ambulant, Struktur:	241 von 251 Punkten,	sehr gut
Pflege ambulant; Prozess & Ergebnis:	185,5 von 248 Punkten,	befriedigend
Pflege stationär, Struktur:	212 von 212 Punkten,	sehr gut
Pflege stationär, Prozess & Ergebnis:	429 von 454 Punkten,	sehr gut
Tagespflege ME LP, Struktur:	207 von 207 Punkten,	sehr gut
Tagespflege ME LP, Prozess & Ergebnis:	234 von 243 Punkten,	sehr gut
Tagespflege ME OS, Struktur:	202 von 207 Punkten,	sehr gut
Tagespflege ME OS, Prozess & Ergebnis:	214 von 243 Punkten,	gut
Tagespflege Radebeul, Struktur:	169 von 207 Punkten,	gut
Tagespflege Radebeul, Prozess & Ergebnis:	214,5 von 243 Punkten,	gut
Verwaltung:	152,5 von 155 Punkten,	sehr gut

2.2. Heimaufsicht

Unter 1. ist ein großer Teil der Zusammenarbeit mit dem KSV Sachsen, Fachdienst Heimaufsicht bereits beschrieben. Im Moment warten wir auf weitere Entscheidungen der Behörde.

In einem persönlichen Gespräch wurde mir von einem Mitglied des sächsischen Landtages und der zurzeit im Landtag arbeitenden Enquetekommission Pflege mitgeteilt, dass die Kommission die derzeit geltenden Personalvorschriften im Bereich der stationären Pflege als überholt sieht. Die Sozialministerin Frau Klepsch lässt sich von dieser Perspektive jedoch nicht beeinflussen und an den nicht mehr zeitgemäßen Vorgaben festhält. Von politischer Ebene ist 2019 in Sachsen keine Verbesserung der Situation für diejenigen zu erwarten, die dringend einen Pflegeplatz suchen bzw. für uns als Anbieter, die dadurch betriebswirtschaftliche Probleme haben.

2.3. Grüner Haken/ BIVA e.V.

Am 16.04.18 wurden wir vom Gutachter der Heimverzeichnis gGmbH Herrn Hunger geprüft. Entsprechend dem umfangreichen Prüfkatalog stellten wir bereits im Vorfeld umfangreich Unterlagen wie Konzepte, Heimvertrag mit Anlagen, Nachweise der Zusammenarbeit mit dem Heimbeirat usw. zur Verfügung.

Zur Prüfung selber mussten Frau Sperling und ich die vielen Fragen entsprechend Katalog beantworten, Herr Unger traf sich mit dem Heimbeirat, beging das Haus und nahm am Mittagessen in einem Wohnbereich teil.

Im Ergebnis wurde uns mit dem Grünen Haken bestätigt, dass im Senioren- Park Meißen der Verbraucherschutz eine wichtige Rolle spielt, viele entscheidende Kriterien dafür hier umgesetzt werden. Alle Anforderungen erfüllen wir nicht, jedoch haben wir Anregungen für die kommende Arbeit.

2.4.1 Veterinäramt

Am 20.08.18 wurde die Tagespflege Radebeul unangemeldet kontrolliert. Es wurden keine Sollabweichungen festgestellt.

Am 10.10.18 wurde die Küche des Senioren- Parks und das Cafe- Restaurant unangemeldet kontrolliert. Als Sollabweichungen wurde festgestellt, dass die Temperatur der Ausgabewagen zu kontrollieren und zu dokumentieren ist. Weiterhin wurden wir aufgefordert, die Speisekarte des Restaurants mit der Zusatzstoffkennzeichnung für Glutenthaltiges Getreide und Schalenfrüchte zu ergänzen.

Am 15.06.2017 wurde die Tagespflege am Lutherplatz unangemeldet geprüft. Es wurden keine Abweichungen vom Soll- Zustand vorgefunden.

Am 29.06.2017 wurde die Tagespflege Radebeul geprüft. Hier wurde festgestellt, dass die Temperatur des angelieferten Essens nicht die geforderten 65°C aufwies. Die eingeleiteten Korrekturen konnten das Problem abstellen.

Die Küche des Senioren- Parks in Meißen und unser Restaurant wurden am 25.10.2017 kontrolliert. Es gab keine Beanstandungen.

2.4.2 Gesundheitsamt, Abt. Hygiene

Am 29.05.18 wurde in unserem Haus die Trinkwasser- Installation und das Trinkwasser geprüft. Festgestellte Soll- Abweichungen konnten kurzfristig abgestellt werden.

2.5. MDK

Nachdem der Bereich stationäre Pflege 2017 nicht geprüft wurde, fand die Regelprüfung am 12.01.18 statt. Wir konnten in allen Prüfbereichen mit 1,0 abschließen, die Bewohnerbefragung wurde mit 1,1 abgeschlossen.

Am 31.05.18 führte der MDK Sachsen in der Tagespflege am Lutherplatz 2 die Regelprüfung im Auftrag der Landesverbände der PK durch. Im Anschluss kamen die Landesverbände der Pflegekassen zu dem positiven Ergebnis, dass wir unsere gesetzlichen und vertraglichen Pflichten erfüllen und eine leistungsfähige pflegerische Versorgung gewährleisten.

Der Ambulante Dienst carpe diem wurde am 16.10.18 im Rahmen der Regelprüfung durch den MDK geprüft. In allen Teilbereichen schnitten wir mit 1,0 ab, die Kundenbefragung wurde mit 1,5 abgeschlossen.

Die Tagespflege im Senioren- Park Radebeul wurde am 11.12.18 unangemeldet geprüft. Bisher erhielten wir nur den Prüfbericht der Pflegekassen zur Einsicht. In diesem wird nur die unvollständige Regelung zur Reinigung sowie Ver- und Entsorgung kontagiöser oder kontaminierter Gegenstände bemängelt. Kurzfristig wird diese Regelung vervollständigt, so dass wir auch hier im vollen Umfang den Sollvorgaben entsprechen.

Für die im Mai in Betrieb genommene Tagespflege auf der Ossietzkystraße 50 a- b fand noch keine Überprüfung statt.

2.6. Kundenzufriedenheit

Im Rahmen des täglichen Austausches mit unserem Kunden, deren Angehörigen und rechtlichen Vertretern bekommen wir ein aktuelles Feedback für unsere Arbeit und deren Ergebnisse. Im Rahmen des Beschwerdemanagements erfassen wir kontinuierlich Anregungen, Hinweise und Beschwerden und leiten daraus Schwerpunkte für unsere Arbeit ab. Hinweise erhalten wir zu den Themen Reinigung, Speise- und Getränkeversorgung, Soziale Betreuung sowie Zeitknappheit der Mitarbeiter/innen.

Diese Themen wurden auch in der im August durchgeführten Kundenbefragung in den Vordergrund gestellt. Hinweise kamen hier zur Möglichkeit, die Mahlzeiten individuell zusammenzustellen und zur Qualität der Reinigung der Bewohnerzimmer. Im Bereich der Sozialen Betreuung wurde sich ein größeres Angebot für orientierte Bewohner/innen gewünscht.

Der im Haus bestehende Heimbeirat ist aktiv und fordert seine Rechte ein. Monatlich trifft sich der Beirat und Einrichtungs-, Pflege-, Küchen- und Hauswirtschaftsleitung stehen Rede und Antwort. In diesen Runden legen wir den Grundstein, dass Entscheidungen im Sinne der Bewohnerinnen fallen bzw. Grenzen der Machbarkeit besprochen werden können. Die freundliche Zuwendung an unsere Kunden auch in als stressig erlebten Situationen ist immer wieder Thema in Mitarbeitergesprächen und Weiterbildungen. Das ist immer ein Thema, gelingt uns überwiegend gut, doch nicht allen in allen Situationen.

In den Tagespflegen und im Ambulanten Dienst haben wir die Kundenbefragungen ebenfalls durchgeführt. Ein überwiegend positives Bild zeichnete sich hier ab. Im Ambulanten Dienst wird der Wunsch nach Kontinuität in der Betreuung und Pflege deutlich. Anfang des Jahres 2018 wurde deutlich, dass MitarbeiterInnen bei den Kunden zu viel über andere Patienten und Mitarbeiter erzählten.

Seit 2018 nutzen wir das Sayway im Foyer des Hauses. Es wird gut genutzt, jedoch sind die Aussagen die wir hier bekommen nicht genau. Viele Nutzer nutzen die Freifelder zu wenig oder nur unvollständig. Zum Teil erfahren wir, dass Kunden unzufrieden sind, nicht jedoch konkret genug um Maßnahmen ableiten zu können.

2.7. Mitarbeiterzufriedenheit

Die Herausforderungen des Jahres 2018 konnten wir lösen, weil MitarbeiterInnen sich engagiert haben, Zeit und Energie einsetzten. Was dementsprechend Zeit und Energie gekostet hat. Probleme müssen geklärt werden, unterschiedliche Meinungen ausgefochten und ausgehalten werden. Wenn Kompromisse gefunden werden, müssen die Beteiligten abgeben, im Rahmen der Dienst- und Fachaufsicht Entscheidungen umgesetzt werden, die nicht alle als Gewinner vom Feld gehen lassen.

Im Ambulanten Dienst verließ uns die frühere langjährige Pflegedienstleitung und MitarbeiterInnen, welche ihr nahestanden. Im Ganzen gingen 11 MitarbeiterInnen, sieben stellten wir neu ein. Nicht jede der Neueinstellungen war erfolgreich. Ein Team das so einen Wechsel zu bewältigen hat, ist Spannungen ausgesetzt. In der Gruppenpsychologie werden Phasen der Gruppendynamik beschrieben. Eine der Phasen ist die Machtkampfphase! In der Tagespflege Radebeul trennten wir uns seit der Eröffnung zum zweiten Mal von der eingestellten PDL. Auch das musste vom Team bewältigt werden. Die langjährige WBL des WB 3 wechselte als PDL in die im Mai neu eröffnete Tagespflege auf der Ossietzkystraße. Für sie bedeutete das eine neue und interessante Aufgabe, für die KollegInnen des Wohnbereiches eine neue Wohnbereichsleitung. Auch hier verließen uns langjährige MitarbeiterInnen, neue wurden eingestellt und die Gruppendynamik wurde dynamischer.

2018 stellten wir drei Pflegefachkräfte aus Serbien und eine aus Rumänien ein. Weiterhin wurde der erste palästinensische Mitarbeiter eingestellt. Ihre fachlichen und sprachlichen Voraussetzungen waren unterschiedlich. Neben der „normalen“ Einarbeitung musste sich auf das eingeschränkte Sprachvermögen (auch die Fähigkeiten im Sächsisch) eingestellt werden. Vorstellungen was alles eine „Pflegefachkraft“ schon können muss revidiert werden. Dieser Prozess war mit vielen Erwartungen gespickt, wenn sie sich nicht bewahrheiteten mit Enttäuschung und auch Frust. Leitung ist hier gefordert um das festzustellen, Lösungen zu suchen und auch durchzusetzen.

Im Herbst 2018 führten wir eine Mitarbeiterbefragung durch. 53 MitarbeiterInnen nutzten die Chance sich mitzuteilen. Folgende kritische Themen wurden gehäuft zurück gemeldet:

- Generell wurden der Platzmangel für Lager, Bewohnerbetreuung, Umkleieräume angesprochen
- Unzureichende Kommunikation in den Wohnbereichen und Ambulanten Dienst
- Ungleichbehandlung von MitarbeiterInnen
- viele Dienstplanänderungen, d.h. unsichere Dienstpläne
- Wunsch für Fortbildung Umgang mit schwierigen, fordernden Kunden
- Mehr Anerkennung
- Mitarbeiterfeier auch außerhalb des Senioren- Parks
- Zuschläge für MitarbeiterInnen der Hauswirtschaft
- Lohnerhöhung
- 13. Gehalt bzw. Urlaubsgeld unabhängig einer Leistungsbewertung

Aus der Umfrage konnten wir parallel viele positive Aspekte rauslesen. In der überwiegenden Mehrheit sind die Entscheidungsprozesse so organisiert, dass sich KollegInnen einbringen können. Die Aufgaben werden als schaffbar beschrieben. Der Arbeit in den Teams und mit den Vorgesetzten wird in der Summe positiv erlebt.

Im Bereich Hauswirtschaft schlossen zwei Auszubildende ihre dreijährige Ausbildung zur Hauswirtschafterin erfolgreich ab. Mit ihren Ergebnissen gehörten sie zu dem besten Drittel in Sachsen. Beide wurden durch uns übernommen.

3. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln

Die Qualitätszirkel Arbeitsorganisation kam 2018 regelmäßig zusammen. Im QZ Arbeitsorganisation beschäftigen wir uns mit Themen wie dem Sicheren Dienstplan, Umgang mit der im Sommer herrschenden Hitze, dem betrieblichen Gesundheitsmanagement. 2018 wurde der Fragebogen für die Umfrage zur Mitarbeiterzufriedenheit im Qualitätszirkel diskutiert, in einigen Punkten erweitert. Die Umfrage wird im Moment ausgewertet.

4. Projekte im laufenden Jahr

2019 liegen ein Hauptaugenmerk auf die Stabilisierung des Ambulanten Dienstes und die wirtschaftliche Erbringung unserer Dienstleistungen. Der Ausbau der ambulanten hauswirtschaftlichen Leistungen soll weiter erfolgen. Ziel ist es u.a. eine eigene Tour in Radebeul anzubieten.

Für alle drei Tagespflegen gilt es, die erreichte Qualität zu halten bzw. dort wo es möglich/ nötig ist und vom Gast erlebt wird zu steigern. Für die Tagespflegen Meißen Lutherplatz und Radebeul Schlegelstraße ist eine durchschnittliche Auslastung von 90% das Ziel. In der Tagespflege Ossietzkystraße soll ab Oktober 2019 eine durchschnittliche Auslastung von über 90% erzielt werden.

Auf Grund des Alters des Maschinenparks der hauseigenen Wäscherei sowie der geforderten schwarz- weiß- Trennung durch das Gesundheitsamt soll die Wäscherei umgebaut werden. Die Hauswirtschaftstextilien sollen dann im Raum 333 gewaschen und gelagert werden.

Um mittel- und langfristig die nötigen Mitarbeiter/innen für unsere Aktivitäten zu haben, soll ein eigener Marketing- Maßnahmeplan erstellt werden. Der Schwerpunkt ist das halten unserer guten Mitarbeiter/innen und die Gewinnung neuer geeigneter. Sehr gute Erfolge haben wir mit der Beschäftigung von serbischen Pflegefachkräften. Diese erleben wir als fachlich gut ausgebildet und sozial sehr kompetent. Für unsere neuen ausländischen MitarbeiterInnen muss jedoch nicht nur ein Arbeitsvertrag unterschrieben werden. Die Einarbeitung ist umfangreicher, wir unterstützen sie bei der Wohnungssuche, der Möblierung und bei der Integration in das Gemeinwesen. Hier geht es um Grippen- bzw. Kinderplätze, Einschulung, Anerkennung der Berufsabschlüsse, berufliche Integration der Ehepartner etc. Ziel ist es, die durchschnittliche Auslastung der stationären Pflege auf über 99% zu stabilisieren.

6. Qualitative Ziele für das Folgejahr

Für die Jahre 2012 und 2014 konnten wir den Qualitätspreis des Unternehmens gewinnen. 2015 belegten wir den zweiten Platz.

Strukturen und Prozesse dienen der Stabilisierung des unternehmerischen Alltages, geben Handlungssicherheit. Hier gilt es diese einzuhalten, bei Bedarf weiterzuentwickeln.

Die Mitarbeiterumfrage 2018 gab uns Anregungen, das seit 01.01.19 gültige PpSG gibt neue Möglichkeiten. Hier wollen wir die 1,5 VzÄ zur Unterstützung der Behandlungspflege (nachdem man uns zum 01.11.18 i.R. der aktuellen Entgeltvereinbarung 2,3VzÄ gestrichen hat) umsetzen. Den Betrag von 7500,00 EUR/ Jahr zur besseren Vereinbarung von Familie und Beruf wollen wir ebenso nutzen wie erweiterte Möglichkeiten i.R. des BGM.

Da Ressourcen limitiert sind, müssen Zielvorstellungen realistisch sein. Die Prüfungen durch den MDK wollen wir nicht schlechter als der Landesdurchschnitt in Sachsen, das Audit 2019 nicht schlechter als 2018 abschließen.

In der Summe können wir sagen, dass wir unsere qualitativen Ziele für 2018 erfüllten. Unter Beachtung der Rahmenbedingungen war das nicht selbstverständlich. Allen Kolleginnen und Kollegen gehört ein großes Danke für Engagement und Einsatz. Jeder hat an seinem Platz (und viele mehr als zu erwarten ist) dafür gesorgt, dass das Carpe Diem Meißen seinen guten Ruf in der Region erhält und ausbaut.

Martin Lars Weber

Meißen, den 04.02.2019