



*...mehr als gute Pflege!*

## Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Würselen 2018



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 siebte Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Würselen und beinhaltet folgende Punkte:

### Die Pflege ist in Bewegung!

Immer wenn man gerade glaubt fertig zu sein, geht es wieder los. Wohl kein anderes Berufsfeld in Deutschland ist solch permanenten Änderungen unterworfen wie die Pflege. Die Umsetzung der zahlreichen Gesetzesänderungen und den damit einhergehenden Vorgaben verlangt uns und unseren Mitarbeitern einiges ab. Nicht neu, aber zunehmend lauter wird der drohende bzw. in manchen Regionen schon reale Pflegenotstand in den Medien und Köpfen der Gesellschaft präsent. Machen wir uns nichts vor, es wird auch in Zukunft sicher nicht einfacher, dem Eigenen und vor allem dem Anspruch der Kunden gerecht zu werden. Umso mehr freut mich, das wir mit unserem hier vorliegendem Qualitätsbericht skizzieren können, dass es uns auch 2018 gelungen ist, allen Anforderungen mit einem sehr guten Ergebnis gerecht zu werden.



*Patrick Wiek*

Patrick Wiek  
Einrichtungsleiter

1.0 Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM Systems	.....3
2.0 Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr	.....3
3.0 Ergebnisse interner und externer Prüfungen	.....4
3.1. internes Qualitätsaudit	.....4
3.2. Heimaufsicht	.....4
3.3. BIVA e.V.	.....4
3.4. Veterinärsamt	.....4
3.5 MDK	.....4
3.6. Kundenzufriedenheit	.....5
3.7. Mitarbeiterbefragung	.....5
3.8. Hauswirtschaft	.....5
3.9. Gesundheitsamt	.....5
4.0 Bericht zur Arbeit in den Qualitätszirkeln	.....5
5.0 Projekte im laufenden Jahr	.....6
6.0 Qualitative Ziele für das Folgejahr	.....6

## **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 gezeigt, dass die aufgebauten Strukturen und Prozesse belastbar etabliert sind, jedoch zeigten auch die veränderten Rahmenbedingungen und die Erfahrung der letzten Jahre auf, dass es Raum für neues geben muss. So haben wir uns entschieden die Organisationsstrukturen in der stationären Pflege zu verändern. Wir haben zu Mitte des Jahres eine flache Hierarchie eingeführt, das bedeutet,

dass wir auf die Funktionen der Wohnbereichsleitungen und deren Stellvertretungen verzichten. Unsere These, dass die zuvor gelebte Hierarchie die vorhandenen Pflegefachkräfte daran hindert ihr Potential zu entfalten, hat sich bei uns bestätigt.

Mit der flachen Hierarchie haben wir folgende Ziele erreicht:

- Wahrnehmung der Zuständigkeiten, Verantwortung, Rechenschaftspflicht und damit einhergehend zunehmende Eigenverantwortlichkeit der Pflegefachkräfte (Konzentration auf die Pflegekompetenz)
- Ermöglichen von eigenverantwortetem Gestaltungsraum (höhere Berufsmotivation)
- Förderung der Wohnbereichsübergreifenden Kooperation
- Gleichmäßigere Verteilung von Kompetenzen

Mit der Umsetzung sind auch besser auf mögliche Szenarien in er Zukunft vorbereitet, z.B. eine spätere Umstellung auf eine ambulantiserte Versorgung in der stationären Einrichtung oder die Qualitätssicherung mit einem geringeren Fachkraftschlüssel wären so leichter umzusetzen.

Unser ambulanter Pflegedienst hat sich ebenfalls hervorragend etabliert, zum Ende des Jahre versorgten wir hier bereits 150 Kunden m privaten Umfeld.

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](http://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 bestmögliche Leistung und Lebensqualität ermöglichen.

### **3.1. Internes Qualitätsaudit**

Am 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 nach 2 Jahren am 25.10.2018 als Regelprüfung ohne nachfolgende Maßnahmen statt. Der Prüfbericht der Heimaufsicht liegt zur Einsicht im Eingangsbereich 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 12.07.2018 fand eine planmäßige Kontrolle der Küche statt. Im Ergebnis, dargestellt im 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 04.06.2018 im stationären Bereich und in der Tagespflege statt. In allen geprüften Bereichen erreichten wir die Note 1,0. Der Prüfbericht liegt in unserer Einrichtung 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. Die deutlich geringe Fluktuation in der Einrichtung und die Beteiligung an den Prozessen lässt uns auf eine hohe 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 09.10.2018 wurden alle Anforderungen erfüllt..

### **3.9.1 Ombudsperson**

Als erste Einrichtung in der StädteRegion Aachen hat die Einrichtung das Gütesiegel der Ombudsperson nach den überarbeiteten Kriterien 2016 erhalten. Das Siegel steht für eine über dem üblichen ausgerichtete Bewohnerorientierung und Mitbestimmung. Es ist bis 2020 gültig.

### **4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln**

Folgende QZ bestehen derzeit:

- QZ Gewaltprävention
- QZ Ernährung

Der **Qualitätszirkel Gewaltprävention** hat 2018 unser Konzept zur Gewaltprävention in der Umsetzung begleitet und geschult.

Der **Qualitätszirkel Ernährung** setzt sich mit allen Facetten zum Thema Ernährung in der Einrichtung auseinander, erste Schulungen zum Thema Ernährung als Einzel und Gruppenangebot sowie eine Überprüfung der Schnittstellen zwischen Küche/Pflege und Betreuung wurden bereits abgeschlossen.

### **5. Projekte im laufenden Jahr**

Zum Thema Prävention wurde eine Steuerungsgruppe gegründet, mit der AOK Rheinland/Hamburg wurde eine Gesundheitspartnerschaft vereinbart. Im Jahr 2019 wird als erstes das Thema „Sicher mobil bleiben“ bearbeitet. Hierzu wurden bereits Schulungstermine für unsere Betreuungskräfte geplant.

### **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 Qualitätssiegel des Ombudsmanns
- gute Einbindung in die Gemeinde weiter ausbauen und pflegen