



*...mehr als gute Pflege!*

## Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Meißen 2017



Senioren-Park carpe diem  
Dresdner Straße 34  
01662 Meißen  
Tel.: 03521 4050      Fax: 03521 405 405  
[meissen@senioren-park.de](mailto:meissen@senioren-park.de)

# URKUNDE

Lebensqualität im Alter



Senioren-Park carpe diem Meißen

**Verbraucherfreundlichkeit festgestellt**

am 22. April 2016

– veröffentlicht unter [www.heimverzeichnis.de](http://www.heimverzeichnis.de) –

Katrin Markus  
Geschäftsführerin

Dr. Karin Stiehr  
Geschäftsführerin

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

**Heim  
verzeichnis**

wissenschaftliche Begleitung:

**iis** Institut  
für Soziale  
Infrastruktur  
GmbH

## Vorwort

Die Qualitätsberichte der Senioren-Parks der carpe diem GmbH werden jeweils bis zum 31. März für das vergangene Jahr individuell für jede Einrichtung von den Einrichtungsleitungen erstellt. Das ist der sechste Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Meißen und beinhaltet folgende Punkte:

### Dank

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



Martin Lars Weber  
Einrichtungsleitung

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung im Jahr 2017
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 2017

Im Jahr 2016 hatten wir mit einiger Mühe die Schnittstellen zwischen den Bereichen Küche-Hauswirtschaft und Pflege neu gestaltet. Diese Arbeit hat sich ausgezahlt. Mitarbeiter des Bereiches Pflege wurden von pflegefremden Tätigkeiten entlastet, haben mehr Zeit für ihre eigentliche Arbeit mit den pflegebedürftigen Bewohnern. Schnittstellenprobleme wurden massiv reduziert.

Als Antwort auf den Fachkraftnotstand haben wir geeigneten Pflegekräften in der vollstationären Pflege nach einer umfangreichen Schulung und fachlichen Begleitung die Erlaubnis erteilt, die einfache Behandlungspflege durchzuführen. So werden die Pflegefachkräfte entlastet und für echte Fachkraftaufgaben frei gestellt. Die Abläufe wurden so weniger störanfällig bei Krankheit und anderen ungeplanten Dienstplanänderungen. Die bei den geeigneten Pflegekräften vorhandenen Kompetenzen werden genutzt, Arbeitszufriedenheit und Selbstwertgefühl gehoben. Prinzipien der Bezugspflege können so besser im Pflegealltag umgesetzt werden. Die Qualitätsprüfung des MDK am 12.01.18 bestätigte unsere Organisationsweise.

Den Ambulanten Dienst konnten wir 2017 nicht stabilisieren. Ein schwerer persönlicher Schicksalsschlag beendete die begonnene Konsolidierung Ende April 2017. Kurzfristig waren wir nicht in der Lage eine neue geeignete Führungspersönlichkeit zu gewinnen. Erst im November stellten wir eine geeignete Pflegedienstleitung ein. Zusammen mit einer ebenso neuen Stellv. PDL arbeiten wir jetzt daran, die Strukturen und Prozesse aufzuarbeiten um Qualitativ und Quantitativ die Zielvorgaben erfüllen zu können.

Die Pflegedienstleitung der Tagespflege Meißen unterstützte 2017 stark das Team der Tagespflege Radebeul. Dank dieses Engagements wurde die Struktur in Radebeul gestärkt, die Prozesse verlässlicher. Ein Stück des Weges ist gegangen, ein weiteres Stück liegt noch vor uns.

## 2. Ergebnisse interner und externer Prüfungen

### 2.1. internes Qualitätsaudit

Am 05.12.2017 wurde durch die Geschäftsführung und dem Team des zentralen Qualitätsmanagements ein Audit in allen Bereichen durchgeführt. In den Bereichen erzielten wir folgende Ergebnisse:

Einrichtung:	315 von 351 Punkten, Bewertung sehr gut
Begehung der Bereiche	299 von 304 Punkten, Bewertung sehr gut
Hauswirtschaft:	190 von 190 Punkten, Bewertung sehr gut
Küche:	239 von 247 Punkten, Bewertung sehr gut
Restaurant:	204 von 210 Punkten, Bewertung sehr gut
Pflege ambulant, Struktur:	193 von 286 Punkten, Bewertung befriedigend
Pflege ambulant; Prozess & Ergebnis:	250 von 320 Punkten, Bewertung gut
Pflege stationär, Struktur:	227 von 242 Punkten, Bewertung sehr gut
Pflege stationär, Prozess & Ergebnis:	442 von 576 Punkten, Bewertung gut
Tagespflege Meißen, Struktur:	202 von 217 Punkten, Bewertung sehr gut
Tagespflege Meißen, Prozess & Ergebnis:	215 von 254 Punkten, Bewertung gut
Tagespflege Radebeul, Struktur:	172 von 217 Punkten, Bewertung gut
Tagespflege Radebeul, Prozess & Ergebnis:	224 von 254 Punkten, Bewertung sehr gut
Verwaltung:	155 von 155 Punkten, Bewertung sehr gut

## **2.2. Heimaufsicht**

Am 24.04.2017 prüfte der KSV Sachsen, Fachdienst Heimaufsicht unangemeldet die vollstationäre Pflege. Auf Grund der Prüfung mussten organisatorische Abläufe geändert werden. So werden ab jetzt die Toiletten des Restaurants außerhalb der Öffnungszeiten geschlossen, damit Bewohner diese nicht nutzen können. Personaltoiletten wurden besser gekennzeichnet und werden verschlossen. Die Mitarbeiter der Sozialen Betreuung sind angewiesen jederzeit ein schnurloses Telefon bei sich zu tragen, um in Notfällen Hilfe rufen zu können.

Auf Grund der extremen Probleme Pflegefachkräfte zu gewinnen fällt es uns schwer, Ausfälle in dieser Berufsgruppe zu kompensieren. Die gesetzlich vorgeschriebene Pflegefachkraftquote von 50% erreichen wir nicht. Aus diesem Grund müssen wir seit der Prüfung monatlich die Belegung und den Personalbestand an die Heimaufsicht melden.

Im Sommer 2017 wurde in unserem Haus ein neuer Heimbeirat gewählt. Der Prozess und das Ergebnis wurden der Heimaufsicht gemeldet

## **2.3. BIVA e.V.**

Da wir uns für die aller zwei Jahre stattfindende Prüfung entschieden haben, wird unser Haus erst wieder im Frühjahr 2018 geprüft.

### **2.4.1 Veterinäramt**

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 23.02.2017 wurde in unserem Haus die Trinkwasser- Installation und das Trinkwasser geprüft. Festgestellte Soll- Abweichungen konnten bis zur Nachprüfung am 21.03.2017 abgestellt werden.

## **2.5. MDK**

Die Bereiche ambulante und teilstationäre (für Tagespflegen Meißen und Radebeul) Pflege wurden 2017 durch den MDK im Rahmen von Regelprüfung begangen.

Die Tagespflege Meißen wurde durch den MDK am 23.02.2017 geprüft. Es gab kleine Soll- Abweichungen, die auf die tatsächliche Betreuung der Gäste jedoch keine Auswirkungen hatten.

Die Regelprüfung im Ambulanten Dienst fand am 27.07.17 statt. Auf Grund der massiven Leitungsprobleme im Vorfeld war uns bewusst, dass wir Baustellen haben. Das Ergebnis der Überprüfung bestätigte unsere Problemsicht. Mit Hilfe der seit November 2017 beschäftigten neuen Pflegedienstleitung und deren Stellvertreterin und mit Unterstützung des unternehmenseigenen Interimsmanagement arbeiten wir an der Lösung der Probleme.

Am 16.10.17 wurde die Tagespflege Radebeul, Schlegelstraße 1 geprüft. Auch in dieser Einrichtung hatten wir im Vorfeld Leitungsdefizite und somit auch Qualitätsprobleme. Durch die fachliche Unterstützung der Pflegedienstleitung der Tagespflege Meißen, der Unterstützung des Interimsmanagement und dem Einsatz einer neuen Pflegedienstleitung konnten wir zeigen, dass wir an der Abarbeitung der bekannten Mängel sind.

## **2.6. Kundenzufriedenheit**

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, Soziale Betreuung sowie Zeitknappheit der Mitarbeiter/innen. Diese Themen wurden auch in der im Herbst durchgeführten Kundenbefragung in den Vordergrund gestellt. Hinweise kamen hier zur Qualität der Reinigung der Bewohnerzimmer. Es wurde der Wunsch nach mehr einfachen Gerichten wie Kartoffeln und Quark geäußert. Im Bereich der Sozialen Betreuung wurde ein größeres Angebot für orientierte Bewohner/innen angemahnt. Es werden mehr Bewegungsgruppen, mehr Ausflüge gewünscht und ein kontinuierlicher Verkauf von Wasch- und Pflegeartikeln. Hier muss man jedoch eine Grenze ziehen. Die uns durch die Pflegekassen und Sozialhilfeträger vorgegebenen Personalzahlen lasten wir zu 100% aus. Ein mehr ist hier nicht möglich. Gefordert sind jetzt die Angehörigen und wir, in dem wir den Angehörigen einen Platz in der Betreuung geben und uns ebenso um die Gewinnung und Begleitung von Ehrenamtlern bemühen.

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

## **2.7. Mitarbeiterzufriedenheit**

Auf Grund der besonderen demografischen Situation in Sachsen und Meißen haben wir einen absoluten Pflegefachkraftmangel und auch einen Mangel an guten Pflegeassistenten. Die geforderte Personalfachkraftquote von 50% können wir trotz aller Bemühungen nicht erfüllen. Um die geforderte Qualität der Pflege und Abläufe sicherzustellen wurden besonders geeignete Pflegekräfte der stationären Pflege speziell geschult und angeleitet, um Aufgaben der einfachen Behandlungspflege zu übernehmen. Dieses System haben wir schon vor drei Jahren mit den Pflegekassen im ambulanten Bereich vereinbart. Dadurch haben wir die Pflegefachkräfte von diesen Aufgaben entlastet so dass diese in der Zeit qualifizierteren Pflegefachaufgaben nachgehen können. Pflegefachkräfte haben so mehr Zeit für Wesentliches und geeignete Pflegekräfte leisten so qualifiziertere Arbeit, bekommen dadurch eine höhere Arbeitszufriedenheit. Die MDK- Kontrolle im Januar 2018 bestätigte mit einem sehr guten Ergebnis unseren Weg.

Im Sommer des Jahres führten wir eine schriftliche Mitarbeiterbefragung aus. Die Wünsche der Kollegen & Kolleginnen waren u.a.: bessere Sicherheit der Dienstpläne, einfachere Urlaubsplanung, mehr Gehalt und mehr Anerkennung. Dadurch angeregt haben wir einen Anreiz geschaffen, um in Notfällen der Dienstplanabsicherung Mitarbeiter zu belohnen, die wiederholt einspringen. Auch dieses Anreizsystem wurde positiv aufgenommen.

„Die Probleme in der Leitung des Ambulanten Dienstes führten zu einer massiven Verunsicherung der Mitarbeiter des Dienstes. Das zeigte sich in einem hohen Krankenstand und

dem Weggang von Kolleginnen. Gerade im Dezember war ein großer Kraftakt nötig um die Verunsicherung zu drehen. Dank engagierter Mitarbeiterinnen und der Unterstützung durch das unternehmenseigene Interim Management wurde die Situation aufgefangen. Die neueingestellten Leitungskräfte versprechen eine weitere Stabilisierung der Situation.“ Dieser Absatz stammt aus dem Qualitätsbericht 2016. Die Situation hat sich soweit nicht verändert, dass die zum April 2017 eingestellte alte- neue PDL auf Grund eines persönlichen Schicksalsschlages kurzfristig wieder ausfiel und deren Stellvertreterin auf Grund fehlender Erfahrung die Situation nicht meistern konnte. Mit dem im November bzw. Dezember 2017 eingestellten neuen Leitungsteam gehen wir die Probleme wieder an. Erste Erfolge stellen sich ein, die Mitarbeiter/innen des Bereiches erfahren wieder Kontinuität und Zuverlässigkeit.

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

Die Qualitätszirkel Arbeitsorganisation und Ernährung kommen bei Bedarf zusammen. Im OZ Arbeitsorganisation beschäftigen wir uns mit Themen wie dem betrieblichen Gesundheitsmanagement. Daraus entwickelten sich im vorigen Jahr erste sehr gute Angebote zum Betrieblichen Gesundheitsmanagement.

### **4. Projekte im laufenden Jahr**

2018 liegen die Hauptaugenmerke auf die Stabilisierung des Ambulanten Dienstes, dem Ausbau der ambulanten Leistungen in Radebeul, der Stabilisierung der Tagespflege Radebeul und der Vorbereitung der Inbetriebnahme der Tagespflege Meißen Ossietzkystraße zum 01.05.2018. Auf Grund des Alters des Maschinenparks der hauseigenen Wäscherei sowie der geforderten schwarz- weiß- Trennung durch das Gesundheitsamt stellen wir die Wäscherei um. Mit einem Investitionsvolumen von ca. 100T€ werden die wichtigsten Maschinen getauscht und ein Umbau der Wäscherei finanziert. Die Arbeiten sollen im November 2018 abgeschlossen sein.

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.

### **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. Derzeit arbeiten wir an Projekten zur Erweiterung unserer Aktivitäten. Die dienen auch dem Ziel, einen angemessenen Ertrag zu erwirtschaften um zukünftig betriebswirtschaftlich erfolgreich zu sein. Bei der Umsetzung der Projekte dienen Strukturen und Prozesse zur Stabilisierung, geben Handlungssicherheit. Da Ressourcen limitiert sind, müssen Zielvorstellungen realistisch sein. Die Prüfungen durch den MDK wollen wir nicht schlechter als der Landesdurchschnitt in Sachsen abschließen.

Martin Lars Weber

Meißen, den 12.02.2018