

AWO QUALITÄTSBERICHT 2015

HAUS AM FRAUENTOR AWO SENIORENZENTRUM ZERBST



Soziale Dienste
Sachsen-Anhalt

Inhalt

Wesentliche Kenndaten der Einrichtung	2
Lage und Ausstattung	2
Preise.....	2
Vision und Arbeitsweise der Einrichtung.....	3
Qualitätsmanagement zur Erreichung dieser Ziele.....	3
Leistungsangebot	3
Pflege und Betreuung	3
Kennzahlen zur Ergebnisqualität	4
Soziale Betreuung	4
Kennzahlen zur Ergebnisqualität	4
Hauswirtschaft	5
Küche.....	5
Kennzahlen zur Ergebnisqualität	5
Reinigung.....	6
Kennzahlen zur Ergebnisqualität	6
Zusatzleistungen	6
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	7
Qualifikationen und Zusatzqualifikationen.....	7
Fort- und Weiterbildung.....	7
Inhaltliche Schwerpunkte im laufenden Jahr:	7
Fort- und Weiterbildung	7
Freiwillige Helferinnen und Helfer / bürgerschaftlich Engagierte	8
Einsatzbereiche und Projekte	8
Umfang des Einsatzes	8
Interne Überprüfungen	8
Internes Überprüfungskonzept	8
Kennzahlen der internen Überprüfungen	8
Kundenzufriedenheit	9
Erhebung der Kundenzufriedenheit	9
Ergebnisse und Maßnahmen	9
Maßnahmen.....	9
Beschwerde- und Rückmeldemanagement	10
Verfahren des Beschwerde- und Rückmeldemanagement.....	10
Ergebnisse.....	10
Mitarbeiterzufriedenheit	10
Erhebung der Mitarbeiterzufriedenheit.....	10
Ergebnisse.....	10
Maßnahmen.....	11
Externe Überprüfungen	11
Qualitätsprüfung des MDK	11
Ergebnisse.....	11
Heimaufsichtsrechtliche Prüfung	11
Gesundheitsamt.....	12
Brandschutz.....	12

Wesentliche Kenndaten der Einrichtung

Haus Am Frauentor, AWO Seniorenzentrum Zerbst

Friedrich - Naumann Str. 2
39261 Zerbst/Anhalt

Leitung: Silvia Dähne
Tel.: 03923/726-0

Lage und Ausstattung

Das AWO Seniorenzentrum Haus Am Frauentor befindet sich unmittelbar im Grüngürtel, der gemeinsam mit der Stadtmauer das Zentrum der Stadt Zerbst/Anhalt umschließt. Das Seniorenzentrum wird von 3 Seiten vom Großgrün begrenzt, von dem Fluß Nuthe tangiert und östlich von einer belebten Straße begleitet. Die räumliche Verbindung wird noch durch die transparente Gestaltung im Erdgeschoß mit dem Durchgang erhöht. Das Erdgeschoß ist der allgemeinen Nutzung wie Cafeteria, Dienstleistungen, Tagespflege, Verwaltung, Küche und Bewirtschaftungsfunktionen vorbehalten.

Die Wohnräume liegen in den 2 Obergeschossen und sind nach der West- und Südseite dem Großgrün zugeordnet.

In jedem Geschosß befinden sich 32 Wohnplätze mit jeweils zwölf Einbett- und zehn Zweibettzimmern. Jeweils 2 Bewohner teilen sich eine Sanitärzelle, bestehend aus Dusche, WC und Waschbecken.

Es besteht die Möglichkeit, auch eigene Möbel mitzubringen und aufzustellen, sowie an den Wänden Bilder aufzuhängen. Dadurch soll der wohnliche Charakter des Zimmers unterstützt werden.

Alle Zimmer sind so eingerichtet, dass darin auch gepflegt werden kann. Sie sind mit einer Rufanlage, einem Telefonanschluss und einem Fernsehanschluss ausgestattet. In zentraler Lage sind die Pflegeeinrichtungen wie das Pflegedienstzimmer, der Pflegearbeitsraum und die Pflegebäder angeordnet.

Preise

Pflegestufe	Kosten, die von der Pflegekasse übernommen werden		Kosten, die vom Bewohner zu tragen sind (Eigenanteil)	
1	1064,00	€	936,12	€
2	1330,00	€	1068,92	€
3	1612,00	€	1091,12	€
Härtefall	1995,00	€	1091,11	€

Vision und Arbeitsweise der Einrichtung

Der pflege- und hilfsbedürftige Mensch mit seinen Bedürfnissen und Wünschen steht im Mittelpunkt unserer Arbeit. Unser Betreuungskonzept hat das Ziel, den in unserem Haus lebenden Menschen das Recht auf ein würdevolles erfülltes Alter zu sichern. Als modernes Dienstleistungsunternehmen im Bereich der Altenpflege ist es unser Anspruch mit Herz und Kompetenz sowie unbürokratisch, flexibel und effizient Hilfe zu leisten. Das Ziel unseres Seniorenzentrums ist es, älteren und pflegebedürftigen Menschen ein Zuhause zu geben, in dem sie sich wohlfühlen und selbstbestimmt ihren Alltag gestalten können. Die Betreuung setzt dort ein, wo die Fähigkeiten des einzelnen nicht mehr ausreichen und orientiert sich immer an den Ressourcen unserer Bewohnerinnen und Bewohner.

Qualitätsmanagement zur Erreichung dieser Ziele

Das Seniorenzentrum gehört mit zu den ersten Altenpflegeheimen in Sachsen-Anhalt, die ein Qualitätsmanagementsystem nach der DIN EN ISO 9001:2008 einführen. Dies dient der kontinuierlichen Verbesserung. Einmal vergeben, muss das Zertifikat regelmäßig überprüft und nach drei Jahren neu verteidigt werden. Die unabhängigen Sachverständigen untersuchen dabei alle Abläufe: Von der Dokumentation der Pflege und Betreuung bis zu Aufnahmeverfahren, Zufriedenheit von Bewohnern und Mitarbeitern, Umgang mit Beschwerden sowie die Zusammenarbeit mit Ärzten, Apotheken und Behörden. Die interne Qualitätssicherung erfolgt z.B. durch

- den Einsatz einer Qualitätsbeauftragten
- die Durchführung von Qualitätszirkeln

Leistungsangebot

Pflege und Betreuung

Das Haus bietet folgende Dienstleistungen für pflege- und hilfsbedürftige ältere Menschen an:

- vollstationäre Langzeitpflege;
- Kurzzeitpflege/Verhinderungspflege/ Urlaubspflege;
- Probewohnen.

Durch die Berücksichtigung existenzieller Erfahrungen älterer Menschen und sozialpflegerischer Aspekte ist das Modell von Monika Krohwinkel in der Altenpflege sehr gut geeignet und findet in unserer Pflegepraxis Anwendung. Basis dieses ganzheitlichen und umfassenden Pflegemodells ist die Erkundung der Grundbedürfnisse und der individuellen Lebensgewohnheiten anhand von 13 Aktivitäten und Erfahrungen des Lebens (AEDL). Die individuelle Bezugspflege ist eine Form der Pflegeorganisation, bei der wir den in unserem Hause lebenden älteren und pflegebedürftigen Menschen kontinuierlich Bezugspersonen zur Seite stellen.

Kennzahlen zur Ergebnisqualität

Aussagen zur Qualität der Pflege lassen sich insbesondere über den tatsächlichen Pflegezustand der Bewohnerinnen und Bewohner als Ausdruck der Wirksamkeit der Pflege- und Betreuungsleistungen der Pflegeeinrichtung treffen. So werden monatlich wesentliche Kennzahlen, wie z.B. die Anzahl der intern entstandenen Dekubiti erhoben, ausgewertet und sofern notwendig Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet. Darüber hinaus erfolgt vierteljährlich eine Auswertung in der Dienstberatung der Seniorenzentren der AWO Soziale Dienste Sachsen-Anhalt GmbH. Mit dieser Auswertung werden Tendenzen deutlich und ein Einrichtungsvergleich wird möglich, der zur Optimierung in der Pflege beiträgt.

Der MDK hat in der letzten Prüfung den Bereich Pflege und medizinische Versorgung mit 2,0 bewertet. Der Umgang mit demenzkranken Bewohnern wurde mit 1,0 benotet.

Soziale Betreuung

Durch Leistungen der sozialen Betreuung soll die Pflegeeinrichtung für die Pflegebedürftigen einen Lebensraum gestalten, der ihnen die Führung eines selbständigen und selbstbestimmten Lebens sowie die Teilnahme am Leben in der Gemeinschaft innerhalb und außerhalb der Pflegeeinrichtung ermöglicht. Hilfebedarf bei der persönlichen Lebensführung und bei der Gestaltung des Alltages nach eigenen Vorstellungen soll durch Leistungen der sozialen Betreuung ausgeglichen werden, soweit dies nicht durch das soziale Umfeld (z.B. Angehörige und Betreuer) geschehen kann.

Wir bieten Gruppenangebote sowie Einzelbetreuungen an. Bei schönem Wetter finden die Angebote im Freien statt. Zu den Gruppenangeboten zählen z.B.:

- Beschäftigungstherapie - Werktechniken/ kreatives Gestalten
- Beschäftigung mit Musik
- Gesellschaftsspiele
- Gedächtnistraining
- Seniorengymnastik - z.B. auch Kraft- und Balancetraining.

Kennzahlen zur Ergebnisqualität

In der Angehörigenbefragung 2011 gaben nahezu alle Befragten an, herzlich im Heim empfangen worden zu sein.

85% der Angehörigen bestätigten, dass in der Einzugsphase ausführliche Gespräche erfolgten.

Die Betreuung in der Eingewöhnungsphase wurde von 81% der Angehörigen als ausreichend und gut eingeschätzt.

Der MDK hat die soziale Betreuung mit 1,0 bewertet.

Hauswirtschaft

Küche

Wir bieten eine ausgewogene, abwechslungsreiche und schmackhafte Kost, nach ernährungsphysiologischen Erkenntnissen und unter Einhaltung der Lebensmittelhygieneverordnung. Die Mahlzeiten werden in der Einrichtung täglich frisch und seniorenrecht zubereitet. Die Speisepläne für das Mittagessen werden im Haus bei den monatlichen Sitzungen der Küchengruppe, die aus Bewohnern, der Pflegedienstleitung, der Hauswirtschaftsleitung und der Küchenleitung besteht, besprochen. Wünsche und Anregungen werden dabei eingebracht.

Zusätzlich kann der Bewohner an seinem Geburtstag ein Wunschmenü bestellen. Der Platz des Bewohners wird zu diesem Anlass besonders geschmückt und dekoriert, um den Bewohner an diesem Tag besonders zu ehren.

Die Grundlage der gesamten Versorgung der Bewohnerinnen bildet der Vertrag für die Speisenproduktion mit der „Curatio“.. Zur Wahl stehen: Normalkost, Schonkost, Diäten, Sondenernährung. Es sind alle ärztlich verordneten Diätformen, hochkalorische passierte Kost bei BewohnerInnen mit Kau- u. Schluckbeschwerden sowie niedrigem BMI als auch vegetarische Kost auf Wunsch möglich.

Kennzahlen zur Ergebnisqualität

Zufriedenheit mit dem Mittagessen (Resultat aus der Angehörigenbefragung 2011)

sehr zufrieden	zufrieden	unzufrieden	sehr unzufrieden	Das kann ich nicht beurteilen.
31 %	50 %	8 %	0 %	11 %

Zufriedenheit mit dem Abendbrot (Resultat aus der Angehörigenbefragung 2011)

Ist das Abendbrot abwechslungsreich?

sehr zufrieden	zufrieden	unzufrieden	sehr unzufrieden	Das kann ich nicht beurteilen.
37 %	37 %	6 %	0 %	20 %

Reinigung

Die Haus- und Gebäudereinigung erfolgt durch eine Fremdfirma. Die dazu geltenden Regelungen ergeben sich aus dem Leistungsverzeichnis. Gegenüber der BewohnerIn werden die Leistungen im BewohnerInnenvertrag dargestellt. Hygienevorschriften werden eingehalten und ergeben sich aus dem Hygieneplan. Diese Leistungen sind Regelleistungen. Die unverzügliche Beseitigung von Verunreinigungen (Sichtreinigung) wird zu allen Zeiten unter Berücksichtigung des Tagesablaufes der BewohnerInnen (Schlaf-, Essen- und Ruhezeiten) sichergestellt.

Kennzahlen zur Ergebnisqualität

Sauberkeit im Seniorenzentrum insgesamt (Resultat aus der Angehörigenbefragung 2011)

sehr zufrieden	70 %
zufrieden	30 %
unzufrieden	0 %
sehr unzufrieden	0 %

Wohnen, Verpflegung, Hauswirtschaft und Hygiene wurden vom MDK mit 1,0 bewertet.

Zusatzleistungen

- Nutzung eines Zweibettzimmers als Einzelzimmer
- Bereitstellung eines Telefons
- Handwäsche bei besonders feinem Material
- Erledigung von persönlichen Post- Bank- und Paketdiensten
- Fahr- und Begleitdienste
- Begleitung bei Gängen mit Wunschziel über die Standardleistung hinaus.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Auswertungszeitraum: 01.01.2014

Qualifikationen und Zusatzqualifikationen

Pflege:	20,22 VZK
Soziale Betreuung:	1,25 VZK
Hauswirtschaft:	2,12VZK
Zusätzliche Betreuungskräfte:	1,90 VZK
Qualitätsmanagement - Personal:	1
Sonstige Qualifikationen:	1 Praxisanleiterin, 2 Hygienebeauftragte, 1 Sicherheitsbeauftragte, 1 Brandschutzbeauftragte, 1 Medizinproduktebeauftragte, 2 Wundexpertinnen
Fachkraftquote (Pflege):	54,25 %
Auszubildende:	1

Fort- und Weiterbildung

Inhaltliche Schwerpunkte im laufenden Jahr:

2015 wird das Thema Sterbebegleitung einen Schwerpunkt darstellen. Mitarbeiter werden zum Thema Notfallstandarts, Prophylaxen geschult. 2015 erfolgt eine Umorganisation des QM-Systems. Dazu erfolgen umfangreiche Schulungen zur Nutzung von Intralean. Jährlich erfolgt eine Schulung zum Thema der ersten Hilfe, zur Hygiene.

Fort- und Weiterbildung 2013

Bei der Planung der Fort- und Weiterbildungen werden die Wünsche der Mitarbeiter berücksichtigt. Die im Jahr 2014 geplanten Schwerpunkte wurden durchgeführt und von den Mitarbeitern sehr gut angenommen.

Freiwillige Helferinnen und Helfer / bürgerschaftlich Engagierte

Einsatzbereiche und Projekte

- musikalische Gestaltung von jahreszeitlichen Festen mit Keyboard und Frauenchor
- tiergestützte Sozialarbeit, meist mit Katzen und Hunden
- Begleitung von Bewohnern zu Festen, Feiern und gemeinsamen Ausflügen
- Gestaltung von floristischen Dekorationen für die Wohnbereiche
- Vorlesenachmittage mit Bezug zur regionalen Geschichte
- seelsorgerische Gespräche mit Bewohnern
- Unterstützung der Erotherapeutinnen und Bewohnergruppen beim töpfern
- Betreuung und Anleitung einer Bewohnergruppe im Handarbeitskreis

Umfang des Einsatzes

2014 wurden 10 Helfer tätig.

Interne Überprüfungen

Internes Überprüfungskonzept

Es gibt Vorgaben für ein Pflegecontrolling, das systematisch durchgeführt wird. Hierzu zählt auch die Durchführung von Pflegevisiten.

Geschulte Hygiene-, Sicherheits- und Medizinproduktebeauftragte überprüfen regelmäßig die Einhaltung der Vorgaben in diesen Bereichen.

Durch interne Audits wird das Qualitätsmanagementsystem kontinuierlich überprüft.

Kennzahlen der internen Überprüfungen

Anzahl von internen Qualitäts-Audits pro Jahr:	2 pro Bereich
Anzahl von Pflegevisiten pro Jahr:	1 pro Bewohner
Anzahl von Hygiene-Begehungen pro Jahr:	2
Anzahl von Überprüfungen zur Arbeitssicherheit pro Jahr:	1
Anzahl Überprüfung Brandschutz pro Jahr:	1
Anzahl Überprüfung Arbeitsschutz pro Jahr:	1

Kundenzufriedenheit

Erhebung der Kundenzufriedenheit

2011 wurde eine Angehörigen und Betreuerbefragung und 1012 eine Bewohnerbefragung durch das unabhängige Institut

SOWIAN

Sozialwissenschaftliche Analysen, Befragungen, Organisationsberatung

Philipp-Rosenthal-Straße 21

04103 Leipzig

durchgeführt.

Ergebnisse und Maßnahmen

Nachstehend wird ein Ausschnitt zu den Ergebnissen gegeben.

Alle Befragten konnten sich vorstellen, in das Seniorenzentrum einzuziehen. 67% würden das ohne Einschränkungen tun und 33% unter "Umständen". Keiner der Befragten gab an, unter keinen Umständen in das Seniorenzentrum einziehen zu wollen. Dies kann als ein äußerst positives Ergebnis angesehen werden.

Als Ausdruck der Ergebnisqualität des Pflege- und Betreuungsprozesses kann die Gesamtzufriedenheit der Bewohner hinzugezogen werden. Die Qualität der Pflege - als zentrales Kriterium - ist dabei ebenfalls eingeschlossen. Das Seniorenzentrum Zerbst schneidet hier insgesamt sehr positiv ab. Dies trifft auch auf die Einschätzung der medizinischen Versorgung zu.

Den Angehörigen gefallen am Seniorenzentrum vor allem strukturelle Bedingungen (Umgebung, Sauberkeit). Die Freundlichkeit des Personals wird ebenfalls hervorgehoben.

Geringe Reserven zur Optimierung liegen im Bereich des Erscheinungsbildes der Heimbewohner und Hilfestellungen für den Bewohner.

Gewünscht wurden auch Angehörigenachmittage bei den Informationen z. B. im Bereich der Patientenverfügungen gegeben werden und auch die Kommunikationsstrukturen verbessert werden könnten.

Maßnahmen

Durchführung von Angehörigenachmittage.

Beschwerde- und Rückmeldemanagement

Verfahren des Beschwerde- und Rückmeldemanagement

Ziel der Regelung ist es, fehlerhafte Prozesse zu erkennen und zukünftig zu vermeiden. Beschwerden und Hinweise sind ein normaler Teil der täglichen Arbeit. Sie sind positiv zu betrachten, da sie uns die Möglichkeit geben, Schwachstellen zu erkennen und zu verbessern und damit letztendlich die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Wenn der Vorgang nicht innerhalb von drei Werktagen beantwortet werden kann, erhält die Beschwerde führende Person bis zum dritten Werktag eine Zwischeninformation. Beschwerden werden ausgewertet und in der Beschwerdestatistik erfasst.

Ergebnisse

2013 wurden 14 Beschwerden erfasst. Davon waren 7 Hinweise berechtigt. Sehr häufig beziehen sich die Beschwerden auf das Zusammenleben im Seniorenzentrum. Oft fehlt es an gegenseitiger Rücksichtnahme.

Mitarbeiterzufriedenheit

Erhebung der Mitarbeiterzufriedenheit

2009 fand eine Befragung aller Mitarbeiter statt. Die Rücklaufquote lag bei 94%. Zusätzlich erfolgte eine Belastungsanalyse beim Pflegepersonal

Ergebnisse

Die Mitarbeiterbefragung ergab viele wertvolle Hinweise zu den unterschiedlichen Gegebenheiten im Seniorenzentrum. Viele Ergebnisse sind als positiv zu betrachten. Dazu gehört die innerbetriebliche Fortbildung sowie die Informationsstruktur in der Einrichtung. Gerüchte spielen eine untergeordnete Rolle. Pausenzeiten werden als ausreichend angesehen. Hervorhebenswert sind die Werte im Bereich der Qualität. Die Mitarbeiter erfahren Anerkennung ihrer Arbeit durch die Bewohner. Sie bekommen ausreichend Rückmeldung. Die Mitarbeiter möchten jedoch in Entscheidungen noch mehr einbezogen werden. Weitere kritische Hinweise gab es zum Betriebsklima, der Schätzung unterschiedlicher Sichtweisen und der Überlastung. Auch bei der Dienst- und Urlaubsplanung sehen die Mitarbeiter noch Verbesserungspotential.

Auch die Belastungsanalyse der Mitarbeiter im Pflegebereich spiegelt das Befragungsergebnis wieder. Die Beanspruchung der Mitarbeiter in der Pflege ist überdurchschnittlich stark ausgeprägt.

Maßnahmen

Gemeinsam mit dem Betriebsrat wurde eine Betriebsvereinbarung zur Urlaubsplanung auf den Weg gebracht, die seit 01.01.2010 ihre Gültigkeit hat. Dadurch konnte eine transparente und reibungslose Urlaubsplanung gewährleistet werden. Ebenfalls seit 2010 wurde ein betriebliches Gesundheitsmanagement im Haus Am Frauentor eingeführt. Mit ganz unterschiedlichen Angeboten für die Mitarbeiter, wird stetig der hohen Belastung entgegengewirkt. Die Einstellung von neuem Personal soll sichern, dass für die einzelnen Mitarbeiter nicht zuviel Mehrstunden anfallen. Die Mitarbeiter können über ein "Dienstwünschebuch" Einfluss auf die Dienstplangestaltung nehmen. Mitarbeiter, die vermehrt durch gesundheitliche Beeinträchtigungen ausfallen, wird ein betriebliches Eingliederungsmanagement angeboten.

Externe Überprüfungen

Qualitätsprüfung des MDK

Termin der letzten Prüfung: 27.04.2015 Routineprüfung ohne vorherige Ankündigung

Ergebnisse

Pflege und medizinische Versorgung	2,0	gut
Umgang mit demenzkranken Bewohnern	1,0	sehr gut
Soziale Betreuung und Alltagsgestaltung	1,0	sehr gut
Wohnen, Verpflegung, Hauswirtschaft und Hygiene	1,0	sehr gut
Gesamtergebnis	1,5	gut
Befragung der Bewohner	1,1	sehr gut

Der ausführliche Pfl egetransparenzbericht ist bei der Pflegedienstleitung und hier einzusehen.

Heimaufsichtsrechtliche Prüfung

Termin der letzten Prüfung: 11.05.2015

Ergebnisse

Die Ergebnisse können dem anliegenden Qualitätsbericht nach dem Wohn- und Teilhabegesetz Sachsen-Anhalt entnommen werden, sofern dieser vorliegt.

Gesundheitsamt

Termin der letzten Prüfung: 12.04.2015

Ergebnisse

Die gesamte Einrichtung war zum Zeitpunkt der Prüfung sehr sauber und ordentlich.

Brandschutz

Termin der letzten Prüfung: 23.08.2013

Ergebnisse
