Qualitätsbericht

Helmut-Turck-Seniorenzentrum
Arbeiterwohlfahrt
Unterbezirk Hagen-Märkischer Kreis

Berichtszeitraum: 2011

erstellt durch:
Geschäftsführung /
Qualitätsmanagement-
beauftragten

Vorwort

Dieser Qualitätsbericht bezieht sich auf die Arbeitsabläufe und Entwicklungen im Helmut-Turck-Seniorenzentrum des AWO Unterbezirks Hagen-Märkischer Kreis mit den dazugehörigen Schnittstellen zur Unterbezirksgeschäftsstelle.
Der Qualitätsbericht erstreckt sich über den Berichtszeitraum des Jahres 2011.

Die Form der Darstellung dieses Qualitätsberichts unterscheidet sich von der bisherigen Darstellungsform einer umfassenden Qualitätsmanagementbewertung. Grund für die Entscheidung einer geänderten Darstellungsweise sind die in der Vergangenheit in Kraft getretenen gesetzlichen Rahmenbedingungen, welche eine stärkere Transparenz durchgeführter Prüfberichte der Träger stationärer Pflegeeinrichtungen verlangt. Diesem Anspruch wollen wir mit dieser Form eines Qualitätsberichts nachkommen.

Unser Ziel ist es somit zum einen die gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen, zeitgleich aber auch dem Interessenten bzw. dem Leser einen komprimierten Überblick über unsere Leistungs- und Qualitätsbemühungen darzustellen.

Allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die durch ihr Engagement auch über ihre eigentliche Funktion und ihren Aufgaben hinaus zur Aufrechterhaltung des QM-Systems beigetragen haben, sei an dieser Stelle ein herzlicher Dank übermittelt.

Hagen, im April 2012

Qualitätsmanagementbeauftragter

Inhaltsverzeichnis

1. Das Helmut-Turck-Seniorenzentrum

1.1 Unsere Einrichtung

1.2 Konzeptionelle Ausrichtung

1.3 Zukünftige Entwicklungen – ein neues Helmut-Turck-Seniorenzentrum

1.4 Leistungen und Preise

2. Unser Qualitätsmanagementsystem

2.1. Allgemeines

2.2. Internes Controlling und deren Ergebnisse

2.2.1. Einzug und soziale Betreuung

2.2.2. Auswertung der Pflegevisiten

2.2.3 Qualitätsprüfung Unterkunft und Verpflegung

2.2.3.1 Lieferantenbewertung

2.2.3.2 Prozessbewertung hauswirtschaftlicher Abläufe

2.2.3.3 Qualitätsprüfung Hygiene

2.2.3.4 Beschwerdemanagement

2.3. Externe Überprüfungen und deren Ergebnisse

2.3.1. Interne Audits

2.3.2. Externe Audits

2.3.3. Überprüfungen durch den MDK

2.3.4. Transparenzbericht

2.3.5. Überprüfung durch die Heimaufsicht

2.3.6. Überprüfung durch das Gesundheitsamt / Lebensmittelüberwachung / Amtsapothekerin

2.3.7. Sonstige Überprüfungen

1. Das Helmut-Turck-Seniorenzentrum

1.1 Unsere Einrichtung – die Ausgangslage

Seit mehr als 30 Jahren bietet das Helmut-Turck-Seniorenzentrum Pflegeplätze für pflege- und hilfsbedürftige Menschen an. Etwa 100 Mitarbeiter betreuen und versorgen in den unterschiedlichsten Arbeitsbereichen die Bewohner. Dabei stehen die Bedürfnisse und Interessen der zu betreuenden Menschen immer im Vordergrund des alltäglichen Handelns. Die bisher vorgehaltenen 144 Pflegeplätze wurden um eine mit 24 Plätzen angebundene Kurzzeitpflege im Jahr 2000 ergänzt. Die Wohnbereiche verteilten sich in einem Haupthaus über 6 Etagen und gliederten sich in 3 Wohnbereiche auf. Die später entstandene Kurzzeitpflege befand sich auf 4 Etagen verteilt in einem mit dem Haupthaus verbundenen Anbau.

Das Raumangebot beinhaltete 72 Doppelzimmer im stationären Pflegebereich und im benannten Anbau der Kurzzeitpflege wurden neben den 10 Doppelzimmern 4 Einzelzimmer vorgehalten.

Unverändert bis heute bietet ein großer Speise- bzw. Veranstaltungssaal die Möglichkeit große Feiern und Feste zu feiern. Auch ein Mittagstisch für die Bürgerinnen und Bürger des Stadtteils wird in diesem Saal angeboten. Ein ehrenamtlich geführtes Cafè ist dem Saal direkt angegliedert.

Eine im Untergeschoss liegende Bäderabteilung bietet neben zahlreichen physio-therapeutischen Angeboten auch die Möglichkeit ein Warmwasserschwimmbad zu nutzen. Nicht nur Schwimmbadgäste, auch Bewohner nutzen hier die Möglichkeit trotz vorhandener körperlichen Einschränkungen aktiv mit dem Element Wasser in Berührung zu kommen. Eine große Gymnastikhalle bietet viel Platz zur Durchführung vieler Freizeit- und Betreuungsangebote.

1.2 Konzeptionelle Ausrichtung

Im Rahmen des Pflegeprozessmodells nach Monika Krohwinkel werden unsere Bewohner nach den Grundsätzen einer Bezugs- bzw. Bereichspflege gepflegt und betreut. Über diesen Ansatz werden anhand einer Personaleinsatzplanung die Mitarbeiter so eingesetzt, so dass die Bewohner über längere Zeiträume von denselben Mitarbeitern rund um die Uhr betreut und versorgt werden. Darüber hinaus beinhaltet dieses Pflegekonzept einen ganzheitlichen Ansatz, um nach dem Leitsatz der Förderung und Erhaltung der Selbstständigkeit die

Bewohner zu motivieren sich aktiv, soweit dieses je nach Krankheitsbild möglich ist, an den pflegerisch und betreuerischen Maßnahmen zu beteiligen.
Insbesondere der Mensch als ein über und durch das Leben geprägtes Wesen steht im täglichen Mittelpunkt unseres Handelns. Eine stetig weiter zu führende Biografiearbeit im Umgang mit jeden Einzelnen hilft uns dabei auf unseren Bewohnern mit Ruhe und Respekt und dem notwendigen Wissen seiner Lebensbiografie das Richtige zu tun.
Gezielte Ansprache und eine durch Empathie und Wertschätzung geprägte Kommunikation sollen dem Bewohner eine weitgehende Selbstständigkeit und das Gefühl des Wohlfühlens in unserer Einrichtung gewähren.

1.3 Zukünftige Entwicklungen – ein neues Helmut-Turck-Seniorenzentrum

Der gesamte Pflegemarkt wird sich aufgrund des demografischen Wandelns im Zuge einer immer älter werdenden Gesellschaft auf einen Anstieg der Nachfrage nach Pflegedienstleistungen einstellen müssen. Neue Einrichtungen verändern die Pflegelandschaft und somit auch die Nachfragesituation nach stationären Pflegeangeboten. Wir stellen uns aktiv auf diese veränderten Verhältnisse ein. Die zu erwartenden Veränderungen betreffen ganz besonders die Angebotssituation im stationären und teilstationären Bereich. Die Bedeutung integrierter und zielgruppenspezifischer Angebote wird in Zukunft steigen. Deshalb sind neue und breit angelegte Pflegekonzepte zur Versorgung pflegebedürftiger Menschen erforderlich. Gesellschaftliche Veränderungen, geänderte gesetzliche Rahmenbedingungen und auch die veränderten Wünsche und Vorstellung Pflegebedürftiger und deren Angehörigen bringen mit sich, dass wir uns als Unternehmen diesen Strukturveränderungen anpassen müssen.

Dieser Herausforderung haben wir uns angenommen.

Seit dem November 2008 wird das Helmut-Turck-Seniorenzentrum während des laufenden Betriebs umfassend umgebaut und modernisiert. Mit dem Hauptziel im Jahr 2018 den über den Gesetzgeber vorgeschriebenen Einzelzimmeranteil von 80% vorzuhalten, sind weitere wesentliche konzeptionelle Veränderungen verbunden. Der Kurzzeitpflegebereich wird in Zukunft nicht mehr als angebundener Bereich organisiert, sondern zukünftig werden 12 Plätze im Erdgeschoss als sogenannte eingestreute Plätze angeboten. Ein direkter Gartenzugang wird aus diesem Erdgeschoss möglich sein. Als weiterer konzeptioneller Schwerpunkt wird auf der 5. und 6. Etage ein Demenzbereich für 32 Bewohner entstehen.

Ein Sinnesgarten innerhalb einer geschlossenen Außenanlage wird im letzten Bauabschnitt folgen.

Die Umbaumaßnahme erstreckt sich über einen Zeitraum von etwas mehr als 3 Jahren und ist zum Ende des Jahres 2012 fertig gestellt. Diese lange Zeit war möglich, da schon in den ersten beiden Bauabschnitten von insgesamt fünf Bauabschnitten ein ehemaliges mit der Einrichtung verbundenes Apartmenthaus zum Pflege- und Wohnbereich mit 30 Plätzen umgebaut wurde. Parallel dazu wurde der ehemalige separate Kurzzeitpflegebereich modernisiert. Somit wurden 54 neu gestaltete Bewohnerzimmer mit entsprechend modernen Versorgungsstrukturen geschaffen. Ab Januar 2010 ist damit begonnen worden, dass Haupthaus in einem dritten Bauabschnitt zu modernisieren. Im Februar 2012 ist der letzte von 5 Bauabschnitten begonnen worden. Aktuell leben 138 Bewohner in 32 Einzel- und 53 Doppelzimmern.

Im Einzelnen können als wesentliche Veränderungen benannt werden:

- größere Zimmer mit neuem Mobiliar und neuen Bädern
- Speise- und Aufenthaltssäle auf jeder Etage
- integrierten Speisesaalküchen
- Pflege/Wellnessbäder- statt Stationsbäder je Wohnbereich
- Ehepaar-Apartments
- neues Notrufanlagensystem, neue Dienstzimmer und Pflegestützpunkte
- modernisierte Aufzugsanlage

Bausachstände bis zur Fertigstellung

Ausstattung des Hauses	***Fertigstellungstermine***	***Bauabschluss***
neue moderne Zimmer mit neuen Bädern	*Für 138 Bewohner ab Dez. 2011*	*Ab Dez. 2012 für insgesamt 166 Bewohner*
Einzelzimmer	*20 Einzelzimmer ab Dez. 2011*	*Ab Dez. für 48 Bewohner Einzelzimmer*
Ehepaar-Appartments	*Für 6 Paare ab Dez. 2011*	
neue Speise- und Aufenthalsräume mit integrierten Küchen	*Für 144 Bewohner ab Nov. 2010*	*Ab Dez. 2012 über alles*
Pflegebäder je Wohnbereich	*Für 1 Wohnbereich ab Nov. 2009*	*Für weitere 2 Wohnbereiche ab 2012*
Demenzwohnbereich	*Für 24 Bewohner ab Nov. 2011*	*Ab Dez. 2012 für 36 Bewohner*
Aussengelände mit Sinnesgarten	*Herbst 2012*	

Darüber hinaus sind folgende Modernisierungsmaßnahmen bereits endgültig fertig gestellt. Der Veranstaltungssaal ist umfassend modernisiert worden. Insbesondere der Saal als Bestandteil unseres Gemeinwesenkonzepts nimmt auch in Zukunft eine herausragende Stellung ein. Es wurde ein neuer Haupteingangsbereich mit einer groß angelegten Zufahrt geschaffen. Der gesamte Verwaltungsbereich ist in einem neuen Gebäude untergebracht. Im Untergeschoss ist der Vorbereich unserer Bäderabteilung modernisiert und direkt mit einem Aufzug erreichbar. Auch ein neuer Friseursalon ist bereits entstanden.

1.4 Leistungen und Preise

Derzeitig stehen 32 Einzelzimmer und 53 Doppelzimmer über 4 Wohnbereiche verteilt zur Verfügung.

<u>In folgenden Bereichen bieten wir unsere Leistungen an:</u>

1. Unterkunft und Verpflegung
2. Pflegerische Leistungen
3. Wäscheservice
4. Soziale Betreuung
5. Verwaltungsleistungen
6. Vermittlung von Leistungen anderer Anbieter

Ein Friseursalon steht allen Bewohnern zur Verfügung. Auch in den Bewohnerzimmern bieten wir die Durchführung einer professionellen Haarpflege an. Im Erdgeschoss findet ein ehrenamtlicher Cafèbetrieb statt.

Im Untergeschoss bieten wir physiotherapeutische Leistungen für Patienten und Besucher aber auch für unsere Bewohner an. Ein Warmwasserschwimmbecken kann ebenfalls von den Bewohnern genutzt werden. Ein spezielles Schwimmangebot wird über die hauseigene Physiotherapeutin angeboten.

Heimkosten / Entgelt Stand: 2012

Helmut-Turck-Seniorenzentrum

Arbeiterwohlfahrt
Unterbezirk
Hagen-Märkischer Kreis

Übersicht Pflegesätze

Unterkunft und [1]) Verpflegung		Pflege Stufe 0	Pflege Stufe 1	Pflege Stufe 2	Pflege Stufe 3	Pflege Härtefälle	Investitions-kosten [2])
26,14 €		25,37 €	40,89 €	59,55 €	78,90 €	89,26 €	16,50 / 17,62 €
14,77 €	11,37 €						
U	V						

Übersicht durchschnittliches monatliches Entgelt Gesamt

(U+V; Pflegstufe und IK)	Pflege Stufe 0	Pflege Stufe 1	Pflege Stufe 2	Pflege Stufe 3	Pflege Härtefälle
Heimentgelt	**2.108 €**	**2.589 €**	**3.168 €**	**3.768 €**	**4.069 €**
abzüglich					
Anteil Pflegekassen	**0 €**	**1.023 €**	**1.279 €**	**1.550 €**	**1.825 €**
Zwischensumme	**2.108 €**	**1.566 €**	**1.889 €**	**2.218 €**	**2.244 €**
abzüglich					
Pflegewohngeld [3])	**0 €**	**501,93 €**	**501,93 €**	**501,93 €**	**501,93 €**
Rest Summe	**2.108 €**	**1.065 €**	**1.387 €**	**1.716 €**	**1.742 €**

Infos / Hinweise:

[1]) Bei Sondennahrung verringert sich der Verpflegungssatz um 1/3.
[2]) Bei Einbettzimmern erhöht sich der Betrag um 1,12 € je Tag.
[3]) Nur wenn Pflegewohngeldanspruch vorliegt. Im EZ wird ein Pflegewohngeld in Höhe bis zu 536,- € gezahlt.

2. Unser Qualitätsmanagementsystem

2.1 Allgemeines

Mit unseren AWO-Qualitätsstandards garantieren wir eine gleich bleibende hohe Qualität unserer Leistungen. Wir lassen uns regelmäßig durch neutrale Kontrollinstanzen überprüfen und zertifizieren. Das trägt zur ständigen Weiterentwicklung unserer Arbeit bei.

Unsere Überprüfung erfolgt nach der DIN ISO 9001:2008 sowie den AWO Qualitätsnormen für die stationäre Altenpflege. Grundlage für die Sicherung und Weiterentewicklung der Pflege- und Betreuungsqualität sind jährlich stattfindende interne Audits, in denen unsere Arbeit überprüft wird. Dieser stetige Prozess ermöglicht einerseits einen hohen Grand an Sicherheit bei der täglichen Arbeit für die Bewohner, aber auch für die handelnden Mitarbeiter, deren Ziel es immer ist, dass die Verbesserungen möglichst schnell beim Bewohner ankommen.

Über Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen sowie di Umsetzung der Vorgaben aus dem Qualitätsmanagement Handbuch wird sichergestellt, dass alle Arbeitsbereiche immer gemäß den aktuellen wissenschaftlichen Standards und den gesetzlichen Vorgaben arbeiten. Insbesondere in der Pflege arbeiten die Mitarbeiter unter dem Einsatz einer umfassenden Pflegedokumentation zielgerichtet und nutzen dabei die jeweils gültigen Expertenstandards.

Die umfassenden Controlling Instrumente dieses Qualitätsmanagementsystems geben eine Überblick über die Qualität der Dienstleistung und der Leistungsfähigkeit der Dienstleistungsprozesse und können im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses zur weiteren Optimierung genutzt werden.

2.2 Internes Controlling und deren Ergebnisse

Übersicht über die wesentlichen Controllingtätigkeiten (Prozesssteuerung)	jährlich	halbjährlich.	je Quartal	monatlich
Controllinginstrumente Leistungserbringung				
Pflegevisiten				x
Bewertung der Eingewöhnungsgespräche mit Bewohnern			x	
Bewertung der Betreuungsangebote		x		
Beschwerdemanagement			x	
Bewertung und Prüfung im Bereich der Hygiene			x	
Begehungen des Verpflegungsbereichs			x	
Bewertung der Leistungen in der Hauswirtschaft			x	
Bewertung aller Qualitätsziele			x	
Lieferantengespräche	x			
Kundenbefragung (Befragung alle 2 Jahre)				
Controllinginstrumente Wirtschaftlichkeit				
Personalanalysen (Personalkosten, Überstunden und Mehrarbeit, Fort- und Weiterbildung)				x
Bewohnerdaten (Belegungsstruktur, Abwesenheitsquote)				x
Sachkostenentwicklung (Reinigung, Wäscherei, Lebensmittel, etc.)				x

Übersicht über die externen Überprüfungen	Zeitraum 01.01.2009 bis 31.12.2011
Qualitätsprüfung des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen	14.10.2009
Überprüfung der Heimaufsicht	05.09.2011
Überprüfung des Gesundheitsamtes	24.03.2011
Überprüfung der Lebensmittelkontrolle	24.03.2011
Überprüfung der Amtsapotheke	10.03.2010
Überprüfung durch die Bezirksregierung	-
Überprüfung Internes Audit	12.04.2011
Überprüfung TÜV AUDIT	07.06.2011

2.2.1 Einzug und soziale Betreuung

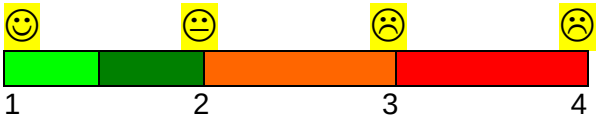
In der Vorphase des Einzugs werden die Kundenerwartungen an unsere Dienstleistung ermittelt und das Leistungsspektrum vorgestellt. Bis hierhin ist der Prozess Einzug verbunden mit dem Aspekt, welche Erwartungen und Wünsche hat der Kunde an uns, im Seniorenzentrum gesichert.
Mit Beginn des Einzugs wird der/die Bewohner/-in im Seniorenzentrum begleitet. In dieser Phase werden umfassende und konkrete Kundenwünsche ermittelt, die Einfluss auf die individuelle Ausgestaltung der unterschiedlichen Dienstleistungen für den/die Bewohner/-in nehmen (Biografie, Speisewünsche, Beteiligung am Pflegeprozess, Betreuungswünsche).

Nach ca. 6 Wochen (in der Kurzzeitpflege nach ca. 5 Tagen) findet ein Integrationsgespräch bzw. Einzugsgespräch statt. In diesem Gespräch wird ermittelt, inwieweit die Wünsche und Anforderungen des Bewohners über unsere Dienstleistungserbringung bereits erfüllt werden, oder ob zusätzliche Anforderungen gewünscht sind. Die Durchführung erfolgt anhand eines Gesprächsprotokolls, welches letztendlich auch als Ergebnissicherung für das Gespräch dient.

Darüber hinaus werden die Betreuungsangebote zur Freizeitgestaltung für unsere Bewohner je Quartal bewertet. Hierzu gehören die täglich stattfindenden Gruppenangebote genauso wie alle im Hause stattfindenden Feste, Feiern und sonstige Veranstaltungen. Hinzugezogen werden dabei mitunter Meinungsbilder der teilnehmenden Bewohner und Rückmeldungen von Seiten des Heimbeirats.

Die Qualitätsprüfung in diesem Bereich findet über die Auswertung der entsprechenden Bewertungsbögen statt. Die Summe der halbjährlich zusammengefassten Zahlen findet sich in der Jahresauswertung wieder.

<u>Das Ergebnis der Bewertung der sozialen Betreuung für das Jahr 2011</u>



1,4 Ergebnis der Bewertung

2.2.1 Auswertung der Pflegevisiten

Die Pflegevisite wird über das QM-System als ein zentrales Prüfprozess in der Pflege beschrieben, der zusätzlich auch in externen Prüfungen des MDK hinterfragt wird. Mit Hilfe der Pflegevisite werden

- die Bewohnerzufriedenheit
- die Prozessqualität (Pflegeplanung)
- die Ergebnisqualität (pflegerischer Zustand der Bewohner)

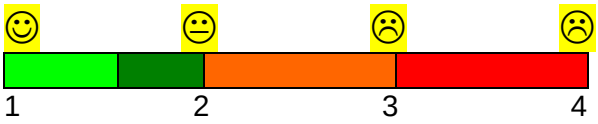
überprüft. In der folgenden Auswertung werden die Prozess- und die Ergebnisqualität genauer betrachtet und ausgewertet. Die Kennzahlen zur Bewohnerzufriedenheit sind in dieser Managementbewertung in dem Kapitel zur Kundenzufriedenheit aufgenommen.
Für die Durchführung der Pflegevisite ist die Pflegedienstleitung verantwortlich. Punktuell werden diese auch durch die Wohnbereichsleitungen durchgeführt.

Das Verfahren zur Durchführung der Pflegevisiten ist sicher gestellt. Die Pflegevisiten sind im Berichtszeitraum nach den Vorgaben aus dem QMH durchgeführt worden.

Jeder Bewohner wird mindestens 1x pro Jahr visitiert. Zusätzlich werden anlassbezogene Pflegevisiten durchgeführt. Gründe können hier eine Beschwerde sein oder besondere pflegerische Risikosituationen.
Im Kurzzeitpflegebereich findet eine Pflegevisite kurz nach Einzug nach 5 Tagen statt.

Die Auswertungen finden quartalsweise statt. Die mittels einer Checkliste für die Pflegevisite ermittelten Ergebnisse werden in eine Kennzahl umgerechnet.

<u>Das Ergebnis der Auswertung der Pflegevisiten für das Jahr 2011</u>



1,6 Ergebnis der Bewertung

2.2.3 Qualitätsprüfung Unterkunft und Verpflegung

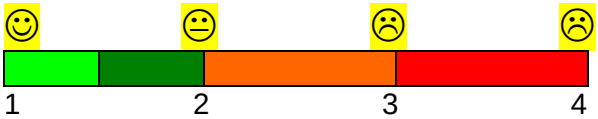
2.2.3.1 Lieferantenbewertung

Die Bewertung im Bereich der Lieferanten erstreckt sich über 3 Bereiche. Zum einen sind es Warenlieferanten und zum anderen sind es die Bereiche der Wäscherei und der Reinigung, welche in der Verantwortung externen Firmen liegen.

Anhand von Checklisten und Auswertungsprotokollen werden die Lieferanten jedes Quartal überprüfte und bewertet. Als Folge resultieren aus diesen Prüfungen Lieferantengespräche, um mögliche Qualitätsmängel zu beheben.

Die Ergebnisse aus den Quartalsbewertungen sind in einem Jahresübersicht zusammengefasst.

Das Ergebnis der Auswertung der Lieferantenbeurteilung für das Jahr 2011



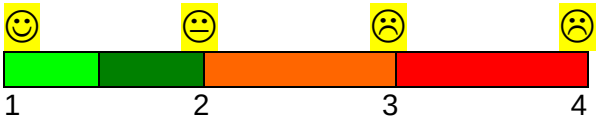
1,5 Ergebnis der Bewertung

2.2.3.2 Prozessbewertung hauswirtschaftlicher Abläufe

Die Arbeitsabläufe in der Lebensmittelproduktion werden je Quartal von der Hauswirtschaftsleitung überprüft und bewertet. Bei dieser Überprüfung werden die formalen Anforderungen sowie die Durchführung der Arbeiten wie Temperaturkontrollen der Speisen und Kühlräume, Warenannahme und Wareneingangsprüfung, Überprüfung der Lagerhaltung, Umgang mit Kundenwünschen bei der Speiseplanung, Geschirrspülen, Personalhygiene, Speisezubereitung sowie die Reinigung und Desinfektion kontrolliert und falls erforderlich korrigierende Maßnahmen zur Verbesserung festgelegt.

Die Anhand von Checklisten und Nachweisen ermittelten Ergebnisse werden in eine Kennzahl umgerechnet.

Durchschnittliche Ergebnisse der Überprüfung der hauswirtschaftlichen Abläufe für das Jahr 2011



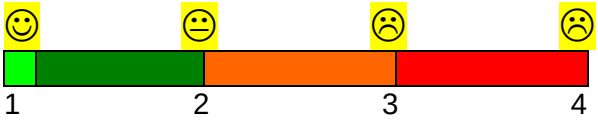
1,5 Ergebnis der Bewertung

2.2.3.3 Qualitätsprüfung Hygiene

Qualitätsprüfungen zur Hygiene werden im Wohnumfeld und in der Lebensmittelproduktion durch die Hygienebeauftragte der Einrichtung durchgeführt.
Anhand einer Hygienechecklisten und Begehungsprotokollen werden die Wohnbereiche und die Küchen einschließlich der Großküche mindestens jährlich überprüft.
Ziel und Zweck ist die Überprüfung der gesetzlichen und behördlichen Anforderungen und die Beurteilung der Hygieneanforderungen und somit der allgemeinen Qualitätssicherung.

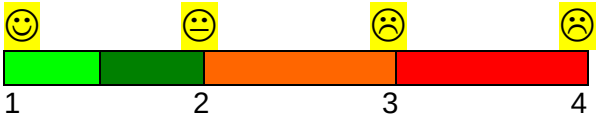
Die mittels einer Checkliste ermittelten Ergebnisse werden in eine Kennzahl umgerechnet.

Durchschnittliche Ergebnisse der Überprüfung der Hygiene im Bereich der Küchen im Jahr 2011



1,0 Ergebnis der Bewertung

Durchschnittliche Ergebnisse der Überprüfung der Hygiene im Bereich der Wohnbereiche im Jahr 2011



1,5 Ergebnis der Bewertung

2.2.3.4 Beschwerdemanagement

Im Jahr 2011 sind insgesamt 27 schriftliche Beschwerden aufgenommen worden. Alle Beschwerden sind in den vorgesehenen Fristen schriftlich bearbeitet und über das Leitungsteam ausgewertet worden.

2.3.3 Externe Überprüfungen und deren Ergebnisse

2.3.3.1 Interne Audits

Das letzte interne Audit wurde am 12.4.2011 durchgeführt. Das Audit wurde als Verfahrensaudit für die Bereiche Pflege und Hauswirtschaft über die Qualitätsbeauftragten der Einrichtung auditiert.Anhand der DIN EN ISO 9001: 2008 und den AWO Qualitätskriterien wurden Maßnahmen zur Verbesserung festgelegt. Insgesamt wurden im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses 12 Einzelmaßnahmen zur Qualitätsverbesserung festgelegt, davon sind alle Maßnahmen wirksam umgesetzt worden.

2.3.3.2 Externe Audits

Das am 7.6.2011 stattgefundene externe Audit wurde als Überwachungsaudit nach der DIN EN ISO 9001:2008 und den AWO Qualitätskriterien durchgeführt. Die Auditoren waren zum einen vom TÜV Nord Cert und zum anderen vom Bundesverband der AWO. Bei diesem Audit wurden insgesamt 5 kritische und 9 unkritische Abweichungen, ergänzt um 17 Anmerkungen zu erkennbaren Verbesserungspotentialen, festgestellt. Die Abweichungen und Verbesserungs-potentiale sind über das Leitungsteam analysiert worden und waren Auslöser für nachweisliche Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen.

2.3.3.3 Überprüfung durch den medizinischen Dienst der Krankenkassen

Die letzte Begehung durch den MDK war am 14.10.2009 im Rahmen einer Qualitätsprüfung nach § 112 und 114 SGB XI. Aus dieser Qualitätsprüfung resultiert die Benotung der Pflegeeinrichtung anhand des Transparenzberichts.

Aus der Qualitätsprüfung sind 17 Empfehlungen zur Beseitigung von Qualitätsmängeln hervorgegangen. Anhand eines Maßnahmenkatalogs sind diese Empfehlungen bei den Qualitätszielen für das Jahr 2010 für die Einrichtung berücksichtigt worden.

2.3.3.4 Transparenzbericht / Benotung der Pflegeeinrichtung

Aus der Qualitätsprüfung vom 14.10.2009 durch den medizinischen Dienst der Krankenkasse wird auch der Transparenzbericht zur Bewertung der Qualität und der Leistungsfähigkeit einer stationären Pflegeeinrichtung abgeleitet. Dieses Ergebnis wird in Form einer Pflegenote festgehalten.
Das Helmut-Turck-Seniorenzentrum hat bei dieser Prüfung folgende Benotung erhalten:

Gesamtnote Helmut-Turck-Seniorenzentrum:

Landesdurchschnitt NRW: Stand:2010

2.3.3.5 Überprüfung durch die Heimaufsicht

Bei der Überprüfung vom 5.9.2011 sind Maßnahmen und Empfehlungen im Bereich der Personalgestellung und Bewohnerversorgung festgelegt worden. Die abzuleitenden Maßnahmen sind da wo erforderlich sofort umgesetzt worden. Bewohner gefährdende Qualitätsmängel sind nicht festgestellt worden.

2.3.3.6 Überprüfung durch das Gesundheitsamt / Lebensmittelaufsicht / Amtsapothekerin

Bei der Überprüfungen vom 12.3.2010 und 24.3.2011 sind Maßnahmen und Empfehlungen ausgesprochen worden, welche ohne Fristsetzung sofort korrigiert werden konnten. Erforderliche Verfahrensregelungen zur allgemeinen Hygiene im Qualitätsmanagementhandbuch hinterlegt wurden punktuell als nicht ausreichend bewertet. Entsprechend ist ein ergänzender Hygieneplan erstellt worden und entsprechend implementiert.

2.3.3.7 Sonstige Überprüfungen

Es hat eine Arzneimittelkontrolle der Vertragsapotheke im Berichtszeitraum stattgefunden. Beanstandungen gab es keine.