

## **Auditbericht für das Jahr 2011**

### **Ziele und Umfang des Audits**

Ziel des Audits in unserer Pflegeeinrichtung ist die Beurteilung der Angemessenheit und Verwirklichung der dokumentierten Maßnahmen im Rahmen des Qualitätsmanagements zur Erfüllung der Prüfungsanordnungen des Medizinischen Dienstes der Krankenkasse. Die während des gesamten Jahres 2011 dokumentierten Festlegungen und Beobachtungen sind in diesem Audit zusammengefasst, neben den Verweisen auf die betreffende Qualitätsdokumentation enthält der Bericht Hinweise auf festgestellte Schwachstellen bzw. erkannte Entwicklungspotentiale. Diese sollen der Einrichtung für den weiteren Entwicklungsprozess des QM – Systems dienen.

### **Unsere Sozialstation**

Das Pflorgeteam gewährleistete im Jahr 2011 eine optimale Versorgung der uns anvertrauten pflegebedürftigen Kunden.

Auch in diesem Jahr blieben wir unserem Motto treu „ Nicht wohnen wo gepflegt wird, sondern wir pflegen wo gewohnt wird “.

### **Pflegeorganisation**

Unser Pflorgeteam besteht ( Stand Dezember 2011 ) aus der Pflegedienstleitung beschäftigt in Vollzeit, 10 Pflegefachkräften in Teilzeit, 3 Pflegekräften in Teilzeit, 1 Bürokräft in Teilzeit, 1 Hauswirtschafterin in Teilzeit sowie einer Betreuungskraft in Vollzeit.

### **Beanstandungen und Reklamationen**

Mit Reklamationen und Beanstandungen zu allen Belangen des Stationsalltags geht man sehr verantwortungsvoll um. Im Sinne der Kundenzufriedenheit wurde jeder Eingabe ( 7 Beschwerden ) unverzüglich nachgegangen und Probleme möglichst sofort abgestellt. Die Kunden erhielten Rückmeldung zum Stand der Bearbeitung ihrer Reklamation.

### **Externe Bewertungen**

In unserer Einrichtung erfolgte bisher einmal jährlich vom MDK oder einem anderen Qualitätsunternehmen eine Überprüfung. Die diesjährige Qualitätsprüfung fand im Dezember 2011 statt und entsprach den Prüfungsanforderungen der MDK – Anleitung zur Prüfung der Qualität §§ 114 ff SGB XI in der ambulanten Pflege. Im Bewertungsbereich der Transparenzvereinbarung hat unsere Einrichtung sehr gut abgeschnitten. Das Ergebnis zeigte keinerlei Mängel.

### **Abweichung und Hinweise aus der Qualitätsprüfung 2010**

Die Mängel und Hinweise aus der Qualitätsprüfung 2010 wurden vollständig behoben.

### **Ergebnisse der Prüfung der QM – Dokumentation**

Die aktuelle Version des Handbuches besteht als Papierversion und ist für jeden Mitarbeiter zugänglich. Die Qualitätsmanagementdokumente wurden bei der Qualitätsprüfung positiv gewertet und erfüllten die Normanforderungen.

### **Allgemeine Anforderungen**

Die relevanten Prozesse des QM – Systems für unseren ambulanten Pflegedienst sind gut beschrieben, umgesetzt und werden konsequent weiterentwickelt. Maßnahmen des internen

Qualitätsmanagement funktionierten gut bis sehr gut. Die Instrumente Internes Audit, patientenbezogene Pflegevisite, Evaluationsvisite, Befragungen und das Rückmeldesystem wurden sehr nutzbringend und wirkungsvoll eingesetzt. Die Ergebnisse sind entsprechend effizient.

### **Dokumentationsanforderungen**

Die gesamte QM – Dokumentation ist sehr gut strukturiert. Ein Großteil der Formblätter sind von uns selbst erstellt. Die Mitarbeiter wurden angehalten, die Dokumente jeweils aktuell und nachvollziehbar zu führen. Im ersten Jahreshalbjahr wurden die fachkraftbezogenen Patientendokumentationen nicht konsequent nach den Qualitätsrichtlinien geführt und waren daher mangelhaft. Nach Mitarbeitergesprächen und Dienstanweisungen konnten die Mängel vollständig behoben werden.

### **Personelle Ressourcen**

Ein entsprechendes Weiterbildungsangebot wurde von der Pflegedienstleitung bereitgestellt. Über eine Qualifikationsmatrix ist nachvollziehbar, welcher Mitarbeiter an welchen Schulungen teilgenommen hat. Die vorgesehenen Pflichtschulungen, absolvierte jeder Mitarbeiter vollständig. Im Mai 2011 erfolgte eine Kontrolle der Qualifikationsmatrix, bei 3 Mitarbeitern sind weitere Fortbildungstermine geplant worden. Die Bewertung der externen Schulungen laufen stabil.

Die Einarbeitung neuer Mitarbeiter erfolgte über Einarbeitungschecklisten und verlief problemlos.

Mitarbeitergespräche und deren Auswertung erfolgten im Oktober 2011.

Zum Stand vom Dezember 2011 können wir eine Fachkraftquote von 75% sicherstellen.

### **Hygiene**

Alle Hygienestandards wurden fachgerecht umgesetzt und angewendet. Die Durchführung der Hygienevisiten ergaben keine Beanstandungen. Die geforderten Hygienebelehrungen sind einmal jährlich durchgeführt, neue Mitarbeiter wurden gesondert eingewiesen.

### **Wirtschaftlichkeit**

Die Versorgung unserer Kunden im Jahr 2011 ist rückläufig, entsprechende finanzielle Auswirkungen sind die Folge.

Die Organisation und Durchführung von zusätzlichen Betreuungsangeboten nach §45a SGBXI konnte man als positiv bewerten.

Die Beratungskunden nach §37 SGBXI blieben diesjährig stabil.

Erstmals wurden diesjährig Pflegekurse sowie individuelle Schulungs – und Beratungsgespräche nach §45 SGBXI angeboten und durchgeführt, ein Potential auf diesem Gebiet ist 2012 zu erwarten.

Im Jahr 2012 haben Akquisemaßnahmen zur Neugewinnung von Kunden oberste Priorität.