

Vorwort

Vor Ihnen liegt der zweite Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem in Neukirchen-Vluyn. Er bietet einen Überblick über die Entwicklung des Senioren-Parks im ersten vollständigen Betriebsjahr 2010 nach der Eröffnung Mitte 2009.

1. Darstellung der Entwicklung unter Berücksichtigung der Zielsetzung

Das Jahr 2010 war geprägt von Aufbau, Entwicklung und Wachstum.

Anlässlich von zahlreichen Informationsveranstaltungen wurde das Haus als Erweiterung des bestehenden lokalen Angebots von Hilfen für ältere Menschen in der Umgebung etabliert. Als besonders interessant für die Menschen in der Region hat sich in diesem Zusammenhang das Angebot des Betreuten Wohnens erwiesen.

Die erst Mitte 2009 neu eröffnete Einrichtung wurde seitens der Bevölkerung in Neukirchen-Vluyn und Umgebung gut angenommen und erfreute sich einer guten Nachfrage in allen Bereichen.

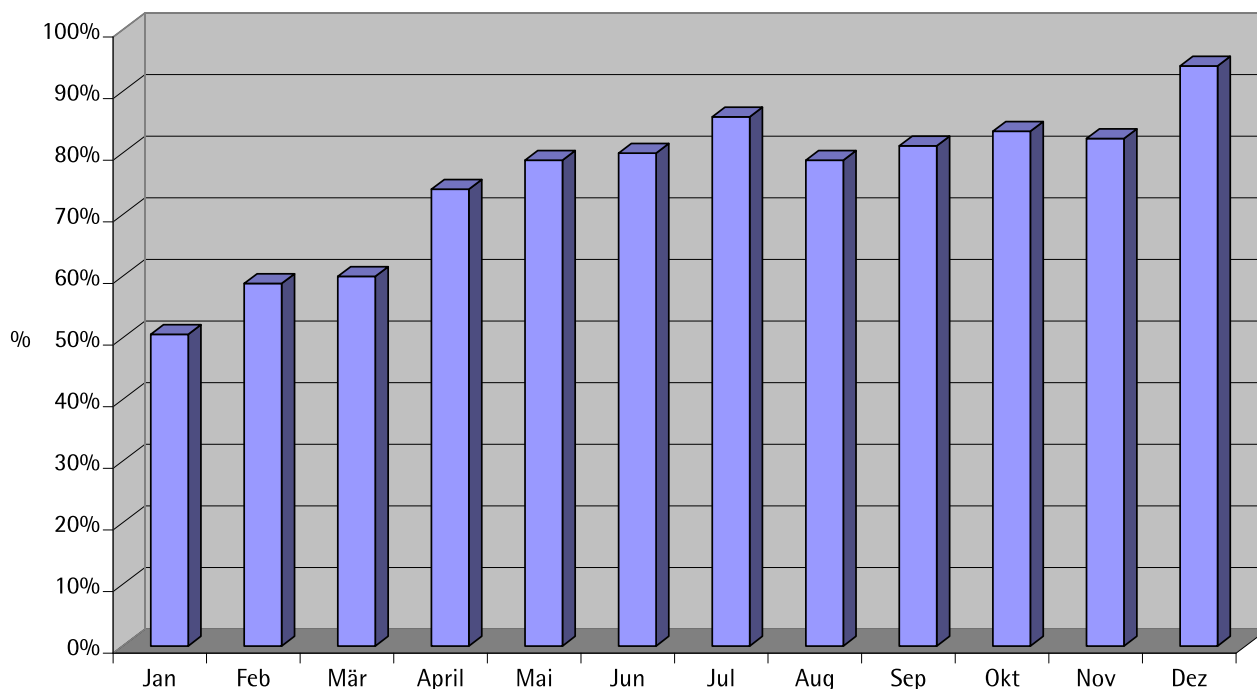
2. Pflege und Betreuung

2.1. stationärer Pflegebereich

Das große Interesse älterer Menschen und ihrer Familien an einem Leben im Senioren-Park carpe diem, welches bereits gegen Ende 2009 spürbar war, hat auch im Jahr 2010 nicht nachgelassen, so dass im Laufe des Jahres 2010 nacheinander alle 8 Wohngruppen des Hauses eröffnet werden konnten.

Auf Besonderes Interesse ist neben der klassischen stationären Pflege auch das Angebot der Kurzzeitpflege gestoßen.

Auslastung Neukirchen-Vluyn stationär 2010



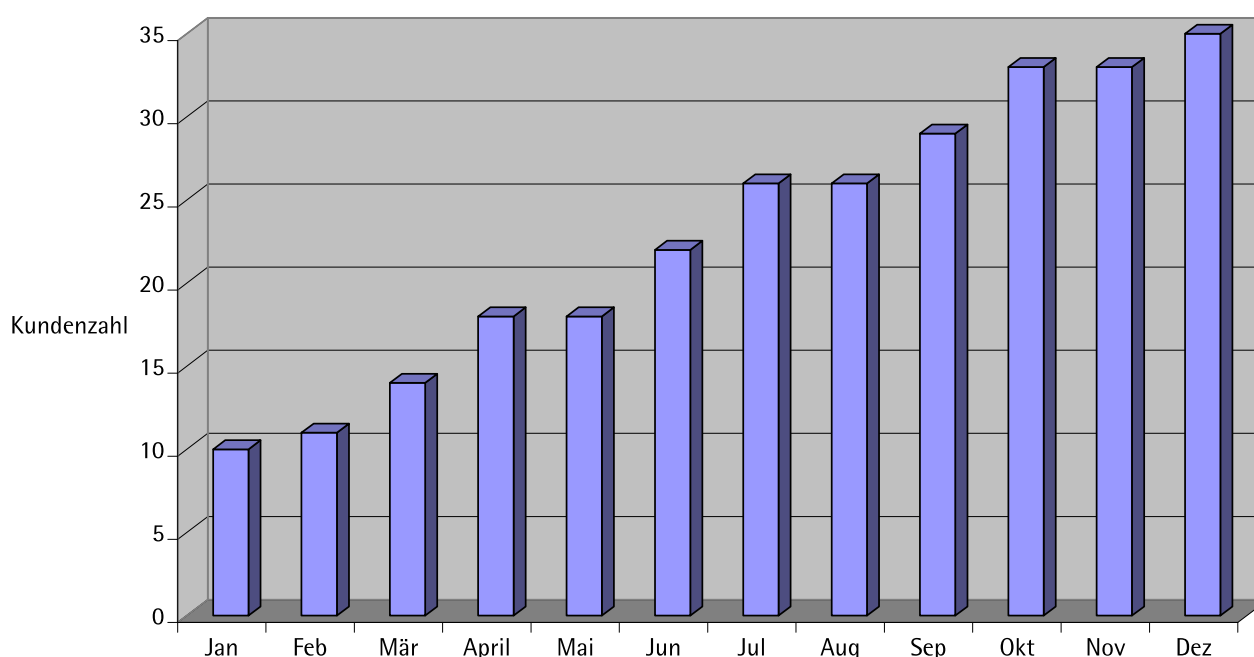
Auf inhaltlicher Seite wurde das Angebot der stationären Pflege 2010 um die Bereiche Ergotherapie so wie niederschwellige Betreuungsleistungen, insbesondere für die wachsende Zahl dementiell erkrankter Bewohner, ergänzt.

2.2. *Ambulante Pflege*

Bereits in den wenigen Betriebsmonaten nach Gründung Ende des Jahres 2009 erfreute sich der ambulante Pflegedienst einer regen Nachfrage, welche sich im Jahr 2010 nahtlos fortsetzte. Neben der Grund- und Behandlungspflege wurde das Angebot um Leistungen der häuslichen Betreuung dementiell veränderter Menschen so wie hauswirtschaftliche Dienstleistungen ergänzt, so dass unsere Kunden nun auf Wunsch ein komplettes Versorgungspaket im häuslichen Umfeld erhalten können.

Ein besonderer Entwicklungsschwerpunkt lag in der Umsetzung eines Arbeitszeitmodells, welches unseren Mitarbeitern die Vereinbarung von Beruf und Familie und unseren Kunden individuell Termine ermöglicht und so eine möglichst unabhängige Lebensführung unterstützt.

Kunden Neukirchen-Vluyn ambulanter Pflegedienst 2010



2.3. *Tagespflege*

Die Eröffnung einer Tagespflegeeinrichtung ist für Anfang 2011 geplant.

3. Hauswirtschaft

Vordringliche Aufgabe der Hauswirtschaft war es, aktiv zu einer gemütlichen Atmosphäre und damit zur Lebensqualität aller Bewohner des Senioren-Parks beizutragen. Schwerpunkte lagen neben der optischen Gestaltung des Senioren-Parks in der bewohnerorientierten Ausgestaltung aller Arbeitsprozesse.

3.1. *Hausreinigung*

Die Einsatzplanung der Hausreinigung erfolgte durchgängig anhand fester Reviere, so dass auch in diesem Bereich stabile Beziehungen zwischen den Bewohnern des Senioren-Parks und den für sie tätigen Mitarbeitern entstehen konnten.

3.2. *Haustechnik*

Ein wichtiger Arbeitsschwerpunkt lag in der Erfassung aller eingesetzten Hilfsmittel und insbesondere der elektrischen Pflegebetten gemäß Medizinproduktegesetz, um allen Bewohnern ein sicheres Lebensumfeld bieten zu können. Alle Prüftätigkeiten konnten fristgerecht ausgeführt werden.

3.3. *Wäschepflege*

Die hauseigene Wäscherei konnte im Jahr 2010 personell aufgestockt werden. Schwerpunkt lag hier neben der zeitnahen Versorgung aller Bewohner mit frischer Wäsche in der Etablierung eines Systems zur sicheren Kennzeichnung der Bekleidung aller Bewohner ohne Beschädigung des einzelnen Kleidungsstücks, um Verwechslungen zuverlässig vorzubeugen.

3.4. *Küche/ Catering*

Die Küche hat täglich mindestens zwei abwechslungsreiche Menüs angeboten. Zusätzlich hat die Küche bereits erfolgreich Buffets auch ausser Haus ausgerichtet und beliefert ältere Menschen, die im Umfeld des Senioren-Parks wohnen, mit frisch gekochten Speisen. Obligatorisch war der Verlauf von Hygienekontrollen der zuständigen Behörden ohne Beanstandungen.

3.5. *Café/ Restaurant „Vier Jahreszeiten“*

Das Café Restaurant Vierjahreszeiten hat täglich geöffnet und wurde von den Bewohnern des Senioren-Parks, aber auch von externen Gästen zunehmend stärker besucht. Es hat sich für viele hier lebende Menschen zum Mittelpunkt des Senioren-Parks entwickelt. Die Karte des Restaurants wurde saisonal angepasst. Ebenfalls wurden bereits besondere Angebote wie Frühstückbrunch und Mottowochen zu verschiedenen Themen organisiert.

4. Verwaltung

Im Bereich der Verwaltung lag ein Schwerpunkt vor allen in der ergebnisoffenen Beratung über die verschiedenen Angebote des Senioren-Parks so wie in der Sicherung einer generell hohen Beratungsqualität.

5. Darstellung durchgeführter Verbesserungen / neue Projekte und neu entwickelte Produkte

Das erfolgreiche Angebot des Betreuten Wohnens konnte um 20 Wohnungen erweitert werden, welche Anfang 2011 bezugsfertig sein werden. Alle Wohnungen konnten bereits vermietet werden.

6. Darstellung der Ergebnisse der Kundenbefragungen

Eine erste Kundenbefragung wurde Anfang 2010 durchgeführt und hat interessante Anregungen für die weitere Entwicklung unseres Leistungsangebots ergeben, welche wir gerne aufnehmen werden. Knapp 90% der befragten Kunden äußerten sich „zufrieden“ beziehungsweise „sehr zufrieden“ mit unseren Leistungen.

7. Bericht zu Arbeiten in den Qualitätszirkeln

Problemidentifikation und die Entwicklung von Prozessbeschreibungen wurde im Jahr 2010 auf der Führungsebene durchgeführt. Die Umsetzung von Qualitätszirkelarbeit wurde für 2011 geplant.

8. Kurzbericht zum jährl. internen Audit / Heimaufsicht

Am 08. Dezember wurde unsere Einrichtung durch die Geschäftsleitung einer jährlich stattfindenden, unangemeldeten Auditierung unterzogen. Das Ergebnis ließ erkennen, dass seit Eröffnung der Einrichtung bereits viele Arbeitsprozesse gut entwickelt wurden. Eine Begehung durch die Heimaufsicht hat im Jahr 2010 nicht stattgefunden.

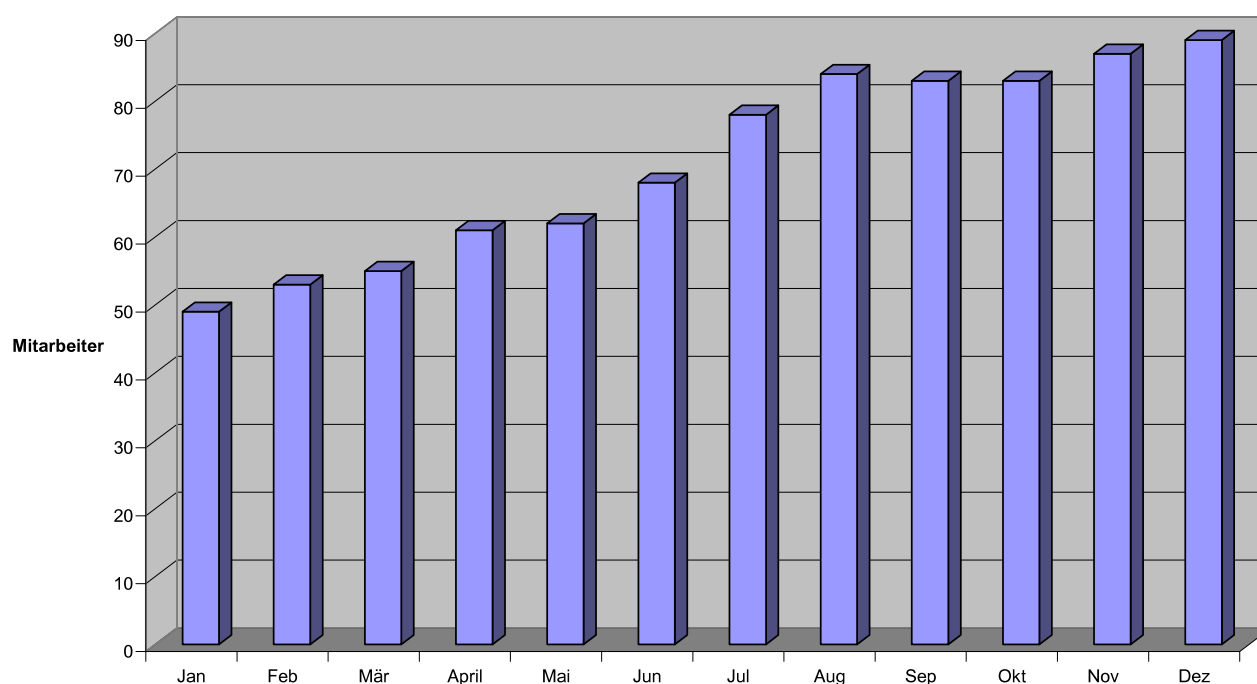
Am 08. September 2010 wurde im stationären so wie ambulanten Bereich des Senioren-Parks die jährlich stattfindende Qualitätsprüfung durch den medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) durchgeführt. Beide Prüfungen wurden mit einer Note von 1,4 bzw. 1,8 ausgesprochen gut bewertet.

9. Personalentwicklung

Die Gewinnung einer hohen Zahl qualifizierter Mitarbeiter in allen Arbeitsbereichen des Senioren-Parks war auch im Jahr 2010 eine große Herausforderung.

Neben der Personalgewinnung wurde bereits ein differenzierter Fortbildungsplan umgesetzt.

Mitarbeiter Neukirchen-Vluyn 2010



10. Ausbildung

Im Jahr 2010 haben die ersten 4 Auszubildenden in den Bereichen Pflege so wie Verwaltung ihre Berufsausbildung begonnen. Für das Jahr 2011 ist die Erweiterung der Ausbildungsplätze in verschiedenen Berufsbildern geplant.

11. Ziele für Jahr 2011 / Fazit

Die Entwicklung des neuen Senioren-Parks im Jahr 2010 hat unsere Erwartungen übertroffen.

Trotzdem ist es für uns wichtig, konkrete Ziele für die weitere Entwicklung der noch jungen Einrichtung in 2011 zu setzen. Wir wollen unser Angebot im Sinne unserer Bewohner und sonstigen Kunden weiter verbessern.

Von besonderem Interesse sind für uns die folgenden Punkte:

- Weiterentwicklung der Konzeption der stationären Pflege, insbesondere im Hinblick auf dementiell veränderte Menschen
- Erfolgreiche Eröffnung der Erweiterung des Betreuten Wohnens
- Erfolgreiche Eröffnung der Tagespflege
- Sicherung einer hohen Zufriedenheit unserer Mitarbeiter

- Volle Auslastung des Senioren-Parks
- Weiterentwicklung der optischen Gestaltung der Wohngruppen

Schlusswort

Im Handumdrehen ist das Jahr 2010 für alle Bewohner und Mitarbeiter des Senioren-Parks carpe diem in Neukirchen-Vluyn vergangen. Viele Menschen sind und waren an der Entwicklung der neuen Einrichtung beteiligt.

Ich danke insbesondere unseren Mitarbeitern, die im vergangenen Jahr engagiert und auch oft über die üblichen Arbeitszeiten hinaus daran gearbeitet haben, die Gründung unseres neuen Senioren-Parks zu einem Erfolg werden zu lassen.

Holger Wammers
Leiter des Senioren-Parks carpe diem
Neukirchen-Vluyn, 31.03.2011