



Senioren-Park

carpe diem[®]

...mehr als gute Pflege!

Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Haan 2018



Senioren-Park carpe diem
Düsseldorfer Straße 50
42781 Haan
Tel.: 02129 - 92 46 0
haan@senioren-park.de

Fax: 02129 - 92 46 555

Vorwort

Die Qualitätsberichte der Senioren-Park carpe diem GmbH werden jeweils bis zum 31. März für das vergangene Jahr individuell für jede Einrichtung von der Einrichtungsleitung erstellt. Dies ist der 7. Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Haan und beinhaltet folgende Punkte:

Danke

Auch 2018 war wieder ein erfolgreiches Jahr für unser Haus. Inhaltlich-konzeptionell, aber auch strukturell konnten wir uns weiterentwickeln.

Ich danke den Mitarbeitern aller Abteilungen, dass sie mit viel Liebe, Motivation und Engagement ihre tägliche Arbeit in unserem Hause leisten.

Das Qualitätsmanagement wird letztlich durch sie alle mit Leben gefüllt.

Insbesondere danke ich auch dem Leitungsteam, das über Abteilungsgrenzen hinweg Hand in Hand zum Wohle der uns anvertrauten Menschen arbeitet.



Frau Ayten Saltik
Einrichtungsleitung

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems	3
2. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr	4
3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen	4
3.1. Internes Qualitätsaudit	
3.2. Heimaufsicht	
3.3. BIVA e.V.	5
3.4. Veterinäramt Haan und Hilden	
3.5. MDK	
3.6. Kundenzufriedenheit	
3.7. Mitarbeiterzufriedenheit	6
3.8. Hauswirtschaft	
4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln	6
5. Projekte im laufenden Jahr	6
6. Qualitative Ziele für das Folgejahr	7
Schlusswort	7

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems

carpe diem betrachtet höchste Kundenzufriedenheit als wichtigstes Unternehmensziel. Um unseren hohen Qualitätsanspruch in die Praxis umzusetzen wurde ein internes Qualitätsmanagement eingeführt.

Die Grundlage hierfür bildet ein gelebtes Konzept mit klaren Aussagen zu Leitgedanken, Zielen und Maßstäben. Im Qualitätshandbuch sind alle Arbeitsprozesse verbindlich beschrieben. Es dient als Leitfaden für alle Mitarbeiter und unterliegt einem andauernden Entwicklungsprozess. Rückmeldungen aus der Praxis, neue wissenschaftliche Erkenntnisse, Ergebnisse aus Qualitätszirkeln und Anregungen unserer Kunden fließen in die Weiterentwicklung ein.

Mitarbeiter des zentralen Qualitätsmanagements schulen und fördern die Mitarbeiter in den Einrichtungen und überprüfen die Einhaltung interner und allgemeingültiger Standards vor Ort. Eine offene Fehlerkultur und ein gutes Beschwerdewesen machen es uns leicht, einen kritischen Blick auf unsere eigenen Leistungen zu werfen und unsere Angebote zum Wohl unserer Bewohner zu verbessern.

Wir nutzen externe Prüfungen durch die Heimaufsicht, den Medizinischen Dienst der Krankenkassen oder das Gesundheitsamt zur konstruktiven und professionellen Zusammenarbeit. Der stattfindende fachliche Austausch, die Beratung und die unabhängige Bewertung unseres Systems von außen sind eine wertvolle Unterstützung. Unser eigenes Kontrollsystem gibt uns jedoch die Gewissheit, mögliche Defizite sofort zu erkennen und zu beheben. Hierzu zählen zum Beispiel ein jährlich stattfindendes großes internes Audit, verschiedene Kurzchecks sowie die Durchführung von Pflege- und Mitarbeitervisiten und die kontinuierliche Überwachung von Risikobereichen. Durch Befragungen von Bewohnern, Angehörigen und Mitarbeitern wird die Wirksamkeit des Qualitätsmanagements überprüft und ständig verbessert.

Wir bauen auf unsere qualifizierten, engagierten Mitarbeiter, die durch kontinuierliche fachliche und persönliche Weiterbildung, Pflege und Betreuung auf hohem Niveau leisten und sich mit dem Unternehmen identifizieren. Durch unsere transparente Unternehmenskultur erreichen wir eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit, die sich in großem persönlichem Engagement widerspiegelt.

Eine moderne EDV erleichtert den Mitarbeitern die fachgerechte Pflegedokumentation und lässt damit Raum für die Anwendung spezieller Konzepte zur Pflege und Betreuung von Bewohnern mit besonderem Pflegebedarf.

2. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr

Das Ziel aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Senioren-Parks carpe diem in Haan ist eine qualitativ hochwertige Pflege und Betreuung unserer Bewohnerinnen und Bewohner. Die Einrichtung gibt den Bewohnerinnen und Bewohnern, Mieterinnen und Mietern, Tagespflegegästen und Klienten der ambulanten Pflege sowie deren Angehörigen und Haaner Bürgern ausreichend Möglichkeiten der Begegnung und des Dialoges und ist hierdurch ein wichtiger und angesehener Bestandteil der Stadt Haan geworden.

3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen

3.1 Internes Qualitätsaudit

Die internen Audits werden von der Geschäftsleitung in Zusammenarbeit mit dem Qualitätsmanagement durchgeführt. Sie dienen dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess, der in den Einrichtungen umgesetzt wird. Das Audit hat am 18. 04. 2018 stattgefunden.

Entwicklungsbedarfe im Rahmen des internen Qualitätsaudits wurden und werden anhand eines erstellten Maßnahmenplans bearbeitet.

3.2 Heimaufsicht

Auch im Jahr 2018 fand die jährliche, unangemeldete Prüfung der Einrichtung auf Grundlage des Rahmenprüfkatalogs gemäß § 14 in Verbindung mit § 23 WTG (Wohn- und Teilhabegesetz) statt. Die Prüfer fanden zufriedene Bewohner vor und zeigten gleichzeitig Verbesserungspotenziale im Bereich der Pflegedokumentation auf.

3.3. BIVA e.V.

Der Grüne Haken für Verbraucherefreundlichkeit ist das bundesweit einzige Gütesiegel, das Einrichtungen verliehen wird, die sich freiwillig einer Begutachtung durch geschulte Ehrenamtliche unterziehen, um nach außen hin deutlich zu machen, dass sie bei der Betreuung der pflegebedürftigen Menschen großen Wert auf Selbstbestimmung, Teilhabe und Achtung der Menschenwürde legen. Der Senioren-Park carpe diem in Haan hat zum wiederholten Mal diese freiwillige Begutachtung in Anspruch genommen und hat dabei die Urkunde "Lebensqualität im Alter" erhalten, indem die Verbraucherefreundlichkeit der Einrichtung festgestellt wurde.

3.4. Veterinäramt

Unsere Einrichtung wurde erfolgreich im Küchenbereich 2018 seitens des Veterinäramtes auf Hygiene und sauberen Umgang mit Lebensmitteln überprüft. Das Gesundheitsamt überprüfte zuletzt am 05.02.2019 die Pflegebereiche auf Einhaltung der Hygienevorschriften, insbesondere auf Einleitung der Schutzmaßnahmen bei infektiösen Erkrankungen bei den Nutzerinnen und Nutzern unseres Hauses. Die Gesamtbeurteilung der Prüfungen ergab ein sehr gutes Ergebnis

3.5 MDK

Der Medizinische Dienst der Krankenkassen überprüft einmal jährlich die stationären und teilstationären Pflegeeinrichtungen und ambulanten Pflegedienste in der sogenannten Regelprüfung. Die hier erzielten Qualitätsergebnisse werden transparent für den Verbraucher dargestellt und veröffentlicht.

Auch im Jahr 2018 erfolgte die Qualitätsprüfung durch den Medizinischen Dienst der Krankenkasse.

Die aus der Prüfung resultierenden Maßnahmen wurden zeitnah umgesetzt und korrigiert.

Die Ergebnisse bestätigen den internen und externen Ruf bei unseren Kunden und Mitarbeitern. Insbesondere wurden die Tagespflegeeinrichtungen Haan und Hilden von den Prüfern für ihre sehr gute Arbeit gelobt.

3.6 Kundenzufriedenheit

Das Ergebnis der Kundenbefragung hat uns darin bestärkt, dass wir eine gute Qualität unserer Arbeit vorweisen können. Ein ständiges Überprüfen der eigenen Leistungen hilft uns dabei, die Ansprüche an unsere Arbeit stets zu optimieren.

3.7 Mitarbeiterzufriedenheit

Über das Ergebnis der Mitarbeiterbefragung freuen wir uns besonders, da es uns darin bestärkt, ein guter Arbeitgeber zu sein, bei dem sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wertschätzend aufgehoben fühlen und darin unterstützt werden, sich weiter zu entwickeln und neue Aufgaben und Verantwortungen übernehmen zu dürfen.

3.8 Hauswirtschaft

Die Hausreinigung wird, wie in allen carpe diem Senioren-Parks, durch hauseigenes Personal durchgeführt. Die Einhaltung aller Hygienevorschriften und die richtige Anwendung aller Reinigungsmittel werden durch eigen beauftragte Begehungen der Firma Dr. Schnell aus München überprüft.

4. Qualitätszirkel

Durch die Mitarbeit in Qualitätszirkeln können sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei allgemeinen oder speziellen Frage- und Aufgabenstellungen in den einzelnen Senioren-Parks oder im Gesamtunternehmen carpe diem mit einbringen und Abläufe mit gestalten. Durch die Arbeit in den Qualitätszirkeln kann eine höhere Identifikation mit dem Unternehmen erzielt werden.

5. Projekte im laufenden Jahr

Die in 2015 umgestellte Pflegedokumentation, welche seitdem auf dem entbürokratisierten Modell von Elisabeth Beikirch basiert, wurde in 2018 noch einmal überprüft und es wurden formale Anpassungen vorgenommen.

2016 wurde eine Integrationsabteilung geschaffen, in der Arbeitsplätze für sechs besonders betroffene schwerbehinderte Mitarbeiter/innen geschaffen wurden. In Zusammenarbeit mit dem Landschaftsverband Rheinland und dem Land NRW wird dies durch Lohnkostenzuschüsse und investive Mittel gefördert. Im Rahmen dieses Projektes wurden bis Jahresende bereits fünf Arbeitsplätze in den Bereichen Hauswirtschaft, Betreuung, Wäscherei Haustechnik und Küche neu besetzt. Zeitgleich wurden insgesamt bereits über 140.000 Euro in neue Arbeitsmittel investiert. Zwei neue Mitarbeiter/innen wurden aus einer Werkstatt für behinderte Menschen übernommen. Die Begleitung und Unterstützung der eingestellten Mitarbeiter wurde auch im Jahr 2018 erfolgreich weitergeführt.

6. Qualitative Ziele für das Folgejahr

Für das Jahr 2019 sind neben der erfolgreichen Weiterentwicklung der Pflege- und Betreuungsqualität insbesondere folgende Projekte geplant:

- Weiterer Ausbau der Tagespflege und des ambulanten Pflegedienstes
- Weiterer Ausbau der Vernetzung mit dem örtlichen Gemeinwesen und sozialen Institutionen
- Weiterer Ausbau der Integrationsabteilung
- Ausbau des Catering-Angebotes sowie der Angebote für das Café-Restaurant Vier Jahreszeiten Haan und Hilden
- Fachliche Stärkung des Teams durch Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen
- Gesundheitsförderung für Mitarbeiter

7. Schlusswort

Zum Abschluss gilt mein Dank allen haupt- und ehrenamtlich tätigen Mitarbeitern des Senioren-Parks carpe diem, die sich durch ihr hohes Engagement, ihre Flexibilität und ihre Bereitschaft, zukunftsweisende Wege für die gesamte Einrichtung zu beschreiten, ausgezeichnet haben.

Ayten Saltik

Einrichtungsleitung