



Senioren-Park

carpe diem[®]

...mehr als gute Pflege!

Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Rommerskirchen 2018



Senioren-Park carpe diem
Venloer Straße 20
41569 Rommerskirchen
Tel.: 02183 - 23 300

Fax: 02183 23 30 555

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 5. Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Rommerskirchen und beinhaltet folgende Punkte:

Danksagung

Mein herzlicher Dank für das vergangene Jahr geht zu aller erst an unsere Bewohner, Angehörige, Freunde des Hauses und unsere Kooperationspartner in und um Rommerskirchen.

Allen Mitarbeitern, sowie dem Leitungsteam des Senioren-Park, möchte ich an dieser Stelle ebenfalls meinen Dank aussprechen. Mit Motivation und großer Einsatzbereitschaft sind im Jahr 2018 unsere Strukturen nachhaltig gefestigt und etabliert worden. Durch verschiedene externe Prüfungen wurde uns bestätigt, dass unsere Bewohner und Kunden sehr zufrieden mit unserer Qualität und unseren Leistungen sind.



Carsten Wohlfarth
Einrichtungsleiter

- | | |
|--|------|
| 1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM - Systems | S. 3 |
| 2. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr | S. 4 |
| 3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen | S. 5 |
| 3.1. internes Qualitätsaudit | |
| 3.2. Heimaufsicht | |
| 3.3. BIVA e.V. | |
| 3.4. Veterinäramt | |
| 3.5. MDK | S. 6 |
| 3.6. Kundenzufriedenheit | |
| 3.7. Mitarbeiterzufriedenheit | |
| 3.8. Hauswirtschaft | |
| 4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln | S. 7 |
| 5. Projekte im laufenden Jahr | |
| 6. Qualitative Ziele für das Folgejahr | S. 8 |

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

Der Senioren-Park carpe diem Rommerskirchen hat im Mai 2014 eröffnet und somit in 2018 sein vierjähriges Bestehen gefeiert.

Einmal mehr hat sich bei dieser und noch einiger anderer Veranstaltungen, wie zum Beispiel bei den Karnevalsfeierlichkeiten, dem Sommer- und Oktoberfest und zahlreicher "kleiner Events" gezeigt, dass die Anbindung in der Gemeinde vollzogen ist. Bestehende Kontakte mit Ärzten, externen Dienstleistern, Kirchengemeinden, Vereinen - insbesondere dem Eckumer Schützenverein und der Karnevalsgesellschaft Rut-Wieß, sowie der Rommerskirchener Tafel e.V. - funktionieren in einem freundschaftlichen Austausch und Miteinander und gemeinsam durchgeführten Aktionen und Unterstützungen bei Veranstaltungen. Dafür sei an dieser Stelle, wie schon in den vergangenen Jahren, an alle Verantwortlichen ein herzliches Dankeschön gesagt.

Personell hat es im Jahr 2018 nur wenige gezielte Veränderungen, vordergründig in den Bereichen der Hauswirtschaft und der stationären Pflege, gegeben. In der stationären Pflege konnten weitere Pflegefachkräfte für das Haus gewonnen werden. Die im WTG geforderte Fachkraftquote lag Ende 2018 deutlich über den geforderten 50%. Seit dem 01.08.2018 hat Herr Felix Collorio erfolgreich die Position der Küchenleitung übernommen.

Mit der Einrichtungsbeiratsvorsitzenden Frau Käthe Schiefer und den Mitgliedern des Beirats sowie der Protokollführerin Frau Dagmar-Anna Victor, stand dem Haus auch in 2018 ein kritisches aber sehr konstruktives Gremium zur Verfügung, um die Interessen der Bewohner noch besser zu kommunizieren und das Leben in der Gemeinschaft, gerade in den alltäglichen Dingen, stetig weiter zu verbessern.

Im Bereich der Tagespflege konnten die Pflegedienstleitung Frau Nicol Weitz und ihr Team in 2018 viele weitere Neukunden gewinnen und mit ihrem Angebot überzeugen. Die durchschnittliche Auslastung der Tagespflege lag 2018 bei 78%.

Unser Café-Restaurant Vier Jahreszeiten konnte wie in den Vorjahren in vielen Aktionen beweisen, dass das Angebot für Brunchs, private Feiern, Aktionswochen, Themenabende und auch Trauerfeiern das richtige Ambiente, qualitativ hochwertige Speisenauswahl und den richtigen Service bietet. Auch der Menüservice, das sogenannte "Essen auf Rädern", wurde in und um Rommerskirchen weiterhin sehr gut angenommen, und wir konnten uns über neue Kunden freuen. Ein positiver Deckungsbeitrag wurde erreicht.

3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen

Interne Prüfungen erfolgen im Rahmen unseres Qualitätsmanagements, unter direkter Einbindung der Geschäftsführung, grundsätzlich immer regelmäßig jährlich, oder anlassbezogen und immer unangemeldet. Dies, um jedem einzelnen Haus Verbesserungspotential aufzuzeigen, und die zentral geforderten Qualitätsanforderungen zu prüfen und jederzeit mit Rat und Unterstützung zur Seite zu stehen.

3.1. internes Qualitätsaudit

Das interne Qualitätsaudit fand am 27.09.2018 statt und ergab in jedem Bereich ein sehr gutes Ergebnis. Die Mitarbeiter des Qualitätsmanagements standen dem Haus im Jahr 2018 wiederum aktiv und beratend zur Seite.

3.2 Heimaufsicht

Die unangemeldete Regelprüfung der Heimaufsicht, WTG – Prüfung, fand am 15.08.2018 statt. Bis auf einen geringfügigen Mangel in einem Punkt, entsprachen wir sämtlichen Prüfanforderungen.

Zu Veränderungen und Problemstellungen besteht nach wie vor, auch im Rahmen regelmäßiger Treffen der Heimaufsicht mit den Einrichtungsleitungen der Einrichtungen des Rhein-Kreis-Neuss, ein sehr enger Kontakt zur Prüfbehörde und es findet wie in den Vorjahren ein sehr produktiver Austausch statt, den wir jederzeit sehr begrüßen.

3.3 BIVA e.V.

Die Prüfung zur Zertifizierung mit dem "Grünen Haken" ist am 14.07.2017 erfolgt.

Unserer Einrichtung wurde die Verbraucherfreundlichkeit bis 2019 bescheinigt.

3.4 Veterinäramt

Eine Überprüfung der Küche und des Café-Restaurants "Vier Jahreszeiten" durch das Veterinäramt hat im Frühjahr 2018 stattgefunden und bescheinigte uns wieder eine sehr gute Arbeit ohne jedwede Mängel.

3.5 MDK

Der medizinische Dienst der Krankenkassen hat am 11.09.2018 im ambulanten Dienst, am 04.07.2018 in der stationären Pflege und am 16.04.2018 in der Tagespflege die jährliche

unangemeldete Regelprüfung durchgeführt. Die sehr guten Ergebnisse, über die wir uns gefreut haben, bestätigen uns eine sehr gute Arbeit und den wiederum richtigen Weg in der stetigen qualitativen Entwicklung.

3.6 Kundenzufriedenheit

Im November und Dezember 2018 wurden in anonymen schriftlichen Kundenbefragungen im ambulanten Dienst, in der Tagespflege und in der stationären Pflege wesentliche Punkte zur Zufriedenheit, zum Service, zu den Mitarbeitern und zu den Wünschen der Bewohner, Patienten und Kunden abgefragt. Insgesamt gaben uns die Teilnehmer wieder positive Rückmeldungen. Wünsche und Anregungen konnten wir sehr zügig in unsere weiteren Planungen aufnehmen.

3.7 Mitarbeiterzufriedenheit

Vom 10.12.2018 bis zum 23.12.2018 wurden in einer anonymen schriftlichen Mitarbeiterbefragung in allen Abteilungen des Hauses Punkte zur Zufriedenheit und zu Wünschen und Anregungen abgefragt. Der Rücklauf zeigte uns eine weitere gestiegene Mitarbeiterzufriedenheit im Vergleich zum Vorjahr.

3.8. Hauswirtschaft

Die Hauswirtschaft mit den Bereichen Hausreinigung, Wäscherei, Haustechnik und hauswirtschaftliche Versorgung der Wohnbereichsküchen, hat im Jahr 2018 wiederum ein gutes qualitatives Ergebnis erzielt. Die Zusammenarbeit mit unseren Kooperationspartnern verlief wieder sehr zufriedenstellend. In dem Bereich der hauswirtschaftlichen Versorgung der Wohnküchen hatten wir auf Grund von Langzeitkranken Mitarbeitern und erhöhter Fluktuation personelle Ausfälle, die wir mit Unterstützung anderer Abteilungen kompensieren konnten.

4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln

Qualitätszirkel fanden wie in den Vorjahren in den Abteilungen Hauswirtschaft, Küche, stationäre Pflege, ambulanter Pflegedienst und Tagespflege zu unterschiedlichen Themenschwerpunkten statt. Im Rahmen eines übergeordneten, einrichtungsübergreifenden Austausches, haben die Pflegedienst- und Abteilungsleitungen auch in 2018 regelmäßig an Treffen und Qualitätszirkeln im Rhein-Kreis-Neuss und an Konferenzen in der Zentrale teilgenommen. Im Jahr 2019 werden diese einrichtungsübergreifenden Treffen fortgeführt.

5. Projekte im laufenden Jahr

Im Vordergrund stehen der weitere Ausbau der ambulanten hauswirtschaftlichen Versorgung und der zusätzlichen Betreuung.

Der Abschluss der Anerkennungsverfahren für die ausländischen Pflegefachkräfte in der stationären Pflege im ersten Halbjahr 2019.

6. Qualitative Ziele für das Folgejahr

Allgemeine Ziele

- in den Bewohner- und Mitarbeiterbefragungen eine weitere Steigerung der Zufriedenheit

Stationäre Pflege

- wiederum ein sehr gutes Ergebnis in der WTG- und MDK- Prüfung, sowie im internen Audit
- weitere Verbesserung der Prozessqualität

Betreutes Wohnen

- Fortführung des sehr guten Dialogs und der Einbeziehung der Bewohner des betreuten Wohnens in Feste, Veranstaltungen und alle Aktivitäten des Alltags

Personal

- Weiterführung der internen Qualifizierung von Mitarbeitern; auch im Rahmen der innerbetrieblichen Mitarbeiterförderung und Mitarbeiterbindung.
- weitere erfolgreiche Begleitung und Praxisanleitung der Auszubildenden in den Bereichen Pflege, Küche und Verwaltung

Hauswirtschaft

- Halten der Kundenzufriedenheit Reinigung und Wäscherei bei 98%
- Kundenzuwachs von weiteren 10% im Wäscheservice bis Ende 2019

Küche / Café-Restaurant Vier Jahreszeiten

- wiederum einen positiven Deckungsbeitrag erzielen.
- weiterer Zuwachs um 20 Kunden im Bereich des Menüservice bis Ende 2019

Ambulanter Dienst

- wiederum ein sehr gutes Ergebnis in der MDK-Prüfung und im internen Audit
- weiterer Ausbau der ambulanten hauswirtschaftlichen Versorgung und der zusätzlichen ambulanten Betreuung.

Rommerskirchen,
Dezember 2018