



...mehr als gute Pflege!

Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem
Herten 2017



Senioren-Park carpe diem
Eschenweg 2
45699 Herten

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 erste Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Herten und beinhaltet folgende Punkte:

Dank

Mein besonderer Dank gebührt allen Mitarbeitern des Senioren-Park Herten, die in gemeinsamer Arbeit dazu beigetragen haben, unsere Mieter, Tagespflegegäste und Angehörige unter Berücksichtigung ihrer Wünsche und Bedürfnisse zufrieden zu stellen.

Mit hoher Motivation, Geduld und Ausdauer sind im Jahr 2017 erste Strukturen gewachsen.

Die Qualität unserer Leistungen wurde durch unsere jährliche Kundenbefragung bestätigt.

Ich freue mich auf ein ereignisreiches Jahr voller Freude und Leben im Senioren-Park carpe diem Herten mit allen Mitarbeitern, Kunden und Angehörigen.



Kristina Jularic
Einrichtungsleitung

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems	S. 3
2. Ergebnisse interner und externer Prüfungen	S. 4
2.1. internes Qualitätsaudit	S. 4
2.2. Kundenbefragung	S. 4
2.3. Mitarbeiterbefragung	S. 4
2.4. MDK	S. 4
2.5. Heimaufsicht	S. 4
3. Qualitätszirkel	S. 4
4. Quartiers- und Netzwerkarbeit	S. 5
4.1. Quartiersarbeit	S. 5
4.2. Netzwerkarbeit	S. 5
5. Ziele für das Folgejahr	S. 5

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 Klienten, 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.

Auf diese Weise ist es den Mitarbeitern des Senioren-Park carpe diem Herten im vergangenen Jahr gelungen, einen guten Ruf der Einrichtung in Herten herzustellen und eine hohe Nachfrage in allen Dienstleistungsbereichen zu erzielen.

2. Ergebnisse interner und externer Prüfungen

Um unseren Klienten, sei es im Betreuten Wohnen, der Tagespflege, dem ambulanten Dienst oder im Café-Restaurant "Vier Jahreszeiten", eine gleichbleibend hohe Qualität bieten zu können, unterzieht sich der Senioren-Park carpe diem Herten jährlich internen und externen Prüfungen. Die Ergebnisse dieser Prüfungen seien im Folgenden dargestellt.

2.1 Internes Qualitätsaudit

Das jährlich stattfindende interne Qualitätsaudit wird unangekündigt durchgeführt und erstreckt sich über alle Geschäftsbereiche. Es wurde im vergangenen Jahr insgesamt positiv bewertet. Beanstandungen im Rahmen des internen Qualitätsaudits wurden und werden anhand eines erstellten Maßnahmenplans abgearbeitet.

2.2 Kundenbefragung

Im 4. Quartal 2017 fand die jährliche Kundenbefragung statt. Das Gesamtergebnis bezüglich der Kundenzufriedenheit fiel dabei positiv aus und lag je nach Abteilung bei 92 % bis 100 %. Einzelne Bereiche, in denen sich Handlungsbedarf ergeben hat, wurden aufgearbeitet und entsprechende Maßnahmen eingeleitet. So wird jetzt eine vielfältigere Speisenauswahl angeboten.

2.3 Mitarbeiterbefragung

Im 4. Quartal 2017 fand die jährliche Mitarbeiterbefragung statt. Es beteiligten sich etwa 20 % der Belegschaft an der freiwilligen Befragung. Auch dabei erzielte der Senioren-Park carpe diem Herten in allen Abteilungen gute Zufriedenheitswerte, so zeigten sich 100 % der befragten Mitarbeiter sehr zufrieden oder zufrieden mit ihrer Arbeit im Senioren-Park carpe diem. Durch die Mitarbeiter im Rahmen der Befragung geäußerte Anregungen werden im Leitungsteam besprochen und nach Möglichkeit umgesetzt.

2.4 Prüfung durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK)

2.4.1 Ambulanter Dienst

Im Jahr 2017 hat keine Prüfung durch den MDK stattgefunden.

2.4.2 Tagespflege

Im Jahr 2017 hat keine Prüfung durch den MDK stattgefunden.

2.5 Prüfung durch die Heimaufsicht

Im Jahr 2017 hat keine Prüfung durch die Heimaufsicht stattgefunden.

3. Bericht aus den Qualitätszirkeln

Die Arbeit der Qualitätszirkel ist essenziell für die qualitative Entwicklung einer Einrichtung. Da sich die Einrichtung im Jahr 2017 im Aufbau befand, wurde bislang jedoch kein Qualitätszirkel gegründet. Für das Jahr 2018 ist der Aufbau des Qualitätszirkels Milieugestaltung insb. für den Bereich der Tagespflege und der ambulant betreuten Wohngemeinschaft sowie ein Qualitätszirkel Ernährung geplant.

4. Quartiers- und Netzwerkarbeit

Der Senioren-Park carpe diem hat Kontakte im Quartier sowie im Netzwerk der Anbieter von Dienstleitungen für Senioren im Jahr 2017 geknüpft.

4.1 Quartiersarbeit

Die Einbindung in das Gemeinwesen der Stadt nimmt einen besonderen Stellenwert ein. Daher ist uns eine gute Zusammenarbeit mit unseren Nachbarn wichtig. So wurde Kontakt zu ortsansässigen Kindergärten geknüpft, in dessen Rahmen regelmäßig Besuche durch Kindergartenkinder stattfinden. Auch hat sich der Senioren-Park carpe diem Herten für externe Gruppen geöffnet, so dass nun einmal pro Quartal eine Multiple-Sklerose-Selbsthilfegruppe in unserem Café-Bistro in Dinslaken tagt und ab März 2018 ein gemeinsames Projekt mit der städtischen Musikschule im Senioren-Park Herten startet.

4.2 Netzwerkarbeit

Der Senioren-Park carpe diem Herten hat im vergangenen Jahr intensiv an der Zusammenarbeit mit zuweisenden Institutionen (Krankenhäuser, Ärzte) gearbeitet sowie Kontakt zu verschiedenen Arbeitskreisen in der Stadt Herten (Arbeitskreis ambulante Pflegedienste/ Branchentreffen Pflege Herten, DemenzNetz Herten) aufgenommen. Für das Jahr 2018 sind bereits gemeinsame Aktivitäten im Rahmen des Weltalzheimertags geplant.

Wir hoffen auch im Jahr 2018 auf eine weiterhin gute Zusammenarbeit mit den verschiedenen Gruppen und hoffen, die gelungene Zusammenarbeit weiter ausbauen zu können.

5. Ziele für das Folgejahr

Die Ziele für das kommende Jahr ergeben sich im Wesentlichen aus dem bereits dargestellten und sind im Allgemeinen wie folgt zu benennen:

Betreutes Wohnen:

- Vermietung aller 25 Wohnungen
- Angebot eines monatlichen Mieterstammtischs für die Bewohner des Betreuten Wohnens

Tagespflege:

- Erarbeitung Konzept Milieugestaltung
- 90%ige Auslastung bis Ende 2018
- Ausbau der Angehörigenarbeit

Ambulante Pflege:

- Mitarbeiter- und Kundenakquise
- Ausbau der hauswirtschaftlichen Leistungen durch den Einsatz einer ambulanten Hauswirtschaftsleitung
- Ausbau der Angehörigenarbeit

Café-Restaurant „Vier Jahreszeiten“

- Ausbau des Menü- und Cateringservices
- Evaluation der Speisenversorgung mit Gästen der Tagespflege sowie Mietern des Betreuten Wohnens und der Ambulant Betreuten Wohngemeinschaft

Ambulante Wohngemeinschaft:

Im März 2018 wird unsere Ambulant Betreute Wohngemeinschaft für Menschen mit Demenz eröffnet. Dabei findet in zwei Wohngruppen eine 24 Stunden Betreuung der je 10 Mieterinnen und Mieter durch geschulte Betreuungskräfte statt. Das Leben in der Wohngemeinschaft orientiert sich dabei am Wohnen in der Häuslichkeit und verwirklicht die Maxime „So viel Selbständigkeit wie möglich bei so viel Pflege und Betreuung wie nötig“ in besonderem Maße. Dabei haben die Mieterinnen und Mieter die Möglichkeit durch unseren ambulanten Pflegedienst pflegerische und hauswirtschaftliche Unterstützung zu erhalten.

Besondere Ziele sind dabei:

- die Gewinnung von geschultem Personal
- die Entwicklung von Strukturen für das Leben in den Wohngemeinschaften und eine stetige Anpassung des Wohngemeinschaftskonzepts
- eine zeitnahe hohe Belegungsquote
- die Einbindung in das Gemeinwesen

Um all diese Ziele verwirklichen zu können, sind die allgemeinen Ziele des Senioren-Park Herten:

- vorhandene Strukturen und Prozesse erhalten und weiterentwickeln
- sehr gute Ergebnisse bei internen und externen Qualitätsprüfungen
- hohe Mitarbeiterzufriedenheit, auch durch Festigung der Teams und gezielte Mitarbeiterschulungen
- hohe Kundenzufriedenheit, auch durch gelebtes Beschwerdemanagement, sowie Kundenbefragungen
- den guten Ruf des Senioren-Park carpe diem Herten durch gelungene Netzwerk-, Quartiers- und Öffentlichkeitsarbeit verfestigen.

Der eine wartet, bis dass die Zeit sich wandelt,
der andere packt kräftig an und handelt.
-Dante Alighieri -

Senioren-Park carpe diem
Herten, Februar 2018