



*...mehr als gute Pflege!*

## Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Jüchen 2017



Senioren-Park carpe diem  
Garzweiler Allee 160  
41363 Jüchen  
Tel.: 02165-3762 0  
juechen@senioren-park.de

Fax: 02165-3762 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 vierte Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Jüchen und beinhaltet folgende Punkte:

### Dank

Insbesondere dem Leitungsteam sowie den Mitarbeitern des Senioren-Park möchte ich an dieser Stelle meinen Dank aussprechen. Mit hoher Motivation, Geduld und Ausdauer sind im Jahr 2017 unsere vorhandenen Strukturen gefestigt und weiterentwickelt worden. Durch externe Prüfungen verschiedener Institutionen wurde uns bestätigt, dass unsere Bewohner, Kunden und Mitarbeiter sehr zufrieden mit unserer Qualität und unseren Leistungen sind.



Christian Schimmelpfennig  
Einrichtungleiter

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

## **1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems**

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**

Im Laufe des Jahres 2017 haben wir uns intensiv mit der qualitativen Weiterentwicklung beschäftigt. Gerade als verhältnismäßig junge Einrichtung bringt das kontinuierliche Wachstum auch einen kontinuierlichen Fortbildungs- und Entwicklungsbedarf mit sich. Das Jahr war gleichermaßen geprägt von Fortbildungsveranstaltungen für unsere Mitarbeiter sowie der gemeinsamen Entwicklung von Strategien und Konzepten zur kontinuierlichen Verbesserung. Wir haben unsere Ziele in diesem Bereich zu großen Teilen erreicht, die Prozesse stabilisiert und verbessert.

### **3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen**

#### **3.1. Internes Qualitätsaudit**

Im Februar 2017 fand das interne Qualitätsaudit in unserer Einrichtung statt. Dies ist eine gute Hilfestellung um die Wirksamkeit der Prozesse in unserem Hause auch extern beurteilen zu lassen. Auf Grund der Ergebnisse dieses Audits konnten wir unsere Qualität weiter steigern und Anregungen für die Zukunft mitnehmen.

#### **3.2. Heimaufsicht**

Die Zusammenarbeit mit der Aufsichtsbehörde ist auch für das Jahr 2017 sehr positiv zu bezeichnen. Es wird ein guter Austausch mit der Heimaufsicht gepflegt und bei Fragen oder Problemen wird diese nach Bedarf mit einbezogen. Die Prüfung durch die Aufsichtsbehörde hat uns neben einzelnen Verbesserungspotenzialen vor allem gezeigt, dass insgesamt ein sehr gutes Qualitätsniveau erreicht wurde.

#### **3.3. BIVA e.V.**

Der Besuch durch den BIVA e.V. ist bereits 2016 erfolgt und der "Grünen Haken" wurde als Qualitätsmerkmal für Verbraucherfreundlichkeit verliehen. Das Siegel hat nun bis in das Jahr 2018 seine Gültigkeit und wird dann erneut im Rahmen einer Prüfung verlängert.

#### **3.4. Veterinäramt**

Eine Überprüfung hat im letzten Jahr stattgefunden und keine Beanstandungen hervorgebracht.

#### **3.5. MDK**

Im November 2017 fand die Überprüfung durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen hier im Hause statt, welche sich insgesamt sehr positiv gestaltete. Die Befragung unserer Bewohner blieb ohne Beanstandungen und fiel ebenfalls sehr positiv aus. Die Einrichtung hat somit im Gesamtergebnis erneut die Note 1,0 erreicht.

#### **3.6. Kundenzufriedenheit**

Im Bereich der Kundenzufriedenheit konnten wir über das Jahr gute Ergebnisse in allen Bereichen erzielen.

#### **3.7. Mitarbeiterzufriedenheit**

Die anonyme Befragung unserer Mitarbeiter hat gezeigt, dass grundsätzlich eine hohe Zufriedenheit vorhanden ist. Durch die Rückmeldungen unserer Mitarbeiter konnten wir aber auch noch "Kleinigkeiten" verbessern um die Zufriedenheit weiter zu stärken. Sowohl die Mitarbeiter als auch solche die sich für eine Anstellung interessieren melden immer wieder zurück, dass im Hause ein sehr angenehmes, freundliches Arbeitsklima herrscht. Dies ist für viele Bewerber ein ausschlaggebender Grund sich für uns als Arbeitgeber zu entscheiden.

#### **3.8. Hauswirtschaft**

Im Bereich der Hauswirtschaft erfolgt eine regelmäßige Überprüfung der Prozesse durch unsere Hauswirtschaftsleitung. Die erlangten Erkenntnisse haben uns weitergeholfen auch diese Prozesse zu optimieren, haben aber auch gezeigt, dass die bisherige Umsetzung gut verlaufen ist. Die Rückmeldungen von Bewohnern und Besuchern sind durchweg positiv.

#### **4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln**

In allen Bereichen war die Arbeit geprägt durch Kommunikation interner Abläufe und deren Optimierung. Die Weiterentwicklung verschiedener Konzepte und Fortbildungsangebote hat uns fortlaufend begleitet. Zudem haben wir unser Strukturmodell zur Entbürokratisierung weiter entwickelt und in diesem Zusammenhang intensiv an der Umsetzung des neuen Konzeptes gearbeitet.

#### **5. Projekte im laufenden Jahr**

Wir sind bestrebt in diesem Jahr die weitere Ausgestaltung der Einrichtung, insbesondere der geschützten Gartenanlage sowie der Farbgestaltung der Wohngruppen umzusetzen. Hier werden die Bewohner in Fragen der Gestaltung mit eingebunden. Es ist weiter angedacht auch Rollstuhlgerechte Hochbeete im Gartenbereich zu installieren, da unsere Bewohner auch dann, wenn sie in der Mobilität eingeschränkt sind noch an diesen Tätigkeiten teilnehmen möchten. Ein weiteres Projekt ist es für uns die Aus- und Weiterbildung weiterer Fachkräfte zu fördern um den wachsenden Anforderungen gerecht zu werden. Im Bereich "Sport für ältere" sind wir bereits in der Umsetzung. Eine Mitarbeiterin haben wir bereits intensiv auf diesem Gebiet ausbilden lassen, so dass unsere Bewohner regelmäßig professionell begleitet Sport treiben können, der den Bedürfnissen angepasst ist.

#### **6. Qualitative Ziele für das Folgejahr**

Auch im folgenden Jahr ist es unser Ziel eine hohe Zufriedenheit unserer Kunden und Mitarbeiter zu erreichen. Ebenso sollen die wiederkehrenden Prüfungen mindestens vergleichbar gut verlaufen. Auch die geplanten Projekte sollten ebenfalls erfolgreich abgeschlossen werden. Insgesamt ist es uns ein Anliegen, dass wir uns in allen Bereichen weiter positiv entwickeln.

Christian Schimmelpfennig

Jüchen, 13.02.2018