



Senioren-Park

carpe diem[®]

...mehr als gute Pflege!

Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Rheda 2017



Senioren-Park carpe diem
Parkstr. 1
33378 Rheda-Wiedenbrück
Tel.: 05242/965-0
rheda@senioren-park.de

Fax: 05242/965-222

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 dritte Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Rheda-Wiedenbrück 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 Strukturen weiterentwickelt worden. Durch die MDK Prüfung am 17.03.2017 wurde uns bestätigt, dass unsere Bewohner und Kunden sehr zufrieden mit unserer Qualität und unseren Leistungen sind.



Marion Quast
Einrichtungsleiterin

	<i>Seite</i>
1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems	3
2. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr	4
3. Pflege und Betreuung	4
3.1. Stationärer Pflegebereich	
3.2. Ergotherapie	
4. Verwaltung	4
5. Kundenzufriedenheit	5
6. Hauswirtschaft	5
6.1. Hausreinigung	
6.2. Haustechnik	
6.3. Wäscherei	
6.4. Küche / Catering	
6.5. Küche / Restaurant "VIER JAHRESZEITEN"	
7. Mitarbeiterzufriedenheit	6
8. Ergebnisse interner und externer Prüfungen	7
8.1. Internes Qualitätsaudit	
8.2. MDK / Heimaufsicht	
8.3. Veterinäramt/Gesundheitsamt/Prüfung Arbeitsgesetz	
8.4. Feierlicher Baustart – betreutes Wohnen und TP	
9. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln	7
10. Schlusswort	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/innen 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/innen 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/innen zu verbessern.

Wir nutzen externe Prüfungen durch die Heimaufsicht, den Medizinischen Dienst der Krankenkassen oder dem Gesundheitsamt zur konstruktiven und professionellen Zusammenarbeit. Der stattfindende fachliche Austausch, die Beratung und die unabhängige Bewertung unseres Systems von außen ist 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/innen, 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 Entwicklung des vergangenen Jahres

Insgesamt ist es den Mitarbeitern des Senioren-Park carpe diem gelungen, den Ruf unserer Einrichtung in Rheda zu festigen und den Bekanntheitsgrad zu steigern. Die Einbindung in das Gemeinwesen ist durch zahlreiche Veranstaltungen fortgeschritten und der Senioren-Park carpe diem hat sich als ein kompetentes Dienstleistungsunternehmen rund um das Thema Wohnen und Pflegen in der Gemeinde Rheda - Wiedenbrück etabliert.

3. Pflege und Betreuung

3.1. stationärer Pflegebereich

Mit einer durchschnittlichen Jahresbelegung von 98,48 % unserer 95 stationären Pflegeplätze (inklusive Kurzzeitpflegegäste) und einer stabilen Mitarbeitersituation im Bereich der Pflege haben wir für das Jahr 2017 eine sehr gute Auslastung erzielen können.

3.2. Ergotherapie

Durch monatliche Feste und Aktivitäten wurde dem Wunsch der Bewohner/innen nach mehr Abwechslung und Beschäftigung nachgegangen.

Das Team der Alltagsbetreuer und der Ergotherapie hat sich personell stabilisiert.

Die gestiegenen Anforderungen konnten gut umgesetzt werden.

4. Verwaltung

Die Aufgabe der Verwaltung war vor allem die Gewinnung und Beratung von Kunden und die Kontaktpflege zu den Sozialdiensten der örtlichen Krankenhäuser. Dieses ist uns sehr gut gelungen, das zeigt sich vor allem in der gesteigerten Nachfrage nach Heim- und Kurzzeitpflegeplätzen und einer Warteliste von Interessenten.

5. Kundenzufriedenheit

Uns ist es wichtig, jederzeit persönlich, per E-Mail oder schriftlich, Anregungen, Wünsche und Kritik entgegen zu nehmen und sachlich und sorgsam im Sinne einer stetigen Verbesserung damit umzugehen. Selbstverständlich können, wenn gewünscht, Mitteilungen auch anonym in einem Briefkasten an der Verwaltung zugestellt werden. Diese werden durch unsere Mitarbeiter/innen zügig und nachhaltig bearbeitet.

Wir sind 2017 weiter auf Wünsche unserer Bewohner/innen nach mehr Angeboten im Bereich der Betreuung nachgegangen und haben zu den üblichen Gruppen- und Einzelangeboten zusätzlich mehr Tagesausflüge und Feste angeboten, die einen großen Zuspruch fanden.

Zu den wöchentlichen Angeboten gehören auch feste Rituale wie z.B. die "Meerschweinchen Pflege", die bei den Bewohnern sehr beliebt ist.

Eine strukturierte Befragung der Bewohner ergab eine hohe Zufriedenheit.

6. Hauswirtschaft

Im Bereich der Hauswirtschaft konnten wir 2017 nun das Hauswirtschaftskonzept zum Teil neu ausrichten. Das Team im hauswirtschaftlichen Bereich konnten wir weiter stabilisieren. Strukturen von den Senioren-Parks carpe diem und Qualitätsrichtlinien werden von den Mitarbeitern in der Hauswirtschaft besser angenommen und verstanden.

Nach wie vor erweist es sich als schwierig die Bewohner aus dem ehemaligen "Haus am Park" in die Wohnküchen zu integrieren. Sie sind über viele Jahre an das "Tablett System" gewöhnt. 2017 konnten wir unsere erste Auszubildende im Bereich der Hauswirtschaft gewinnen.

6.1. Hausreinigung

Auch in der Hausreinigung zeigen sich weiter Verbesserungen der strukturellen Abläufe. Regelmäßige Fortbildungen der Reinigungsmitarbeiter sichern eine weitere Qualitätssteigerung in diesem Bereich.

Um in dieser Abteilung die Wirtschaftlichkeit zu gewährleisten, hat die Hauswirtschaftsleitung im vergangenen Jahr den Verbrauch der Reinigungsmittel ermittelt und diese ausgewertet. Für die Reinigung der PVC-Böden hat sich die maschinelle Reinigung etabliert.

6.2. Haustechnik

Auch 2017 war die personelle Situation in der Haustechnik nicht stabil. In der zweiten Jahreshälfte stellte dieser Bereich durch das Fehlen eines Haustechnikers eine große Herausforderung dar.

Hinsichtlich der nötigen „Schönheitsreparaturen“ und Umgestaltung der Wohnküchen konnten wir unsere Ziele nicht erreichen, deshalb haben wir uns diese für 2018 nochmal auf die Fahne geschrieben.

6.3. Wäscherei

Die Umstellung der Wäscherei ist in 2017 geglückt. Die Bewohnerwäsche wird nun im Haus gewaschen. Eine deutliche Reduzierung von Beschwerden und eine erhöhte Bewohnerzufriedenheit konnten wir dadurch verzeichnen.

Die hier geplante Inklusion von Menschen mit Behinderung stellt auch für das Jahr 2018 eine große Herausforderung dar, da es nicht leicht ist geeignetes Personal für den Bereich zu finden.

6.4. Küche / Catering

Durch bewohnerorientierte Verpflegungsansätze werden das Wohlbefinden und die Lebenszufriedenheit unserer Bewohner gesteigert und optimiert. Täglich werden zwei abwechslungsreiche Mittagsmenüs angeboten.

Bei Neuaufnahmen wird jeder Bewohner zunächst nach seinen Ess- und Trinkgewohnheiten befragt. Lebensmittelvorlieben und -abneigungen werden in das interne Essenbestellsystem aufgenommen. Durch das EDV gestützte Bestellsystem soll jederzeit gewährleistet sein, dass Bewohnerwünsche zeitnah an die Küche weitergeleitet und somit eine adäquate Belieferung der Wohnküchen erfolgen kann.

2017 konnten wir unser Angebot für das "Essen auf Rädern" weiter ausbauen. Hier ist nach wie vor noch Potenzial nach oben.

Unser Menüservice für Kita und einer Schule in Rheda - Wiedenbrück ist, wie schon im Jahr 2016 der Hauptbestandteil. Auch im Bereich Ausbildung sind wir 2017 mit einem Auszubildenden als Koch an den Start gegangen.

6.5. Café /Restaurant "VIER JAHRESZEITEN"

Das Café-Restaurant "Vier Jahreszeiten" ist zu einem beliebten Treffpunkt für interne und externe Gäste geworden. Neben den speziellen Aktionen, dem täglich wechselnden preiswerten Mittagstisch, den variantenreichen Waffel- und Kuchenangeboten, sowie den saisonabhängigen Spezialitäten, haben wir im Jahr 2018 noch weitere Angebote auf dem Veranstaltungskalender.

7. Mitarbeiterzufriedenheit

Die im Oktober stattgefundene Mitarbeiterbefragung wurde anonym durchgeführt und ausgewertet. Hierzu wurde eine neue Befragungsform entwickelt, welche detaillierte Rückschlüsse auf Arbeitszufriedenheit und Arbeitsbelastung ziehen lassen und uns in der Umsetzung des betrieblichen Gesundheitsmanagements für den Standort Rheda unterstützt. Wir können über unsere Mitarbeiter/innen sagen, dass die Motivation in allen Bereichen sehr groß ist, das spiegelt sich nicht nur in der Stimmung im Haus, sondern auch auf die Versorgung und Zufriedenheit der Bewohner/innen wieder.

8. Ergebnisse interner und externer Prüfungen

8.1. Internes Qualitätsaudit

Im Januar 2017 wurde ein internes Audit durch unsere Geschäftsführung und des zentralen Qualitätsmanagements durchgeführt. Das Audit ist angelehnt an die Transparenzkriterien des MDK und überprüft die Umsetzung der Qualitätsstandards. Es wurden alle Bereiche der stationären Einrichtung auditiert und uns bestätigt, dass wir 2016 gute Arbeit geleistet haben und uns weiter in die richtige Richtung entwickeln. Verbesserungsvorschläge wurden gerne angenommen und nach zeitlichen und personellen Ressourcen umgesetzt.

8.2. MDK/Heimaufsicht

Die Qualitätsprüfung nach §§112ff. SGB XI durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen findet in Zusammenarbeit mit der Heimaufsicht und fand im März 2017 statt.

Die Prüfung umfasste bereits den neuen Kriterienkatalog. Es wurde die Gesamtnote 1,2 vergeben. Diese Überprüfungen finden jährlich unangemeldet statt.

Mit dem Ergebnis und der Transparenznote wurde uns eine sehr gute Versorgung der Bewohner/innen attestiert und im Bereich der Dokumentation wurde uns bestätigt, dass unsere PC gestützte Dokumentation und Entbürokratisierung nach "Beikirch", sehr gut gelungen ist.

8.3. Veterinäramt/Gesundheitsamt/Überprüfung des Arbeitszeitgesetzes

Es gab keine Gründe zur größeren Beanstandung bei den Prüfungen durch das Veterinäramt, Gesundheitsamt und der Bezirksregierung, die zur Überprüfung des Arbeitszeitgesetzes im Mai 2017 im Haus waren. Von dem Mitarbeiter der Bezirksregierung kam das Angebot uns beim Aufbau des betrieblichen Gesundheitsmanagement weiter zu unterstützen, welches wir dankend angenommen haben.

8.4. Feierlicher Baustart betreutes Wohnen und Tagespflege

Für den Erweiterungsbau des Senioren-Park carpe diem in Rheda-Wiedenbrück fand am 07.11.2017 der offizielle Baustart an der Gütersloher Str./ Ecke Parkstraße statt. Der Erweiterungsbau des Senioren-Park carpe diem in Rheda-Wiedenbrück besteht aus 14 Tagespflegeplätzen, einem ambulanten Pflegedienst und 24 betreuten Wohnungen mit ca. 65-100 m² für 1- oder 2-Personen-Haushalte. Die Eröffnung ist für Ende 2018 vorgesehen. Im Anschluss gab es bei Erfrischungen und Köstlichkeiten vom Buffet bereits erste Beratungsgespräche mit den Interessenten.

9. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln/Projekt

Im Jahr 2017 wurden Qualitätszirkel zu den Themen Hygiene und betriebliches Gesundheitsmanagement erfolgreich etabliert. Diese werden für das Jahr 2018 fortgeführt. Die Gestaltung des Bewohnerbadezimmers war ein Projekt der Auszubildenden aus der Pflege. Es wurde erfolgreich umgesetzt und das Angebot von Entspannungs- und Wohlfühlbädern wird nun gerne von den Bewohnern in Anspruch genommen.

10. Projekte/Ziele im laufenden Jahr

Für das laufende Jahr haben wir folgende Projekte und Ziele:

- Eröffnung des betreuten Wohnens und der Tagespflege, Ende 2018
- Aufbau des ambulanten Pflegedienstes
- Vollbelegung der stationären Pflege
- Vorhandenen Qualitätsstandards halten, sichern und verbessern
- Qualifizierung der Mitarbeiter zur Palliativfachkraft und Fachkraft für Gerontopsychiatrie
- Gestaltung und Umstrukturierung der verbleibenden Wohnküchen
- weiterer Ausbau der Öffentlichkeitsarbeit
- Stabilität der Teams in allen Bereichen
- Ausbau des Menüservice

11. Schlusswort

Ich möchte mich bei allen Mitarbeitern des Seniorenpark carpe diem in Rheda für die Unterstützung und qualitativ sehr gute Arbeit bedanken. Das Haus zeichnet sich durch ein harmonisches Miteinander und eine hohe Motivation aus. So konnten wir unsere Qualität und unseren Ruf verbessern. Ich habe in dieser Zeit viel Unterstützung durch die Mitarbeiter der einzelnen Abteilungen und vor allem von der PDL und den Mitarbeitern in der Verwaltung erhalten.

Marion Quast

Einrichtungsleiterin des Senioren-Park carpe diem Rheda - Wiedenbrück