



Senioren-Park

carpe diem<sup>®</sup>

*...mehr als gute Pflege!*

## Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Rommerskirchen 2017



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

### Dank

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 2017 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 2017 sein dreijähriges 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 2017 im Vergleich zu den Vorjahren nur wenige gezielte Veränderungen gegeben. Seit August 2017 ist Herr Christian Marx als neuer Haustechniker für alle in dieses Ressort fallenden Belange zuständig. Mit Frau Lisa Becker und Frau Melanie Weißenberg haben im Jahr 2017 zwei hoch motivierte Pflegefachkräfte die Wohnbereichsleitungen in der stationären Pflege übernommen.

Mit der Einrichtungsbeiratsvorsitzenden Frau Käthe Schiefer und den Mitgliedern des Beirats sowie der Protokollführerin Frau Dagmar-Anna Victor, stand dem Haus auch in 2017 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.

Sehr erfreulich war die Nachfrage zu unserer Tagespflege. Die Pflegedienstleitung Frau Nicol Weitz und ihr Team, konnten im zweiten Halbjahr 2017 viele Neukunden gewinnen und mit ihrem Angebot überzeugen.

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.

### **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 28.06.2017 statt und ergab, je nach Bereich, ein sehr gutes bis gutes Ergebnis. Gerade im stationären Bereich wurden im Vergleich zum Vorjahr wesentliche qualitative Verbesserungen in der Struktur- und Prozessqualität festgestellt. Die Mitarbeiter des Qualitätsmanagements standen dem Haus aktiv und beratend zur Seite.

#### **3.2 Heimaufsicht**

Die unangemeldete Regelprüfung der Heimaufsicht, WTG - Prüfung, fand im Jahr 2017 nicht statt. Auf Grund der guten Ergebnisse in 2016 verzichtete die Prüfbehörde im Rahmen Ihres Ermessens auf die Prüfung, und wird diese im Jahr 2018 wieder vornehmen.

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.

Unsere Personaleinsatzplanung wurde in 2017 regelmäßig durch die Heimaufsicht geprüft und war jederzeit ordnungsgemäß und nicht zu beanstanden.

#### **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 Sommer 2017 stattgefunden und bescheinigte uns wieder eine sehr gute Arbeit ohne jedwede Mängel.

### **3.5 MDK**

Der medizinische Dienst der Krankenkassen hat am 08.06.2017 im ambulanten Dienst, und am 04.10.2017 in der stationären Pflege, die jährliche unangemeldete Regelprüfung durchgeführt. Die sehr guten Ergebnisse, über die wir uns gefreut haben, bestätigten uns eine sehr gute Arbeit und den richtigen Weg in der stetigen qualitativen Entwicklung.

### **3.6 Kundenzufriedenheit**

Ab Oktober 2017 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 positive Rückmeldungen. Wünsche und Anregungen konnten wir sehr zügig in unsere weiteren Planungen aufnehmen.

### **3.7 Mitarbeiterzufriedenheit**

Vom 04.10.2017 bis zum 13.10.2017 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 wesentlich 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 2017 wiederum ein gutes qualitatives Ergebnis erzielt. Die Zusammenarbeit mit unseren Kooperationspartnern verlief weiterhin sehr zufriedenstellend. In den Bereichen Wäscherei und Reinigung fand keine Mitarbeiterfluktuation statt. 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 2017 regelmäßig an Treffen und Qualitätszirkeln im Rhein-Kreis-Neuss und an Konferenzen in der Zentrale teilgenommen. Im Jahr 2018 werden diese einrichtungsübergreifenden Treffen fortgeführt.

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

Im Vordergrund stehen der weitere Ausbau der ambulanten hauswirtschaftlichen Versorgung und die Kundengewinnung und Erweiterung der Angebote in der Tagespflege.

Der Abschluss des Anerkennungsverfahrens für ausländische Pflegefachkräfte in der stationären Pflege.

#### **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
- Qualifizierung eines Mitarbeiters zur Palliativpflegefachkraft
- 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**

- Schaffung eines Ausbildungsplatzes zum/zur Hauswirtschafter-/in
- Halten der Kundenzufriedenheit Reinigung und Wäscherei bei 98%
- Kundenzuwachs von 25% im Wäscheservice bis Ende 2018

## **Küche / Café-Restaurant Vier Jahreszeiten**

- einen positiven Deckungsbeitrag erzielen
- weiterer Zuwachs im Bereich des Menüservice

## **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 2017