



Senioren-Park

carpe diem[®]

...mehr als gute Pflege!

Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Voerde 2019



Senioren-Park carpe diem
Bahnhofstraße 97
46562 Voerde
Tel.: 02855 9864 0

Fax: 02855 9864 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 1. Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Voerde 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 Voerde.

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 2019 die Fundamente für unsere Strukturen und Abläufe gelegt und erfolgreich beginnend gefestigt worden.



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 Voerde wurde im Juni 2019 eröffnet.

Dank der hervorragenden Zusammenarbeit der verschiedenen Abteilungen und dem überdurchschnittlichen Engagement aller unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist es uns gelungen, zum Anfang November 2019 die Vollbelegung der vollstationären Pflegewohnbereiche und der Wohnungen des betreuten Wohnens im Hauptgebäude zu erreichen.

Innerhalb der Gemeinde konnte der Senioren-Park in den ersten Monaten nach der Eröffnung sehr gut vernetzt werden. Dies auch auf Grund der Unterstützung unserer Kooperationspartner, Freunde, Unterstützer und Verantwortlichen innerhalb der Gemeinde, denen wir an dieser Stelle nochmals unseren herzlichen Dank aussprechen.

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 ergab in jedem Bereich ein sehr gutes Ergebnis. Die Mitarbeiter des Qualitätsmanagements standen dem Haus im Jahr 2019 aktiv und beratend zur Seite.

3.2 Heimaufsicht

Am 10.12.2019 fand eine unangemeldete Überprüfung nach dem Wohn- und Teilhabegesetz durch die Heimaufsicht statt, welche sehr positiv verlaufen ist. Uns wurde eine gute qualitative Arbeit mit sehr guten Ergebnissen zurückgemeldet. Im Rahmen des Termins erfolgte eine Mängelberatung. Der offizielle Prüfbericht liegt bislang noch nicht vor.

3.3 BIVA e.V.

Die Prüfung zur Zertifizierung mit dem "Grünen Haken" entfällt nach Vorgabe der Geschäftsführung.

3.4 Veterinäramt

Zwei Überprüfungen der Küche und des Café-Restaurants "Vier Jahreszeiten" durch das Veterinäramt haben stattgefunden und bescheinigten uns eine sehr gute Arbeit nach den gesetzlichen Hygienevorgaben ohne jedwede Mängel.

3.5 MDK

Eine Überprüfung – weder geplant noch anlassbezogen – durch den medizinischen Dienst der Krankenkassen, fand in 2019 nicht statt.

3.6 Kundenzufriedenheit

Eine Abfrage der Kundenzufriedenheit findet erstmals in 2020 statt.

3.7 Mitarbeiterzufriedenheit

Vom 21.11.2019 bis zum 06.12.2019 wurden in einer anonymen schriftlichen Mitarbeiterbefragung in allen Abteilungen des Hauses Punkte zur Zufriedenheit und zu Wünschen und Anregungen abgefragt. Der Rücklauf und die Auswertung zeigten uns eine sehr hohe Mitarbeiterzufriedenheit.

Ebenso spiegelt sich die Mitarbeiterzufriedenheit in den vielen Bewerbungen von Fachkräften und ungelernten Kräften, die uns weiterhin zugehen, wieder. In einer Vielzahl von Gesprächen wurde und wird uns hier eine inhaltlich höchst positive und gute Mundpropaganda über unser Arbeitsklima und unsere Einrichtung zurückgemeldet.

3.8. Hauswirtschaft

Die Hauswirtschaft mit den Bereichen Hausreinigung, Wäscherei, Haustechnik und hauswirtschaftliche Versorgung der Wohnbereichsküchen, hat im Jahr 2019 ein gutes qualitatives Ergebnis erzielt. Die Zusammenarbeit mit unseren Kooperationspartnern verlief sehr zufriedenstellend.

4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln

Qualitätszirkel fanden 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 in 2019 regelmäßig an Treffen und Qualitätszirkeln im Kreis Wesel und an Konferenzen in der Zentrale teilgenommen. Im Jahr 2020 werden diese einrichtungsübergreifenden Treffen fortgeführt.

5. Projekte im laufenden Jahr

Im Vordergrund stehen der Ausbau des ambulanten Pflegedienstes, der ambulanten hauswirtschaftlichen Versorgung und der zusätzlichen Betreuung.

Ebenso die Eröffnung und der Ausbau unserer ambulanten Wohngemeinschaften, welche im Juli 2020 erfolgen soll.

6. Qualitative Ziele für das Folgejahr

Allgemeine Ziele

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

Stationäre Pflege

- Ein sehr gutes Ergebnis in der WTG- und MDK- Prüfung, sowie im internen Audit
- Stetige 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.
- Erfolgreiche Begleitung und Praxisanleitung der Auszubildenden in den Bereichen Pflege und Hauswirtschaft.

Hauswirtschaft

- Halten der Kundenzufriedenheit Reinigung und Wäscherei bei 98%
- Kundenzuwachs von weiteren 30 Kunden im Wäscheservice bis Ende 2020

Küche / Café-Restaurant Vier Jahreszeiten

- Zum Jahresende einen positiven Deckungsbeitrag erzielen.
- Gewinnung von 30 Kunden im Bereich des Menüservice bis Ende 2020

Ambulanter Dienst

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

Voerde,
Januar 2020