



*...mehr als gute Pflege!*

## Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Waldalgesheim



**Senioren-Park carpe diem**

Neustraße 7

55425 Waldalgesheim

Tel.: 0 6721 - 94 59 0 Fax: 0 6721 - 94 59 555

waldalgesheim@senioren-park.de

## 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 Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Waldalgesheim. Er gliedert sich wie folgt:

### Dank

Insbesondere dem Leitungskreis und allen Mitarbeitenden des Senioren-Parks möchte ich an dieser Stelle meinen herzlichen Dank aussprechen. Mit sehr hoher Motivation, Geduld und Ausdauer entwickeln wir den neuen Senioren-Park gemeinsam und stetig weiter.

Den Seniorinnen und Senioren sowie ihren Angehörigen sind wir dankbar für ihr Vertrauen in unsere neue Einrichtung, die in der Corona-Pandemie ihren Weg finden musste. Dankbar sind wir auch den Waldalgesheimern, den Vereinen, Ehrenamtlichen, hilfsbereiten Bürgern und Bürgerinnen, die uns zum Start und im laufenden Betrieb stetig und verlässlich begleitet und unterstützt haben.



Rolf Josef Thelen, Einrichtungsleitung

Waldalgesheim, 20.01.2021

1.	Darstellung der Entwicklung des Qm-Systems	2
2.	Qualitative Entwicklung im vergangenen Jahr	3
3.	Ergebnisse interner und externer Prüfungen	4
3.1	Interne Qualitätsaudits	
3.2	Beratungs- und Prüfbehörde	
3.3	MDK	
3.4	Kundenbefragung	
3.5	Mitarbeiterbefragung	
3.6	Weitere Überprüfungen	
4.	Qualitätszirkel	5
5.	Projekte	5
6.	Qualitätsziele	6
7.	Resümee	6

## 1. Darstellung der Entwicklung des QM-Systems

carpe diem betrachtet höchste Kundenzufriedenheit als wichtigstes Unternehmensziel. Um unseren hohen Qualitätsanspruch in die Praxis umzusetzen bedienen wir uns unter anderem eines internen Qualitätsmanagementsystems.

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 Kunden zu verbessern.

Wir nutzen externe Prüfungen durch die Beratungs- und Prüfbehörde, 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 Seniorinnen und Senioren, Angehörigen und Mitarbeitenden wird die Wirksamkeit des Qualitätsmanagements überprüft und ständig verbessert.

Wir bauen auf unsere qualifizierten, engagierten Mitarbeitenden, 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 Mitarbeitenden die Arbeit, wie z.B. die fachgerechte Pflegedokumentation und lässt damit Raum für die Anwendung spezieller Konzepte zur Pflege und Betreuung von Bewohnern mit besonderem Pflegebedarf.

## **2. Qualitative Entwicklung im vergangenen Jahr**

Im Februar 2020 ging die neue Einrichtung in Waldalgesheim an den Start. Die Vorbereitungen und der Betrieb wurden vom zentralen Qualitätsmanagement begleitet. Ab März führte der Corona-Ausbruch zu erschwerten Bedingungen bei der Belegung und der Personalakquise. In der Orientierung und Teamfindungsphase kam es zudem zu wiederholten personellen Veränderungen in den Leitungspositionen. Zum Jahresanfang 2021 beruhigt sich die Situation und die Einrichtung schaut hoffnungsvoll nach vorne.

Im abgelaufenen Jahr wurden die carpe diem Qualitätsstandards eingeführt und einrichtungsbezogen weiterentwickelt. Sie sind in vielen Arbeitsbereichen ein fester Bestandteil der alltäglichen Arbeitsweise geworden.

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

#### **3.1. Interne Qualitätsaudits**

Im Rhythmus von 1-2 Wochen fanden in der Einrichtung interne Audits statt. Im Ergebnis konnte die Einrichtung in der Anlaufphase dabei eine gute bis zufriedenstellende Bewertung erzielen. Aufbauend auf den erreichten Ergebnissen ist das neue Team in Waldalgesheim zu weiterer Optimierung der Prozesse motiviert.

#### **3.2. Beratungs- und Prüfbehörde**

Eine Regelbegehung durch die Beratungs- und Prüfbehörde fand im September statt. Im Ergebnis zeigten sich Mitarbeitenden der Behörde von der Entwicklung der Einrichtung und der aktuellen Situation (Mitarbeitende und Bewohner\*innen) positiv beeindruckt. Hingewiesen wurde auf noch offene bauliche Mängel, die durch den Verpächter der Immobilie abzarbeiten sind.

#### **3.3 MDK**

Der Medizinische Dienst der Krankenkassen (MDK) hatte sich kurzfristig zu einem Regelbesuch in der Einrichtung angekündigt. Allerdings konnte die geplante Visite und die damit verbundene Prüfung nicht stattfinden. Ursächlich war die akute Corona-Situation in der Einrichtung.

#### **3.4. Kundenbefragung**

Ende Jahres 2020 wurde die Zufriedenheit unserer Kunden in allen Bereichen abgefragt. Das Ergebnis dokumentiert mit einem Zufriedenheitsgrad von 100 % für die Tagespflege, 95 % für die stationäre Pflege und 94 % für den ambulanten Dienst, die aktuell hohe Kundenzufriedenheit bezogen auf die Dienstleistungsqualität der Gesamteinrichtung in Waldalgesheim.

#### **3.5 Mitarbeiterbefragung**

Eine Befragung zur Mitarbeiterzufriedenheit erfolgt nach dem einjährigen Betrieb der Einrichtung im Februar 2021.

#### **3.6. Weitere externe Überprüfungen**

Bei einer Begehung der Fachkraft für Arbeitssicherheit im letzten Quartal 2020 wurde die Betriebsfähigkeit und -bereitschaft der Einrichtung aus sicherheitstechnischer Sicht überprüft und festgestellt. Dokumentierte Empfehlungen und Maßnahmen werden bis zum Ende des ersten Quartals 2021 durchgeführt.

## 4. Qualitätszirkel

Wöchentliche Qualitätszirkel der Führungskräfte fanden zu dem jeweils aktuellen Corona-Sachstand und den diesbezüglichen Themen statt:

- Gesundheitliche Situation der Bewohner\*innen und Mitarbeitenden
- Änderung der rechtlichen Rahmenbedingungen
- Anpassung der internen Regelungen Arbeitsschutz und Gemeinschaftsleben
- Erstellung und Fortschreibung des Pandemiekonzeptes, des Besuchskonzeptes, der Schutzmaßnahmen
- Prüfung Materialbedarfe- und Umsetzung der Materialbestellungen... .

Die Ergebnisse der Qualitätszirkelarbeit wurde zeitnah über die täglichen Dienstbesprechungen und im Rahmen der wöchentlichen Regelbesprechungen weitergegeben.

Ein Qualitätszirkel zur Gestaltung eines Wohnbereichs für Menschen mit Demenz wurde gegründet. Gemeinsam wurde das Konzept der Betreuung und Pflege von Menschen mit Demenz einrichtungsindividuell umgestaltet, verbindlich festgelegt, geschult und eingeführt.

Auf Kreisebene hat sich die Einrichtung über Videokonferenzen im Qualitätszirkel für die stationäre Pflege mit eingebracht. Schwerpunkte waren dabei der Austausch zur Corona-Situation in den Einrichtungen sowie die Abstimmung von Unterstützungsmöglichkeiten auf Orts-, Kreis und Landesebene (z.B. bei Impfungen und Schnelltests... ).

Ab 2021 wird die Einrichtung in den Qualitätszirkeln des Spitzenverbandes BPA-Rheinland-Pfalz für die Bereiche stationäre Pflege, Tagespflege und ambulante Pflege vertreten sein.

## 5. Projekte

Die Bewerbung für das Projekt „Gemeindeschwester“, welches über 2 Jahre für die Verbandsgemeinde ins Leben gerufen wurde und seitens der Kreisverwaltung finanziert wird, wurde erfolgreich erstellt und bei der Kreisverwaltung eingereicht. Ziel ist es, der hilfebedürftigen ländlichen Bevölkerung ein Hilfs- und Beratungsangebot durch eine Pflegefachkraft zu machen.

Im Corona-Jahr 2020 wurde zur Sicherstellung der Kommunikation zwischen Angehörigen und Bewohnern, in Zeiten der Einschränkung von Besuchen, seitens des Trägers, die myo-app zur kostenfreien Nutzung durch die Angehörigen in allen carpe diem Einrichtungen eingeführt. Die App ermöglicht es den Mitarbeitenden mit den Angehörigen über die Situation der pflegebedürftigen Seniorinnen und Senioren zu kommunizieren, z.B. über Texte, Fotos und Videos.

Kooperationsvereinbarungen zur Verbesserung der Qualität der pflegerischen Versorgung wurden mit dem Hospizverein, den behandelnden Arztpraxen und einer Zahnarztpraxis

vorbereitet, abgestimmt und abgeschlossen. Zudem konnte die Berufsbildende Schule Simmern als Kooperationspartner für die Ausbildung von Altenpflegekräften und Pflegefachleuten gewonnen werden.

## **6. Qualitätsziele**

Für das Jahr 2021 hat sich die Einrichtung das Ziel gesetzt durch eine überdurchschnittliche Qualität der angebotenen Dienstleistungen am Markt zu überzeugen und Vertrauen zu gewinnen.

Zur Jahresmitte sind die 95-prozentige Auslastung der stationären Pflege und die 85-prozentige Auslastung der Tagespflege geplant.

Es gilt zudem den Ansprüchen an einen guten Arbeitgeber gerecht zu werden und die mit der Geschäftsführung abgestimmten Jahresschwerpunkte Personalentwicklung und Ausbildung erfolgreich umzusetzen. Unter anderem ist es das Ziel neun Pflegekräfte auszubilden und jeweils einen Ausbildungsplatz in den Bereichen Verwaltung, Küche und Hauswirtschaft zu besetzen.

Interne Audits, externe Audits, Kundenbefragungen und kontinuierliche Qualitätsmanagementarbeit werden uns im neuen Jahr ebenso unterstützen unsere Ziele zu erreichen, wie auch die Tatkraft und das Engagement unserer qualifizierten und motivierten Mitarbeitenden.

## **7. Resümee**

Nach einem herausfordernden ersten Betriebsjahr schaut die Einrichtung zum Beginn des neuen Jahres hoffnungsvoll nach vorne.

Die Unterstützung durch unseren Träger, durch das Gemeinwesen, die anstehenden Corona-Impfungen und die Festigung der personellen und organisatorischen Strukturen ermöglichen es uns im neuen Jahr, die volle Konzentration auf die Kernaufgaben zu lenken: Älteren unterstützungs- und pflegebedürftigen Menschen eine gute Lebenszeit zu ermöglichen und Mitarbeitenden ein guter Arbeitgeber zu sein.