



Senioren-Park

carpe diem<sup>®</sup>

*...mehr als gute Pflege!*

## Jahresrückblick Senioren-Park carpe diem Haan 2024



Senioren-Park carpe diem

Düsseldorfer Straße 50

42781 Haan

Tel.: 02129 - 92 46 0

haan@senioren-park.de

Fax: 02129 - 92 46 555

## Vorwort

Der Jahresrückblick 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 13. Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Haan und beinhaltet folgende Punkte:

### Danke

Ein herausforderndes und spannendes Jahr liegt hinter uns. Eine hohe Priorität lag auf der Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter.

Wir arbeiten ständig daran, dass jeder Mitarbeiter ein wirkungsvolles Feedback erhält, um sich weiter zu entwickeln.

Für das unermüdliche Engagement und die positive Einstellung möchte ich allen Kolleginnen und Kollegen unseres Senioren-Parks carpe diem Haan danken.

Ein besonderer Dank geht an mein Leitungsteam.

**Anja Kopp**  
Einrichtungsleitung



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. Veterinäramt
  - 3.4. MD Nordrhein
  - 3.5. Kundenzufriedenheit
  - 3.6. Mitarbeiterzufriedenheit
  - 3.7. Hauswirtschaft
4. Ausbildung
5. Qualitative Ziele für das Folgejahr - Schlusswort

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

Das carpe diem Qualitätsmanagement wird stetig ausgebaut und ist für alle Mitarbeiter eine gute Grundlage mit einem gelebten Konzept mit klaren Aussagen zu Leitgedanken, Zielen und Maßstäben zu haben. 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.

Für Fort –und Weiterbildungen der Mitarbeiter wurden Onlineschulungen und Fortbildungen in kleinen Gruppen ausgebaut.

Die 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.

## **2. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr**

Das Ziel und Ergebnis aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Senioren-Parks carpe diem in Haan ist eine qualitativ hochwertige Pflege und Betreuung unserer Bewohnerinnen und Bewohner. Die Einrichtung gibt den Bewohnerinnen und Bewohnern, Mieterinnen und Mietern, Tagespflegegästen und Klienten der ambulanten Pflege sowie deren Angehörigen und Haaner Bürgern ausreichend Möglichkeiten der Begegnung und des Dialoges und ist hierdurch ein wichtiger und angesehener Bestandteil der Stadt Haan geworden.

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

### **3.1. Internes Qualitätsaudit**

Die internen Audits werden von der Geschäftsleitung in Zusammenarbeit mit dem Qualitätsmanagement durchgeführt. Sie dienen dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess, der in den Einrichtungen umgesetzt wird.

Entwicklungsbedarfe im Rahmen des internen Qualitätsaudits wurden und werden anhand eines erstellten Maßnahmenplans bearbeitet und umgesetzt.

### **3.2 Heimaufsicht und Gesundheitsamt**

Im Jahr 2024 fand eine Regelbegehung des Gesundheitsamtes Kreis Mettmann der Einrichtung aus hygienischer Sicht gemäß § 35 Infektionsschutz und § 17 Gesetz über den öffentlichen Gesundheitsdienst NRW statt.

Die aus der Prüfung resultierten Maßnahmen wurden zeitnah umgesetzt.

Schwerpunkte der Überprüfung waren der Hygienestand auf den Wohnbereichen und die ordnungsgemäß durchgeführten Hygieneschulungen unserer Mitarbeiter.

Die Ergebnisse bestätigen den internen und externen Ruf bei unseren Kunden und Mitarbeitern.

### **3.3. Veterinäramt**

Unsere Einrichtung wurde erfolgreich im Küchenbereich Anfang 2024 seitens des Veterinäramtes auf Hygiene und sauberen Umgang mit Lebensmitteln überprüft. Das Gesundheitsamt überprüfte die Pflegebereiche auf Einhaltung der Hygienevorschriften, insbesondere auf Einleitung der Schutzmaßnahmen bei infektiösen Erkrankungen bei den Nutzerinnen und Nutzern unseres Hauses. Die Gesamtbeurteilung der Prüfungen ergab ein sehr gutes Ergebnis.

### **3.4. MDK/PKV**

Am 03.07.2024 fanden die Qualitätsprüfungen durch den Medizinischen Dienst Nordrhein im stationären Bereich, am 14.03.2024 in der Tagespflege Haan und am 26.07.2024 in der Tagespflege Hilden statt.

Die hier erzielten Qualitätsergebnisse werden transparent für den Verbraucher dargestellt und veröffentlicht.

Die aus der Prüfung resultierten Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung wurden zeitnah umgesetzt.

Die Ergebnisse zeigen die hohe Qualität im stationären Bereich und in den Tagespflegen.

### **3.5. Kundenzufriedenheit**

Die täglichen Gespräche mit unseren Kunden und deren Angehörigen ist für uns ein wichtiger Bestandteil bei allen carpe diem Senioren-Parks. Die jährliche Kundenbefragung nutzen wir gerne dazu, Verbesserungsvorschläge anzunehmen und in unseren Alltag zu integrieren. Ein ständiges Überprüfen der eigenen Leistungen hilft uns dabei, die Ansprüche an unsere Arbeit

stets zu optimieren und bessere Ergebnisse zu erzielen. Das Wohlbefinden unserer Bewohner steht an erster Stelle.

### **3.6. Mitarbeiterzufriedenheit**

Die jährliche Mitarbeiterbefragung und Mitarbeiterteams sind uns besonders wichtig. Anregungen und Kritik, aber auch Lob/Feedback werden gerne angenommen. Es ist uns wichtig, den Mitarbeitern die Ergebnisorientierung für unser Haus zu veranschaulichen.

Es zeigt, dass sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wertschätzend aufgehoben fühlen und darin unterstützt werden, sich weiter zu entwickeln und neue Aufgaben und Verantwortungen übernehmen dürfen, um bestmögliche Ergebnisse zu erzielen.

Zielgerechtes Lob und Feedback stärkt zudem das Selbstvertrauen unserer Mitarbeiter.

Ich möchte Sie hiermit einladen, mir ihre Ideen in persönlichen Gesprächen jederzeit mitzuteilen, um somit schnellstmöglich adäquate Arbeitsbedingungen in der Pflege in unserer Einrichtung wiederherzustellen.

### **3.7. Hauswirtschaft**

Die Hausreinigung wird, wie in allen carpe diem Senioren-Parks, durch hauseigenes Personal durchgeführt. Die Einhaltung aller Hygienevorschriften und die richtige Anwendung aller Reinigungsmittel werden durch eigenbeauftragte Begehungen der Firma Dr. Schnell aus München überprüft.

## **4. Ausbildung**

Die generalistische Ausbildung hat sich sehr gut etabliert und unsere freigestellte Praxisanleiterin kümmert sich ausschließlich um die Schüleranleitung, steht somit nicht nur unseren Auszubildenden, sondern auch allen externen Schülern aus den Krankenhäusern als erste Ansprechpartnerin zur Verfügung.

Unsere Praxisanleitung steht im engen Austausch mit uns Leitungskräften, den Mitarbeitern aus der Pflege, unseren Kooperationskrankenhäusern, der Ausbildungsschule und immer mit dem Ergebnis, den Auszubildenden eine fundamentale Ausbildung zu ermöglichen, um somit als kompetente Pflegefachkraft ihren späteren Weg gehen zu können.

## 5. Qualitative Ziele für das Folgejahr

Für das Jahr 2025 sind neben der erfolgreichen Weiterentwicklung der Pflege- und Betreuungsqualität insbesondere folgende Projekte geplant:

- Weiterentwicklung unseres Ambulanten Dienstes in Haan-Gruiten, die ambulante Pflege ist ein Wachstumsmarkt mit steigender Nachfrage. Immer mehr Menschen in Deutschland werden ambulant gepflegt.
- Weiterer Ausbau der Vernetzung in der Stadt Haan durch den „Runden Tisch“ (bestehend aus Seniorenbeirat, Kirche, Bauverein der Stadt Haan, Demenznetz und Hospiz- und Trauerbegleitung)
- Das Restaurant „Vier Jahreszeiten“ für interne und externe Gäste attraktiv zu gestalten, Essen auf Räder auszubauen
- Fachliche Stärkung und Weiterentwicklung des Teams durch interne Schulungsmöglichkeiten
- Betriebliches Gesundheitsmanagement für unsere Mitarbeiter

## 7. Schlusswort

Ich möchte mich bei meinem gesamten Team bedanken, dass wir hinter einem gemeinsamen Ziel stehen und die Fähigkeit aus Fehlern zu lernen, stets weiterentwickeln.

Ich freue mich über jeden fachlichen Austausch und über jede Ihrer neuen Ideen.

Anja Kopp

Eirichtungsleitung