



Senioren-Park

carpe diem[®]

...mehr als gute Pflege!

Jahresrückblick Senioren-Park carpe diem Haan 2023



Senioren-Park carpe diem

Düsseldorfer Straße 50

42781 Haan

Tel.: 02129 - 92 46 0

haan@senioren-park.de

Fax: 02129 - 92 46 555

Vorwort

Die jahresrückblicke 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 12. Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Haan und beinhaltet folgende Punkte:

Danke

Wir haben ein erfolgreiches Jahr abgeschlossen. Unser Fokus lag auf der Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter und das regelmäßige Feedback über deren Entwicklung. Das Vertrauen in unsere Mitarbeiter ist ein ernst zu nehmender Erfolgsfaktor. Für diese tolle Zusammenarbeit meinen aufrichtigen Dank an alle Kolleginnen und Kollegen unseres Senioren-Parks carpe diem Haan und meinen besonderen Dank an mein Leitungsteam!



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 2023 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 16.05.2023 und 19.10.2023 fanden die Qualitätsprüfungen durch den Medizinischen Dienst Nordrhein in der Tagespflege Haan und 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 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 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 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 2024 sind neben der erfolgreichen Weiterentwicklung der Pflege- und Betreuungsqualität insbesondere folgende Projekte geplant:

- Auslagerung des Ambulanten Dienstes um eine hohe Ergebnisqualität der ca. 200 Klienten zu gewährleisten
- 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)
- Ausbau und Bewerben des Catering Angebots, sowie der Angebote für das Café-Restaurant Vier Jahreszeiten Haan
- 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