



...mehr als gute Pflege!

Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem
Herten 2024



Senioren-Park carpe diem
Eschenweg 2
45699 Herten

Vorwort

Die Qualitätsberichte der Senioren-Park carpe diem GmbH werden für das vergangene Jahr individuell für jede Einrichtung von der Einrichtungsleitung erstellt. Dies ist der erste Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Herten und beinhaltet folgende Punkte:

Dank

Mein besonderer Dank gebührt allen Mitarbeitern des Senioren-Park Herten, die in gemeinsamer Arbeit dazu beigetragen haben, unsere Mieter, Tagespflegegäste und Angehörige unter Berücksichtigung ihrer Wünsche und Bedürfnisse zufrieden zu stellen.

Mit hoher Motivation, Geduld und Ausdauer sind im Jahr 2024 neue und auch weitere Strukturen gewachsen.



Martin Schaier
Einrichtungsleitung

- | | |
|--|------|
| 1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems | S. 3 |
| 2. Entwicklung des vergangenen Jahres | S. 3 |
| 3. Quartiers- und Netzwerkarbeit | S. 5 |
| 4. Ausblick auf das Jahr 2025 | S. 5 |
| 5. Schlusswort | S. 6 |

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 Klienten, 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. Entwicklung des vergangenen Jahres

Der Senioren-Park carpe diem hat im achten Jahr seines Bestehens in Herten seinen Anteil an der Angebotsvielfalt für Senioren weiter ausgebaut. Eine bedeutende Veränderung fand im Jahr 2023 statt, als die Wohngemeinschaft geschlossen wurde, um Platz für ein neues Konzept zu schaffen: die solitäre Kurzzeitpflege, die im Jahr 2025 eröffnet werden soll.

Nach der Schließung der Wohngemeinschaft stand das Gebäude zunächst leer. Doch durch intensive Gespräche und kreatives Brainstorming entstand eine innovative Zwischenlösung: Im ersten Quartal 2024 wurde die Unterkunft als Airbnb-Hotel angeboten. Besonders zur Fußball-Europameisterschaft in Deutschland konnte der Seniorenpark zahlreiche Gäste aus aller Welt begrüßen.

Gleichzeitig konzentrierte sich das Team darauf, die letzten bürokratischen Hürden zu überwinden, um als größter Anbieter für solitäre Kurzzeitpflege durchzustarten. Die erforderlichen Umbauten wurden erfolgreich abgeschlossen, sodass die Zimmer nun liebevoll ausgestattet sind und auch alle öffentlichen Bereiche modernisiert wurden. Zudem wird mit Freude ein neues Dokumentationssystem namens "Voice" in der solitären Kurzzeitpflege eingeführt, um die Pflegeprozesse weiter zu optimieren.

Auch die Tagespflege verzeichnet dank eines erfolgreichen Marketings und wachsender Kooperationen einen deutlichen Gästezuwachs. Der ambulante Pflegedienst profitiert ebenfalls von diesen Entwicklungen und konnte durch neue Kooperationen seinen Kundenstamm erweitern.

Der wichtigste Teil unseres Erfolgs bleibt jedoch die enge Zusammenarbeit mit unseren Kunden, Gästen der Tagespflege, Mietern und Angehörigen des betreuten Wohnens sowie unseren engagierten Mitarbeitenden. Ihr Vertrauen, ihre Unterstützung und der wertvolle Austausch sind das Herzstück unseres Handelns.

Gemeinsam haben wir – ganz im Sinne unseres Namens – den Tag genutzt!

2. Ergebnisse interner und externer Prüfungen

Wir freuen uns, Ihnen mitteilen zu können, dass unsere Einrichtung im Jahr 2024 sowohl interne als auch externe Prüfungen erfolgreich durchlaufen hat. Im Sommer fanden umfassende Überprüfungen durch den Medizinischen Dienst, die Heimaufsicht, das Gesundheitsamt sowie die Lebensmittelkontrolle statt. Zusätzlich wurde – wie jedes Jahr – ein internes Audit durchgeführt.

Die Prüfungen des Medizinischen Dienstes in der ambulanten Pflege sowie in der Tagespflege haben erneut bestätigt, dass wir alle geforderten Standards erfüllen. Besonders erfreulich ist, dass unsere qualitativ hochwertige Pflege und Betreuung ausdrücklich gelobt wurde.

Auch die Überprüfungen durch die Heimaufsicht, das Gesundheitsamt und die Lebensmittelkontrolle verliefen positiv. Alle Behörden bestätigten unsere kontinuierliche Weiterentwicklung und sahen deutlich unsere Bemühungen zur stetigen Qualitätsverbesserung in allen Bereichen.

Diese positiven Ergebnisse sind das Resultat der harten Arbeit und des großen Engagements aller Mitarbeitenden unseres Hauses. Unser Ziel bleibt es, unseren Bewohnern, Angehörigen und Kunden weiterhin die bestmögliche Pflege und Betreuung zu bieten. Daher werden wir auch künftig konsequent an der Optimierung unserer Dienstleistungen arbeiten.

3. Quartiers- und Netzwerkarbeit

Das Jahr 2024 war für unsere ambulante Pflege und Tagespflege ein Jahr der erfolgreichen Weiterentwicklung und intensiven Netzwerkarbeit. Durch unsere gezielte Präsenz in den Punktquartieren und die enge Zusammenarbeit mit regionalen Partnern konnten wir unsere Angebote weiter optimieren und unsere Position als verlässlicher Akteur in der Pflege- und Betreuungslandschaft stärken.

Die aktive Teilnahme an der Quartiersarbeit hat uns ermöglicht, pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen noch besser zu erreichen und gezielt zu unterstützen. Der Austausch mit lokalen Akteuren – darunter Hausärzte, Physiotherapeuten, soziale Dienste und ehrenamtliche Initiativen – hat dazu beigetragen, individuelle Versorgungsstrukturen weiter auszubauen und bestehende Hilfsangebote passgenau zu ergänzen.

Besonders erfreulich war die positive Resonanz auf unsere Präsenz bei den Wochenmärkten. Hier konnten wir in direktem Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern aufklären, beraten und wertvolle Impulse für unsere Arbeit erhalten. Die Möglichkeit, niederschwellige Beratungsangebote vor Ort anzubieten, hat sich als äußerst effektiv erwiesen und zur Stärkung des Vertrauens in unsere Dienstleistungen beigetragen.

Unsere Arbeit im Bereich der Quartiers- und Netzwerkarbeit hat sich 2024 in vielfacher Hinsicht bewährt. Die positiven Rückmeldungen von Klientinnen und Klienten, Angehörigen und Netzwerkpartnern zeigen, dass unser Engagement zur Verbesserung der Pflege- und Betreuungsqualität beiträgt.

Für das Jahr 2025 setzen wir uns das Ziel, unsere Netzwerkarbeit weiter auszubauen, neue Kooperationen zu knüpfen und bestehende Partnerschaften zu intensivieren. Die Präsenz in den Punktquartieren und bei öffentlichen Veranstaltungen wird weiterhin eine zentrale Rolle spielen, um Pflegebedürftige und ihre Angehörigen bestmöglich zu erreichen und zu unterstützen.

Mit diesem positiven Verlauf blicken wir voller Zuversicht auf das kommende Jahr und freuen uns darauf, unsere Arbeit mit Engagement und Herzblut weiterzuführen.

4. Ausblick für das Jahr 2024

Das Jahr 2025 steht für uns ganz im Zeichen von Wachstum, Qualität und neuen Möglichkeiten – für unsere Kunden, Angehörigen, Bewohner und Mitarbeitenden. Mit einem klaren Fokus auf erstklassige Pflege und ein wertschätzendes Arbeitsumfeld setzen wir unsere Entwicklung konsequent fort.

1. Eröffnung der Solitär-Kurzzeitpflege – Mehr Lebensqualität für Herten

Ein zentrales Ziel für 2025 ist die Eröffnung unserer Solitär-Kurzzeitpflege. Damit schaffen wir ein zusätzliches Angebot für Menschen, die vorübergehend Pflege und Unterstützung benötigen – sei es nach einem Krankenhausaufenthalt, zur Entlastung pflegender Angehöriger oder zur Überbrückung schwieriger Lebensphasen. Diese neue Einrichtung wird für die Region Herten einen echten Mehrwert bieten und Familien neue Freiräume ermöglichen, während die pflegebedürftigen Menschen in einer sicheren, professionellen und liebevollen Umgebung bestens versorgt werden.

2. Ambulante Pflege & Tagespflege – Qualität weiter stärken und Kapazitäten ausbauen

Auch in der ambulanten Pflege sowie der Tagespflege setzen wir weiterhin auf höchste Qualität. Unser Ziel ist es, ein vollumfängliches und flexibles Angebot zu gewährleisten, das sich optimal an die Bedürfnisse unserer Kunden anpasst. Um der steigenden Nachfrage gerecht zu werden, werden wir die Kapazitäten weiter ausbauen und unser Leistungsspektrum stetig verbessern. Individuelle Betreuung, professionelle Pflege und eine herzliche Atmosphäre stehen dabei im Mittelpunkt.

3. Ein starkes Team – ein Arbeitgeber mit Herz

Unser Erfolg basiert auf unseren engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Deshalb setzen wir 2025 einen besonderen Fokus darauf, ein noch besseres Arbeitsklima zu schaffen. Wir möchten ein Arbeitgeber sein, bei dem sich alle wohlfühlen, wertgeschätzt werden und sich beruflich wie persönlich weiterentwickeln können. Ein respektvoller Umgang, eine offene Kommunikation und attraktive Arbeitsbedingungen sind für uns selbstverständlich.

Mit diesen Zielen blicken wir voller Zuversicht auf das Jahr 2025. Gemeinsam schaffen wir neue Möglichkeiten, verbessern die Lebensqualität unserer Kunden und Angehörigen und stärken unser Team. Wir freuen uns auf die kommenden Herausforderungen und darauf, unsere Visionen mit Leben zu füllen!

5. **Schlusswort**

Getreu dem Motto unseres Unternehmens „carpe diem – nutze den Tag“ gilt der Dank allen Bewohnern, Mietern, Gästen, Angehörigen und allen Mitarbeitern für Ihr großes Engagement, Neues auszuprobieren und Veränderungen auszuhalten.

Senioren-Park carpe diem

Herten, Februar 2025