



...mehr als gute Pflege!

Jahresrückblick
Senioren-Park carpe diem
Herten 2023



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 2024 | 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 Herten hat im siebten Jahr seines Bestehens in Herten einen steigenden Anteil an der Angebotsvielfalt für Senioren erlangt.

Im vergangenen Jahr 2023 hat der Seniorenpark Carpe Diem in Herten die Wohngemeinschaft geschlossen, um im Jahr 2024 eine solitäre Kurzzeitpflege zu eröffnen.

Die Schließung führte zu schwierigen Zeiten, doch durch den starken Zusammenhalt der Mitarbeiter und eine konsequente Präsenz auf Märkten gelang es, die eigentliche Information über die liebevolle und kompetente Versorgung der Bewohner zu transportieren.

Nun konzentriert sich das Team darauf, die letzten bürokratischen Hürden zu überwinden, um als größter Anbieter der solitären Kurzzeitpflege in Herten zu starten. Mit Freude wird auch das neue Dokumentationssystem Voice in der solitären Kurzzeitpflege eingeführt.

Die Tagespflege verzeichnete dank des erfolgreichen Marketings und der kollegialen Kooperation einen deutlichen Zuwachs an Gästen.

Auch der ambulante Pflegedienst verzeichnete einen Kundenanstieg, was auch auf die Gewinnung neuer Kooperationspartner zurückzuführen ist.

Unser aufrichtiger Dank gilt allen Kunden, Gästen der Tagespflege, Mietern und Angehörigen sowie unseren Mitarbeitern für ihren liebevollen Austausch, ihren Zusammenhalt und ihr offenes Ohr.

Gemeinsam mit allen Beteiligten haben wir also im Wahrsten Sinne unseres Namens „den Tag genutzt“.

2. Ergebnisse interner und externer Prüfungen

Wir freuen uns, Ihnen mitteilen zu können, dass wir im Jahr 2023 interne und externe Prüfungen in unserem Haus durchgeführt haben. Sowohl der medizinische Dienst der

Krankenkasse als auch die Heimaufsicht haben unser Einrichtung unter die Lupe genommen, ebenso wie unser internes Audit.

Die Ergebnisse der MDK-Prüfungen sowohl im ambulanten Dienst als auch in der Tagespflege sind positiv ausgefallen. Wir haben die Anforderungen und Standards erfüllt und wurden für unsere qualitativ hochwertige Pflege und Betreuung gelobt.

Die Überprüfung durch die Heimaufsicht fand in beratender Art statt, und wir konnten auch hier eine positive Entwicklung verzeichnen, insbesondere in der Tagespflege. Unsere Bemühungen, die Qualität unserer Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern, wurden anerkannt und bestätigt.

Diese Ergebnisse sind das Ergebnis harter Arbeit, Engagement und des Engagements aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unseres Hauses. Wir werden weiterhin daran arbeiten, unseren Bewohnern, Gästen und Kunden die bestmögliche Pflege und Betreuung zu bieten.

3. Quartiers- und Netzwerkarbeit

Im Jahr 2023 konnten wir unsere Quartiers- und Netzwerkarbeit erfolgreich ausbauen. Durch intensive Bemühungen haben wir es geschafft, neue Kooperationspartner zu gewinnen, was unser Netzwerk erweitert und unsere Dienstleistungen verbessert hat. Diese Partnerschaften ermöglichen es uns, unsere Angebote zu diversifizieren und unseren Bewohnern sowie Kunden ein breiteres Spektrum an Unterstützung und Versorgung anzubieten.

Darüber hinaus sind wir stolz darauf, ein fester Bestandteil der Wochenmärkte in Herten geworden zu sein. Durch unsere Präsenz auf diesen Märkten können wir aktiv mit der Gemeinschaft interagieren, unsere Dienstleistungen bekannt machen und direktes Feedback von den Einwohnern erhalten. Dies ermöglicht es uns, noch besser auf die Bedürfnisse und Wünsche unserer Zielgruppe einzugehen und unsere Angebote entsprechend anzupassen.

Die Erweiterung unserer Quartiers- und Netzwerkarbeit ist ein wichtiger Schritt in Richtung einer ganzheitlichen und bedarfsgerechten Versorgung unserer Bewohner, Gäste und Kunden. Wir werden weiterhin daran arbeiten, unser Netzwerk zu stärken und unsere Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern, um einen positiven Beitrag zur Lebensqualität in unserem Quartier zu leisten.

4. Ausblick für das Jahr 2024

Für das Jahr 2024 haben wir große Pläne und Ausblicke. Unser Hauptziel ist es, die solitäre Kurzzeitpflege zu eröffnen, um unseren Kunden, Bewohnern und Angehörigen in Herten die Möglichkeit zu bieten, ihre Lebensqualität zu steigern. Dabei möchten wir nicht nur die Bedürfnisse der Pflegebedürftigen, sondern auch die Lebensqualität und den Freiraum der Angehörigen berücksichtigen. Unser Ziel ist es, ein ganzheitliches Konzept anzubieten, das nicht nur die Pflege umfasst, sondern auch andere Aspekte des Wohlbefindens berücksichtigt.

Des Weiteren werden wir auch weiterhin vollumfänglich für unsere Gäste und Angehörigen in der Tagespflege zur Verfügung stehen. Durch den Ausbau unserer Kapazitäten im Bereich der ambulanten Pflege möchten wir sicherstellen, dass wir noch mehr Menschen in ihrer gewohnten Umgebung unterstützen können.

Mit diesen Maßnahmen streben wir danach, unseren Kunden und deren Angehörigen eine umfassende Betreuung und Unterstützung zu bieten, die ihren individuellen Bedürfnissen gerecht wird und ihnen ein Höchstmaß an Lebensqualität ermöglicht.

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, Mai 2024