



...mehr als gute Pflege!

Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Haan 2021



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 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 10. Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Haan und beinhaltet folgende Punkte:

Danke

Ich danke den Mitarbeitern für ihre engagierte Mitarbeit. Wenn wir alles in allem auf ein erfolgreiches Jahr zurückblicken können, so ist das dem Fleiß, der Zuverlässigkeit und der Teamfähigkeit aller Mitarbeiter zu verdanken.

Mein Lob gilt allen Mitarbeitern und dem Leitungsteam für ihre hervorragenden Leistungen.



Frau 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. MDK
 - 3.5. Kundenzufriedenheit
 - 3.6. Mitarbeiterzufriedenheit
 - 3.7. Hauswirtschaft
 4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln
 5. Projekte im laufenden Jahr
 6. 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 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 2021 wurde die Regelprüfung durch die Heimaufsicht nach § 14 in Verbindung mit § 23 WTG durchgeführt.

Die aus der Prüfung resultierten Maßnahmen wurden zeitnah umgesetzt.

Schwerpunkte der Überprüfung waren die pflegerische Betreuung der Nutzer, das Führen der Pflegedokumentationen, die Aufbewahrung und Dokumentation von betäubungsmittelhaltigen und anderen Medikamenten, die Durchführung freiheitsentziehender Maßnahmen sowie das Qualitäts- und Beschwerdemanagement und die Mitwirkung und Mitbestimmung sowie Information der Nutzer- und Nutzerinnen.

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

3.3. Veterinäramt

Unsere Einrichtung wurde erfolgreich im Küchenbereich 2021 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

Im August fand die Qualitätsprüfung durch den Prüfdienst der PKV (Verband der Privaten Krankenversicherung e. v.) 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 Pflegebereich.

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.

3.6. Mitarbeiterzufriedenheit

Die jährliche Mitarbeiterbefragung ist uns besonders wichtig. Anregungen und Kritik, aber auch Lob werden gerne angenommen.

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.

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. Qualitätszirkel

Durch die Mitarbeit in Qualitätszirkeln können sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei allgemeinen oder speziellen Frage- und Aufgabenstellungen in den einzelnen Senioren-Parks oder im Gesamtunternehmen carpe diem mit einbringen und Abläufe mitgestalten. Durch den Ausbau der Qualitätszirkel kann eine höhere Identifikation mit dem Unternehmen erzielt werden. Die Hauptaufgabe der Qualitätszirkel im Jahr 2020 war, Ideen zur Betreuung zu finden, die Änderungen der Allgemeinverfügungen umzusetzen und den Mitarbeitern näher zu bringen.

5. Qualitative Ziele für das Folgejahr

Für das Jahr 2022 sind neben der erfolgreichen Weiterentwicklung der Pflege- und Betreuungsqualität insbesondere folgende Projekte geplant:

- Weiterer Ausbau des ambulanten Pflegedienstes
- Weiterer Ausbau der Vernetzung mit dem örtlichen Gemeinwesen und sozialen

Institutionen

- Ausbau und Bewerben des Catering Angebots, sowie der Angebote für das Café-Restaurant Vier Jahreszeiten Haan
- Fachliche Stärkung des Teams durch Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen
- Betriebliches Gesundheitsmanagement für unsere Mitarbeiter

7. Schlusswort

Zum Abschluss gilt mein Dank allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Senioren-Parks carpe diem, die sich durch ihr hohes Engagement, ihre Flexibilität und ihre Bereitschaft, zukunftsweisende Wege für die gesamte Einrichtung zu beschreiten, ausgezeichnet haben.

Anja Kopp

Einrichtungsleitung