



...mehr als gute Pflege!

Jahresrückblick Senioren-Park carpe diem Lindlar 2022



Senioren-Park carpe diem

Hauptstraße 55A

51789 Lindlar

Tel.: 02266 – 4813-0 Fax: 02266 – 4813-555

lindlar@senioren-park.de

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 bereits der 2. Jahresrückblick des Senioren-Park carpe diem Lindlar und beinhaltet folgende Punkte:

Danksagung

Die Corona-Pandemie hat auch das Jahr 2022 aus dem Gleichgewicht gebracht.

Für den Einsatz unter diesen außergewöhnlichen Rahmenbedingungen, möchte ich allen unseren Mitarbeitern des Senioren-Parks Lindlar an dieser Stelle ausdrücklich danke sagen. Trotz dieser schwierigen Zeit sehe ich ihren herausragenden Einsatz und Teamgeist!

Ich halte dies nicht für selbstverständlich und bin stolz, solche Mitarbeiter/-innen wie Sie hier in Lindlar zu haben.

Wir werden dieses tolle Haus, mit unseren liebenswerten Bewohnern, Gästen der Kurzzeitpflege und den Besuchern der Tagespflege zu einem tollen gemeinsamen Projekt wachsen lassen.

Herzlichen Dank!



Lindlar, 28.02.2023
Andrea Thören
Einrichtungsleitung

Inhalt

1.	Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems	3
2.	Interne und externe Prüfungen im Senioren-Park carpe diem Lindlar	4
2.1	Internes Qualitätsaudit	4
2.2	Prüfung der Tagespflege durch die WTG-Behörde	4
2.3	MDK-Prüfung der Tagespflege und stationären Pflege	5
2.4	Lebensmittelüberwachung	5
3.	Kundenzufriedenheit	5
4.	Mitarbeiterzufriedenheit	5
5.	Rückblick auf das Jahr 2022	6
6.	Qualitative Ziele für das Jahr 2023	

1.Allgemeine Darstellung der Entwicklung des OM-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 Bewohnern, 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 wieder spiegelt.

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. Interne und externe Prüfungen im Senioren-Park carpe diem Lindlar

Der Senioren-Park carpe diem Lindlar muss sich, wie alle Einrichtungen der Altenhilfe, im Laufe eines jeden Jahres zahlreichen Prüfungen und Hausbegehungen verschiedener Institutionen und Behörden stellen.

Zudem werden alle Senioren-Parks carpe diem zur Sicherung des unternehmerischen Qualitätsanspruchs einem jährlichen internen Qualitätsaudit unterzogen.

Diesen unterschiedlichen Anforderungen in unserer Arbeit, sehen wir als gerechtfertigte ständige Herausforderung an, der wir uns gerne immer wieder aufs Neue stellen, da wir für unser Bewohnerinnen, Gäste und Kunden die bestmögliche Leistung und Lebensqualität ermöglichen wollen.

2.1 Internes Qualitätsaudit

Im Jahr 2022 wurde in unserem Senioren-Park carpe diem Lindlar kein internes Qualitätsaudit nach unternehmerischen Kriterien, die sich an den MDK Richtlinien und den Prüfungen durch die WTG-Behörde orientieren, durchgeführt. Dies lies die Corona Situation leider nicht zu.

Im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems (QMS) dient ein internes Audit der Überprüfung der Umsetzung und Einhaltung der zentralen und hausinternen Qualitätsvorgaben und damit dem ständigen Verbesserungsprozess in der Qualitätsentwicklung. Es sollen Defizite frühzeitig erkannt werden, um dadurch die Versorgungsqualität der Bewohner zu steigern. Das Audit ist in zwei Kernbereiche unterteilt. Zum einen werden die strukturellen Abläufe der Einrichtung geprüft und zum anderen die direkte Bewohnerversorgung, sowohl in der Ergebnisqualität als auch der Bewohnerzufriedenheit. Die Ergebnisse dieser Audits müssen dann, im Rahmen eines PDCA-Zyklus, durch die Einrichtung ergebnisorientiert abgearbeitet werden.

Die internen Qualitätsaudits werden durch die Geschäftsleitung gemeinsam mit dem zentralen Qualitätsmanagement durchgeführt. Gleichermäßen dienen die internen Audits dem Benchmarking aller Einrichtungen der Senioren-Park carpe diem GBS mbH.

Für 2023 ist es aber das Ziel diese wieder durchzuführen.

Stattdessen haben uns am Standort Lindlar, die Kollegen des Qualitätsmanagements bei der Optimierung der Prozessabläufe tatkräftig unterstützt.

2.2 Prüfung der Tagespflege und stationären Pflege durch die WTG-Behörde

Am 10.06.2021 fand die letzte unangemeldete Begehung der Heimaufsicht gemäß WTG (Wohn- und Teilhabegesetz) im Senioren-Park carpe diem Lindlar – Tagespflege statt. Die Qualitätsprüfung ergab ein positives Ergebnis.

Am 25.05.2022 fand im Bereich der solitären Kurzzeitpflege nach § 41.Abs.1, WTG eine Regelprüfung statt. Auch in diesem Bereich erzielten wir ein positives Ergebnis.

2.3 MDK-Prüfung der Tagespflege und stationären Pflege

Der MDK führte am 22.11.2022 in der Tagespflege die jährliche Regelprüfung gemäß § 1141 SGB XI durch. Im Bereich der Kurzzeitpflege wurde durch den MDK nach §§114 ff. SGB XI am 05.01.2023 b SGB XI eine Regelprüfung durchgeführt. Besonders war an dieser Prüfung, dass wir als neues Team, auch in den Führungsrollen, gemeinsam ein sehr positives Ergebnis erzielen konnten. Die alltägliche Leistung aller Teammitglieder der unterschiedlichsten Professionen, ihre Fachlichkeit, die Liebe zum Beruf und ihre Verbundenheit mit der Einrichtung spiegeln sich in diesem guten Ergebnis der Qualitätsprüfung wieder.

2.4 Lebensmittelüberwachung

Die unangemeldete Plankontrolle gemäß Art. 9 VO (EU) am 31.05.2021 ergab ein fehlerfreies Ergebnis, inklusive der entnommenen Rückstellproben.

3. Kundenzufriedenheit

Einmal jährlich führen wir im Senioren-Park carpe diem eine Zufriedenheitsabfrage der Kunden durch. Durch die unmittelbare Rückmeldung der Kunden ist es uns möglich, resultierend aus den Ergebnissen der Befragung unsere Angebote entsprechend der Kundenbedürfnisse und Kundenwünsche anzupassen. Bei der Auswertung der Kundenbefragung 2022 konnten gute Ergebnisse erzielt werden. Dauerhaft werden u.a. mit Hilfe des EDV – gestützten Beschwerdemanagements Interessen, Bedürfnisse, Kritik und Wünsche der Kunden kommuniziert, bearbeitet und ausgewertet. Hier können wir insbesondere auf individuelle Anliegen eingehen.

Jede Kundenrückmeldung hilft uns, uns stetig zu verbessern. Wir freuen uns daher aufrichtig über konstruktive Kritik und Anregungen der Kunden.

4. Mitarbeiterzufriedenheit

Ebenso wie die Kundenbefragung, wird auch eine Mitarbeiterbefragung einmal jährlich durchgeführt. Das Ergebnis der Befragung wurde im Leitungsteam ausgewertet und in den einzelnen Teams vorgestellt. Die daraus resultierenden Maßnahmen wurden zeitnah umgesetzt. So können wir in diesem Jahr u.a. einen angepassten Fortbildungsplan und individuelle Weiterbildungen anbieten.

5. Rückblick 2022

Das Jahr 2022 war, auch im Senioren-Park Lindlar, wie deutschlandweit in allen Einrichtungen, vornehmlich geprägt durch eine fortlaufende Priorisierung, des Schutzes der Bewohner, Besucher der Tagespflege und Mitarbeiter gegen das Corona Virus.

Gleichzeitig galt es im Jahr 2022 selbstverständlich das erste Sommerfest seit der Eröffnung im November 2020 des Senioren-Parks carpe diem Lindlar zu feiern.

So konnten die Bewohner des Betreuten Wohnen, gemeinsam mit anderen Kunden, Dienstleistern, Freunden, Mitarbeitern das erste gemeinsame Fest bei strahlendem Sonnenschein feiern.

Weiter ging es im Jahr mit spontanen Grillfesten im Bereich der Kurzzeitpflege und der Tagespflege. Zu St. Martin kamen uns die Kinder des Kolping Kindergarten aus Lindlar besuchen und haben mit allen Bereichen unter freiem Himmel Martinslieder gesungen mit einem kleinen Lagerfeuer, Kakao und Weck-Männern. Unseren großen Weihnachtsbaum vor der Einrichtung haben wir mit der Unterstützung des Musikvereins Lindlar zum ersten Mal angeleuchtet, dazu gab es einen leckeren Glühwein und einen kleinen Adventsbasar mit selbst hergestellten Kleinigkeiten.

Über das Jahr verteilt war, in Verbindung mit einem bunten Nachmittag für alle Bereiche, zweimal das Modemobil in der Einrichtung.

Die solitäre Kurzzeitpflege ist nach der Eröffnung im April 2021 auf einem guten Weg.

Ein Team aus Pflegefachkräften, Betreuungskräften und Hauswirtschaftlichen Mitarbeitern bilden ein neu gefundenes Team. Arbeitsabläufe wurden neu strukturiert und ein übergreifendes Hand in Hand arbeiten hat sich gut etabliert.

So konnten im Laufe des Jahres notwendige Führungspositionen, wie die der Einrichtungsleitung und Pflegedienstleitung für den Bereich der Kurzzeitpflege wiederbesetzt werden und der Einsatz von Zeitarbeit im Pflegebereich durch den Aufbau eines stabilen Mitarbeiterstammes an Pflegepersonal bis zum Ende des Jahres auf 0% reduziert werden.

Die Bezugspflege wurde eingeführt, das Einarbeitungsmanagement konnte in der Durchführung verbessert und in Zusammenarbeit und der Begleitung und Unterstützung des zentralen Qualitätsmanagements wurden die Kennzahlen zur Qualitätssicherung gemäß unternehmerischen Leitbilds in größerer Regelmäßigkeit gepflegt und bearbeitet.

Gemeinsam mit dem zentralen Qualitätsmanagement wurde erfolgreich an der Erlangung von Prüfsicherheit im stationären Bereich und der Sicherstellung der Ergebnisqualität gearbeitet.

Im Bereich Betreuung war das Angebot 2022 überschaubar. Hier sind noch großzügige Optimierungs- und Gestaltungsmöglichkeiten in der Strukturierung der Arbeitsabläufe und der Umsetzung der Aktivitäten für Bewohner gegeben.

Die Tagespflege zeigte sich im Jahr 2022 beim Erreichen und der Absicherung sämtlicher Qualitätsziele weiterhin mit positiven Ergebnissen.

3. Qualitative Ziele für 2023

Für das Jahr 2023 sind für die Einrichtung vornehmlich die konsequente Fortführung des eingeschlagenen Weges zur Festigung bereits erreichter Qualitätsziele, wie z. Bsp. geringe Mitarbeiterfluktuation vorgesehen.

Daneben gibt es weitere Qualitätsziele, die wir erreichen möchten.

Angefangen bei einer überarbeiteten Besprechungsmatrix, über die Wiedereinführung von Qualitätszirkeln sowie einer starken Erweiterung für Schulungsangebote für Mitarbeiter, wollen wir die Qualität in unserem Haus weiter optimieren.

Generell wird der Fokus auf der Optimierung der Abläufe in Einarbeitungsprozesse und Weiterbildungen für alle Bereiche gerichtet sein.

Es gilt auch im Jahr 2023 die Personalbindung zu stärken und erfolgreich Mitarbeiter zu akquirieren.

Auch möchten wir das Angebot „Ausflüge und Aktivitäten,“ für die Bewohner, Gäste der Kurzzeitpflege und die Besucher der Tagespflege wiederaufleben lassen. Für den Bereich Betreutes Wohnen und die Besucher der Tagespflege konnten wir schon im alten Jahr mit einem Reha-Sport Angebot für zweimal die Woche starten mit dem Reha-Sport Verein Bensberg e.V. Sowie mit einem Spielenachmittag für die Bewohner.

Andrea Thören
Lindlar, im Februar 2023