



*...mehr als gute Pflege!*

## Jahresrückblick Senioren-Park carpe diem Minden 2023



Senioren-Park carpe diem  
Brühlstraße 28-30  
32423 Minden

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 dreizehnte Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Minden und beinhaltet folgende Punkte:

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems
2. Rückblick auf das Jahr 2023
3. Pflege und Betreuung
  - 3.1 Stationäre Pflege
  - 3.2 Tagespflege
  - 3.3 Betreutes Wohnen
  - 3.4 Betreuung Stationär
  - 3.5 Ambulanter Pflegedienst
4. Verwaltung
5. Hauswirtschaft// Haustechnik
  - 5.1 Café/ Restaurant „Vier Jahreszeiten“
6. Kundenzufriedenheit
7. Mitarbeiterzufriedenheit
8. Ergebnisse interne und externe Prüfungen
  - 8.1 Internes Audit
  - 8.2 MDK/ WTG- Behörde
9. Ausblick 2024
10. Schlusswort

## 1. Allgemeine Darstellung und Entwicklung des QM -Systems

Der Senioren-Park 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 WTG- Behörde, 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, ist 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 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. Rückblick auf das Jahr 2023

Dem Leitungsteam und den Mitarbeitern des Senioren-Park carpe diem ist es gelungen, den Ruf unserer Einrichtung in Minden weiterhin auf einem hohen Level zu halten. Die Einbindung in das Gemeinwesen ist durch zahlreiche Veranstaltungen und Kooperationen z. B. mit Schulen, Kindergärten, dem Mindener Freischießen fortgeschritten und der Senioren Park carpe diem hat sich als ein kompetentes Dienstleistungsunternehmen rund um das Thema Wohnen und Pflegen in Minden/ und Umgebung weiter etabliert.

### 3. Pflege und Betreuung

#### 3.1. Stationärer Pflegebereich

Im stationären Pflegebereich (inklusive Kurzzeitpflegegäste) haben wir dank einer guten Mitarbeitersituation im Bereich der Pflege im Jahr 2023 sehr viel an Strukturen und Abläufen arbeiten können, welche wir in 2024 noch vertiefen.

Seit Mai 2023 haben wir insgesamt vier ausländische Fachkräfte gewonnen- Philippinen und Indien- und unterstützen die Mitarbeiter bei der Anerkennung der Berufsqualifikation für Deutschland.

#### 3.2. Tagespflege

Unsere Tagespflege an der Brühlstraße 34 hat sich im Jahr 2023 mit einem tollen Team von qualifizierten Pflegefachkräften und der neuen Pflegedienstleitung- Frau Kerstin Bolduan- ausgesprochen gut entwickelt. Wir konnten die Auslastung stetig steigern und die Kunden freuen sich jeden Tag auf ihren Besuch. Für 2024 soll die Bekanntheit mit verschiedenen Marketingaktionen weiter gesteigert werden, um eine Vollausslastung zu erzielen.

#### 3.3. Betreutes Wohnen

Insgesamt bieten wir 53 barrierefrei Wohnung an. Die Wohnungen verteilen sich auf zwei Gebäude, welche alle auf dem Gelände des Senioren Park carpe diem Minden beheimatet sind. Unsere Mieter fühlen sich sicher und gut aufgehoben durch unser Netzwerk und dem Angebot von Beschäftigungsnachmittagen, die durch die Mitarbeiter in den Tagespflegen und der Ergotherapie angeboten wird. Des Weiteren nutzen unsere Mieter eine Vielzahl an Angeboten und Leistungen der einzelnen Bereiche.

#### 3.4. Betreuung stationär

Durch monatliche Feste und Aktivitäten wurde dem Wunsch der Bewohner/innen nach mehr Abwechslung und Beschäftigung nachgegangen, es finden regelmäßig Gruppenangebote auf den Wohnbereichen, dem Veranstaltungsraum und dem Café/ Restaurant „Vier Jahreszeiten“ statt. Das Angebot der Betreuung wird in 2024 durch Kooperationen z. B. mit dem Kindergarten erweitert.

Unser Bewohnerbeirat wird mit in die Planung der Betreuung und Aktivitäten eingebunden. Jeden Monat findet hier ein Austausch mit dem Einrichtungsleiter, der Ergotherapie und den Bereichsleitungen statt.

### 3.5. Ambulanter Pflegedienst

Unser ambulanter Pflegedienst wurde im August 2023, aufgrund mangelnder Wirtschaftlichkeit, geschlossen.

Die Mitarbeiter wurden im Unternehmen gehalten und sind nun in der stationären Pflege tätig. Wir stehen mit den örtlichen Pflegediensten in Kontakt und können so den Bedarf der ambulanten Versorgung unserer Mieter des Betreuten Wohnen sicher gewährleisten.

### 4. Verwaltung

Die Aufgabe der Verwaltung ist die Gewinnung und Beratung von Kunden, sowie die Kontaktpflege zu den Sozialdiensten der örtlichen Krankenhäuser. Dieses ist uns sehr gut gelungen, was sich vor allem in der gesteigerten Nachfrage nach Heim- und Kurzzeitpflegeplätzen und dem Beratungsbedarf rund um das Thema Pflege zeigt. Zudem ist die Verwaltung maßgeblich für die Vermietung der Betreuten Wohnungen verantwortlich.

### 5. Hauswirtschaft/ Hausreinigung/Haustechnik/Wäscherei

Die Teams in den Bereichen bestehen aus einem festen Mitarbeiterstamm.

Im Jahr 2023 konnten wir die personelle Situation in der Haustechnik positiv ausbauen. Die erforderlichen Schönheitsreparaturen und Ausbesserungen konnten zeitnah erfolgen.

Da wir nur auf eigenes Personal setzen, können Beschwerden und Fragen zeitnah bearbeitet werden.

Die Mitarbeiter kennen jeden Bewohner durch täglichen Kontakt und können so z.B. als verloren geglaubte Wäsche etc. in kurzer Zeit finden und identifizieren.

#### 5.1. Küche / Catering

Durch bewohnerorientierte Verpflegungsansätze wird das Wohlbefinden und die Lebenszufriedenheit unserer Bewohner gesteigert und optimiert. Täglich werden zwei abwechslungsreiche Mittagsmenüs angeboten. Bei Neuaufnahmen wird jeder Bewohner zunächst nach seinen Ess- und Trinkgewohnheiten befragt. Lebensmittelvorlieben und -abneigungen werden in das über die Myo App angebotene Bestellsystem aufgenommen. Durch dieses Bestellsystem ist gewährleistet, dass Bewohnerwünsche zeitnah an die Küche weitergeleitet werden und somit eine adäquate Belieferung der Wohnküchen erfolgen kann. Das Angebot für "Essen auf Rädern" wird von den Mietern des Betreuten Wohnung und externen Kunden gut angenommen.

Hier ist sind noch Kapazitäten vorhanden, welches wir mit verschiedenen Marketingaktionen weiter steigern.

Unsere Küche beliefert zudem die Tagespflege.

#### 5.2. Café / Restaurant / "VIER JAHRESZEITEN"

Das Café-Restaurant "Vier Jahreszeiten" ist zu einem beliebten Treffpunkt für interne und externe Gäste geworden.

Neben den speziellen Aktionswochen, dem täglich wechselnden Mittagstisch, den variantenreichen Waffel- und Kuchenangeboten bieten wir das Angebot kostengünstige

Feierlichkeiten, Feste und Familientreffs etc. auszurichten. Die Möglichkeit des Abschiedsnehmens im Rahmen des Trauercafé bieten wir auch an.

## 6. Kundenzufriedenheit

Uns ist es wichtig, jederzeit persönlich, per E-Mail oder schriftlich, Anregungen, Wunsche und Kritik entgegen zu nehmen und sachlich und sorgsam im Sinne einer stetigen Verbesserung damit umzugehen. Dafür befindet sich u.a. im Eingangsbereich ein Briefkasten, in dem Angehörige Ihre Wunsche, Anregungen aber auch Kritik an uns und unserer Arbeit rückmelden können.

Diese werden durch unsere Mitarbeiter/innen zeitnah und nachhaltig bearbeitet.

Wir sind 2023 weiter auf Wunsche unserer Bewohner/innen nach mehr Angeboten im Bereich der Betreuung eingegangen und haben zu den üblichen Gruppen- und Einzelangeboten zusätzlich mehr Tagesausflüge und Feste angeboten, die einen großen Zuspruch fanden. Für Anfang des Jahres 2024 ist wieder eine Bewohnerbefragung geplant, um die Zufriedenheit zu evaluieren. Aus dem Ergebnis der Abfrage werden wir einen Maßnahmenplan entwickeln, um unsere Qualität weiter zu steigern mit dem Ziel, dass die Zufriedenheit der Bewohner, aber auch der Angehörigen, stabil bleibt und ggf. sogar zunimmt

## 7. Mitarbeiterzufriedenheit

Im ersten Quartal 2023 haben wir eine anonyme Mitarbeiterbefragung für unseren ganzen Standort durchgeführt, hierzu wurde eine neue Befragungsform entwickelt, welche detaillierte Rückschlüsse auf Arbeitszufriedenheit und Arbeitsbelastung ziehen lässt und uns in der Umsetzung des betrieblichen Gesundheitsmanagements und der Mitarbeiterzufriedenheit für den Standort Minden unterstützt. Wir konnten einen festen Mitarbeiterstamm entwickeln und unser Ziel für 2023 war es, ohne Zeitarbeit die täglich anfallende Arbeit zu erfüllen. Leider ist es uns in 2023 nicht gelungen, ohne Zeitarbeit zu arbeiten, trotz vielfältiger Marketingaktionen. Wie zuvor erwähnt haben wir vier ausländische Fachkräfte, in Anerkennung, welche zum Oktober 2024 ihre Zertifikate erhalten und mit uns in eine positive Zukunft gehen.

## 8. Ergebnisse interner und externer Prüfungen

### 8.1. Internes Qualit atsaudit

Im letzten Jahr wurde ein internes Audit durch unsere Geschäftsführung und des zentralen Qualitätsmanagements durchgeführt. Das Audit ist angelehnt an die Transparenzkriterien des MDK und überprüft die Umsetzung der Qualitätsstandards. Es werden alle Bereiche der stationären Einrichtung auditiert und die Qualität unserer Arbeit beurteilt. Verbesserungsvorschläge werden gerne angenommen und anhand eines Maßnahmenplan umgesetzt.

### 8.2. MDK/Heimaufsicht

Im Januar 2023 wurde der stationäre Bereich durch den MDK geprüft. Die Prüfung der WTG-Behörde fand ebenfalls im Januar 2023 statt.

Die Prüfberichte haben wir ca. einen Monat später erhalten. Geringe Defizite, der Dokumentation, wurden umgehende behoben und nachgebessert.

Die Zufriedenheit der Bewohner und die Betreuungsangebote waren tadellos.

Auch die Tagespflege wurde durch den MDK geprüft. Hier wurden wir im November besucht. Ein super Erfolg wurde erzielt.

Das Team hat hervorragend gearbeitet und es wurde kein Defizit festgestellt. Weiter so!

## 9. Ausblick 2024

Als Gesamtpaket zum Thema Pflege möchten wir weiterhin ein perfekter Partner und eine Qualitätsmarke in Minden und Umgebung sein.

Dies gelingt uns mit Arrangement, einer großen Motivation, Spaß an der Arbeit, sowie mit guten und qualifizierten Mitarbeitern und den Blick für das Menschliche.

## 10. Schlusswort

Seit Januar 2022 bin ich, in der Position der Einrichtungsleitung, für den Standort Minden verantwortlich und ich möchte mich bei allen Mitarbeitern des Senioren-Park carpe diem für die Unterstützung und die engagierte Arbeit bedanken.

Der Standort mit den verschiedenen Arbeitsbereichen zeichnet sich durch ein harmonisches Miteinander und eine hohe Motivation aus.

Einige neue Mitarbeiter bereichern unser Team und wir hoffen auf weitere Kollegen im Fachkraftbereich.

Ich bedanke mich bei den Angehörigen für Ihr Lob/ Kritik und hoffe auf eine weiterhin positive Zusammenarbeit.

## 3. Ziele für das Jahr 2025

### Betreutes Wohnen:

- Weiter Reaktivierung der Angebote für Mieter\*innen zur Förderung der Aktivität und Zusammenkunft.
- Neue Ideen und Anregungen

### Stationäre Pflege:

- Mitarbeitergewinnung und Mitarbeiterbindung
- Begleitung ausländischer Fachkräfte bei der Anerkennung in Deutschland.
- Weiterbildungsmöglichkeiten für Mitarbeiter\*innen

### Tagespflege:

- Umgestaltung der Räumlichkeiten
- Individuelle Tagesausflüge
- Öffnung auch Samstagvormittag