



Senioren-Park

carpe diem[®]

...mehr als gute Pflege!

Jahresbericht Senioren-Park carpe diem Mülheim/ Oberhausen 2023



Senioren-Park carpe diem
Hansastraße 19a-23
45478 Mülheim
Tel.: 0208-69615-0

Fax: 0208-69615-555

Vorwort

Die Jahresberichte der Senioren-Park carpe diem GmbH werden jeweils bis zum 31. März für das vergangene Jahr individuell für jede Einrichtung von der Einrichtungsleitung erstellt. Der Jahresbericht des Senioren-Parks carpe diem Mülheim/ Oberhausen beinhaltet folgende Punkte:

Danke!

Herzlichen Dank an das Leitungsteam, sowie an alle MitarbeiterInnen unseres Senioren-Parks!

Gemeinsam widmen wir uns stets der Weiterentwicklung der vielen Dienstbereiche im Sinne bester Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit unserer Einrichtung.

Vielen Dank an alle Beteiligten.



Susanne van Megen

Einrichtungsleitung

| | |
|--|------|
| 1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des vergangenen Jahres | S. 3 |
| 2. Ergebnisse interner und externer Prüfungen | S. 4 |
| 2.1. Internes Qualitätsaudit | S. 4 |
| 2.2 Kundenbefragung | S. 4 |
| 2.3. Mitarbeiterbefragung | S. 4 |
| 3. Qualitätszirkel | S. 5 |
| 4. Quartiers- und Netzwerkarbeit | S. 5 |
| 5. Ziele für das Jahr 2024 | 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, das Gesundheitsamt und des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen zur konstruktiven und professionellen Zusammenarbeit. Der regelmäßig 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, die Durchführung von Pflege- und Mitarbeitervisiten, sowie die kontinuierliche Überwachung von Risikobereichen.

Durch Befragung 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 persönlichen 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.

Auf diese Weise ist es den Mitarbeitern des Senioren-Park carpe diem in Mülheim und Oberhausen im vergangenen Jahr erneut gelungen, den sehr guten Ruf der Einrichtung in Mülheim an der Ruhr/Oberhausen und angrenzenden Städten zu festigen und eine anhaltend hohe Nachfrage in allen Dienstleistungsbereichen zu erzielen.

2. Ergebnisse interner und externer Prüfungen

Um unseren Klienten, sei es im stationären Pflegebereich, dem Betreuten Wohnen, der Tagespflege, dem ambulanten Dienst, den ambulant betreuten Wohngemeinschaften oder im Café-Restaurant „Vier Jahreszeiten“, eine gleichbleibend hohe Qualität bieten zu können, unterzieht sich der Senioren-Park carpe diem in Mülheim / Oberhausen jährlich internen und externen Prüfungen.

Der medizinische Dienst der Krankenkassen führte in den Bereichen ambulante Pflege, Tagespflege sowie dem stationären Pflegebereich eine Regelprüfung durch. Alle Prüfungen haben wir mit einem guten bis sehr guten Ergebnis abgeschlossen. Unsere Tagespflege Oberhausen wurde in 2023 ebenfalls durch den medizinischen Dienst der Kassen geprüft. Auch hier erzielten wir ein sehr gutes Ergebnis und es gab keine Handlungsempfehlungen, da sämtliche Themen professionell bearbeitet waren.

Zusätzlich gab es thematische Kurzprüfungen in Form von Hygienebegehungen, Inspektionen durch das Ordnungsamt und punktuelle Überprüfungen durch die Heimaufsicht zur Einhaltung der Fachkraftquote und des Personalschlüssels. Auch diese Prüfungen wurden erfolgreich absolviert.

2.1. Internes Qualitätsaudit

Das eigentlich jährlich stattfindende Qualitätsaudit hat im vergangenen Jahr nicht stattgefunden.

2.2. Kundenbefragung

Im vergangenen Jahr wurden Kundenbefragungen im stationären, ambulanten und teilstationären Bereich durchgeführt. Die Pflegebedürftigen wurden bei Bedarf bei der Beantwortung situativ von unseren Betreuungskräften unterstützt. Zudem wurden die Angehörigen befragt und die Auswertung mit der jeweiligen Bereichsleitung erörtert.

2.3. Mitarbeiterbefragung

Die jährlich durchzuführende Mitarbeiterbefragung fand im Dezember 2023 unter besonderer Unterstützung des Institutes für betriebliche Gesundheitsförderung statt. Die Angebotsform eines „Stimmungscafés“ traf die Stimmungslage der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in allen Bereichen gut, es bot einen guten Anhaltspunkt zur Zufriedenheit der Mitarbeiter. Zudem ist sie eine wertvolle Grundlage, um die Personalführung zu reflektieren und Verbesserungsvorschläge aufzugreifen.

Zusätzlich zur jährlichen, strukturierten Befragung fanden dokumentierte Mitarbeitergespräche, Beurteilungen, Teamsitzungen und Einzelgespräche statt.

3. Berichte aus den Qualitätszirkeln

Die Arbeit der Qualitätszirkel ist essenziell für die qualitative Entwicklung einer Einrichtung. Aus der Arbeit der Qualitätszirkel gewinnen wir wichtige Erkenntnisse im Rahmen der Prozessoptimierung durch den fachlichen Austausch untereinander. Ein Schwerpunkt war im vergangenen Jahr die Konzepterstellung zum Thema Hospizarbeit und palliative Versorgung.

4. Quartiers- und Netzwerkarbeit

Nach den Corona-Jahren konnten viele langjährige Arbeitstreffen und bewährte Kontakte wieder neu gepflegt werden. Diese werden langsam wieder aktiviert und erste Treffen sind wieder in der Planung für das Jahr 2023.

4.1. Quartiersarbeit

Die Einbindung in das Gemeinwesen der Stadt bzw. in den Stadtteil Speldorf nimmt auch weiterhin einen besonderen Stellenwert ein. So sind es insbesondere die regelmäßig stattfindenden Gottesdienste sowie die Teilnahme an Stadtaktivitäten, die das Engagement der Einrichtung unterstreichen. Für 2023 ist auch wieder die Teilnahme am Mülheimer Firmenlauf geplant und die Intensivierung der Zusammenarbeit mit der Interessengemeinschaft Speldorf.

Die Zusammenarbeit mit dem Kindergarten Fröbel Fledermäuse und dem Kindergarten Mandala wurde wieder aufgenommen. Die regelmäßigen Besuche förderten im vergangenen Jahr auch den regen Austausch der Generationen untereinander.

5. Ziele für das Jahr 2024

Betreutes Wohnen:

- Förderung der Integration der Mieter durch Weiterentwicklung der Angebotsgestaltung, die da u.a. sind: Monatliche Konzert-Angebote im Café/Restaurant, monatliches Mietertreffen, Frühstücksbuffet samstags, Frühschoppen sonntags, u.v.m.
- Teilnahme an jahreszeitlichen Veranstaltungen (z.B. „Eiertitschen“ zu Ostern, Sommerfest, Oktoberfest, Hüttenzauber in der Weihnachtszeit, usw.), Ausflugsangebote in die Umgebung und zu Veranstaltungen,
- Akquise für den ambulanten Dienst mit z.B. Privatzahlerkatalog, Kundenkarte, Pflegeberatung usw.

Stationäre Pflege:

- Mitarbeiterbindung und Gewinnung
- Erfüllung des vorgegebenen Personalschlüssels und der Fachkraftquote
- Übernahme unserer zahlreichen Auszubildenden
- Halten der guten Pflegequalität
- Gewinnung von Auszubildenden insbesondere in der Pflege
- Fortsetzen der individuellen Personalentwicklung
- Umsetzung weiterer Angebote zum Thema Gesundheitsmanagement
- Fortführung unseres Projektes Milieu-Gestaltung der Wohnbereiche
- Aufbau eines Palliativ-Teams unter Leitung einer Palliative-Care Kraft und Erlangung einer Zertifizierung
- Zusammenarbeit mit der Alzheimer-Gesellschaft zur Erlangung der Zertifizierung „Demenzpartner“

Tagespflege:

- Mitarbeitergewinnung und Bindung
- Halten der sehr guten Qualität in der Versorgung
- Kundenakquise mit der Einführung „Den Tag gönne ich mir“

Ambulante Pflege:

- Kontinuierliche Weiterentwicklung des Leistungsangebotes
- Aufbau eines Pflegeberaterteams (§45 SGB XI)
- Gewinnung von neuen Mitarbeitern, sowie eine gezielte Personalentwicklung
- Halten des Qualitätsniveaus
- Umstrukturierung in einen Beratungs-, Betreuungs- und Pflegedienst
- Einsatz eines Privatzahlerkatalogs und einer Kundenkarte
- Einsatz von E-Bikes

Eröffnung der solitären Kurzzeitpflege als Angebot in Mülheim mit Alleistellungsmerkmal:

- Gewinnung von neuen Mitarbeitern in Pflege und Betreuung, sowie kontinuierliche Schulung und Weiterbildung unserer Mitarbeiter
- Aufbau und Weiterentwicklung von Strukturen für das Leben in den beiden Bereichen der Kurzzeitpflege
- die kontinuierliche Gestaltung des kurzfristigen Gemeinschaftslebens in Zusammenarbeit mit den Angehörigen

Mülheim, den 15.03.2024