



...mehr als gute Pflege!

Jahresrückblick
Senioren-Park carpe diem
Oelde 2023

Senioren-Park carpe diem
Hans-Böckler-Straße 21& 23
59302 Oelde
Tel.: 02522/ 8233- 0
Fax: 02522/8233- 555
oelde@senioren-park.de

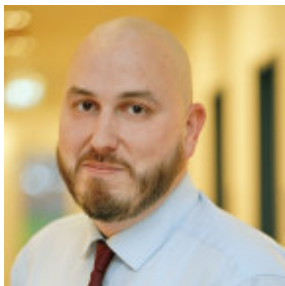
Vorwort

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.

Der Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Oelde beinhaltet folgende Punkte:

Dank

Insbesondere dem Leitungsteam sowie den Mitarbeitern des Senioren-Parks möchte ich an dieser Stelle meinen Dank aussprechen. Mit hoher Motivation, Geduld und Ausdauer haben wir es geschafft den Senioren-Park in Oelde zu festigen und in großen Schritten zu entwickeln. Vielen Dank an alle Beteiligten.



Andreas Claus
Einrichtungsleitung

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des vergangenen Jahres
2. Ergebnisse interner und externer Prüfungen
 - 2.1. Internes Qualitätsaudit
 - 2.2 Kundenbefragung
 - 2.3. Mitarbeiterbefragung
 - 2.4 Gesundheitsamt
 - 2.5. Heimaufsicht
3. Qualitätszirkel
4. Quartiers- und Netzwerkarbeit
5. Milieugestaltung der Wohnbereiche
6. Ziele für das Folgejahr

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 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 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.

Auf diese Weise ist es den Mitarbeitern des Senioren-Park carpe diem in Oelde im vergangenen Jahr gelungen die Einrichtung zu festigen sowie zu entwickeln und eine anhaltend hohe Nachfrage in allen Dienstleistungsbereichen zu erzielen.

2. Ergebnisse internen und externer Prüfungen

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

2.1 Internes Qualitätsaudit

Das jährlich stattfindende Qualitätsaudit wird unangekündigt durchgeführt. Es hat im vergangenen Jahr an unserem Standort erstmals nach Eröffnung stattgefunden. Insgesamt ist das interne Audit positiv verlaufen.

2.2 Kundenbefragung

Unserer mindestens 1x jährlich stattfindende Kundenbefragung aller Bereiche ist durchweg sehr positiv ausgefallen.

In unsere **Tagespflege** konnten wir einen Zufriedenheitswert von 99 % erreichen.

Im **stationären Pflegebereich** von 88,17%. An uns herangetragene Kritikpunkte wurden aufgenommen und wurden bzw. werden fortlaufend bearbeitet.

Im **öffentlichen Café- Restaurant 4- Jahreszeiten** liegt eine hohe Zufriedenheit vor. Neben Google Rezensionen unter „Senioren- Park carpe diem Oelde“ wurde uns mehrfach in persönlichen Gesprächen zurückgemeldet, dass neben der hohen Qualität auch die Freundlichkeit und Flexibilität der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen heraussticht. Für das Jahr 2023 war für diesen Bereich ebenfalls eine Kundenbefragung vorgesehen, welche jedoch durch personelle Wechsel auf der Küchenleiter- Position leider nicht durchgeführt werden konnte.

2.3 Mitarbeiterbefragung

Die Jährlich durchzuführende Mitarbeiterbefragung wurde auch im vergangenen Jahr durchgeführt. Seitens der Mitarbeiter angesprochene Wünsche oder auch Verbesserungsvorschläge, konnten im Rahmen des möglichen umgesetzt werden. Die Jährliche Befragung der Mitarbeiter des gesamten Standortes erlaubt es einen verlässlichen Einblick in die Zufriedenheit zu nehmen.

2.4 Prüfung durch die Gesundheitsbehörde

Auch das zuständige Gesundheitsamt prüft mindestens 1x Jährlich die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere der Einhaltung von Hygienevorschriften.

Produktionsbereich/ Küche/ Restaurant

- Die Begehung fand am 11.01.2023 durch das Gesundheitsamt Kreis Warendorf statt. Diese ergab ein sehr gutes Ergebnis ohne jegliche Mängel

Allgemeine Hygienebegehung (alle Räumlichkeiten außerhalb der Küche)

- Da die Begehung am 16.12.2022 eine Mängelfreiheit hervorbrachte wurde bislang keine erneute Begehung durch das Gesundheitsamt durchgeführt.
- Im Bereich der Tagespflege fand am 13.11.2023 eine Begehung statt. Diese ebenfalls ohne jegliche Mängel

2.5 Prüfung durch die Heimaufsicht

Tagespflege (Teilstationärer Bereich):

Unsere Tagespflege wurde zuletzt durch die Heimaufsichtsbehörde Kreis Warendorf am 01.09.2022 geprüft. Hierbei konnte ein gutes Ergebnis erzielt werden.

Im Jahr 2023 fand keine Begehung durch die Heimaufsichtsbehörde statt.

Stationärer Pflegebereich:

Der stationäre Pflegebereich, wurde durch die Heimaufsichtsbehörde Kreis Warendorf am 30.03.23 überprüft.

Geringfügig, festgestellte Mängel, wenngleich eine hohe Qualität bei der Betreuung und pflegerischen Versorgung unserer Kunden bereits vorliegt, wurden unmittelbar im Nachgang behoben bzw. widerlegt.

Dazu wurde 1 anlassbezogene Prüfung am 05.04.23 durch die Heimaufsichtsbehörde Kreis Warendorf durchgeführt, da dort eine anonyme Beschwerden eingegangen ist.

Die Beschwerde resultierte von einer Nutzerin die zum Zeitpunkt der Beschwerde nur wenige Stunden in unserer Einrichtung zugegen war. Somit konnten unseren Mitarbeitenden, Hilfebedarfe, Ressourcen zu diesem Zeitpunkt nicht vollends bekannt sein. Schlussendlich konnten zusammen mit der Nutzerin und der Heimaufsichtsbehörde, die Beschwerdepunkte ausgeräumt werden.

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.

3.1 OZ Ernährung

Das Thema Ernährung spielt eine wichtige Rolle. Es ist uns ein ganz besonderes Anliegen unseren Bewohnern eine wunsch- sowie bedarfsgerechte Ernährung anzubieten. Da uns bewusst ist, dass nicht nur das Anrichten der Mahlzeiten sowie die Atmosphäre in den Wohnküchen von großer Bedeutung sind, wurden unter Mitwirkung des Qualitätszirkels Ernährung die internen Prozesse welche sich von der Zubereitung bis zum Servieren erstrecken immer überarbeitet und optimiert. Durch den ständigen Austausch der Küche, der Pflege der Hauswirtschaft und dem Betreuungsdienst, gelingt es uns immer wieder auch schwierigste Situationen erfolgreich zu meistern, die im Zusammenhang mit der Ernährung stehen.

3.2 QZ Ein- und Auszüge

Um den Prozess auf der einen Seite für unsere Mitarbeitenden zu optimieren, steht im Vordergrund diesen insbesondere für Mieter des Betreuten Wohnens, Kunden der Tagespflege aber auch Bewohner des Stationären Bereiches zu optimieren. Ein Einzug in unsere Einrichtung bedeutet im Regelfall immer die „Aufgabe“ des gewohnten Umfeldes. Daher haben wir es uns zur Aufgabe gemacht hierbei alles Mögliche zu beachten um den Um.- bzw. Einzug so angenehm wie möglich zu gestalten.

Von der Zimmerhygiene, über die Willkommenskultur wollen wir von Beginn an, die bestmögliche Versorgung sicherstellen.

4 Quartiers- und Netzwerkarbeit

Der Senioren- Park Oelde versteht sich als Treffpunkt und Teil des Quartiers. Insbesondere im vergangenen Jahr, konnten nach der Eröffnung unzählige Kontakte geknüpft werden.

4.1 Quartiersarbeit

Die Einbindung in das Gemeinwesen der Stadt bzw. in den Stadtteil nimmt einen besonderen Stellenwert ein. So sind es insbesondere die regelmäßig stattfindenden Gottesdienste sowie die Teilnahme am Stadtteilstern, die das Engagement der Einbindung unterstreicht.

Die Zusammenarbeit mit dem angrenzenden Kindergarten *DRK Nimmerland* besteht seit Eröffnung und wird fortlaufend weiter intensiviert/ ausgebaut. So wurden mehrere Projekte für Jung und Alt gemeinsam ins Leben gerufen.

Die regelmäßigen gegenseitig stattfindenden Besuche ermöglichen einen Austausch der Generationen untereinander.

Hinzugekommen ist eine Zusammenarbeit mit der Erich-Kästner- Schule (LWL- Förderschule mit den Förderschwerpunkten körperliche und motorische Entwicklung).

In einem gemeinsamen Projekt sollen Schüler Praxisnahe Erfahrungen sammeln. So sind die Schüler verantwortlich in der Planung und Begleitung unserer Seniorinnen bei Aktivitäten.

Die Eröffnung des Senioren- Parks hat auch zur Folge, dass seitens der kommunalen Politik eine Haltestelle installiert wurde um die ÖPNV Anbindung zu verbessern. Nach wie vor ist diese nicht ausreichend und deckt nur einen mehr als geringen Teil ab. Viele potenziellen Mitarbeitenden ist es nicht möglich unsere Einrichtung adäquat zu erreichen. Selbst stark versetzte Dienste, Anpassungen von Strukturen reichen nicht aus um Mitarbeitende gewinnen zu können welche keinen Führerschein besitzen.

Neben den direkt am Standort angebotenen Versorgungsstrukturen, zeigt sich im direkten, umliegenden Gebiet eine erhöhte Nachfrage hinsichtlich unseres Restaurants, dem Catering (Essen auf Rädern).

So wird unser Restaurant immer häufiger von Vereinen besucht/ gebucht um dort diverse Veranstaltungen, Treffen o.ä. durchzuführen. Aber auch Geschäftsessen finden in aller Regelmäßigkeit statt.

5 Milieugestaltung der Wohnbereiche

Im Rahmen des Aufbaues und analog dazu steigenden Bewohnerzahlen ist es konzeptionell vorgesehen, dass die Gestaltung der Wohnbereiche im stationären Pflegebereich **aktiv** durch Bewohner und Angehörige mitbestimmt wird.

So wurden jeweils Vorschläge zur Namensgebung der einzelnen Wohngruppen gesammelt und in einer weiteren Abstimmung durch die Bewohner den Wohngruppen zugeteilt (Mehrheitsentscheid).

Alle Namen beziehen sich auf die Stadt Oelde bzw. angrenzende Regionen und spiegeln Sehenswürdigkeiten oder historisch relevante Orte wieder die unsere BewohnerInnen, welche überwiegend aus dem Stadtgebiet Oelde stammen kennen.

Die einzelnen Wohngruppen, inkl. dazugehöriger Flure werden nun sukzessive weiter farblich gestaltet, als auch thematisch mit passenden Möbelstücken, Bildern und weiteren Accessoires ausgestattet.

6 Ziele für das Folgejahr

Die Ziele für das kommende Jahr 2024 ergeben sich im Wesentlichen aus dem bereits dargestellten und sind im Allgemeinen wie folgt zu benennen:

Betreutes Wohnen:

- Förderung der Integration der Mieter durch Weiterentwicklung der Angebotsgestaltung.
- Implementierung eines Einkaufsservice

Stationäre Pflege:

- Mitarbeitergewinnung u. Entwicklung sowie binden von Mitarbeitern
- Quantitative Steigerung der Auszubildenden
- Wohnbereichsgestaltung

Tagespflege:

- Mitarbeiterentwicklung sowie binden von Mitarbeitern
- Angebotserweiterung der Nutzungstage auf Samstag

Um all diese Ziele verwirklichen zu können, sind die allgemeinen Ziele des Senioren-Park Oelde:

- Vorhandene Prozesse und Strukturen festigen, weiterentwickeln
- Weiterhin hohe Kundenzufriedenheit in allen Bereichen, auch durch gelebtes Beschwerdemanagement
- Hohe Mitarbeiterzufriedenheit
- Allgemeine Netzwerk-, Quartiers- und Öffentlichkeitsarbeit
- Schaffung einer Anbindung an den ÖPNV

Senioren-Park carpe diem

Oelde, Januar 2024