



...mehr als gute Pflege!

Jahresrückblick Senioren-Park carpe diem Oelde 2024



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 für das vergangene Jahr individuell für jede Einrichtung von der Einrichtungsleitung erstellt.

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

- | | |
|--|------|
| 1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems | S. 3 |
| 2. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr | S. 4 |
| 3. Externe Prüfungen | S. 4 |
| 3.1. Vollstationärer Pflegbereich | S. 5 |
| 3.2. Tagespflege | S. 5 |
| 3.3. Küche/Restaurant | S. 5 |
| 4. Kundenzufriedenheit | S. 5 |
| 5. Mitarbeiterzufriedenheit | S. 5 |
| 6. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln | S. 6 |
| 7. Projekte im laufenden Jahr | S. 6 |
| 8. Qualitative Ziele für das Jahr 2025 | S. 6 |

Dank

Insbesondere allen Mitarbeitern sowie dem Leitungsteam des Senioren-Parks möchte ich an dieser Stelle meinen Dank aussprechen. Mit viel Engagement, Geduld und Motivation haben die Mitarbeiter ein Jahr voller Höhen und Tiefen gemeistert.

Mit einem motivierten Leitungsteam werden wir uns auch in diesem Jahr wieder allen Herausforderungen stellen und freuen uns auf die Zusammenarbeit.
Vielen Dank an alle Beteiligten!



Laura Eggert
Einrichtungsleitung

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. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr

Insgesamt ist es den Mitarbeitern vor Ort gelungen, den noch jungen Senioren-Park carpe diem Oelde weiter in das Gemeinwesen einzubinden und den Bekanntheitsgrad zu steigern. Grund hierfür sind zahlreiche Veranstaltungen und auch die Zusammenarbeit mit ortsansässigen Kindergärten, Schulen und Netzwerkpartnern.

Ebenso konnten beispielweise die Räumlichkeiten in Oelde für einen Demenzkreis für pflegende Angehörige genutzt werden.

Somit ist es uns gelungen eine offene Einrichtung zu sein, in der jeder herzlich willkommen ist.

3. Externe Prüfungen

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

3.1. Vollstationärer Pflegebereich

Im stationären Pflegebereich wurde durch die WTG-Behörde des Kreis Warendorf am 06.06.2024 die Regelprüfung durchgeführt. Diese findet regulär einmal im Jahr statt. Geringfügig festgestellte Mängel, wenngleich eine hohe Qualität bei der Betreuung und pflegerischen Versorgung unserer Kunden bereits vorliegt, wurden unmittelbar im Nachgang behoben. Des Weiteren wurden etwaige Hinweise zur Qualitätssteigerung mit den Mitarbeitern reflektiert und in Schulungen und Besprechungen thematisiert.

Darüber hinaus gab es am 27.11.2024 eine unangemeldete anlassbezogene Prüfung seitens der WTG-Behörde. Grund hierfür war eine Beschwerde. Auch in diesem Fall konnten etwaige geringfügig festgestellte Mängel behoben werden, teilweise konnte die Beschwerde auch widerlegt werden.

Der stationäre Pflegebereich hat turnusmäßig zwei Datenübermittlung an die Daten Clearing Stelle übermittelt. Eine hieraus resultieren MD Prüfung hat jedoch im Jahr 2024 nicht stattgefunden.

Des Weiteren hat das Gesundheitsamt eine mängelfreie Begehung am 25.09.2024 durchgeführt. Hierbei handelte es sich um eine allgemeine Hygienebegehung außerhalb der Produktionsküche.

Erstmalig fand am 20.06.2025 eine Prüfung durch die Berufsgenossenschaft statt, die ebenfalls lediglich wohlwollende Hinweise enthielt.

3.2. Tagespflege

In der Tagespflege des Senioren-Park carpe diem Oelde wurde am 13.09.2024 eine Regelprüfung durch den MD durchgeführt. Diese konnte das Team aus der Tagespflege mängelfrei absolvieren.

Eine Regelprüfung durch die WTG-Behörde hat es in der Tagespflege letztmalig im Jahr 2022 statt.

3.3. Produktionsküche/Restaurant

Für den Bereich der Produktionsküche hat es am 18.06.2024 eine Regelbegehung durch das Veterinäramt gegeben. Diese Prüfung konnte das Team ebenfalls mängelfrei absolvieren.

4. Kundenzufriedenheit

Wie auch im Jahr zuvor hat es eine Kundenbefragung in der Tagespflege gegeben. Diese Befragung ist mit einem sehr positiven Zufriedenheitswert von 97,54% ausgefallen.

Im stationären Pflegebereich ist die Kundenbefragung im Jahr 2024 ausgefallen. Die Teilnahme an einem Angehörigenabend ist nur mit einer geringen Teilnehmerzahl genutzt worden.

Im öffentlichen Restaurant „4 Jahreszeiten“ liegen den Kunden zu jeder Zeit sogenannte Befragungskarten aus. Diese werden seitens der Kunden regelmäßig ausgefüllt und spiegeln eine hohe Zufriedenheit sowohl in der Qualität des Essens, als auch im Bereich Service wider. Etwaig genannte Wünsche wurden unsererseits zeitnahe umgesetzt.

5. Mitarbeiterzufriedenheit

Aufgrund mehrere Personalwechsel im Leitungsteam hat es leider keine Mitarbeiterbefragung gegeben. In etwaig geführten Mitarbeitergesprächen und Besprechungen genannte Wünsche seitens der Mitarbeiter wurden jederzeit versucht umzusetzen.

Eine Mitarbeiterbefragung wird im laufenden Jahr wieder durchgeführt.

6. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln

Die Arbeit der Qualitätszirkel ist essenziell für die qualitative Entwicklung einer Einrichtung. Aus der Arbeit der Qualitätszirkel gewinnen wir durch den fachlichen Austausch wichtige Erkenntnisse im Rahmen der Prozessoptimierung und Schnittstellenarbeit.

Aufgrund der Personalwechsel im Leitungsteam hat die Arbeit der Qualitätszirkel nur rudimentär stattgefunden.

7. Projekte im laufenden Jahr

Für das Jahr 2025 ist die Umstellung auf das neue Personalbemessungssystem in der Pflege und die damit verbundene Umstrukturierung mehrere Arbeitsbereiche eine große Aufgabe und Herausforderung.

Die bereits laufenden Vorbereitungen, wie zum Beispiel die Einführung von der sprachgestützten Dokumentation über Voize, wie auch die Tourenplanung nach Qualifikationsniveaus muss fortgeführt und gefestigt werden.

8. Qualitative Ziele für das Folgejahr

Die gesetzten Ziele für das Jahr 2025 ergeben sich im Wesentlichen aus den oben benannten Auffälligkeiten und sind im allgemein wie folgt zu benennen:

- Vorhandene Prozesse und Strukturen festigen und weiterentwickeln
- Erreichung einer hohen Kundenzufriedenheit, inklusive einer Kundenbefragung und durch die Durchführung eines adäquaten Beschwerdemanagements
- Mitarbeitergewinnung und Mitarbeiterbindung in allen Fachbereichen, inklusive der Durchführung einer Mitarbeiterbefragung
- Ausbau der etwaigen Veranstaltungen für Bewohner, Angehörige, Mieter des Betreuten Wohnens und Gäste des Restaurants
- Angebotserweiterung der Tagespflege auf Nutzungstage am Samstag
- Regelmäßige Durchführung von Qualitätszirkeln und Schnittstellenbesprechungen

Senioren-Park carpe diem

Oelde, Februar 2025