



Senioren-Park

carpe diem<sup>®</sup>

*...mehr als gute Pflege!*

Jahresrückblick 2023  
Senioren-Park carpe diem  
Rheda - Wiedenbrück



Senioren-Park carpe diem  
Parkstr. 1  
33378 Rheda-Wiedenbrück  
Tel.: 05242/965-0  
rheda@senioren-park.de

Fax: 05242/965-222

Nutze den Tag – dies ist der Grundgedanke für das neuartige Konzept, welches in den Senioren-Parks carpe diem verwirklicht wurde und an der Maxime „So viel Selbständigkeit wie möglich, so viel Betreuung und Pflege wie nötig“ ausgerichtet ist.

## Inhaltsverzeichnis

	<i>Seite</i>
1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems	3
2. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr	4
3. Pflege und Betreuung	4
3.1. Stationärer Pflegebereich	
3.2. Tagespflege	
3.3. Betreutes Wohnen	
3.4. Betreuung stationär	
3.5. Ambulanter Pflegedienst	5
4. Verwaltung	5
5. Kundenzufriedenheit	5
6. Hauswirtschaft/Reinigung/Haustechnik/Wäscherei	5/6
6.1. Küche / Catering	
6.2. Café / Restaurant „VIER JAHRESZEITEN“	
7. Mitarbeiterzufriedenheit	7
8. Ergebnisse interner und externer Prüfungen	7
8.1. Internes Qualitätsaudit	
8.2. MDK / Heimaufsicht	7
8.3. Veterinäramt/Gesundheitsamt	
9. Ausblick 2024	7
10. Schlusswort	8

## 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/innen 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/innen 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/innen zu verbessern.

Wir nutzen externe Prüfungen durch die Heimaufsicht, den Medizinischen Dienst der Krankenkassen oder dem 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/innen, 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.

Die 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. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des vergangenen Jahres**

Dem Leitungsteam und den Mitarbeitern des Senioren-Park carpe diem ist es gelungen, den Ruf unserer Einrichtung in Rheda-Wiedenbrück zu festigen und den Bekanntheitsgrad zu steigern. Die Einbindung in das Gemeinwesen ist durch zahlreiche Veranstaltungen und Kooperationen z. B. mit Schulen und Kindergärten fortgeschritten und der Senioren-Park carpe diem hat sich als ein kompetentes Dienstleistungsunternehmen rund um das Thema Wohnen und Pflegen in der Gemeinde Rheda - Wiedenbrück weiter etabliert.

## **3. Pflege und Betreuung**

### **3.1. Stationärer Pflegebereich**

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

### **3.2. Tagespflege**

Unsere beiden Tagespflegen an der Gütersloher Straße 64 in Rheda und in der Siechenstraße 29 in Wiedenbrück konnten sich im Jahr 2023 mit einem stabilen Team von qualifizierten Pflegefachkräften zu anerkannten Adressen für unsere Tagespflegegäste etablieren und die Auslastung kontinuierlich steigern.

Für 2024 soll die Bekanntheit mit verschiedenen Marketingaktionen weiter gesteigert werden, um eine Vollauslastung zu erzielen.

### **3.3. Betreutes Wohnen**

Die in 2018 neu entstandenen 30 Betreuten Wohnungen in Rheda an der Gütersloherstraße 64 und die in 2020 entstandenen 22 Betreuten Wohnungen in Wiedenbrück an der Siechenstraße 29 und die 6 Wohnungen in der Parkstraße 15 sind kontinuierlich in Vermietung. Unsere Mieter fühlen sich sicher und gut aufgehoben durch unser Netzwerk und dem Angebot von Beschäftigungsnachmittagen in Rheda und Wiedenbrück, die durch die Mitarbeiter in den Tagespflegen 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 statt im großen Saal oder in den Wohnküchen auf den Wohnbereichen.

Das Team der Alltagsbetreuer und der Betreuung hat sich 2023 personell stabilisiert, Frau Kerstin Reuter hat die Leitung der Betreuung übernommen. Das Angebot der Betreuungsangebote ist in 2023 erweitert worden durch Kooperationen z. B. mit dem Kindergarten Klawitter. Unser Bewohnerbeirat wird mit in die Planung der Betreuung und Aktivitäten eingebunden.

### **3.5. Ambulanter Pflegedienst**

Unser ambulanter Pflegedienst wurde im August 2023 aufgrund mangelnder Wirtschaftlichkeit geschlossen. Wir stehen in Kontakt mit den örtlichen Pflegediensten, um den Bedarf der ambulanten Versorgung unserer Mieter im Betreuten Wohnen auch zukünftig sicher zu stellen.

### **4. Verwaltung**

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

### **5. Kundenzufriedenheit**

Uns ist es wichtig, jederzeit persönlich, per E-Mail oder schriftlich, Anregungen, Wünsche 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 Wünsche, Anregungen aber auch Kritik an uns und unserer Arbeit rückmelden können. Diese werden durch unsere Mitarbeiter/innen zügig und nachhaltig bearbeitet.

Wir sind 2023 weiter auf Wünsche unserer Bewohner/innen nach mehr Angeboten im Bereich der Betreuung nachgegangen 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.

### **6. Hauswirtschaft/ Hausreinigung/Haustechnik/Wäscherei**

Die Teams in den Bereichen bestehen aus einem festen Mitarbeiterstamm. Die Strukturen von den Senioren-Parks carpe diem und Qualitätsrichtlinien wurden von den Mitarbeitern in den Bereichen besser angenommen, verstanden und umgesetzt.

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

In 2023 ist es uns gelungen, die Mitarbeiter für unseren Inklusionsbetrieb „Wäscherei“ weiter zu qualifizieren. Dadurch gelang uns eine deutliche Reduzierung von Beschwerden bezüglich der bei uns gewaschenen Kleidungsstücke und wir konnten eine erhöhte Bewohnerzufriedenheit verzeichnen.

Zukünftig nutzen wir die MYO App, um unseren Angehörigen die ungekennzeichnete Wäsche zu präsentieren.

## 6.1. Küche / Catering

Durch bewohnerorientierte Verpflegungsansätze werden 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 Essenbestellsystem aufgenommen. Durch dieses Bestellsystem soll jederzeit gewährleistet sein, dass Bewohnerwünsche zeitnah an die Küche weitergeleitet und somit eine adäquate

Belieferung der Wohnküchen erfolgen kann.

2023 konnten wir unser Angebot für das "Essen auf Rädern" weiter ausbauen. Hier ist nach wie vor noch Potenzial nach oben, welches wir mit verschiedenen Marketingaktionen weiter steigern wollen.

Unsere Küche beliefert weiterhin unsere beiden Tagespflegen und ab nächstes Jahr auch die neu entstehende Kurzzeitpflege an unserem Standort in Wiedenbrück.

Im zweiten Halbjahr 2023 haben wir die Myo Kitchen App implementiert und nutzen sie, um die Menüabfrage individueller zu gestalten.

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

Das Café-Restaurant "Vier Jahreszeiten" ist zu einem beliebten Treffpunkt für interne und externe Gäste geworden. Neben den speziellen Aktionen, dem täglich wechselnden preiswerten Mittagstisch, den variantenreichen Waffel- und Kuchenangeboten werden wir ein Angebot entwickeln, um Kunden und Bewohnern die Möglichkeit zu geben, kostengünstig Feierlichkeiten, Feste und Familientreffs zu ermöglichen, aber auch Angehörigen die Möglichkeit zu geben, den Abschied in unserem Café oder Saal stattfinden zu lassen.

## 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 Rheda-Wiedenbrück unterstützt. Wir haben sehr motivierte Mitarbeiter/innen, 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. Im Februar 2023 fand der erste AOK Gesundheitstag bei uns in der Einrichtung statt und für 2024 sind auch wieder regelmäßig Bewerbungstage geplant, um uns als Arbeitgeber in und um Rheda-Wiedenbrück kennenzulernen.

## **8. Ergebnisse interner und externer Prüfungen**

### **8.1. Internes Qualitätsaudit**

Im letzten Jahr wurde kein 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 nach zeitlichen und personellen Ressourcen umgesetzt.

### **8.2. MDK/Heimaufsicht**

Im Januar und Mai wurde der stationäre Bereich geprüft. Aufgrund von Qualitäts- und Dokumentationsmängeln fand im August eine Nachprüfung im stationären Bereich statt, in der festgestellt wurde, dass die zuvor bestandenen Defizite umfänglich bearbeitet wurden. Der Prüfdienst der PKV übernimmt die gleichen Aufgaben wie der Medizinische Dienst der Krankenversicherung (MDK) und ist mit den gleichen Befugnissen ausgestattet, um an Ort und Stelle zu überprüfen, ob die zugelassenen Pflegeeinrichtungen die Qualitätsanforderungen nach dem Elften Buch Sozialgesetzbuch (SGB XI) erfüllen.

### **8.3. Veterinäramt/Gesundheitsamt/Überprüfung des Arbeitszeitgesetzes**

Es gab keine Gründe zur Beanstandung bei den Prüfungen in 2023 durch das Veterinär- und Gesundheitsamt, im November 2023 hatten wir eine Brandschau durch die Stadt Rheda-Wiedenbrück, die dabei aufgenommenen kleinen Mängel konnten zügig abgearbeitet werden.

## 9. Ausblick 2024

Wir werden in 2024 unsere Standorte „Wiedenbrück“ und „Rheda“ weiter gut vernetzen und mit der Neueröffnung der solitären Kurzzeitpflege in Wiedenbrück in der Siechenstraße 29 unser Spektrum im Bereich der Altenpflege erweitern.

Als Gesamteinheit in Rheda-Wiedenbrück möchten wir ein perfekter Partner und eine Qualitätsmarke im Bereich Pflege werden. Das geschieht nur mit Arrangement, einer großen Motivation und Spaß an der Arbeit. Mit guten und qualifizierten Mitarbeitern und den Blick für das Menschliche.

## 10. Schlusswort

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

Der Standort Rheda-Wiedenbrück 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 und Kritik auf unserem regelmäßigen Angehörigenstammtisch und hoffe auf eine weiterhin positive Zusammenarbeit.



Ute Dratwa

Einrichtungsleitung

Senioren-Park carpe diem Rheda - Wiedenbrück