



...mehr als gute Pflege!

Jahresrückblick 2024
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 altbewährte 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	
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	6
8. Ergebnisse interner und externer Prüfungen	7
8.1. Internes Qualitätsaudit	
8.2. MDK / Heimaufsicht	7
8.3. Veterinäramt/Gesundheitsamt	
9. Ausblick 2025	8
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 Pflege 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 und dem Engagement der Pflegedienstleitung im Bereich der Pflege im Jahr 2024 sehr viel an internen Strukturen und Abläufen arbeiten können, welche wir in 2025 noch vertiefen werden.

3.2. Tagespflege

Unsere Tagespflege an der Gütersloher Straße 64 in Rheda konnte sich im Jahr 2024 mit einem stabilen Team von qualifizierten Pflegefachkräften zur anerkannten Adresse für unsere Tagespflegegäste etablieren und die Auslastung kontinuierlich steigern.

Im Jahr 2024 konnte die Bekanntheit mit verschiedenen Marketingaktionen weiter gesteigert werden, es wurde eine Vollauslastung erzielt und der Antrag auf Überbelegung wurde durch den Kreis genehmigt.

3.3. Betreutes Wohnen

Die in 2018 neu entstandenen 24 Betreuten Wohnungen in Rheda an der Gütersloherstraße 64 und die 7 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 der Tagespflege Rheda, die durch die Mitarbeiter in der Tagespflege 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 im großen Saal oder in den Wohnküchen auf den Wohnbereichen statt.

Das Team der Alltagsbetreuer und der Betreuung hat sich 2024 personell stabilisiert, Frau Kerstin Reuter hat die Leitung der Betreuung übernommen. Das Angebot der Betreuungsangebote ist in 2024 erweitert worden durch Kooperationen z. B. mit dem Kindergarten Klawitter und weiteren Kooperationspartnern. Unser Bewohnerbeirat wird mit in die Planung der Betreuung und Aktivitäten eingebunden.

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. Im Oktober gab es ein Netzwerktreffen mit den zuständigen Mitarbeitern der sozialen Dienste der Krankenhäuser in Rheda und Oelde. 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 2024 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. So fand z.B. im Oktober der erste Trödelmarkt auf dem Gelände des Senioren-Parks in Rheda statt.

Für Anfang des Jahres 2025 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 2024 konnten wir die personelle Situation in der Haustechnik positiv ausbauen. Die erforderlichen Schönheitsreparaturen und Ausbesserungen konnten zeitnah erfolgen.

In 2024 ist es uns gelungen, die Mitarbeiter für unseren Inklusionsbetrieb „Wäscherei“ weiter zu qualifizieren. Es konnte eine offene Stelle in der Wäscherei besetzt werden.

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.

2024 konnten wir unser Angebot für das "Essen auf Rädern" leider nicht 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 seit Mai 2024 auch die neu eröffnete Kurzzeitpflege an unserem Standort in Wiedenbrück.

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 haben wir ein Angebot entwickelt, um unseren Kunden und Bewohnern die Möglichkeit zu geben, kostengünstig Feste und Familienzusammenkünfte zu feiern, aber auch Angehörigen die Möglichkeit zu geben, den Abschied in unserem Café oder Saal stattfinden zu lassen.

7. Mitarbeiterzufriedenheit

Im ersten Quartal 2024 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 2024 war es, ohne Zeitarbeit die täglich anfallende Arbeit zu erfüllen. Leider ist es uns in 2024 nicht gelungen, ohne Zeitarbeit, trotz vielfältiger Marketingaktionen, zu arbeiten.

Wir haben an verschiedensten Angeboten hier am Standort teilgenommen, konnten durch die Einführung der sprachgesteuerten Dokumentation mit der Voize App und den Berichten in den Tageszeitungen, uns als Arbeitgeber in und um Rheda-Wiedenbrück positiv präsentieren.

Ein Live Auftritt im WDR Bielefeld krönte 2024 die mediale Präsenz.

8. Ergebnisse interner und externer Prüfungen

8.1. Internes Qualitätsaudit

Im Januar 2024 wurde das alljährliche interne 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 wurden alle Bereiche der stationären Einrichtung und der Tagespflege auditiert und die Qualität unserer Arbeit beurteilt.

Wir konnten dieses Audit mit einem sehr guten Ergebnis abschließen.

8.2. MDK/Heimaufsicht

Im März 2024 fand eine Regelprüfung durch den MD und der WTG im stationären Bereich statt. Bei der Regelprüfung wurden Mängel im Bereich Medikamentenmanagement und im Bereich Dokumentation festgestellt. Nach Erstellung und Abarbeitung des Maßnahmenplanes wurde die Qualität im August durch die WTG nachgeprüft. Dabei wurde festgestellt, dass die zuvor bestandenen Defizite umfangreich 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.

Im August 2024 wurde die Tagespflege Rheda durch den MD/ WTG geprüft und es konnte ein sehr gutes Ergebnis erzielt werden.

8.3. Veterinäramt/Gesundheitsamt/Überprüfung des Arbeitszeitgesetzes

Im Jahr 2024 wurden wir von mehreren Instanzen auf Qualität geprüft, bei den Prüfungen wurden nur kleinere Mängel festgestellt, die zügig behoben werden konnten.

9. Ausblick 2025

Wir werden in 2025 unsere Standorte „Rheda“ und „Wiedenbrück“ weiter gut vernetzen und werden als Gesamteinheit in Rheda-Wiedenbrück ein perfekter Partner und eine Qualitätsmarke im Bereich Pflege sein. 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 unseren regelmäßigen Angehörigenabenden und hoffe auf eine weiterhin positive Zusammenarbeit.

Ute Dratwa

Einrichtungsleitung

Senioren-Park carpe diem Rheda - Wiedenbrück

