



Senioren-Park

carpe diem[®]

...mehr als gute Pflege!

Jahresrückblick Senioren-Park carpe diem Rommerskirchen 2023



Senioren-Park carpe diem
Venloer Straße 20
41569 Rommerskirchen
Tel.: 02183 - 23 300

Fax: 02183 23 30 555

Vorwort

Der Jahresrückblick der Senioren-Park carpe diem GmbH wird jeweils bis zum 31. März für das vergangene Jahr individuell für jede Einrichtung von der Einrichtungsleitung erstellt.

Der diesjährige Rückblick beinhaltet folgende Themen:

Danksagung

Mein herzlicher Dank für das vergangene Jahr geht zu aller erst an unsere Bewohner, Angehörige, Freunde des Hauses und unsere Kooperationspartner in und um Rommerskirchen.

Allen Mitarbeitern, sowie dem Leitungsteam des Senioren-Parks, möchte ich an dieser Stelle ebenfalls meinen Dank aussprechen. Mit Motivation und großer Einsatzbereitschaft sind im Jahr 2023 die Strukturen und Abläufe gefestigt worden.



Dominik Solander
Einrichtungsleiter

- | | |
|--|------|
| 1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM - Systems | S. 3 |
| 2. Darstellung der allgemeinen Entwicklung im vergangenen Jahr | S. 4 |
| 3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen | S. 5 |
| 3.1. internes Qualitätsaudit | |
| 3.2. Heimaufsicht | |
| 3.3. Veterinäramt | |
| 3.4. MDK | S. 6 |
| 3.5. Kundenzufriedenheit | |
| 3.6. Mitarbeiterzufriedenheit | |
| 3.7 Hauswirtschaft | |
| 4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln | S. 7 |
| 5. Projekte im laufenden Jahr | |
| 6. Qualitative Ziele für das Folgejahr | S. 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 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 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, 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.

2. Darstellung der allgemeinen Entwicklung im vergangenen Jahr

Rückkehr zur Normalität

Mit dem Wegfall der letzten Corona-Schutzmaßnahmen am 07. April 2023 kehrte die Normalität in die Einrichtung zurück. Veranstaltungen konnten wieder ohne Einschränkungen durchgeführt werden.

Bewohner profitieren von vielfältigen Angeboten

Neben vielen kleineren Veranstaltungen auf den Wohnbereichen fanden wiederkehrende Feste statt:

- Sommerfest
- Oktoberfest
- Lichterfest

Zusätzlich bereicherten externe Veranstaltungen den Alltag der Bewohner:

- Gottesdienste
- Auftritte des Schützenvereins im Innenhof
- Entenrennen in Rommerskirchen
- Gegenseitige Besuche mit der Einrichtung Jüchen

Verbesserte personelle Situation

Die personelle Situation konnte im letzten Jahr weiter verbessert werden:

- Neue Leitung im Bereich der sozialen Betreuung (Ergotherapeutin)
- Neue Physiotherapeutin

Erweitertes Angebot an Aktivitäten

- Fortführung des Reha-Sportprogramms
- Anschaffung einer rollstuhlgerechten Kegelbahn

Fusion der ambulanten Dienste

Mitte des Jahres fusionierten die ambulanten Dienste Jüchen und Rommerskirchen. Der Hauptsitz befindet sich nun in Rommerskirchen.

Positives Fazit

Die Rückkehr zur Normalität und die vielfältigen Angebote trugen zu einer hohen Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner bei. Die personelle Situation hat sich stabilisiert und das Angebot an Aktivitäten wurde erweitert. Die Fusion der ambulanten Dienste ermöglicht eine effizientere Nutzung der vorhandenen Ressourcen.

3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen

Interne Prüfungen erfolgen im Rahmen unseres Qualitätsmanagements, unter direkter Einbindung der Geschäftsführung, grundsätzlich immer regelmäßig jährlich, oder anlassbezogen und immer unangemeldet. Dies, um jedem einzelnen Haus Verbesserungspotential aufzuzeigen, und die zentral geforderten Qualitätsanforderungen zu prüfen und jederzeit mit Rat und Unterstützung zur Seite zu stehen.

3.1. internes Qualitätsaudit

3.1. Internes Qualitätsaudit

interne Audits: Kontinuierliche Verbesserung der Qualität

Zusammenarbeit von Geschäftsleitung und Qualitätsmanagement

Die internen Audits in unserer Einrichtung werden von der Geschäftsleitung in Zusammenarbeit mit dem Qualitätsmanagement durchgeführt. Diese enge Zusammenarbeit stellt sicher, dass die Audits auf höchstem Niveau durchgeführt werden und dass die Ergebnisse effektiv zur Verbesserung der Qualität genutzt werden.

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Die internen Audits sind ein wichtiger Bestandteil des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) in unserer Einrichtung. Sie dienen dazu, Schwachstellen zu identifizieren und Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität zu entwickeln und umzusetzen.

Ideales Instrument der Qualitätsentwicklung

Interne Audits sind ein ideales Instrument der Qualitätsentwicklung, da sie:

- **Objektive Informationen** über die tatsächliche Situation in der Einrichtung liefern.
- **Verbesserungspotenzial** aufdecken.
- **Handlungsempfehlungen** für die Geschäftsleitung und die Mitarbeiter liefern.

Positives Ergebnis im Jahr 2022

Das interne Audit im Jahr 2022 wurde in allen Bereichen der Einrichtung mit einem insgesamt positiven Ergebnis durchgeführt. Dies zeigt, dass die Einrichtung auf einem guten Weg ist, die Qualität der Pflege und Betreuung kontinuierlich zu verbessern.

Umsetzung von Maßnahmen

Entsprechend den Empfehlungen des Audits wurden Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität entwickelt und in einem Maßnahmenplan festgehalten. Die Abarbeitung dieses Maßnahmenplans wird durch die Geschäftsleitung und das Qualitätsmanagement überwacht.

Überwachungsaudit

In einem Überwachungsaudit durch Mitarbeiter des ZQM (Zentrales Qualitätsmanagement) wird die Umsetzung der getroffenen Maßnahmen überprüft. Dies stellt sicher, dass die Verbesserungen nachhaltig sind und die Qualität der Pflege und Betreuung in der Einrichtung kontinuierlich weiterentwickelt wird.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die internen Audits ein wichtiger Bestandteil des Qualitätsmanagements in unserer Einrichtung sind. Sie tragen dazu bei, die Qualität der Pflege und Betreuung kontinuierlich zu verbessern und die Zufriedenheit von Bewohnern, Angehörigen und Mitarbeitern zu erhöhen.

3.2. Heimaufsicht (WTG-Behörde)

Am 03.11.2023 fand die letzte unangemeldete Begehung der Heimaufsicht gemäß WTG (Wohn- und Teilhabegesetz) im stationären Bereich statt. Die Ergebnisse dieser Begehungen wurden genutzt, um die gute Pflege- und Strukturqualität weiter zu verbessern.

3.3 Veterinäramt

Eine Überprüfung der Küche und des Café-Restaurants "Vier Jahreszeiten" durch das Veterinäramt hat 2023 stattgefunden und bescheinigte uns eine sehr gute Arbeit. Es gab seitens der Behörde keine Auflagen.

3.4 MDK

Im vergangenen Jahr wurden im ambulanten, teilstationären und vollstationären wieder Bereich MDK-Prüfungen durchgeführt, die mit durchweg guten Ergebnissen abgeschlossen wurden. Hinweise und Empfehlungen der Prüfer haben wir gerne aufgenommen um die Ergebnisqualität unseres Hauses weiter, kontinuierlich zu verbessern.

3.5 Kundenzufriedenheit

Durch regelmäßige Gespräche mit den Bewohnerinnen und Bewohnern sowie deren Angehörigen und die im Haus gebotene Möglichkeit, jederzeit eine Bewertung unserer Leistungen abgeben zu können, konnten wir im vergangenen Jahr die Kundenzufriedenheit weiter steigern und somit für eine weitere Verbesserung der Lebensqualität der uns anvertrauten Bewohner sorgen.

3.6 Mitarbeiterzufriedenheit

Im Rahmen der jährlichen Mitarbeitergespräche, Teambesprechungen und Mitarbeiterbefragungen wurde der Stand der Mitarbeiterzufriedenheit erhoben. Die daraus resultierenden Ergebnisse, gerade im Hinblick auf familienfreundliche Arbeitszeiten und die tägliche Arbeitsbelastung, wurde vom Leitungsteam zum Anlass für eine weitere Verbesserung der Arbeitsbedingungen genommen.

3.7. Hauswirtschaft

Die Hauswirtschaft trägt einen wesentlichen Teil dazu bei, wie sich unsere Bewohner und Mitarbeiter im Haus wohl fühlen und steigert somit auch deren Lebenszufriedenheit. Den Mitarbeitern der Hauswirtschaft ist es gelungen ein Klima zu erhalten, in dem Bewohner aufblühen und einen schönen ihnen angemessenen Lebensabend verbringen können.

4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln

Ein hausinterner Qualitätszirkel, zusammengesetzt aus Mitarbeitern der Küche und Hauswirtschaft arbeitet an der kontinuierlichen Verbesserung der Speiseversorgung. Des Weiteren sind wir Modelleinrichtung zur Umsetzung von Energiesparmaßnahmen und Nachhaltigkeit.

5. Projekte im laufenden Jahr

Im Vordergrund stehen der weitere Ausbau der ambulanten hauswirtschaftlichen Versorgung und der zusätzlichen Betreuung.

Die Zusammenarbeit mit der Deutschen Alzheimer-Gesellschaft wird weiter ausgebaut.

In Zusammenarbeit mit der AOK/BGF wird das betriebliche Gesundheitswesen weiter vorangebracht.

In Kooperation mit dem Rhein-Kreis-Neuss wird dieses Jahr das BVP-Projekt (Behandlungen im Voraus planen) gestartet.

6. Qualitative Ziele für das Folgejahr

Die Ziele ergeben sich im Wesentlichen aus dem bereits dargestellten und sind im Allgemeinen wie folgt zu benennen:

- Vorhandene Strukturen und Prozesse erhalten, weiterentwickeln und stabilisieren
- interne und externe Qualitätsprüfungen des stationären Bereiches und des ambulanten Dienstes mit vergleichbaren Ergebnissen wie 2023
- gute Einbindung in der Gemeinde weiter ausbauen und pflegen, bzw. nach der Epidemie wiederaufnehmen
- konstante Kundenzufriedenheit
- hohe Mitarbeiterzufriedenheit
- Ausbau betriebliches Gesundheitsmanagement in Zusammenarbeit mit der AOK und dem BGF
- Weitere Festigung der Teams durch gezielte Mitarbeiterschulungen und konstante fachliche Begleitung
- Kontinuierliche Stärkung der Fachkompetenz auf der Führungsebene

Rommerskirchen,
Februar 2024