



Jahresrückblick Senioren-Park carpe diem
Velbert-Langenberg 2024



Senioren-Park carpe diem

Hauptstr.25

42555 Velbert

Tel.: 02052-40941

Fax: 02052-4094555

Langenberg@senioren-park.de

Vorwort

Die Jahresberichte der Senioren-Park carpe diem GmbH werden jeweils bis zum 31. März für das vergangene Jahr individuell für jede Einrichtung von der Einrichtungsleitung erstellt. Dies ist der 14. Bericht des Senioren-Parks carpe diem Velbert-Langenberg und 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 sind im Jahr 2024 unsere entwickelten Strukturen gefestigt und weiterentwickelt worden. Durch externe Prüfungen wurde uns bestätigt, dass unsere Bewohner und Kunden sehr zufrieden mit unserer Qualität und unseren Leistungen sind.



Katja Görtz
Einrichtungsleiterin

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM- Systems
2. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr
3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen
 - 3.1. internes Qualitätsaudit
 - 3.2. Heimaufsicht
 - 3.3. Gesundheitsamt
 - 3.4. Medizinischer Dienst Nordrhein
 - 3.5. Kundenzufriedenheit
 - 3.6. Mitarbeiterzufriedenheit
4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln
5. Projekte im laufenden Jahr
6. Qualitative Ziele für das Jahr 2025

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 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. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr:

Trotz der wirtschaftlich angespannten Lage konnten wir unsere gesteckten Ziele für das Jahr 2024 erreichen und unseren hohen Qualitätsstandard in allen Pflegebereichen halten und sogar noch verbessern.

Im August feierten wir unser 15-jähriges Jubiläum im Rahmen eines großen Sommerfestes. Wir haben uns sehr darüber gefreut, auch einige langjährige Mitarbeitende bei diesem Anlass angemessen ehren zu können. Vom Bürgermeister der Stadt Velbert haben wir eine Ehrenurkunde für das 15-jährige Bestehen erhalten.

Der ambulante Pflegedienst hat erstmalig über 100 Kunden versorgen können und auch der Bereich Betreuung & Service ist mittlerweile gut ausgebaut.

Im Jahr 2024 haben wir die Sprachdokumentation Voize der Pflege und Betreuung vollumfänglich etabliert. Mit Voize können Pflegekräfte die Dokumentation frei in ein Smartphone einsprechen. Es erstellt automatisch die Berichte und Einträge in der Bewohner-Dokumentation und überträgt diese per Schnittstelle in das Dokumentationssystem. Seit diesem Jahr setzen wir Voize nun erfolgreich in der stationären Pflege und Betreuung ein mit dem Ergebnis, dass uns diese direkte Dokumentation Zeit erspart, die wiederum den Bewohner*Innen zu Gute kommt. Ebenso konnte auch durch die zeitnahe Dokumentation noch vor Ort die Qualität der Dokumentation verbessert werden. Durch eine enge Zusammenarbeit mit den Entwicklern gab es über das Jahr verteilt immer wieder Neuerungen und Verbesserungen, die es umzusetzen galt. Die Pflegekräfte haben diese mit Begeisterung angenommen und umgesetzt.

Erstmalig nach Corona haben wir auch wieder vermehrt an Netzwerktreffen und Qualitätszirkeln teilgenommen wie z.B. das Palliativ Netzwerk, die Psychosoziale Arbeitsgruppe des Kreises Mettmann Bereich Gerontopsychiatrie, das Netzwerk Gesundheit und Treffen des Langenberger Werbevereins.

Somit konnten wir die so wichtige Quartiersarbeit für unsere Einrichtung auch wiederaufnehmen.

3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen

3.1 Internes Qualitätsaudit

Im Jahr 2024 fand kein Audit in unserer Einrichtung statt.

3.2 Heimaufsicht

Die Qualitätsprüfung nach den Wohn- und Teilnahmengesetz findet in der Regel alle 2 Jahre statt. Da wir durch die Heimaufsicht im Jahr 2023 überprüft worden sind erwarten wir die nächste Regelprüfung erst wieder im Jahr 2025.

3.3 Gesundheitsamt

Die unangekündigte Kontrolle fand am 19. Dezember 2024 statt, es konnten keine hygienischen Mängel in der Großküche und den Wohnbereichsküchen festgestellt werden. Die Überprüfung blieb ohne Maßnahmen.

3.4 Medizinischer Dienst Nordrhein

Die Regelprüfungen des Medizinischen Dienstes für die Tagespflege erfolgte am 20. Dezember 2024. Ebenso wie auch bei allen anderen Überprüfungen durch den medizinischen Dienst ergab auch diese Prüfung keine Mängel.

Die Regelprüfung des ambulanten Pflegedienstes fand am 31. Oktober 2024 statt. Für ambulante Pflegedienste wird zur Darstellung der Qualität ein Transparenzbericht erstellt. In dieser Regelprüfung erhielten wir die Transparenz-Note 1,0, es würden keine Maßnahmen erteilt.

Für den stationären Pflegebereich hat keine Überprüfung durch den Medizinischen Dienst stattgefunden.

3.5 Kundenzufriedenheit

Die jährlichen Umfragen, Angehörigenabende und täglichen Gespräche mit Kunden und Angehörigen zeigen uns, dass wir die Erwartungen unserer Kunden erfüllen und wir uns über eine hohe Kundenzufriedenheit freuen können. Wir nutzen die Umfragen gerne dazu, Verbesserungsvorschläge anzunehmen und in unseren Alltag zu integrieren. Die Ergebnisse der Umfrage wurden beim Angehörigenabend präsentiert und es entwickelten sich noch zahlreiche Vorschläge und Anregungen aus diesen Gesprächen.

3.6 Mitarbeiterzufriedenheit

Die Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden wird durch eine anonyme Umfrage ermittelt und anschließend im Leitungsteam ausgewertet. Anregungen und Kritik, aber auch Lob werden gerne angenommen und, wenn es möglich ist, auch umgesetzt. Aus diesen jährlichen Umfragen entsteht zum Beispiel auch immer ein Teil des jährlichen Fortbildungsplanes. Wir sehen uns in der Verpflichtung, den Mitarbeitenden eine Perspektive im Gesundheitswesen zu bieten und zeigen uns besonders stark in der Ausbildung und Weiterbildung unserer Mitarbeitenden in den Bereichen Pflege und Betreuung, Hauswirtschaft, Verwaltung und Küche. Die Ergebnisse der Umfrage werden in einer Mitarbeiterversammlung dargestellt.

4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln

Im Jahr 2024 haben wir die Ausbildung deutlich verstärkt um dem Fachkräftemangel für unsere Einrichtung etwas entgegenzuwirken.

Ende des Jahres konnten wir insgesamt 15 Auszubildenden in den Ausbildungsbereichen Pflegefachmann /Pflegefachfrau und Pflegefachassistent / Pflegefachassistentin zählen . Dazu zählten überwiegend Mitarbeitende die schon bei uns beschäftigt waren und die Möglichkeit nutzten, sich in vertrauter Umgebung weiter zu bilden.

Regelmäßig treffen sich sogenannte Voize-Experten aller Wohnbereiche zum Erfahrungsaustausch mit der Sprach-Dokumentation Voize. Es gab einen regen Austausch zwischen unseren Experten, der IT-Mitarbeiter und den Entwicklern des Programmes. Diese Treffen werden auch noch im Jahr 2025 weitergeführt, um das Programm und somit die Nutzung im Pflegealltag kontinuierlich zu unseren Gunsten zu verbessern.

Das Leitungsteam besteht aus Leitungskräften aller Bereiche. Die Treffen finden monatlich statt. Die Aufgabe dieses Treffens ist die kontinuierliche Auswertung und Verbesserung der Qualität aller Arbeitsbereiche und das verbessern von Arbeitsabläufen.

Bedingt durch die IQS-Datenauswertung wurden die Qualitätszirkel Ernährung und Dekubitusprophylaxe / Wundversorgung gegründet, an der Pflegefachkräfte, Pflegedienstleitungen und Auszubildende teilnehmen. Diese Besprechungen finden quartalsweise statt.

5. Projekte im laufenden Jahr

Die Abläufe im stationären Pflegebereich werden wir in diesem Jahr unterstützt durch Voize noch deutlich verbessern. Der stärkenbezogene Mitarbeiterereinsatz soll nicht nur die Mitarbeiterzufriedenheit nochmal deutlich steigern, sondern auch die vorhandene Qualität vor dem Hintergrund des allgemeinen Pflegekräftemangels stabilisieren und sogar noch verbessern. Aufbauend dazu werden wir Mitte des Jahres die stationäre Tourenplanung einführen und somit einen noch effektiveren Einsatz unserer Mitarbeitenden gewährleisten.

Das durch die Hochwasser-Flut im Juli 2021 verwüstete Hotelgebäude stand nach einer recht langen Sanierungsphase lange leer. In diesem Jahr beginnen wir mit dem Umbau des Gebäudes zu einer solitären Kurzzeitpflegeeinrichtung. Wir freuen uns sehr auf diese neue Aufgabe, die unser Konzept so gut ergänzt und werden für die Eröffnung jetzt schon Mitarbeitende einstellen und für diese Aufgabe ausbilden. Selbstverständlich planen wir auch eine Eröffnungsfeier, sobald der Termin für den Start der Kurzzeitpflege bekannt ist.

6. Qualitative Ziele für das Jahr 2025

Das primäre qualitative Ziel für das Jahr 2025 wird die Qualifikation unseres eigenen Mitarbeiterstammes sein, besonders im Hinblick auf den zunehmend kleiner werdenden Markt für Pflegefachkräfte. Ein besonderes Augenmerk werden wir auch die Ausbildung von Pflegefachassistenten und Pflegefachkräften aus den eigenen Reihen legen. Die auch in diesem Jahr festgestellte hohe Qualität unserer Arbeit gilt es zu halten und auch noch zu fördern. Die Zusammenarbeit der einzelnen Bereiche, auch im Hinblick auf die neuen Bereiche, werden wir verbessern und festigen.

Nach Eröffnung der solitären Kurzzeitpflege werden wir uns verstärkt für eine gute Verknüpfung der Kurzzeitpflege mit den ambulanten, teilstationären und stationären Pflegebereichen einsetzen.

Zuletzt sind wir stetig im Kontakt mit unseren Kooperationspartnern und werden die Bindung in die Nachbargemeinden weiter ausbauen. Dieses Ziel möchten wir durch öffentliche Veranstaltungen, Feiern, Basaren und Beratungs- und Gesprächsangebote erreichen. Durch die Verbindung mit dem Langenberger Werbeverein werden wir uns weiter im Ort vernetzen können.

Schlusswort

Zum Schluss gilt mein besonderer Dank allen haupt- und ehrenamtlich tätigen Mitarbeitern des Senioren-Parks carpe diem, die sich durch ihr hohes Engagement, ihre Flexibilität und ihre Bereitschaft, den hohen Qualitätsstandard der Einrichtung immer weiter zu halten und auch noch zu fördern, ausgezeichnet haben. Es wird mir immer ein besonderes Anliegen sein, jeden Mitarbeiter in seinen Fähigkeiten zu fördern und für eine angenehme Arbeitsatmosphäre zu sorgen.

Katja Görtz