



...mehr als gute Pflege!

Jahresrückblick
Senioren-Park carpe diem
Velbert-Langenberg 2023



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 13. 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 2023 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 2024

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:

Das Jahr 2023 war das Jahr nach Corona. Alles pendelte sich wieder ein, es konnten wieder wie gewohnt jahreszeitliche Feste und Feiern stattfinden. An das Arbeiten ohne Schutzkleidung, offene Eingangstüren und reges Besucheraufkommen haben sich Bewohner*Innen und Mitarbeitende schnell wieder gewöhnt.

Im Mai starteten wir das Projekt „Voize“. 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 einem dreiviertel Jahr setzen wir Voize nun erfolgreich in der stationären Pflege 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. Die Mitarbeitenden haben diese moderne Art der Dokumentation gut angenommen und werden sie auch in Zukunft im Pflegealltag einsetzen.

Mit der Beendigung der allgemeinen Corona-Schutzmaßnahmen fand im Oktober wieder die jährliche Senioren-Messe in Velbert statt. Hier konnten wir unserer Angebote der stationären, ambulanten und teilstationären Pflege, sowie das betreute Wohnen und das Restaurant vier Jahreszeiten präsentieren und einige neue Kontakte knüpfen.

3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen

3.1 Internes Qualitätsaudit

Unser internes Audit durch die Geschäftsführung und die Abteilung für Qualitätssicherung fand am 08. März 2023 statt. Es zeigten sich stabile Organisationsabläufe und eine durchweg gute Qualität mit einer Durchschnittsnote von 1,5. Das Audit zeigt Entwicklungspotentiale in einzelnen Abteilungen auf und verhindert dankenswerterweise jährlich aufs Neue die unerwünschte Betriebsblindheit.

3.2 Heimaufsicht

Die Regelprüfung durch die Heimaufsicht fand am 27. Juni 2023 statt. Wenige geringfügige Mängel in der Dokumentation konnten zeitnah nach der Überprüfung ausgebessert werden, zur Zufriedenheit der Behörde. Ebenfalls wurde auch die Tagespflege durch die Heimaufsicht überprüft. Auch hier konnte die hohe Qualität gut und mängelfrei dargestellt werden.

3.3 Gesundheitsamt

Die unangekündigte Kontrolle fand am 06. April 2023 statt, es konnten einige Bereiche der Großküche nicht ordentlich präsentiert werden. Bei der Nachprüfung am 24. Mai 2023 sind keinerlei Mängel festgestellt worden.

3.4 Medizinischer Dienst Nordrhein

Die Regelprüfungen des Medizinischen Dienstes für die Tagespflege erfolgte am 20. September 2023. Ebenso wie auch bei allen anderen Überprüfungen durch den medizinischen Dienst ergab auch diese Prüfung keine Mängel.

Die Regelprüfung ambulant fand am 05.10.2023 statt. Für ambulante Pflegedienste wird zur Darstellung der Qualität ein Transparenzbericht erstellt. In dieser Regelprüfung erhielten wir die Transparenz-Note 1,2.

Im Dezember kam der Medizinische Dienst zur Überprüfung des stationären Pflegebereiches. Diese fand auf Grundlage der an die Clearingstelle übermittelten Daten statt. Wir haben uns sehr darüber gefreut, dass uns ausnahmelos gute Pflegezustände und eine hygienisch sehr gut geführte Einrichtung bestätigt wurden. Die Hinweise und Beratung bezüglich der Pflegedokumentation haben wir gerne angenommen. Ein Maßnahmenplan musste nicht eingereicht werden.

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

In den Jahresgesprächen der Mitarbeitenden in der Pflege stellte sich ein reges Interesse an der Ausbildung zur Pflegefachkraft und erstmalig auch zur noch relativ neuen Pflegefachassistenz dar. Es wurden Ausbildungspläne und Inhalte für die Praxis erstellt, ebenso wie ein Zeitplan. Es erfolgten Kontaktaufnahmen zu geeigneten Pflegeschulen. Unsere Kooperation wurde durch zwei weitere Pflegeschulen in der näheren Umgebung ergänzt.

Seit Mai 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 2024 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.

5. Projekte im laufenden Jahr

Der Senioren-Park carpe diem in Velbert feierte im August 2009 seine Eröffnung und besteht somit im August 2024 seit 15 Jahren. Dieses Jubiläum werden wir am 31.08.2024 im Rahmen eines großen Sommerfestes gebührend feiern. Wir freuen uns sehr darauf, zwei Mitarbeiterinnen der ersten Stunde an diesem Tag zu ehren. Eine Betriebszugehörigkeit von 15 Jahren ist heutzutage nicht mehr selbstverständlich.

Die Abläufe im stationären Pflegebereich werden wir in diesem Jahr unterstützt durch Voize noch deutlich verbessern. Der stärkenbezogene Mitarbeiterinsatz soll nicht nur die Mitarbeiterzufriedenheit nochmal deutlich steigern, sondern auch die vorhandene Qualität vor dem Hintergrund des allgemeinen Pflegekräftemangels stabilisieren und sogar noch verbessern.

Das durch die Hochwasser-Flut im Juli 2021 verwüstete Hotelgebäude stand nach einer recht langen Sanierungsphase recht 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, die in der zweiten Jahreshälfte geplant ist, 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 2024

Das primäre qualitative Ziel für das Jahr 2024 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 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.

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