



...mehr als gute Pflege!

Jahresrückblick Senioren-Park carpe diem Wiedenbrück 2024

Senioren-Park carpe diem
Siechenstraße 29 & 29a-c
33378 Rheda-Wiedenbrück
Tel.: 05242/ 9575-0
Fax: 05242/ 9575- 566
wd@senioren-park.de

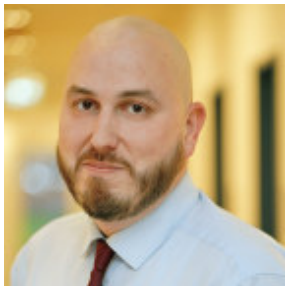
Vorwort

Die Qualitätsberichte der Senioren-Park carpe diem GmbH werden jeweils bis zum 31. März für das vergangene Jahr individuell für jede Einrichtung von der Einrichtungsleitung erstellt.

Der Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Wiedenbrück beinhaltet folgende Punkte:

Dank

Insbesondere den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen des Senioren-Parks möchte ich an dieser Stelle meinen Dank aussprechen. Mit hoher Motivation, Geduld und Ausdauer haben wir es geschafft den Senioren- Park Wiedenbrück in großen Schritten zu entwickeln. Vielen Dank an alle Beteiligten.



Andreas Claus
Einrichtungsleitung

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des vergangenen Jahres
2. Ergebnisse interner und externer Prüfungen
 - 2.1. Internes Qualitätsaudit
 - 2.2 Kundenbefragung
 - 2.3. Mitarbeiterbefragung
 - 2.4 Gesundheitsamt
 - 2.5. Heimaufsicht/ Med.Dienst
3. Qualitätszirkel und sonstige Entwicklungen
4. Quartiers- und Netzwerkarbeit
5. Milieugestaltung der Wohnbereiche
6. Ziele für das Folgejahr

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 sowie die kontinuierliche Überwachung von Risikobereichen.

Durch Befragung von Klienten, 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.

Auf diese Weise ist es den Mitarbeitern des Senioren-Park carpe diem in Wiedenbrück im vergangenen Jahr gelungen die Einrichtung nach Eröffnung im Mai 2024, zu entwickeln und eine hohe Nachfrage im Bereich solitäre Kurzzeitpflege bedienen zu können.

1. Ergebnisse internen und externer Prüfungen

Um unseren Klienten eine gleichbleibend hohe Qualität bieten zu können, unterzieht sich der Senioren-Park carpe diem in Wiedenbrück jährlich internen und externen Prüfungen.

1.1. Internes Qualitätsaudit

Das jährlich stattfindende Qualitätsaudit wird unangekündigt durchgeführt. Es hat im vergangenen Jahr an unserem Standort noch nicht stattgefunden, da die Einrichtung sich im akuten Aufbau der Organisationsstrukturen befand.

1.2. Kundenbefragung

Da unsere Gäste vergleichsweise nur kurz vor Ort sind wurde ein Befragungssystem entwickelt welches ganzjährig durchgeführt wird.

Unsere Gäste erhalten bei Auszug einen auf die solitäre Kurzzeitpflege angepassten Fragenkatalog. Dieser kann uns dann im Nachgang mittels Freiumschlag zurückgeschickt werden. Wir überlassen den Kunden die Entscheidung ob dieses dann Anonym geschieht oder nicht.

Es besteht ebenfalls die Möglichkeit uns auf diversen Onlineportalen zu bewerten. Unter anderem für „Google“ haben wir Visitenkarten mit einem QR- Code versehen um den korrekten Pfad gewährleisten zu können.

An uns herangetragene Kritikpunkte wurden aufgenommen und wurden bzw. werden fortlaufend bearbeitet und tragen somit bei, eine hohe Qualität gewährleisten zu können.

1.3. Mitarbeiterbefragung

Die Jährlich durchzuführende Mitarbeiterbefragung wurde im vergangenen Jahr durchgeführt. Seitens der Mitarbeiter angesprochene Wünsche oder auch Verbesserungsvorschläge, konnten im Rahmen des möglichen umgesetzt werden. Die Jährliche Befragung der Mitarbeiter des Standortes erlaubt es einen verlässlichen Einblick in die Zufriedenheit zu nehmen.

1.4. Prüfung durch die Gesundheitsbehörde

Auch das zuständige Gesundheitsamt prüft mindestens 1x jährlich die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere der Einhaltung von Hygienevorschriften.

Allgemeine Hygienebegehung

- Es wurde bislang keine Begehung durch das Gesundheitsamt durchgeführt. Jedoch stehen wir seit Eröffnung im konstanten Austausch mit dem Gesundheitsamt (Informativ)

- Im Bereich der Tagespflege fand im Jahr 2024 keine Begehung statt durch das zuständige Gesundheitsamt.

1.5. Prüfung durch die Heimaufsicht/ Med. Dienst

Die Heimaufsichtsbehörde des Kreises Gütersloh führt die jährlich stattfindenden Regelprüfungen zusammen mit dem Medizinischen Dienst, welcher durch die Krankenkassenbeauftragt wird, durch.

Tagespflege (Teilstationärer Bereich):

Unsere Tagespflege wurde zuletzt durch die Heimaufsichtsbehörde Kreis Gütersloh und dem Med. Dienst am 30.04.2024 geprüft. Hierbei konnte ein sehr gutes Ergebnis erzielt werden. Es bestanden keinerlei Mängel.

Solitäre Kurzzeitpflege:

Die Kurzzeitpflege wurde erstmalig durch die Heimaufsichtsbehörde Kreis Gütersloh am 01.08.24 anlassbezogen (Beschwerde gegenüber der Heimaufsichtsbehörde) überprüft. Aus den damals festgestellten Defizite, wenngleich eine hohe Qualität bei der Betreuung und pflegerischen Versorgung unserer Kunden bereits vorliegt, wurden unmittelbar im Nachgang behoben. Hierzu wurden intensive Schulungen der Mitarbeitenden, aber auch organisatorische Anpassungen vorgenommen.

Am 07.11.2024 erfolgte die Regelprüfung unserer Einrichtung. Diesmal zusammen mit dem Medizinischen Dienst. In dieser zeigten sich erneut Defizite, diesmal allerdings deutlich geringfügiger Natur. Auch diese wurden umgehend behoben und notwendige Anpassungen sowie Schulungen durchgeführt. Insgesamt wurde der Einrichtung eine sehr deutliche Steigerung der Qualität zugesprochen.

2. Berichte aus den Qualitätszirkeln, sonstige Entwicklungen

Am Standort in Wiedenbrück wurden keine gezielten Qualitätszirkel im Jahr 2024 durchgeführt.

Jedoch wurden vermehrt Besprechungen und Sitzungen anderer Art (Teamsitzungen, Fachsitzungen und Schulungen).

In diesen wurden diverse Themen bearbeitet, welche entweder intrinsisch angemerkt oder durch externe Anmerkungen einer Anpassung bedurften. Unter anderem wurden das Thema Lebensmittelversorgung, Aufnahmeprozess, Entlassungsprozess, Organisationsstruktur uvm. bereits thematisch aufgegriffen und angepasst.

Sprachbasierte Kommunikation mittels KI

Am Standort in Wiedenbrück wurde sehr erfolgreich das Sprachbasierte Dokumentationssystem „VOIZE“ eingeführt. Mithilfe dessen ist es unseren Mitarbeitenden möglich, alle wichtigen und relevanten Daten sofort abrufbereit auf Ihrem Diensthandy zu haben. Auch können durchgeführte Leistungen (Körperpflege, Wunden, Schmerzen, Medikamente) umgehend dokumentiert werden. Zum einen bietet dies den Vorteil, dass unsere Mitarbeitenden eine

enorme Zeitersparnis haben und diese direkt wieder an den Kunden weitergeben können zum anderen aber auch eine massive Dezimierung an Informationsverlusten.

Digitale Fortbildungsmodule

Ebenfalls wurde die digitale Fortbildungsplattform „APM e- campus“ eingeführt. Mithilfe dieser, können unsere Mitarbeitenden einen gewissen Teil der Jährlichen Pflicht und Freiwilligenschulung online absolvieren. Auch hier wird dadurch eine enormere Zeitersparnis erzielt, der direkt an die Gäste weitergegeben wird. Auch für unsere Mitarbeitenden beträchtlich, da diese sich die Fahrtwege zur Einrichtung sparen im Vergleich zur Physischen Anwesenheit in der Einrichtung.

3. Quartiers- und Netzwerkarbeit

Der Senioren- Park Wiedenbrück versteht sich als Treffpunkt und Teil des Quartiers. So konnten bereits kurz nach der Eröffnung unzählige Kontakte geknüpft werden.

3.1. Quartiersarbeit

Die Einbindung in das Gemeinwesen der Stadt bzw. in den Stadtteil nimmt einen besonderen Stellenwert ein. So ist zum Beispiel die Teilnahme an Stadtteilstesten oder anderweitigen Stadt. /- und Quartiersereignissen erfolgt, die das Engagement der Einbindung unterstreicht.

Die Zusammenarbeit mit dem direkt an der Einrichtung angrenzenden Kindergarten *DRK KiTa Abenteuerland* besteht seit Eröffnung und wird fortlaufend weiter intensiviert/ ausgebaut.

Da unser ehemaliges Café- Restaurant 4- Jahreszeiten aus wirtschaftlichen Aspekten nicht mehr eröffnen wird, wurden die Räumlichkeiten zur kostenfreien Nutzung durch das Betreute Wohnen freigegeben. Dieses trifft sich jeden Freitag im Nachmittagsbereich um in den Räumlichkeiten den Stammtisch abzuhalten.

Die vorhandenen Räumlichkeiten sollen im ersten halben Jahr 2025 ebenfalls auch als offener Treffpunkt für das Quartier/ die Gemeinde genutzt werden.

4. Milieugestaltung der solitären Kurzzeitpflege

Im Rahmen des Aufbaues und analog dazu steigenden Gästeanzahlen wurden die Bereiche wohnlicher gestaltet. Bilder, alte Möbel und andere Dekorationen wurden angeschafft.

Die einzelnen Wohngruppen, inkl. dazugehöriger Flure werden nun sukzessive weiter farblich gestaltet, aber auch thematisch mit passenden Möbelstücken, Bildern und weiteren Accessoires erweitert.

5. Ziele für das Folgejahr

Die Ziele für das kommende Jahr 2025 ergeben sich im Wesentlichen aus dem bereits dargestellten und sind im Allgemeinen wie folgt zu benennen:

Betreutes Wohnen:

- Förderung der Integration der Mieter durch Weiterentwicklung der Angebotsgestaltung.
- Implementierung eines Einkaufsservice

Solitäre Kurzzeitpflege:

- Mitarbeitergewinnung u. Entwicklung sowie binden von Mitarbeitern
- Gewinnung von Auszubildenden in der Pflege
- Prozess Optimierung
- Bekanntheitsgrad verbessern

Tagespflege:

- Mitarbeiterentwicklung sowie binden von Mitarbeitern
- Angebotserweiterung

Um all diese Ziele verwirklichen zu können, sind die allgemeinen Ziele des Senioren-Park Wiedenbrück:

- Vorhandene Prozesse und Strukturen festigen, weiterentwickeln
- Hohe Kundenzufriedenheit in allen Bereichen, auch durch gelebtes Beschwerdemanagement
- Hohe Mitarbeiterzufriedenheit
- Allgemeine Netzwerk-, Quartiers- und Öffentlichkeitsarbeit

Senioren-Park carpe diem

Wiedenbrück, Januar 2025