



Senioren-Park

carpe diem[®]

...mehr als gute Pflege!

Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Rheda - Wiedenbrück 2021



Senioren-Park carpe diem
Parkstr. 1
33378 Rheda-Wiedenbrück
Tel.: 05242/965-0
rheda@senioren-park.de

Fax: 05242/965-222

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. Dies ist der sechste Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Rheda-Wiedenbrück und beinhaltet folgende Punkte:

	<i>Seite</i>
1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems	3
2. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr (Pandemie – Situation)	4
3. Pflege und Betreuung	4
3.1. Stationärer Pflegebereich	
3.2. Tagespflege	
3.3. Betreutes Wohnen	
3.4. Ergotherapie	
4. Verwaltung	5
5. Kundenzufriedenheit	5
6. Hauswirtschaft	5
6.1. Hausreinigung	
6.2. Haustechnik	
6.3. Wäscherei	6
6.4. Küche / Catering	
6.5. Küche / Restaurant „VIER JAHRESZEITEN“	
7. Mitarbeiterzufriedenheit	7
8. Ergebnisse interner und externer Prüfungen	7
8.1. Internes Qualitätsaudit	
8.2. MDK / Heimaufsicht	7
8.3. Veterinäramt/Gesundheitsamt	
9. Ausblick 2021	7
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 (Pandemie – Situation)

Corona beherrscht unseren Alltag – es ist permanent präsent. Das Virus beschäftigt uns persönlich, familiär, gesellschaftlich und natürlich beruflich:

Als Senioren-Park carpe diem Rheda – Wiedenbrück sind wir von der Krise besonders betroffen, betreuen wir doch eine im hohen Maße gefährdete Risiko-Gruppe. Es gilt unsere Bewohnerinnen und Bewohner, unsere Gäste und Kund*innen genauso zu schützen, wie deren Angehörige und natürlich unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Schon zu Beginn der ersten Welle ergänzten wir unser etabliertes und umfassendes Qualitätsmanagement (QM) um ein Pandemiekonzept.

Wir setzten angeordneten Maßnahmen und Vorgaben (z.B. Hygiene-Konzepte, Besuchsregelungen, Quarantäne-Procedere, Schnelltests u.v.m.) sofort um und leisten darüber hinaus noch viel mehr: Regelmäßig wird unsere Einrichtung von unserem zentralen QM-Team besucht und, unter Einhaltung aller Hygienemaßnahmen, unterstützt. Im Bedarfsfall wird ein Maßnahmenplan erstellt, der innerhalb von 24 Stunden umgesetzt wird.

3. Pflege und Betreuung

3.1. Stationärer Pflegebereich

Mit einer guten durchschnittlichen Jahresbelegung im stationären Pflegebereich (inklusive Kurzzeitpflegegäste) und einer stabilen Mitarbeitersituation im Bereich der Pflege haben wir im Jahr 2021 sehr gut an internen Strukturen und Abläufen arbeiten können, welche wir in 2022 noch vertiefen werden.

3.2. Tagespflege

Unsere Tagespflege an der Gütersloher Straße 64 konnte sich in 2021 mit einem stabilen Team von qualifizierten Pflegefachkraft zu einer anerkannten Adresse für unsere Tagespflegegäste etablieren und die Auslastung kontinuierlich steigern.

3.4. Betreutes Wohnen

Die in 2018 neu entstandenen 24 Betreuten Wohnungen sind kontinuierlich, in Vermietung. Unsere Mieter fühlen sich sicher und gut aufgehoben, durch unser Netzwerk und Angebot von Carpe diem in Rheda-Wiedenbrück, und nutzen eine Vielzahl an Angeboten und Leistungen der einzelnen Bereiche.

3.4. Ergotherapie

Durch monatliche Feste und Aktivitäten wurde dem Wunsch der Bewohner/innen nach mehr Abwechslung und Beschäftigung nachgegangen.

Das Team der Alltagsbetreuer und der Ergotherapie hat sich personell stabilisiert.

Die gestiegenen Anforderungen konnten gut umgesetzt werden.

4. Verwaltung

Die Aufgabe der Verwaltung war vor allem die Gewinnung und Beratung von Kunden und die Kontaktpflege zu den Sozialdiensten der örtlichen Krankenhäuser. Dieses ist uns sehr gut gelungen, das zeigt sich vor allem in der gesteigerten Nachfrage nach Heim- und Kurzzeitpflegeplätzen und einer Warteliste von Interessenten. Auch war 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. Selbstverständlich können, wenn gewünscht, Mitteilungen auch anonym in einem Briefkasten an der Verwaltung zugestellt werden. Diese werden durch unsere Mitarbeiter/innen zügig und nachhaltig bearbeitet. Die Zufriedenheit der Kunden wird gleichzeitig über ein im Eingangsbereich stehendes Tablet abgefragt. Regelmäßig wertet das Programm die Rückmeldungen aus und sendet einen Bericht zur umgehenden Bearbeitung an die Einrichtungsleitung.

Wir sind 2021 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. Eine strukturierte Befragung der Bewohner ergab eine hohe Zufriedenheit.

6. Hauswirtschaft

Das Team im hauswirtschaftlichen Bereich arbeitete weiter stabil. Strukturen von den Senioren-Parks carpe diem und Qualitätsrichtlinien wurden von den Mitarbeitern in der Hauswirtschaft besser angenommen und verstanden.

6.1. Hausreinigung

Auch in der Hausreinigung zeigen sich weiter Verbesserungen der strukturellen Abläufe. Regelmäßige Fortbildungen der Reinigungsmitarbeiter sichern eine weitere Qualitätssteigerung in diesem Bereich.

6.2. Haustechnik

Im Jahr 2021 konnten wird die personelle Situation in der Haustechnik positive ausbauen. Die erforderlichen Schönheitsreparaturen und Ausbesserungen konnten erfolgen, auch wurden alle Wohnküchen renoviert.

6.3. Wäscherei

In 2021 ist es uns gelungen das Personal für unseren Inklusionsbetrieb „Wäscherei“ weiter zu qualifizieren. Dadurch gelang uns eine deutliche Reduzierung von Beschwerden und wir konnten eine erhöhte Bewohnerzufriedenheit verzeichnen.

Die hier geplante Inklusion von Menschen mit Behinderung stellt auch für das Jahr 2020 eine große Herausforderung dar, da es nicht leicht ist geeignetes Personal für den Bereich zu finden.

6.4. 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 interne Essenbestellsystem aufgenommen. Durch das EDV gestütztes Bestellsystem soll jederzeit gewährleistet sein, dass Bewohnerwünsche zeitnah an die Küche weitergeleitet und somit eine adäquate Belieferung der Wohnküchen erfolgen kann.

2020 konnten wir unser Angebot für das "Essen auf Rädern" weiter ausbauen. Hier ist nach wie vor noch Potenzial nach oben.

Unser Menüservice für die Schule in Rheda - Wiedenbrück ist, wie schon im Jahr 2019 der Hauptbestandteil.

6.5. 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, sowie den saisonabhängigen Spezialitäten haben wir „Motto-Wochen“ eingeführt.

7. Mitarbeiterzufriedenheit

Die durchgeführte anonyme Mitarbeiterbefragung wurde ausgewertet. Hierzu wurde eine neue Befragungsform entwickelt, welche detaillierte Rückschlüsse auf Arbeitszufriedenheit und Arbeitsbelastung ziehen lassen und uns in der Umsetzung des betrieblichen Gesundheitsmanagements für den Standort Rheda unterstützt. Wir können über unsere Mitarbeiter/innen sagen, dass die Motivation in allen Bereichen sehr groß ist, das spiegelt sich nicht nur in der Stimmung im Haus, sondern auch auf die Versorgung und Zufriedenheit der Bewohner/innen wieder. Nach wie vor ist eines der Hauptprobleme der akute Fachkraftmangel.

8. Ergebnisse interner und externer Prüfungen

8.1. Internes Qualitätsaudit

Im Januar 2020 wurde ein internes 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 auditiert und uns bestätigt, dass wir gute Arbeit geleistet haben und uns weiter in die richtige Richtung entwickeln. Verbesserungsvorschläge wurden gerne angenommen und nach zeitlichen und personellen Ressourcen umgesetzt.

8.2. MDK/Heimaufsicht

Am 17.05 und 18.05.2021 fand eine Prüfung des PKV und der WTG-Behörde(Heimaufsicht) statt. 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.

Ab 2020 werden die Prüfergebnisse des neuen Prüfverfahrens für die Verbraucherinnen und Verbraucher im Internet veröffentlicht. Erste Indikatoren Ergebnisse wird es voraussichtlich ab 2022 im Internet geben.

Hier finden Sie die Informationen der Pflegekassen:

AOK-Pflegeheimsuche:

www.aok-pflegeheimnavigator.de

Betriebskrankenkassen:

www.bkk-pflegefinder.de

Knappschaft-Bahn-See:

www.der-pflegekompass.de/KBS

Sozialversicherung Landwirtschaft/Forsten/Gartenbau:

www.der-pflegekompass.de/svlfgr

Verband der Ersatzkassen:

www.pflegelotse.de

8.3. Veterinäramt/Gesundheitsamt/Überprüfung des Arbeitszeitgesetzes

Es gab keine Gründe zur Beanstandung bei den Prüfungen durch das Veterinär- und Gesundheitsamt.

9. Ausblick 2022

Wir möchten in 2022 unsere Standorte „Wiedenbrück“ mit „Rheda“ gut vernetzen und als Gesamteinheit in Rheda-Wiedenbrück ein perfekter Partner und eine Qualität – Marke in der 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

Ich möchte mich bei allen Mitarbeitern des Seniorenpark carpe diem in Rheda für die Unterstützung und qualitativ sehr gute Arbeit bedanken. Das Haus zeichnet sich durch ein harmonisches Miteinander und eine hohe Motivation aus. So konnten wir unsere Qualität und unseren Ruf verbessern. Ich habe in dieser Zeit viel Unterstützung durch die Mitarbeiter der einzelnen Abteilungen und vor allem von den Wohnbereichsleitungen und den Mitarbeitern in der Verwaltung erhalten.

Mario Klekamp

Einrichtungsleiter des Senioren-Park carpe diem Rheda - Wiedenbrück