



*...mehr als gute Pflege!*

## Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Haan 2016



Verbraucher-  
freundlichkeit  
festgestellt

Senioren-Park carpe diem  
Düsseldorfer Straße 50  
42781 Haan  
Tel.: 02129 - 92 46 0  
haan@senioren-park.de

Fax: 02129 - 92 46 555

## 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 5. Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Haan und beinhaltet folgende Punkte:

### Dank

Ich danke den Mitarbeitenden aller Abteilungen, dass sie mit so viel Motivation und Engagement ihre tägliche Arbeit in unserem Hause leisten. Das Qualitätsmanagement wird letztlich durch sie alle mit Leben gefüllt.

Insbesondere danke ich auch meinem Leitungsteam, das über Abteilungsgrenzen hinweg Hand in Hand zum Wohle der von uns betreuten Menschen arbeitet.



Michael Borchert  
Einrichtungsleiter

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems 3
2. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr 3
3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen 4
  - 3.1. Internes Qualitätsaudit
  - 3.2. Heimaufsicht
  - 3.3. BIVA e.V.
  - 3.4. Veterinäramt
  - 3.5. MDK
  - 3.6. Kundenzufriedenheit 5
  - 3.7. Mitarbeiterzufriedenheit
  - 3.8. Hauswirtschaft z.B. Dr. Schnell
  - 3.9. Weitere
4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln
5. Projekte im laufenden Jahr
6. Qualitative Ziele für das Folgejahr 6

## 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. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr

Das Ziel aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Senioren-Parks carpe diem in Haan ist eine qualitativ hochwertige Pflege und Betreuung unserer Bewohnerinnen und Bewohner. Die Einrichtung gibt den Bewohnerinnen und Bewohnern, Mieterinnen und Mietern, Tagespflegegästen und Klienten der ambulanten Pflege sowie deren Angehörigen und Haaner Bürgern ausreichend Möglichkeiten der Begegnung und des Dialoges und ist hierdurch ein wichtiger und angesehener Bestandteil der Stadt Haan geworden.

### **3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen**

#### **3.1 Internes Qualitätsaudit**

Das interne Qualitätsaudit durch die Geschäftsführung und die Abteilung für Qualitätssicherung fand am 24.08.2016 statt. Es zeigte uns die erwünschten Entwicklungsbedarfe auf uns verhindert eine entstehende Betriebsblindheit.

Im Ergebnis des Audits waren z.B. Anpassungen an Konzepten verschiedener Abteilungen notwendig und eine engere Anbindung des Nebenstandortes Hilden.

#### **3.2 Heimaufsicht**

Die jährliche Regelprüfung gemäß dem Wohn- und Teilhabegesetz des Landes NRW (WTG NRW) fand am 10.11.2016 statt. Die Prüfer fanden zufriedene Bewohner vor und zeigten gleichzeitig Verbesserungspotenziale im Bereich der Pflegedokumentation auf.

#### **3.3. BIVA e.V.**

Am 01.03.2015 wurde uns das Qualitätssiegel Grüner Haken zum Zeichen, dass unsere Einrichtung verbraucherfreundlich und Lebensqualität in unserem Hause gelebte Wirklichkeit ist, überreicht. Das Siegel ist gültig bis zum Januar 2017 und muss dann im Rahmen einer Prüfung erneuert werden.

#### **3.4. Veterinäramt**

Unsere Einrichtung wurde erfolgreich im Küchenbereich am 03.08.2016 seitens des Veterinäramtes auf Hygiene und sauberen Umgang mit Lebensmitteln überprüft. Das Gesundheitsamt überprüfte zuletzt am 14.12.2015 die Pflegebereiche auf Einhaltung der Hygienevorschriften, insbesondere auf Einleitung der Schutzmaßnahmen bei infektiösen Erkrankungen bei den Nutzerinnen und Nutzern unseres Hauses. Beide Prüfungen ergaben, dass wir bezüglich der Hygieneherausforderungen gut aufgestellt sind.

#### **3.5 MDK**

Auch im Jahr 2016 erfolgte die Qualitätsprüfung durch den Medizinischen Dienst der Krankenkasse.

Die Ergebnisse bestätigen den internen und externen Ruf bei unseren Kunden und Mitarbeitern. Die Qualitätsprüfung am 23.06.2016 im stationären Pflegebereich konnten wir mit der Gesamtnote 1,0 abschließen. Die am 03.03.2016 geprüfte Tagespflegeeinrichtung wurde von den Prüfern für ihre Arbeit gelobt und hat ebenfalls ein sehr gutes Ergebnis erzielt.

### **3.6 Kundenzufriedenheit**

Das Ergebnis der Kundenbefragung hat uns darin bestärkt, dass wir eine gute Qualität unserer Arbeit vorweisen können. Ein ständiges Überprüfen der eigenen Leistungen hilft uns dabei, die Ansprüche an unsere Arbeit stets zu optimieren.

### **3.7 Mitarbeiterzufriedenheit**

Über das Ergebnis der Mitarbeiterbefragung freuen wir uns besonders, da es uns darin bestärkt, ein guter Arbeitgeber zu sein, bei dem sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wertschätzend aufgehoben fühlen und darin unterstützt werden, sich weiter zu entwickeln und neue Aufgaben und Verantwortungen übernehmen zu dürfen.

### **3.8 Hauswirtschaft**

Die Hausreinigung wird, wie in allen carpe diem Senioren-Parks durch hauseigenes Personal durchgeführt. Die Einhaltung aller Hygienevorschriften und die richtige Anwendung aller Reinigungsmittel wird durch eigenbeauftragte Begehungen der Firma Dr. Schnell aus München überprüft.

## **4. Qualitätszirkel**

Durch die Mitarbeit in Qualitätszirkeln können sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei allgemeinen oder speziellen Frage- und Aufgabenstellungen in den einzelnen Senioren-Parks oder im Gesamtunternehmen carpe diem mit einbringen und Abläufe mit gestalten. Durch die Arbeit in den Qualitätszirkeln kann eine höhere Identifikation mit dem Unternehmen erzielt werden.

## **5. Projekte im laufenden Jahr**

Die in 2015 umgestellte Pflegedokumentation, welche seitdem auf dem entbürokratisierten Modell von Elisabeth Beikirch basiert, wurde in 2016 noch einmal überprüft und es wurden formale Anpassungen vorgenommen.

Zur Jahresmitte wurde eine Integrationsabteilung geschaffen, in der Arbeitsplätze für sechs besonders betroffene schwerbehinderte Mitarbeiter/innen geschaffen wurden. In Zusammenarbeit mit dem Landschaftsverband Rheinland und dem Land NRW wird dies durch Lohnkostenzuschüsse und investive Mittel gefördert. Im Rahmen dieses Projektes wurden bis Jahresende bereits fünf Arbeitsplätze in den Bereichen Hauswirtschaft, Betreuung, Wäscherei Haustechnik und Küche neu besetzt. Zeitgleich wurden insgesamt bereits über 140.000 Euro in neue Arbeitsmittel investiert. Zwei neue Mitarbeiter/innen wurden aus einer Werkstatt für behinderte Menschen übernommen.

## **6. Qualitative Ziele für das Folgejahr**

Auch im Jahr 2017 ist es unser Ziel, die erreichte Qualität zu sichern. Gleichzeitig möchten wir die Integrationsabteilung noch mit einer Stelle besetzen und die verbleibenden investiven Mittel in sinnvolle Arbeitsmittel umsetzen.

Weiterhin ist es unser Anliegen, ein qualitativ hochwertiger, über die Grenzen von Haan angesehener Arbeitgeber zu sein. Ein Partner auf Augenhöhe für die Mitarbeiter und ein guter Begleiter in der Ausbildung. Hier werden wir uns besonders den Themen Gesundheitsförderung für Mitarbeiter und „Ausbildung von Ausbildern“ widmen.