



Senioren-Park

carpe diem[®]

...mehr als gute Pflege!

Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Rheda 2016



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 zweite Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Rheda-Wiedenbrück und beinhaltet folgende Punkte:

Dank

Insbesondere dem Leitungsteam sowie den Mitarbeitern des Senioren-Park möchte ich an dieser Stelle meinen Dank aussprechen. Mit hoher Motivation, Geduld und Ausdauer sind im Jahr 2016 unsere Strukturen weiterentwickelt worden. Durch die MDK Prüfung am 07.01.2016 wurde uns bestätigt, dass unsere Bewohner und Kunden sehr zufrieden mit unserer Qualität und unseren Leistungen sind.



Marion Quast
Einrichtungsleiterin

	<i>Seite</i>
1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems	3
2. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr	4
3. Pflege und Betreuung	4
3.1. Stationärer Pflegebereich	
3.2. Ergotherapie	
4. Verwaltung	4
5. Kundenzufriedenheit	5
6. Hauswirtschaft	5
6.1. Hausreinigung	
6.2. Haustechnik	
6.3. Wäscherei	
6.4. Küche / Catering	
6.5. Küche / Restaurant "VIER JAHRESZEITEN"	
7. Mitarbeiterzufriedenheit	6
8. Ergebnisse interner und externer Prüfungen	7
8.1. Internes Qualitätsaudit	
8.2. MDK / Heimaufsicht	
8.3. Heimverzeichnis gGmbH	
8.4. Veterinäramt/Gesundheitsamt/Prüfung Arbeitszeitgesetz	
9. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln	6
10. Schlusswort	7



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 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/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.

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 Entwicklung des vergangenen Jahres

Insgesamt ist es den Mitarbeitern des Senioren-Parks carpe diem gelungen, den Ruf unserer Einrichtung in Rheda zu festigen und den Bekanntheitsgrad zu steigern. Die Einbindung in das Gemeinwesen ist durch zahlreiche Veranstaltungen fortgeschritten und der Senioren-Park carpe diem hat sich als ein kompetentes Dienstleistungsunternehmen rund um das Thema Wohnen und Pflegen in der Gemeinde Rheda - Wiedenbrück etabliert.

Mitte 2016 konnten wir die Universitätsapotheke Bielefeld als unseren Kooperationspartner für die Verblisterung unserer Medikamente gewinnen. Hier war anfangs ein gut durchorganisiertes Management erforderlich, um eine übergangslose medizinische Versorgung für die Bewohner/innen gewährleisten zu können. Auch hier haben wir es ausschließlich der guten Zusammenarbeit aller Bereiche zu verdanken, dass der Übergang reibungslos verlief.

Mit dem Aufbau der Wäscherei und der Kontaktaufnahme durch die Einrichtungsleitung zum Landschaftsverband, Integrationsamt und der Agentur für Arbeit ist es uns gelungen, Arbeitsplätze mit teilweiser Refinanzierung für 3 Menschen mit Behinderung zu schaffen. Für diesen innovativen Gedanken und deren Umsetzung zeichnete die Agentur für Arbeit in Bielefeld den Senioren-Park carpe diem im November für das vorbildliche Engagement bei der Beschäftigung von Menschen mit Behinderung aus und verlieh das Zertifikat für erfolgreiche Inklusion.

3. Pflege und Betreuung

3.1 Stationärer Pflegebereich

Mit einer durchschnittlichen Jahresbelegung von 98,66 % Belegung unserer 95 stationären Pflegeplätze (inklusive Kurzzeitpflegegäste), haben wir für das Jahr 2016, trotz der Mitarbeiterfluktuation im Bereich der Pflege, eine sehr gute Auslastung erzielen können.

3.2 Ergotherapie

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

Die Teams der Alltagsbetreuer und der Ergotherapie haben 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 Krankenhäusern. Dieses ist uns sehr gut gelungen, das zeigt sich vor allem in der gesteigerten Nachfrage nach Heim- und Kurzzeitpflegeplätzen und einer Warteliste von Interessenten.

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.

Wir sind 2016 weiter auf Wünsche unserer Bewohner/innen nach mehr Angeboten im Bereich der Betreuung nachgegangen und bieten jetzt zu den üblichen Gruppen- und Einzelangeboten zusätzlich mehr Tagesausflüge und Feste an.

Zu den wöchentlichen Angeboten gehören auch feste Rituale wie z.B. die "Meerschweinchenpflege", die bei den Bewohnern sehr beliebt ist.

Eine strukturierte Befragung der Bewohner ergab eine hohe Zufriedenheit.

6. Hauswirtschaft

Im Bereich der Hauswirtschaft konnten wir 2016 eine neue Hauswirtschaftsleitung für uns gewinnen und werden nun das Hauswirtschaftskonzept neu ausrichten. Das Team im hauswirtschaftlichen Bereich konnten wir zum Ende des Jahres stabilisieren. Strukturen von den Senioren-Parks carpe diem und Qualitätsrichtlinien werden von den Mitarbeitern in der Hauswirtschaft besser angenommen und verstanden.

Nach wie vor erweist es sich als schwierig die Bewohner aus dem ehemaligen "Haus am Park" in die Wohnküchen zu integrieren, sie sind über viele Jahre an das "Tablettsystem" gewöhnt.

6.1 Hausreinigung

Auch in der Hausreinigung zeigt sich eine Verbesserung der strukturellen Abläufe ihrer Arbeit auf. Regelmäßige Fortbildungen im Bereich der Reinigung sichern eine weitere Qualitätssteigerung in diesem Bereich.

Um in diesem Bereich die Wirtschaftlichkeit zu ermitteln hat die Hauswirtschaftsleitung im vergangenen Jahr zum Verbrauch der Reinigungsmittel eine Statistik eingeführt und wird diese im kommenden Jahr auswerten können. Für die Reinigung der PVC-Böden ist die maschinelle Reinigung zum Einsatz gekommen.

6.2. Haustechnik

2016 mussten wir ein Wechsel der Haustechniker vornehmen, die Einarbeitung war ein großer Bestandteil der Aufgaben für die zweite Jahreshälfte.

Hinsichtlich Reparaturen und Wartung können wir der Haustechnik für das vergangene Jahr ein hohes Maß an Selbständigkeit und sehr guter Kenntnis des Hauses und der technischen Anlagen bescheinigen.

6.3 Wäscherei

Der Umbau der Wäscherei ist abgeschlossen und wir können 2017 eröffnen. Die hier geplante Inklusion von Menschen mit Behinderung stellt für das Jahr 2017 eine große Herausforderung dar, die wir gerne annehmen.

6.4 Küche / Catering

Durch bewohnerorientierte Verpflegungsansätze werden das Wohlbefinden und die Lebenszufriedenheit unserer Bewohner gesteigert sowie optimiert. Täglich werden mindestens 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 dieses EDV gestützte Essenbestellsystem soll jederzeit gewährleistet sein, dass Bewohnerwünsche zeitnah an die Küche weitergeleitet und somit eine adäquate Belieferung der Wohnküchen erfolgen kann.

Anfang 2016 haben wir begonnen unser Angebot des "Essen auf Rädern" verstärkt zu bewerben. Hier ist noch Potenzial nach oben.

Unser Menüservice für Kita und einer Schule in Rheda - Wiedenbrück ist, schon wie im Jahr 2015, sehr gut und der Hauptbestandteil.

6.5 Café/ Restaurant "VIER JAHRESZEITEN"

Nach Umgestaltung und festen Öffnungszeiten ist das Café-Restaurant "Vier Jahreszeiten" innerhalb des Hauses schnell 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 saisonabhängigen Angeboten, haben wir im Jahr 2017 noch weitere Angebote auf dem Veranstaltungskalender.

7. Mitarbeiterzufriedenheit

Die im Dezember stattgefundene Mitarbeiterbefragung wurde anonym durchgeführt und 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 auf die Stimmung im Haus, sondern auch auf die Versorgung und Zufriedenheit der Bewohner/innen wieder.

8. Ergebnisse interner und Externer Prüfungen

8.1 Internes Qualitätsaudit

Im Februar 2016 wurde ein internes Audit durch unsere Geschäftsführung und das zentrale Qualitätsmanagement 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 auf einem guten Weg sind und einen großen Schritt vorwärts getan haben. Verbesserungsvorschläge wurden gerne angenommen und zwischenzeitlich umgesetzt.

8.2 MDK/Heimaufsicht

Die Qualitätsprüfung nach §§ 112ff. SGB XI durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen in Zusammenarbeit mit der Heimaufsicht fand im Januar 2016 statt. Die Prüfung umfasste bereits den neuen Kriterienkatalog. Es wurde die Gesamtnote 1,3 vergeben. Diese Überprüfungen finden jährlich unangemeldet statt. Mit dem Ergebnis und der Transparenznote wurde uns eine sehr gute Versorgung der Bewohner/innen attestiert und im Bereich der Dokumentation wurde uns bestätigt, dass unser Vorhaben, die Umstellung auf die PC gestützte Dokumentation und Entbürokratisierung nach "Beikirch", sehr gut gelungen ist.

8.3 Heimverzeichnis gGmbH

Der "Grüne Haken" als Qualitätssiegel ist bundesweit das einzige Qualitätssiegel für Verbraucherefreundlichkeit und Lebensqualität im Alter. Die freiwillige Prüfung fand im Februar statt und hat uns eine hohe Kundenfreundlichkeit und eine hohe Qualität in allen Bereichen bescheinigt.

Wir sind daher stolz darauf, die Urkunde zum Thema "Lebensqualität im Alter" allen Interessierten zeigen zu dürfen.

8.4 Veterinäramt/Gesundheitsamt/Überprüfung des Arbeitszeitgesetzes

Es gab keine Gründe zur größeren Beanstandung bei den Prüfungen durch das Veterinäramt, Gesundheitsamt und der Bezirksregierung, die zur Überprüfung des Arbeitszeitgesetzes im Dezember 2016 im Haus waren. Von dem Mitarbeiter der Bezirksregierung erfolgte das Angebot, uns beim Aufbau des betrieblichen Gesundheitsmanagement zu unterstützen, dieses haben wir dankend angenommen.

9. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln/Projekt

Im Jahr 2016 bestanden noch keine themenbezogenen Qualitätszirkel in der Einrichtung. Allerdings wurden solche für die Bereiche Hygiene, betriebliches Gesundheitsmanagement und Gestaltung für das Jahr 2017 vorbereitet.

Die Gestaltung des Bewohnerbadezimmers, ein Projekt der Auszubildenden der Pflege, wurde erfolgreich umgesetzt und wird nun gerne von den Bewohnern in Anspruch genommen.

10. Projekte/Ziele im laufenden Jahr

Für das laufende Jahr haben wir folgende Projekte und Ziele:

- Eröffnung der hauseigenen Wäscherei
- Aufbau des ambulanten Pflegedienstes
- Vollbelegung der stationären Pflege
- Vorhandene Qualitätsstandards halten, sichern und verbessern
- Qualifizierung der Mitarbeiter zur Palliativfachkraft und Fachkraft für Gerontopsychiatrie

- Gestaltung und Umstrukturierung der 7 Wohnküchen – Projekt mit den Auszubildenden der Pflege
- weiterer Ausbau der Öffentlichkeitsarbeiten
- Stabilität der Teams in allen Bereichen
- Start der Ausbildung zum Koch/ Köchin
- Start der Ausbildung in der Hauswirtschaft

11. 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 der PDL und den Mitarbeitern in der Verwaltung erhalten.

Marion Quast

Einrichtungsleiterin des Senioren-Park carpe diem Rheda – Wiedenbrück