



...mehr als gute Pflege!

Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Rommerskirchen 2016



Senioren-Park carpe diem
Venloer Straße 20
41569 Rommerskirchen
Tel.: 02183 - 23 30 0

Fax: 02183 - 23 30 555

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 3. Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Rommerskirchen und beinhaltet folgende Punkte:

Dank

Mein herzlicher Dank für das vergangene Jahr, geht zu aller erst an unsere Bewohner, Angehörige, Freunde des Hauses und unsere Kooperationspartner in und um Rommerskirchen.

Allen Mitarbeitern sowie dem Leitungsteam des Senioren-Park möchte ich an dieser Stelle ebenfalls meinen Dank aussprechen. Mit Motivation und großer Einsatzbereitschaft sind im Jahr 2016 unsere Strukturen weiter gefestigt und etabliert worden. Durch verschiedene externe Prüfungen wurde uns bestätigt, dass unsere Bewohner und Kunden sehr zufrieden mit unserer Qualität und unseren Leistungen sind.



Carsten Wohlfarth
Einrichtungsleiter

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems	3
2. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr	4
3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen	5
3.1 Internes Qualitätsaudit	5
3.2 Heimaufsicht	5
3.3 BIVA e.V.	5
3.4 Veterinäramt	5
3.5 MDK	6
3.6 Kundenzufriedenheit	6
3.7 Mitarbeiterzufriedenheit	6
3.8 Hauswirtschaft	6
4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln	6
5. Projekte im laufenden Jahr	7
6. Qualitative Ziele für das Folgejahr	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 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

Der Senioren-Park carpe diem Rommerskirchen hat im Mai 2014 eröffnet und somit in 2016 sein zweijähriges Bestehen gefeiert.

Einmal mehr hat sich bei dieser und noch einiger anderer Veranstaltungen, wie zum Beispiel bei den Karnevalsfeierlichkeiten, dem Sommer- und Oktoberfest und zahlreicher "kleiner" Events gezeigt, dass die Anbindung in der Gemeinde vollzogen ist. Bestehende Kontakte mit Ärzten, externen Dienstleistern, Kirchengemeinden, Vereinen - insbesondere dem Eckumer Schützenverein und der Karnevalsgesellschaft Rut-Wieß, sowie der Rommerskirchener Tafel e.V. - funktionieren in einem freundschaftlichen Austausch und Miteinander und gemeinsam durchgeführten Aktionen und Unterstützungen bei Veranstaltungen. Dafür sei an dieser Stelle an alle Verantwortlichen ein herzliches Dankeschön gesagt.

Personell hat es im Jahr 2016 Veränderungen gegeben. So sind im Zuge der stetigen qualitativen Entwicklung neue Pflegeassistenten sowie Fachkräfte zur Festigung unseres Teams dazu gekommen, und seit August 2016 die Stelle der Pflegedienstleitung stationär neu besetzt worden. Auch in den Bereichen der Hauswirtschaft, des Café- Restaurants und der ambulanten Pflege konnten wir weitere Mitarbeiter gewinnen, die mit ihrer Motivation zu unserer umfassenden Dienstleistung am Kunden, Patienten und Bewohner unabdingbar sind.

Im Juli und August wurde in unserem Haus der erste Einrichtungsbeirat gewählt und hat seine Tätigkeit aufgenommen. Mit der Einrichtungsbeiratsvorsitzenden Frau Käthe Schiefer und den Mitgliedern des Beirats steht dem Haus seitdem ein kritisches aber auch sehr konstruktives Gremium zur Verfügung, um die Interessen der Bewohner noch besser zu kommunizieren und das Leben in der Gemeinschaft, gerade in den alltäglichen Dingen, stetig weiter zu verbessern.

Sehr erfreulich war die Nachfrage zu unserem ambulanten Dienst, der im Jahr 2016 viele Neukunden gewinnen konnte und mit seinem Angebot überzeugte.

Unser Café-Restaurant Vier Jahreszeiten konnte in vielen Aktionen beweisen, das das Angebot für Frühstücksbrunches, private Feiern, Aktionswochen, Themenabenden und auch Trauerfeiern das richtige Ambiente und den richtigen Service bietet. Immer sehr gerne unter Berücksichtigung von speziellen Wünschen und Vorlieben, und immer auch mit der persönlichen Beratung durch unseren Küchenchef und unser gesamtes Gastronomieteam.

Auch der Menüservice, das sogenannte "Essen auf Rädern", wurde in und um Rommerskirchen weiterhin sehr gut angenommen, und wir konnten uns über zahlreiche neue Kunden freuen.

3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen

Interne Prüfungen erfolgen im Rahmen unseres Qualitätsmanagements, unter direkter Einbindung der Geschäftsführung, grundsätzlich immer regelmäßig jährlich, oder anlassbezogen und immer unangemeldet. Dies, um jedem einzelnen Haus Verbesserungspotential aufzuzeigen, und die zentral geforderten Qualitätsanforderungen zu prüfen und jederzeit mit Rat und Unterstützung zur Seite zu stehen.

3.1. Internes Qualitätsaudit

Das interne Qualitätsaudit 2016 fand im Juni statt und hat in den stationären Pflegewohnbereichen weiteres Verbesserungspotential aufgezeigt. Veränderungen wurden auch durch die Mitarbeiter des Qualitäts- und des Interims- und Produktmanagements aktiv und erfolgreich begleitet.

3.2 Heimaufsicht

Die unangemeldete Regelprüfung der Heimaufsicht, WTG - Prüfung, fand am 28.04.2016 statt. Festgestellt wurde, dass "die Betreuung der in unserem Hause lebenden Menschen gemäß den Anforderungen des Wohn- und Teilhabegesetzes sichergestellt ist". Der Ergebnisbericht ist auch auf der entsprechenden Seite des Rhein-Kreis Neuss im Internet einzusehen.

Zu Veränderungen und Problemstellungen besteht nach wie vor, auch im Rahmen regelmäßiger Treffen der Heimaufsicht mit den Einrichtungsleitungen der Einrichtungen des Rhein-Kreis-Neuss, ein sehr enger Kontakt zur Prüfbehörde und es findet ein sehr produktiver Austausch statt, den wir jederzeit sehr begrüßen.

3.3 BIVA e.V.

Der Kontakt mit der BIVA e.V. ist kontinuierlich erfolgt. Eine Prüfung zur Zertifizierung mit dem "Grünen Haken" wird im Jahr 2017 erfolgen.

3.4 Veterinäramt

Eine Überprüfung der Küche und des Café-Restaurants "Vier Jahreszeiten" durch das Veterinäramt hat am 09.08.2016 stattgefunden und bescheinigte uns eine sehr gute Arbeit ohne jedwede Mängel.

3.5 Medizinischer Dienst der Krankenkassen

Der medizinische Dienst der Krankenkassen hat am 24.10.2016 die jährliche unangemeldete Regelprüfung durchgeführt. Das Ergebnis, über das wir uns gefreut haben, bestätigte uns eine sehr gute Arbeit und den richtigen Weg in der qualitativen Entwicklung.

3.6 Kundenzufriedenheit

Ab Oktober 2016 wurden in anonymen schriftlichen Kundenbefragungen im ambulanten Dienst, in der Tagespflege und in der stationären Pflege wesentliche Punkte zur Zufriedenheit, zum Service, zu den Mitarbeitern und zu den Wünschen der Bewohner, Patienten und Kunden abgefragt. Insgesamt gaben uns alle Teilnehmer sehr positive Rückmeldungen. Wünsche und Anregungen konnten wir sehr zügig in unsere weiteren Planungen aufnehmen.

3.7 Mitarbeiterzufriedenheit

Im Juli und August 2016 wurden in einer anonymen schriftlichen Mitarbeiterbefragung in allen Abteilungen des Hauses wesentliche Punkte zur Zufriedenheit und zu Wünschen und Anregungen abgefragt. Der Rücklauf zeigte uns ein Verbesserungspotential in den Bereichen des Schnittstellenmanagements und im Informationsfluss Abteilungsleitung zu Mitarbeitern. Auf das Ergebnis gründende Veränderungen konnten für das Jahr 2016, auch durch entsprechende Schulungen, schon umgesetzt werden.

3.8 Hauswirtschaft

Die Hauswirtschaft mit den Bereichen Hausreinigung, Wäscherei, Haustechnik und hauswirtschaftliche Versorgung der Wohnbereichsküchen, hat im Jahr 2016 im Gesamten ein gutes qualitatives Ergebnis erzielt. Die Zusammenarbeit mit unseren Kooperationspartnern verlief sehr zufriedenstellend. In den Bereichen Wäscherei und Haustechnik fand keine Mitarbeiterfluktuation statt. In dem Bereich der hauswirtschaftlichen Versorgung der Wohnküchen hatten wir leider auf Grund von langzeitkranken Mitarbeitern personelle Ausfälle, die wir mit Unterstützung anderer Abteilungen kompensieren mussten. Noch weiteres Verbesserungspotential bietet das Schnittstellenmanagement, welches auch im Jahr 2017 weiterhin bearbeitet und begleitet wird.

4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln

Qualitätszirkel fanden in den Abteilungen Hauswirtschaft, Küche, stationäre Pflege, ambulanter Pflegedienst und Tagespflege zu unterschiedlichen Themenschwerpunkten statt. Im Rahmen eines übergeordneten, einrichtungsübergreifenden Austausches, haben die Pflegedienstleitungen auch in 2016 regelmäßig an Treffen und Qualitätszirkeln im Rhein-Kreis-Neuss teilgenommen. Im Jahr 2017 werden diese einrichtungsübergreifenden Treffen fortgeführt.

5. Projekte im laufenden Jahr

Im Vordergrund stehen der Ausbau der ambulanten hauswirtschaftlichen Versorgung und die Erweiterung der Angebote in der Tagespflege. In der stationären Pflege sind die Fachkraftgewinnung und die eigene Ausbildung von Fachkräften die zentralen Themen.

6. Qualitative Ziele für das Folgejahr

Allgemeine Ziele:

- Begutachtung und Zertifizierung mit dem "Grünen Haken"
- Bewohner- und Mitarbeiterbefragungen im 4. Quartal 2017. Ziel ist eine weitere Steigerung der Zufriedenheit.
- regelmäßige Informationsveranstaltungen für Angehörige zu angefragten wechselnden Themen ab Mai 2017.

Stationäre Pflege

- abschließende Stabilisierung der Teams der Wohnbereiche 1 und 2 bis zum Sommer 2017
- nachhaltige Stabilisierung der Fachkraftsituation bis zum Sommer 2017
- wiederum ein gutes Ergebnis in der WTG- und MDK- Prüfung
- weitere Verbesserung der Prozessqualität
- weitere Verbesserung des Schnittstellenmanagements

Betreutes Wohnen

- Durchführung von Informationsveranstaltungen zu Neuerungen, Angeboten der CDG und allgemeinen Themen des Hauses 2x pro Jahr.
- weiterer Ausbau der Durchführung spezieller interner Betreuungs- und Beschäftigungsangebote für die Bewohner im betreuten Wohnen
- Fortführung des sehr guten Dialogs und der Einbeziehung der Bewohner des betreuten Wohnens in alle Aktivitäten des Alltags

Personal

- Weiterführung der internen Qualifizierung von Mitarbeitern; auch im Rahmen der innerbetrieblichen Mitarbeiterförderung und Mitarbeiterbindung

- weitere erfolgreiche Begleitung und Praxisanleitung der Auszubildenden in den Bereichen Pflege, Küche und Verwaltung
- nachhaltige Implementierung eines betrieblichen Gesundheitsmanagements.
- weitere Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit in der stationären Pflege bis zur nächsten Mitarbeiterbefragung im 4. Quartal 2017.

Hauswirtschaft

- Schaffung eines Ausbildungsplatzes zum/zur Hauswirtschafter-/in
- Steigerung der Kundenzufriedenheit Reinigung und Wäscherei auf 98 %
- Kundenzuwachs von 25 % im Wäscheservice bis zum 4. Quartal 2017.

Küche / Cafe-Restaurant Vier Jahreszeiten

- Verbesserte Angebote im Rahmen der "Kulinarischen Wochen 2017"
- Einführung von monatlich stattfindenden Themenabenden im Restaurant
- weiterer Zuwachs im Bereich des Menüservice

Ambulanter Dienst

- Intensiver Ausbau der ambulanten hauswirtschaftlichen Versorgung und der zusätzlichen ambulanten Betreuung nach § 45b SGB XI
- weitere Kundengewinnung in und um Rommerskirchen

Tagespflege / Ergotherapie

- Etablierung monatlicher Tagesausflüge zu verschiedenen attraktiven regionalen Zielen ab März 2017
- weitere kontinuierliche Erhöhung der Auslastung analog der Plan BWA
- weitere Teilnahme an regionalen Arbeitskreisen, lokalen Gesundheitsmessen und innerstädtischen Veranstaltungen hinsichtlich der Vorstellung des Tagespflegeangebotes und des Leistungsspektrums

Rommerskirchen,
Februar 2017