



Senioren-Park

carpe diem<sup>®</sup>

*...mehr als gute Pflege!*

## Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Minden 2016



Senioren-Park carpe diem  
Brühlstraße 28-30  
32423 Minden  
[minden@senioren-park.de](mailto:minden@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. Dies ist der 8. Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Minden 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 entwickelten Strukturen gefestigt und weiterentwickelt worden. Durch externe Prüfungen wurde uns bestätigt, dass unsere Bewohner und Kunden sehr zufrieden mit unserer Qualität und unseren Leistungen sind.



A. Müller  
Einrichtungsleitung

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

## 1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems

Der Senioren-Park 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 WTG-Behörde, 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

### 2.1. Betreutes Wohnen

Der Senioren-Park carpe diem bietet 53 Betreute Wohnungen, bei einer durchschnittlichen Jahresbelegung von Januar bis Dezember 2016 von 100 %. Im Jahr 2016 gab es 11 Wohnungswechsel.

## 2.2. Stationäre Pflege

Die Belegung unserer 93 stationären Pflegeplätze (inklusive Kurzzeitpflegegäste) war auch im Jahr 2016 mit einer durchschnittlichen Jahresbelegung von 99,27 % konstant. Im Jahr 2016 sind 31 Senioren in den Senioren-Park carpe diem eingezogen.

## 2.3. ambulante Pflege

In unserer ambulanten Pflege bieten wir alle Dienstleitungen an, die nach der häuslichen Krankenpflege (SGB V und SGB XI) mit den Pflegekassen abgerechnet werden können. Unser ambulanter Pflegedienst erfüllt auch Zusatzleistungen.

### Diese sind im Einzelnen:

- ↳ hauswirtschaftliche Versorgungshilfe
- ↳ Mahlzeitservice
- ↳ Wäschedienst
- ↳ Beratung, Vermittlung und Ausleihen von Pflegehilfsmitteln

Der ambulante Pflegedienst versorgte im Jahr 2016 durchschnittlich 65 Klienten.

## 2.4 Tagespflege

Die Tagespflege bietet 17 Tagesgästen eine Möglichkeit einen "unbeschwerten Ferientag" zu erleben. Die Auslastung in der Tagespflege hat sich im Jahr 2016 auf 62 % mit positiven Tendenzen für das Jahr 2017 erhöht. Neben dem täglichen Hol- und Bringedienst wird in der Tagespflege sowohl vormittags als auch nachmittags eine Gruppenaktivierung den Tagesgästen angeboten. Im Bereich der Tagespflege wurden Gäste in unterschiedlichen Pflegegraden betreut.

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

### 3.1. Internes Qualitätsaudit

Das interne Audit wird durch die Geschäftsführung und dem Team des Qualitätsmanagements in jedem Senioren-Park carpe diem durchgeführt und ist ein ideales Instrument der Qualitätsentwicklung. Jede Abteilung kann hier die Chance nutzen, sich auf externe Prüfungen optimal vorzubereiten.

Im Jahr 2016 wurde am 7.11. das interne Audit im Senioren-Park carpe diem in Minden durchgeführt.

### 3.2. WTG-Behörde

Eine Regelprüfung durch die WTG- Behörde fand am 1.08.2016 in einer angenehmen und kompetenten Atmosphäre statt. Die Beratungshinweise der Behörde wurden bereits in unsere Arbeit integriert.

### 3.3. BIVA e.V.

Die Prüfung zur Verbraucherfreundlichkeit fand im Jahr 2016 unter dem Modus der 2jährigen Wiederholungsprüfung statt. Das Prüfungsergebnis kann auf der Homepage der BIVA - [www. heimverzeichnis.de](http://www.heimverzeichnis.de) - eingesehen werden.

### 3.4. Veterinäramt

Am 3.02.2016 wurde eine planmäßige Routinekontrolle durch das Veterinär- und Verbraucherschutzamt durchgeführt. Auch unserer Großküche wurde erneut eine gute Qualität bestätigt.

### 3.5. MDK

Der MDK prüfte uns am 14./15.11.2016 in der stationären Pflege und bescheinigte uns mit dem Gesamtergebnis von 1,1 eine sehr gute Pflege- und Betreuungsqualität in der Einrichtung.

In der ambulanten Pflege prüfte uns der MDK am 27.04/28.04. und quittierte uns ebenfalls ein sehr gutes Gesamtergebnis von 1,0.

Die sehr guten Gesamtergebnisse sowohl in der stationären als auch in der ambulanten Pflege dokumentieren das kollegiale und freundliche Betriebsklima, welches ein optimales Schnittstellenmanagement der einzelnen Professionen möglich macht.

### 3.6. Kundenzufriedenheit

Unsere Umfragen und Angehörigenabende zeigen uns, das wir im Wesentlichen die Erwartungen unserer Kunden erfüllen und die Zufriedenheit groß ist. Es ist für uns immer auch ein Ansporn, Kritik und Anregungen aufzunehmen und erfolgreich umzusetzen.

### 3.7. Mitarbeiterzufriedenheit/ Personalentwicklung:

Auch mit unserem gesellschaftlichen Auftrag, jungen Menschen eine berufliche Perspektive mit Zukunft im Gesundheitswesen zu bieten, schreiten wir vielen Unternehmen voran. Allein im Pflegebereich erhalten zurzeit 8 Auszubildende die Unterstützung zur Erlangung des Abschlusses „staatlich geprüfte/r Altenpfleger/in“. Darüber hinaus wird in unserem Hause ein Auszubildender zum Koch ausgebildet. Ebenfalls mit großem Zuspruch wurde in 2016 der Girls- und Boysday angenommen. An diesem Tag schnuppern die 8-Klässler in die jeweils anderen, oft als geschlechtsspezifischen Berufe bezeichneten Ausbildungsgänge.

In im vergangenen Jahr durchgeführten Mitarbeiterbefragungen bewerteten die Kollegen ihren Betrieb und ihren Arbeitsbereich und zeigten konstruktive Vorschläge zur Optimierung und Verbesserung von Arbeitsprozessen.

### 3.8. Hauswirtschaft

Die Prüfung des Gesundheitsamtes im Jahr 2016 ergab keinerlei Mängel. Es wurde uns eine vorbildliche Arbeitsweise bestätigt.

### 3.9 Weitere Auszeichnungen

Die Zeitschrift FOCUS erstellt in allen Branchen ein Ranking und veröffentlicht seine Ergebnisse in einer entsprechenden Sonderausgabe. So erstellte die Redaktion der Zeitschrift auch ein Pflegeheim-Ranking und verlieh 856 Pflegeheimen unter anderem auch dem Senioren-Park carpe diem in Minden das Prädikat "Top-Pflegeheim" in Deutschland. Zu diesem Ergebnis kam die Redaktion des FOCUS durch die Befragung von 1.800 Einrichtungsleitern und Pflegeberatern so wie durch die Ergebnisse der Überprüfungen durch den MDK und die BIVA (s.g. Grüner Haken).

## **4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln**

### 4.1. Hygienezirkel

Dieser Qualitätszirkel bespricht die Umsetzung der Hygienestandards und sorgt somit für einen Schutz der Bewohner und Mitarbeiter gleichermaßen vor Gesundheitsgefahren durch mangelnde Hygiene. Der Hygienezirkel führt regelmäßig Hausbegehungen durch.

Die Hygienefachkräfte besuchten selbstverständlich Fortbildungen zu den aktuellen Themenkomplexen und führten wiederum Fortbildungen für die Mitarbeiter der Einrichtung durch.

#### 4.2. Betriebliches Gesundheitsmanagement

Im Rahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagement haben wir Mitarbeiter gewinnen können, an Gesundheitskursen (Pilates und Rückenschule), die im Senioren-Park carpe diem stattgefunden haben, teilzunehmen. Außerdem hat das Team der "carpe diem Wasserfrösche" zum zweiten Mal am Mindener Weserdrachen-Cup teilgenommen und wurde auf Anhieb auf den 7. Platz in Bronze platziert.

#### 4.3. Ausbildungswesen

Die Ausbildung nimmt einen großen Stellenwert ein und nur, wenn wir unsere Ausbildung sehr gut strukturieren und wir uns der Verantwortung stellen, haben wir die sehr gut ausgebildeten Fachkräfte, die wir für die Herausforderungen der Zukunft brauchen. Daher haben sich die Praxisanleiter zu einem Qualitätszirkel zusammengeschlossen und Maßnahmen zur Strukturierung der Ausbildung erarbeitet.

### **5. Qualitative Ziele für das Folgejahr 2017**

- ↳ fortlaufende Stabilisierung und weitere Etablierung aller Teilbereiche
- ↳ Stärkung der Fach- und Führungskompetenz auf der Führungsebene
- ↳ Erhaltung und Steigerung der Bewohner- und Mitarbeiterzufriedenheit durch eine Konsolidierung vorhandener Strukturen und Prozesse
- ↳ konzeptionelle Weiterentwicklung der Pflege und Betreuung von dementiell erkrankter Senioren
- ↳ konzeptionelle Weiterentwicklung der Palliativen Pflege und Betreuung
- ↳ Umsetzung der neuen Begutachtungsrichtlinien durch den MDK und Verstärkung des Einstufungsmanagements
- ↳ Weiterer Aufbau und Etablierung des ambulanten Pflegedienstes insbesondere im Bereich der ambulanten Hauswirtschaft

Das Erreichen der durch die Geschäftsführung vorgegebenen wirtschaftlichen Ziele ist obligatorisch.

Ich bedanke mich bei allen Mitarbeitern des Senioren-Parks carpe diem in Minden für Ihre unermüdliche und engagierte Mitarbeit, welche durch die hohe Zufriedenheit unserer Bewohner, Klienten und Tagesgäste sowie deren Angehörigen zum Ausdruck kommt.

Astrid Müller  
Einrichtungsleitung  
Minden Feb. 2017