



*...mehr als gute Pflege!*

## Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Mülheim 2016



Senioren-Park carpe diem  
Hansastr. 19a-23  
45478 Mülheim an der Ruhr  
Tel.: 0208 / 69 615 - 0

Fax: 0208 / 69 615 - 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 dritte Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Mülheim und beinhaltet folgende Punkte:

### Dank

Mein besonderer Dank gebührt allen Mitarbeitern des Senioren-Park Mülheim, die in gemeinsamer Arbeit dazu beigetragen haben, unsere Bewohner, Mieter, Tagespflegegäste und Angehörige unter Berücksichtigung ihrer Wünsche und Bedürfnisse zufrieden zu stellen und die Umsetzung des Pflegestärkungsgesetzes II zu begleiten.

Mit hoher Motivation, Geduld und Ausdauer sind im Jahr 2016 unsere entwickelten Strukturen gefestigt und weiterentwickelt worden. Die hohe Qualität unserer Leistungen wurde auch durch externe Prüfungen der Heimaufsicht und der BIVA e.V. bestätigt und die Zufriedenheit durch unsere jährliche Kundenbefragung bestätigt.

Ich freue mich auf ein ereignisreiches Jahr voller Freude und Leben im Senioren-Park carpe diem Mülheim mit allen Mitarbeitern, Kunden und Angehörigen.

Kristina Jularic  
Stellv. Einrichtungsleitung

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems	3
2. Ergebnisse interner und externer Prüfungen	4
2.1 Internes Qualitätsaudit	4
2.2 Kundenbefragung	4
2.3 Mitarbeiterbefragung	4
2.4 MDK	4
2.5 Heimaufsicht	5
2.6 BIVA e.V.	5
3. Qualitätszirkel	5
4. Quartiers- und Netzwerkarbeit	6
5. 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 Klienten, 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.

Auf diese Weise ist es den Mitarbeitern des Senioren-Park carpe diem Mülheim im vergangenen Jahr erneut gelungen, den sehr guten Ruf der Einrichtung in Mülheim an der Ruhr und angrenzenden Städten zu festigen und eine anhaltend hohe Nachfrage in allen Dienstleistungsbereichen zu erzielen.

Die gute Qualität wurde auch durch externe Prüfinstanzen wie die Heimaufsicht der Stadt Mülheim a.d. Ruhr und die BIVA e.v. bestätigt.

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

Um unseren Klienten, sei es im stationären Pflegebereich, dem Betreuten Wohnen, der Tagespflege, dem ambulanten Dienst oder im Café-Restaurant "Vier Jahreszeiten", eine gleichbleibend hohe Qualität bieten zu können, unterzieht sich der Senioren-Park carpe diem Mülheim jährlich internen und externen Prüfungen. Die Ergebnisse dieser Prüfungen seien im Folgenden dargestellt.

### **2.1 Internes Qualitätsaudit**

Das jährlich stattfindende interne Qualitätsaudit wird unangekündigt durchgeführt und erstreckt sich über alle Geschäftsbereiche. Es hat im vergangenen Jahr am 10.02.2016 stattgefunden und ist insgesamt positiv bewertet worden. Beanstandungen im Rahmen des internen Qualitätsaudits wurden und werden anhand eines erstellten Maßnahmenplans abgearbeitet.

### **2.2 Kundenbefragung**

Im 3. Quartal 2016 fand die jährliche Kundenbefragung statt. Das Gesamtergebnis bezüglich der Kundenzufriedenheit fiel dabei positiv aus und lag je nach Abteilung bei 85 % bis 99 %. Einzelne Bereiche, in denen sich Handlungsbedarf ergeben hat, wurden aufgearbeitet und entsprechende Maßnahmen eingeleitet. So werden jetzt auch im ambulanten Bereich regelmäßig Ausflüge angeboten.

### **2.3 Mitarbeiterbefragung**

Im 3. Quartal 2016 fand die jährliche Mitarbeiterbefragung statt. Es beteiligten sich etwa 50 % der Belegschaft an der freiwilligen Befragung. Auch dabei erzielte der Senioren-Park carpe diem Mülheim in allen Abteilungen gute Zufriedenheitswerte, so zeigten sich 80 % der befragten Mitarbeiter sehr zufrieden oder zufrieden mit ihrer Arbeit im Senioren-Park carpe diem. Durch die Mitarbeiter im Rahmen der Befragung geäußerte Anregungen werden im Leitungsteam besprochen und nach Möglichkeit umgesetzt.

### **2.4 Prüfung durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK)**

#### **2.4.1 Ambulanter Dienst**

Im Jahr 2016 hat keine Prüfung durch den MDK stattgefunden.

#### 2.4.2 Tagespflege

Im Jahr 2016 hat keine Prüfung durch den MDK stattgefunden.

#### 2.4.3 Stationäre Pflege

Im Jahr 2016 hat keine Prüfung durch den MDK stattgefunden.

### 2.5 Prüfung durch die Heimaufsicht

Am 28.07.2016 fand die jährliche, unangemeldete Prüfung der Einrichtung auf Grundlage des Rahmenprüfkatalogs gemäß §14 in Verbindung mit §23 WTG (Wohn- und Teilhabegesetz) statt.

Hierbei wurden keinerlei Mängel festgestellt, die eine Anordnung nach sich zögen.

### 2.6 Prüfung durch die BIVA e.V.

Die freiwillige Prüfung durch die BIVA e.V. hat am 28.06.2016 stattgefunden. Dabei wurde das Siegel "Lebensqualität im Alter" erneut für zwei Jahre bis Mai 2018 verliehen.

Darüber hinaus haben im Jahr 2016 keine weiteren Prüfungen stattgefunden.

Unser Ziel für das Folgejahr ist es, die vorhandenen Strukturen und Prozesse zu verstetigen bzw. weiterzuentwickeln, um weiterhin gute Ergebnisse in der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit sowie bei internen und externen Qualitätsprüfungen zu erzielen.

## 3. Bericht aus den Qualitätszirkeln

Die Arbeit der Qualitätszirkel ist essenziell für die qualitative Entwicklung einer Einrichtung. Im Jahr 2016 hat dabei der Qualitätszirkel Palliativ einen hohen Stellenwert eingenommen.

### 3.1 OZ Palliativ

Im Jahr 2016 wurde intensiv an der Weiterentwicklung der Begleitung von Bewohnern im Sterbeprozess gearbeitet. So wurde eine Palliativfachkraft weitergebildet, welche in Zusammenarbeit mit anderen Mitarbeitern das Palliativkonzept der Einrichtung angepasst hat und die Kommunikation mit weiteren externen Dienstleistern (SAPV, ambulanter Hospizdienst) in der Versorgung Sterbender begleitet. Auch was den Umgang mit Sterben und Tod anbelangt, haben sich durch die Arbeit des Qualitätszirkels feste Riten etabliert (Gedenkgarten,

Trauertisch, Gedenknachmittag, etc.), welche von anderen Klienten und Angehörigen positiv angenommen werden.

### **3.2 OZ Ernährung**

Der Qualitätszirkel Ernährung befasste sich im Jahr 2016 weiterhin mit der Speisenversorgung in der Einrichtung, wobei v.a. die Wünsche und Bedürfnisse von Klienten mit Mangelernährung im Vordergrund standen. Eine Pflegefachkraft wurde als Ernährungsberaterin weitergebildet und wird die Gestaltung der Speisenversorgung gemeinsam mit unseren Köchen und weiteren Mitarbeitern der Pflege und Betreuung im Folgejahr konzeptionell erarbeiten.

### **3.2 OZ Milieugestaltung**

Der Qualitätszirkel Milieugestaltung hat im vergangenen Jahr erste Schritte eingeleitet, dabei ging es zunächst um das Erarbeiten von Orientierungshilfen für die Bewohner des stationären Bereichs und die Ausgestaltung der Geburtstagsdekorationen sowie jahreszeitlicher Dekorationen auf den Wohnbereichen, sowie die Gestaltung der Außenanlagen. Die gesamtgestalterische Konzeption erfolgt im Jahr 2017 und hat dabei hohe Priorität.

Da diese drei Themen fortschreitenden Veränderungen unterliegen, werden alle Qualitätszirkel auch im Jahr 2017 fortbestehen und weiterhin an einer qualitativen Weiterentwicklung des Senioren-Park carpe diem Mülheim mitwirken.

## **4. Quartiers- und Netzwerkarbeit**

Der Senioren-Park carpe diem hat seine bereits bestehenden Kontakte im Quartier sowie im Netzwerk der Anbieter von Dienstleitungen für Senioren im Jahr 2016 weiter ausgebaut.

### **4.1 Quartiersarbeit**

Die Einbindung in das Gemeinwesen der Stadt bzw. des Vororts nimmt einen besonderen Stellenwert ein. Daher ist uns eine gute Zusammenarbeit mit unseren Nachbarn wichtig. Die Zusammenarbeit mit den zuständigen Gemeinden wurde weiter ausgebaut, sodass nun monatlich ein Gottesdienst beider Konfessionen im Wechsel stattfindet.

Darüber hinaus wurde die Zusammenarbeit mit dem Kindergarten Fröbel Fledermäuse sowie dem Kindergarten Mandala intensiviert, sodass nun monatlich ein Besuch des Kindergartens oder durch den Kindergarten erfolgt.

Auch hat sich der Senioren-Park carpe diem Mülheim für externe Gruppen geöffnet, so dass nun einmal wöchentlich eine Aphasieselbsthilfegruppe in unserer Galerie tagt.

#### **4.2 Netzwerkarbeit**

Der Senioren-Park carpe diem Mülheim hat im vergangenen Jahr intensiv an der Zusammenarbeit mit zuweisenden Institutionen (Krankenhäuser, Ärzte) sowie verschiedenen Arbeitskreisen in der Stadt Mülheim (Fachkreis Geronto, Runder Tisch Demenz, Speldorfer Netzwerk der Generationen) gearbeitet und wurde dabei bspw. auch durch Vorträge im Rahmen der Alzheimer Woche sowie die Mitgestaltung des „Wegweisers Demenz“ aktiv.

Ferner wurde die Zusammenarbeit mit dem Centrum für Bürgerschaftliches Engagement (CBE) ausgebaut. Auf diese Weise ist ein Angebot für interessierte Mülheimer entstanden in Form von gemeinsamen Stadtteilspaziergängen etwas für die Gesundheit zu tun und bei der anschließenden Einkehr und heiteren Gesprächen im Café-Restaurant „Vier Jahreszeiten“ das Angebot des Senioren-Park kennenzulernen.

Durch die Zusammenarbeit mit dem CBE konnten außerdem zwei neue Ehrenamtlerinnen gewonnen werden, die durch ihren Einsatz in besonderer Weise zum Wohlbefinden unserer Bewohnerinnen und Bewohner beitragen.

Wir hoffen auch im Jahr 2017 auf eine weiterhin gute Zusammenarbeit mit den verschiedenen Gruppen und hoffen, die gelungene Zusammenarbeit weiter ausbauen zu können.

#### **5. Ziele für das Folgejahr**

Die Ziele für das kommende Jahr ergeben sich im Wesentlichen aus dem bereits dargestellten und sind im Allgemeinen wie folgt zu benennen:

##### **Betreutes Wohnen:**

- Vermietung aller 36 Wohnungen
- Angebot eines monatlichen Mieterstammtischs für die Bewohner des Betreuten Wohnens

##### **Stationäre Pflege:**

- Konzept Milieugestaltung erarbeiten
- kontinuierliche Arbeit an der Qualität der Speisenversorgung
- weiterhin hohe Auslastung

### Tagespflege:

- Erarbeitung Konzept Milieugestaltung
- weiterhin hohe Auslastung

### Ambulante Pflege:

- Mitarbeiter- und Kundenakquise
- Ausbau der hauswirtschaftlichen Leistungen durch den Einsatz einer ambulanten Hauswirtschaftsleitung

### Ambulante Wohngemeinschaft:

Im März 2017 wird unsere Ambulant Betreute Wohngemeinschaft für Menschen mit Demenz als Pilotprojekt der Senioren-Park carpe diem GmbH eröffnen. Dabei findet in zwei Wohngruppen eine 24 Stunden Betreuung der je 10 Mieterinnen und Mieter durch geschulte Betreuungskräfte statt. Das Leben in der Wohngemeinschaft orientiert sich dabei am Wohnen in der Häuslichkeit und verwirklicht die Maxime „So viel Selbständigkeit wie möglich bei so viel Pflege und Betreuung wie nötig“ in besonderem Maße. Dabei haben die Mieterinnen und Mieter die Möglichkeit durch unseren ambulanten Pflegedienst pflegerische und hauswirtschaftliche Unterstützung zu erhalten.

Besondere Ziele sind dabei:

- die Gewinnung von geschultem Personal
- die Entwicklung von Strukturen für das Leben in den Wohngemeinschaften und eine stetige Anpassung des Wohngemeinschaftskonzepts
- eine zeitnahe hohe Belegungsquote
- die Einbindung in das Gemeinwesen

Um all diese Ziele verwirklichen zu können, sind die allgemeinen Ziele des Senioren-Park Mülheim:

- vorhandene Strukturen und Prozesse erhalten und weiterentwickeln
- sehr gute Ergebnisse bei internen und externen Qualitätsprüfungen
- hohe Mitarbeiterzufriedenheit, auch durch Festigung der Teams und gezielte Mitarbeiterschulungen
- hohe Kundenzufriedenheit, auch durch gelebtes Beschwerdemanagement, sowie Kundenbefragungen



- den guten Ruf des Senioren-Park carpe diem Mülheim durch gelungene Netzwerk-, Quartiers- und Öffentlichkeitsarbeit verfestigen.

Der eine wartet, bis dass die Zeit sich wandelt,  
der andere packt kräftig an und handelt.

-Dante Alighieri -

Senioren-Park carpe diem

Mülheim, Februar 2017