

## Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem

### Göttingen 2010

#### Vorwort

Unsere Qualitätsberichte werden jeweils bis zum 31. März für das vergangene Jahr individuell für jede Einrichtung von der Einrichtungsleitung erstellt. Dies ist bereits der dritte Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Göttingen und beinhaltet folgende Punkte:

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des vergangenen Jahres unter Berücksichtigung der Umsetzung der Zielvereinbarung
2. Pflege und Betreuung
  - 2.1 Betreutes Wohnen
  - 2.2 Stationärer Pflegebereich
  - 2.3 Tagespflege
  - 2.4 Ambulante Pflege
3. Hauswirtschaft

Hausreinigung / Haustechnik / Wäschepflege / Küche / Catering / Cafe/Restaurant „Vier Jahreszeiten“
4. Darstellung von darüber hinaus durchgeführten Verbesserungen – neue Projekte und neu entwickelte Produkte
5. Darstellung der Ergebnisse der Kundenbefragung
6. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln
7. Kurzbericht zu Prüfungssituationen im Senioren Park
8. Personalentwicklung
9. Ziele für das Folgejahr

## 1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des vergangenen Jahres unter Berücksichtigung der Umsetzung der Zielvereinbarung

Der Senioren Park in Göttingen wurde am 01. Oktober 2008 als sechste Einrichtung vom Unternehmen carpe diem eröffnet.

Insgesamt schauen wir auf ein erfolgreiches Jahr 2010 zurück. Durch die sehr positive Entwicklung der Einrichtung wurde das geplante wirtschaftliche Ergebnis sehr zufrieden stellend erreicht.

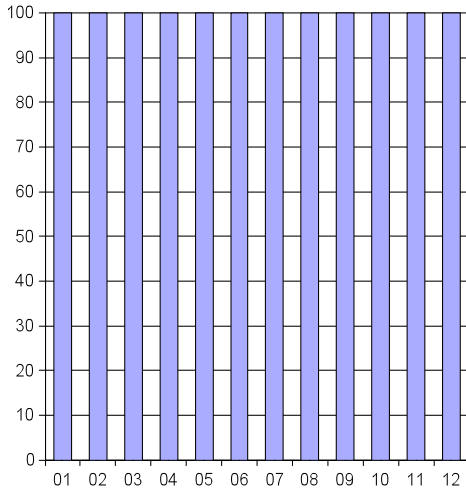
In einem Zeitungsartikel vom 08. Januar 2011 im Göttinger Tageblatt wurde berichtet, dass es in Göttingen über 221 frei Altenheimplätze und damit ein Überangebot an freien Pflegeplätzen gibt.

Der Senioren-Park carpe diem in Göttingen hat sich mit seinen Leistungen der Stationären Pflege, der Tagespflege, des Ambulanten Dienstes sowie mit verschiedenen Serviceleistungen (z.B. Menü- oder Wäscheservice) sehr gut auf dem Göttinger Markt etabliert.

## 2. Pflege und Betreuung

### 2.1 Auslastung des Betreuten Wohnens in %

Der Senioren-Park carpe diem bietet 40 betreute Wohnungen, bei einer durchschnittlichen Jahresbelegung Jan. bis Dez. 2010 von 100%.

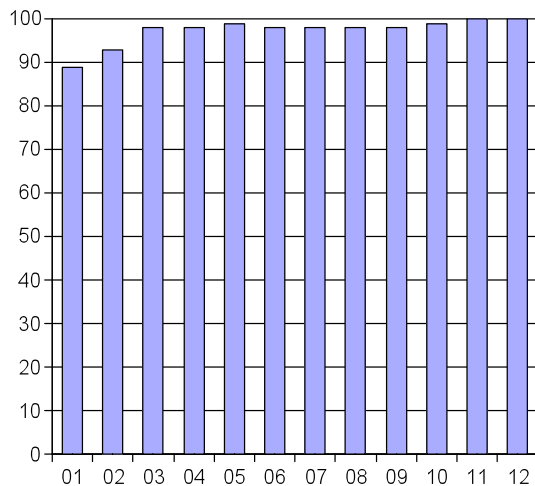


Grafikdarstellung in %

Betreutes Wohnen

## 2.2 Auslastung des stationären Pflegebereiches in %

Die Belegung unserer 104 Pflegeplätze (inkl. Plätze der Kurzzeitpflegegäste) entwickelte sich bis März stetig weiter und somit stabilisierte sich die durchschnittliche Jahresbelegung April bis Dezember von 98 – 100%.



Grafikdarstellung in %

Stationäre Pflege

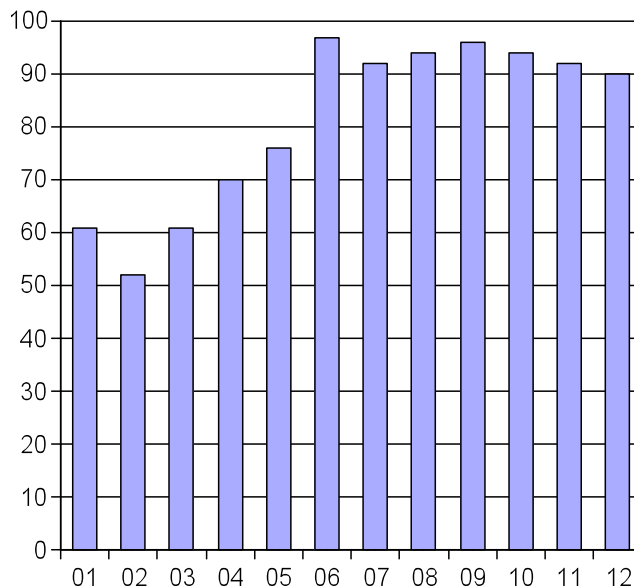
## 2.3 Auslastung der Tagespflege in %

Die Tagespflege entwickelte sich ebenfalls sehr positiv. Von unseren 20 Tagesplätzen, welche von Montags bis Freitags von 08.00 bis 17.00 Uhr (auf Wunsch auch am Wochenende) geöffnet hat, orientieren sich die Leistungen ganzheitlich, individuelle nach den Bedürfnissen unserer Gäste. Die Förderung, sowie die Erhaltung der Fähigkeiten stehen an oberster Stelle. Neben dem täglichen Hol- und Bringdienst, umfasst das Angebot der Tagespflege die auf den zu Betreuenden abgestimmten Mahlzeiten, die Aufnahme in die Betreuungsgruppen, die Nutzung unserer Einrichtung, Förderung der Selbstständigkeit sowie Ausflüge in die nähere

Region. Die Gäste werden in das Tagesprogramm mit Gymnastik, Beschäftigungen wie Singen, Gedächtnistraining, Spielen und anderem mit einbezogen. Die durchschnittliche Jahresbelegung für diesen Bereich stabilisierte sich auf ca. **80%**. Ende des Jahres besuchten uns ca. 30 Gäste an unterschiedlichen Tagen.

Grafikdarstellung in %

Tagespflege



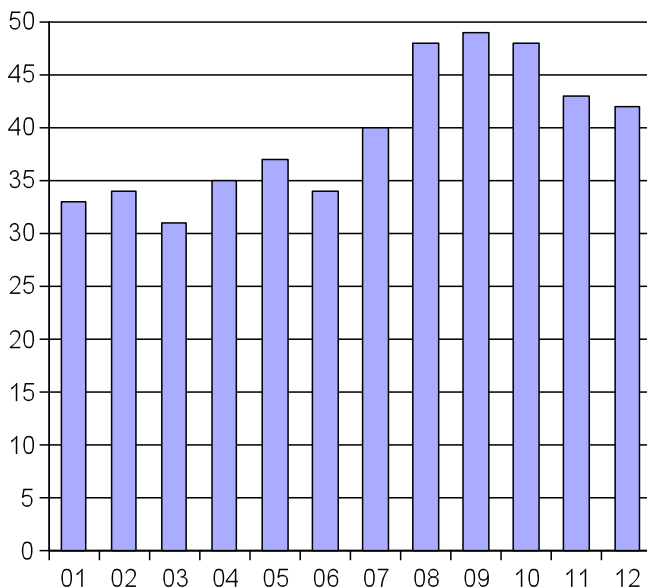
## 2.4 Auslastung des Ambulanten Pflegedienstes

Durch unsere 24 Stunden Rufbereitschaft können unsere Klienten sicher sein, einen Ansprechpartner auch in Notsituationen zu haben. Wir bieten alle Leistungen der häuslichen Krankenpflege nach SGB V und SGB XI durch kompetentes Fachpersonal. Unser ambulanter

Pflegedienst kann mit Zusatzleistungen auch darüber hinausgehende Ansprüche erfüllen. Sie finden bei uns

- hauswirtschaftliche Versorgungshilfe
- Mahlzeitenservice
- Wäschedienst
- Beratung, Vermittlung und Ausleihen von Pflegehilfsmitteln.

Auch hier können wir eine steigende Klientenzahl beobachten. Ende des Jahres erhalten **42 Klienten** Unterstützung und Betreuung durch unseren Ambulanten Pflegedienst.



Grafikdarstellung  
in Klientenzahl

### 3. Hauswirtschaft

Durch bewohnerorientierte Verpflegungsansätze möchten wir das Wohlbefinden und die Lebenszufriedenheit unserer Bewohner steigern und optimieren. Wir möchten ein Klima schaffen, in dem Bewohner aufblühen und einen schönen ihnen angemessenen Lebensabend verbringen können.

Das Sichern der Qualität und Quantität des Leistungsangebotes im Senioren Park umfasst im hauswirtschaftlichen Bereich folgende Abteilungen:

- Hausreinigung
- Haustechnik
- Wäschepflege
- Küche/Catering
- Cafe/Restaurant „Vier Jahreszeiten“

Durch die Vielfalt dieser Bereiche ist die Einrichtung auch für die Ausbildung zum Hauswirtschaftler attraktiv.

Unsere Küche produziert tgl. ca. 160 bis 170 Mittagessen und unser Restaurant „Vier Jahreszeiten“ überzeugt mit seinen monatlichen Events.

In diesem Jahr wurde unser neues Essenbestellsystem erfolgreich im Haus etabliert und ermöglicht somit eine adäquate Belieferung unserer 12 Wohnküchen. Die Bewohnerwünsche werden zeitnah berücksichtigt und der Bedarf pro Wohnküche kann mit diesem System individuell ermittelt werden.

Die Restaurantspeisekarte wurde neu überarbeitet und somit unseren Kundenwünschen angepasst. Weiterhin wird unser Restaurant gern für Familienfeiern gebucht.

**Alles aus einer Hand:** das zeigt sich insbesondere in der Hauswirtschaft. Arbeitsbereiche, wie beispielsweise die Reinigung werden gern zu Outsourcing freigegeben. Im Senioren-Park carpe diem Göttingen wird der gesamte hauswirtschaftliche Bereich durch eigene Arbeitskräfte

abgedeckt. Dies bietet eine größere direkte Einflussmöglichkeit und führt in der Folge zu einer höheren Zufriedenheit bei den Kunden. Durch fehlende Reibungsverluste und eine schlanke Personalstruktur ergibt sich auch eine Effizienz in der Wirtschaft.

Unsere Hausreinigung weist eine hohe Qualität in ihrer Arbeit auf. Dies belegen die durchgeführten Visiten durch unsere Hauswirtschaftsleitung.

Die Haustechnik hat im letzten Jahr sämtliche prüferelevanten Arbeiten durchgeführt und darüber hinaus Verbesserungen sowie Renovierungen im Gelände, im Gebäude, Aufenthaltsbereichen und Bewohnerzimmern in Eigenleistungen vorgenommen. Die Wartungsverträge wurden in Kooperation mit den Fachfirmen eingehalten.

#### 4. Darstellung von darüber hinaus durchgeführten Verbesserungen – neue Projekte und neu entwickelte Produkte

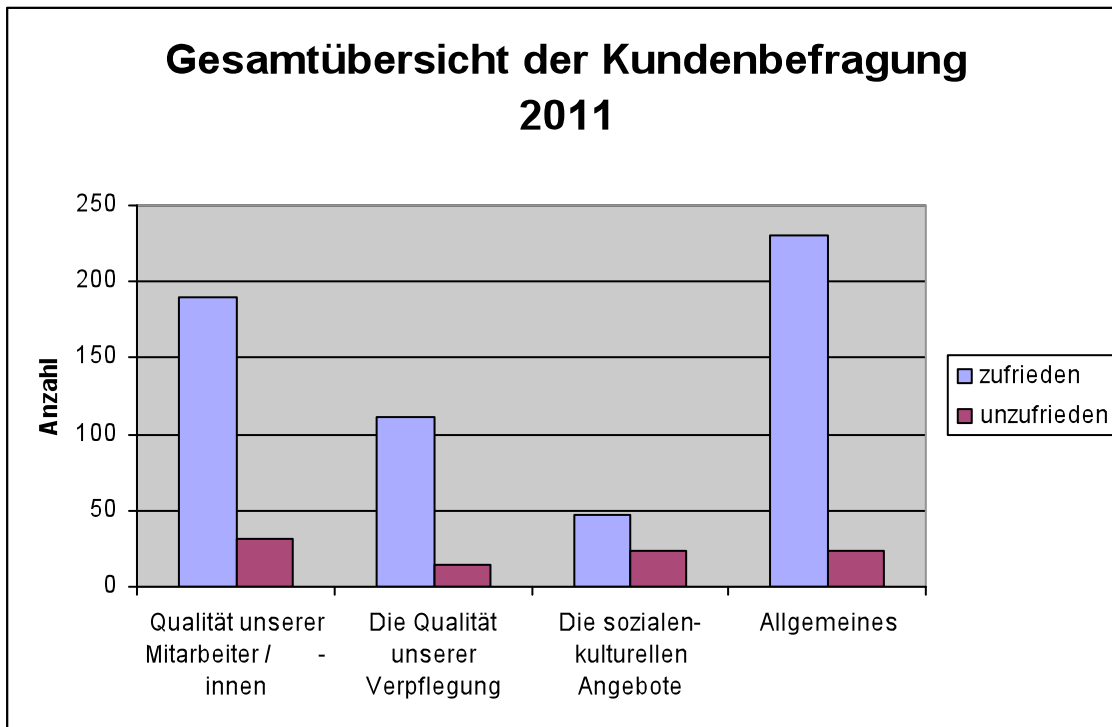
Schwerpunkt im neuen Jahr wird eine weitere verstärkte Außenetablierung unseres Ambulanten Pflegedienstes carpe diem sein, um somit neue Kunden zu gewinnen und eine optimale Versorgung aber auch Entlastung für pflegende Angehörige in der häuslichen Umgebung zu bieten.

Die Umsetzung des internen Qualitätsmanagement in allen Bereichen sowie der Konzeptionen sind obligatorisch. Die erforderlichen Mitarbeiterschulungen sind auch in diesem Jahr selbstverständlich.

## 5. Darstellung der Kundenbefragung

Im Februar 2011 wurde eine Kundenbefragung im Stationären Bereich, in der Tagespflege und im Ambulanten Dienst durchgeführt.

Im Ergebnis wird eine hohe Gesamtkundenzufriedenheit für das Jahr 2010 widerspiegelt, wie das nachstehende Diagramm aber auch die gute Entwicklung des Senioren-Parks, zeigt.



	Qualität unserer Mitarbeiter / -innen	Die Qualität unserer Verpflegung	Die sozialen-kulturellen Angebote	Allgemeines
zufrieden	190	111	47	230
unzufrieden	31	14	23	24

## 6. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln

Folgende QZ bestehen derzeit:

- QZ Ernährung
- QZ Pflege/Hauswirtschaft
- QZ Demenz

Der **Qualitätszirkel Ernährung** beschäftigt sich mit dem Thema „Gemeinsam Kochen mit Bewohnern“. Es sind für dieses Jahr regelmäßige Kochvormittage geplant und interessierte Mitarbeiter aus der Küche, Therapie und Pflege sammeln zurzeit Ideen von Mitarbeitern und Wünsche von Bewohnern. Weiterhin werden Rezeptvorschläge z.B. für Aufbaukost und Fingerfood erarbeitet. Für 2011 sind mehrere Schulungen zum Thema Ernährung, Nahrungsunverträglichkeiten und angenehme Essensatmosphäre geplant. Schulungen im Bereich Ernährung wurden bereits im letzten Jahr erfolgreich durchgeführt und ist auch für dieses Jahr wieder Thema.

Der **Qualitätszirkel Pflege/Hauswirtschaft** hat den Schwerpunkt Arbeitsabläufe und Schnittstellen zu prüfen bzw. schriftlich in einem Tagesablauf festzuhalten.

Der **Qualitätszirkel Demenz** entwickelte weiterhin neue Ideen für Gestaltungsmöglichkeiten des Wohnbereichs sowie für die Dachterrassen.

Folgender QZ ist noch intensiver geplant:

➤ QZ Sterbebegleitung

Der **Qualitätszirkel Sterbebegleitung** sammelte Ideen für die Erstellung einer Konzeption sowie dessen Umsetzung in der Praxis. Für dieses Jahr sind auch hier intensivere Mitarbeiterfortbildungen geplant.

## 7. Kurzbericht zu externen und internen Prüfungssituationen im Senioren Park

Am 11.11.2010 wurde unsere Tagespflege und am 24.11.2010 unser Ambulanter Pflegedienst durch den MDK (Medizinischer Dienst der Krankenkasse) geprüft, wobei in beiden Bereichen die Pflegequalität mit der Gesamtnote 1,2 und 1,3 bewertet wurden. Ebenfalls erhielten wir Besuch vom Gesundheitsamt und unsere Geschäftsführung führte das interne Audit gemeinsam mit den Mitarbeitern des Qualitätsmanagement im Haus durch. Auch hier wurde uns eine positive Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität in den Bereichen Pflege, Betreuung, Therapie, Küche und Hauswirtschaft bestätigt.

Geforderte Maßnahmen der Qualitätsberichte wurden in der Zwischenzeit mit viel Fleiß und Engagement von den Mitarbeitern umgesetzt.

## 8. Personalentwicklung

In der Einrichtung haben sich motivierte Teams in den Bereichen Verwaltung, Hauswirtschaft, Haustechnik, Küche, Restaurant, Pflege (Stationär, Ambulant und Tagespflege) und Therapie gefunden. Jedoch war das letzte Jahr geprägt von einigen Personalwechseln.

Alle Veränderungen konnten jedoch gut aufgefangen werden. Mit einer neuen Pflegedienstleitung im Ambulanten Dienst, qualifizierten Fachkräften und Pflegehilfskräften in

den Bereichen Stationär, Tagespflege und Ambulanter Dienst erhielten unsere Teams neue Unterstützung.

Auch wir beobachten, dass es zunehmend schwieriger wird qualifiziertes Personal einzustellen. Im Bereich der Pflege gibt es jedoch noch eine stabile Fachkraftsituation, welche ganz wesentlich dazu beiträgt, dass Prozesse effizienter durchlaufen werden. Letztendlich führt dies auch zu einer höheren Kundenzufriedenheit und somit zur erfolgreichen Umsetzung der Ergebnisqualität.

Eine Wohnbereichsleitung hat ihre Weiterbildung zur verantwortlichen Pflegefachkraft im Dezember 2010 erfolgreich abgeschlossen und übernahm ab Januar 2011 die Position als stellvertretende Pflegedienstleitung für den stationären Bereich. Weiterhin befindet sich zurzeit noch eine Mitarbeiterin in solch einem Qualifizierungskurs. Diese Mitarbeiterin möchte nach erfolgreichem Abschluss zunehmend Leitungsaufgaben im Ambulanten Bereich übernehmen.

Zurzeit arbeiten 98 Mitarbeiter in den unterschiedlichen Bereichen, wovon 5 Mitarbeiter in der Ausbildung zum examinierten Altenpfleger sind. Unsere Auszubildenden können ihre Praktikumeinsätze im Stationären Bereich, in der Tagespflege sowie in unserem ambulanten

Pflegedienst absolvieren.

Der Senioren-Park carpe diem ist seit dem Juli 2010 Mitglied im „Netzwerk Freiwilligenarbeit in Altenpflegeheimen Göttingen“. Dieses Netzwerk hat sich zum Ziel gesetzt, optimale Rahmenbedingungen für den Einsatz von Freiwilligen in Altenheimen zuschaffen und somit ein Mehr an Lebensqualität für Bewohner unserer Einrichtungen zu ermöglichen. Derzeit engagieren sich 12 ehrenamtliche Mitarbeiter zusätzlich in unserem Haus. An dieser Stelle danken wir allen ehrenamtlichen Mitarbeitern für ihre große Unterstützung.

Insgesamt wird auch 2010 die Fort- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter im Vordergrund stehen, um somit den ständig wachsenden Anforderungen an das Personal Rechnung zu tragen.

## 9. Ziele für das Folgejahr

Die Ziele ergeben sich im Wesentlichen aus dem bereits Dargestellten:

- Vorhandene Strukturen und Prozesse erhalten und stabilisieren
- Positive Entwicklung sowie den guten Ruf des Senioren Parks carpe diem in Göttingen halten
- konstante Kundenzufriedenheit
- Weitere Festigung der Teams durch gezielte Mitarbeiterschulungen und konstante fachliche Begleitung
- Arbeitsabläufe prüfen und ggf. kompensieren
- Kontinuierliche Stärkung der Fachkompetenz auf der Führungsebene
- Pflegestufenmanagement
- Ergebnisse der nächsten Transparenzprüfungen 1,x in allen Bereichen
- Inhaltliche Weiterentwicklung in den Qualitätszirkeln
- Weiterer Aufbau und Etablierung des Ambulanten Dienstes
- Steigerung der Restaurant-Erlöse durch verlängerte Öffnungszeiten und regelmäßigen Events

Das Erreichen der durch die Geschäftsführung vorgegebenen wirtschaftlichen Ziele ist obligatorisch. Die Pflegesätze im stationären Bereich und der Tagespflege werden 2011 mit den Vertragspartnern neu verhandelt.

**Schlusswort:**

Ich danke an dieser Stelle allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Senioren-Parks carpe diem in Göttingen für die engagierte Arbeit 2010, welche sich in der positiven Entwicklung der Einrichtung widerspiegelt.

Danke, den Kolleginnen und den Kollegen der Zentralverwaltung für ihre tägliche Unterstützung.

Danke, der Geschäftsführung für ihr Vertrauen sowie die Möglichkeiten, die sich in meiner Arbeit bieten.

Claudia Funke  
Leiterin des Senioren-Parks carpe diem

Göttingen, den 28.03.2011