

# Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Minden 2011

## Vorwort

Dies ist der vierte Qualitätsbericht für den Senioren-Park Minden, in dem die Qualität unserer Arbeit dargestellt wird.

### 1. Allgemeine Darstellung der Entwicklungen des vergangenen Jahres unter Berücksichtigung der Umsetzung unserer Zielvereinbarungen

Es ist der Einrichtung gelungen, die für das Jahr 2011 gesteckten Ziele zu erreichen. Der Senioren-Park carpe diem Minden war das Erste, von derzeit 14 carpe diem Häuser und feiert 2012 bereits 15jähriges Jubiläum.

Wie jedes Jahr, haben wir auch im Jahr 2011 wieder „den Tag genutzt“ und alles gefeiert, was es zu feiern gibt. Mit unseren Bewohnern und Angehörigen, Nachbarn, Freunden des Hauses und zahlreichen Gästen haben wir zahlreiche schöne Stunden beim z.B. Sommerfest, oder dem zünftigen Oktoberfest verbracht. Für Unterhaltung sorgten viele Künstler ( u.a. Schlagersängerin Heidi Hedtmann, aber auch verschiedene Jazz- oder Country Musiker) und natürlich unser Ergotherapie-Team.

Wie in den vergangenen Jahren haben wir auch dieses Jahr wieder Mitarbeiter geehrt, die seit 10 Jahren im carpe diem Minden tätig sind. Dies haben wir 2011 im Rahmen einer Mitarbeiter feier beim gemeinsamen Ausflug auf einem Weserschiff durchgeführt.

### Ø Pflege und Betreuung

Der im Dezember 2006 gestartete Ambulante Pflegedienst des Senioren-Parks Minden konnte sich am Markt weiter etablieren und seinen Kundenstamm und die angebotenen Leistungen erweitern. Auch das Angebot „Betreutes Wohnen daheim“ bietet dem Einzelnen viel Sicherheit und wird zunehmend angenommen. Begleitende Angebote, wie Essen und Wäsche auf Rädern und weitere hauswirtschaftliche Dienstleistungen zu Hause schaffen Synergieeffekte.

Die Tagespflege ist im März 2011 in schöne neue Räumlichkeiten umgezogen. Das Angebot wird nun im Haus 34, dem Erdgeschoß des Betreuten Wohnens angeboten und umfasst nun 17 schöne Tagespflegeplätze mit verschiedenen Ruhe- und Aufenthaltsräumen. Die Tagespflegegäste werden von unseren Fahrern nach Wunsch abgeholt und auch gegen 17.00 Uhr oder nach Absprache wieder nach Hause begleitet.

Im Bereich der Stationären Pflege befinden sich z. Zt. 5 Auszubildende in der Ausbildung zum Altenpfleger.

Die Betreuungskräfte nach § 87 b bieten ein zusätzliches Betreuungsangebot auf jedem Wohnbereich..

## Ø Hauswirtschaft

Der Bereich der Hauswirtschaft umfasst folgende Abteilungen:

Hausreinigung  
Haustechnik  
Wäschepflege  
Küche/Catering  
Cafe-Restaurant Vier Jahreszeiten

Im Senioren-Park carpe diem Minden wird der gesamte hauswirtschaftliche Bereich in eigener Trägerschaft geführt. Hierdurch haben die Bewohner außer ihren festen Bezugspersonen in der Pflege auch ihre zugeordneten Hauswirtschaftskräfte. Durch die Vielfalt der Bereiche ist die Einrichtung auch für die Ausbildung zum Hauswirtschafter attraktiv. Z. Zt. befinden sich 2 Auszubildende zum Hauswirtschafter und 3 Auszubildende zum Koch in der Einrichtung.

Der Menüservice hat sich sehr gut entwickelt, die Anlieferung der Mahlzeiten auf Porzellangeschirr wird von den Kunden als sehr angenehm empfunden. Mittlerweile werden durchschnittlich 50 Einzelmenüs für ambulant betreute Kunden, eine Wohngemeinschaft und zwei Kindergärten mit unserem Essen beliefert. Insgesamt war die Entwicklung der zusätzlichen Angebote sehr erfolgreich. Das Cafe-Restaurant Vier Jahreszeiten befindet sich direkt gegenüber dem Eingangsbereich und ist somit der Mittelpunkt des Senioren-Park carpe diem. Als öffentliches Cafe-Restaurant bietet es den Interessenten die Möglichkeit, bei Kaffee und Kuchen einen Eindruck vom Haus zu bekommen. Hier kommt es auf den Service an, der zusammen mit der jahreszeitlichen Gestaltung einen ersten Eindruck beim Gast hinterlässt. Die produzierten Speisen und die Vielfalt der Angebote sind nach wie vor von hoher Qualität. Das monatlich wechselnde Brunchangebot ist regelmäßig ausgebucht. Durch die monatlich wechselnden Themen und die hohe Qualität der Speisen, ist das „Vier Jahreszeiten“ zu einem Anlaufpunkt geworden. Hier finden nun auch seit 2011 regelmäßige Musikevents statt. Verschiedene Jazz Gruppen, als auch Country & Western, sowie Heidi Hedtmann, die in Funk und Fernsehen bekannte Schlagersängerin, begleitet mit Ihrer Musik verschiedene Veranstaltungen im Jahr.

Auch im Bereich des Partyservice wird die Vielfalt der Angebote geschätzt. Die prüfrelevanten Arbeiten und Wartungen wurden wie in den vergangenen Jahren von unserer Haustechnik durchgeführt, oder vertraglichen Wartungsfirmen durchgeführt.

Das Qualitätshandbuch für die Hauswirtschaft wurde komplett überarbeitet.

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

Die im März 2011 in neue Räumlichkeiten gezogene Tagespflege hat sich gut eingelebt und zufriedenstellend weiter entwickelt.

Die Tagespflegegäste werden auf Wunsch von unseren Fahrern zu Hause abgeholt. Beginnen den Tag mit einem gemeinsamen Frühstück und anschließender Zeitungsrunde. Danach werden verschiedene Aktivitäten je nach Lust, Laune und Tagesform angeboten. Hier gehören auch Tai Chi, oder Gymnastikübungen dazu. Nach dem gemeinsamen Mittagessen, besteht die Möglichkeit sich zur Mittagsruhe in die jeweiligen Lieblingsräume zu begeben. Dem anschließenden Kaffeetrinken folgen weitere Aktivitäten, Spaziergänge oder Ausflüge. Gegen 17.00 Uhr werden die Tagespflegegäste wieder nach Hause gebracht.

## Das Kneipp-Projekt,

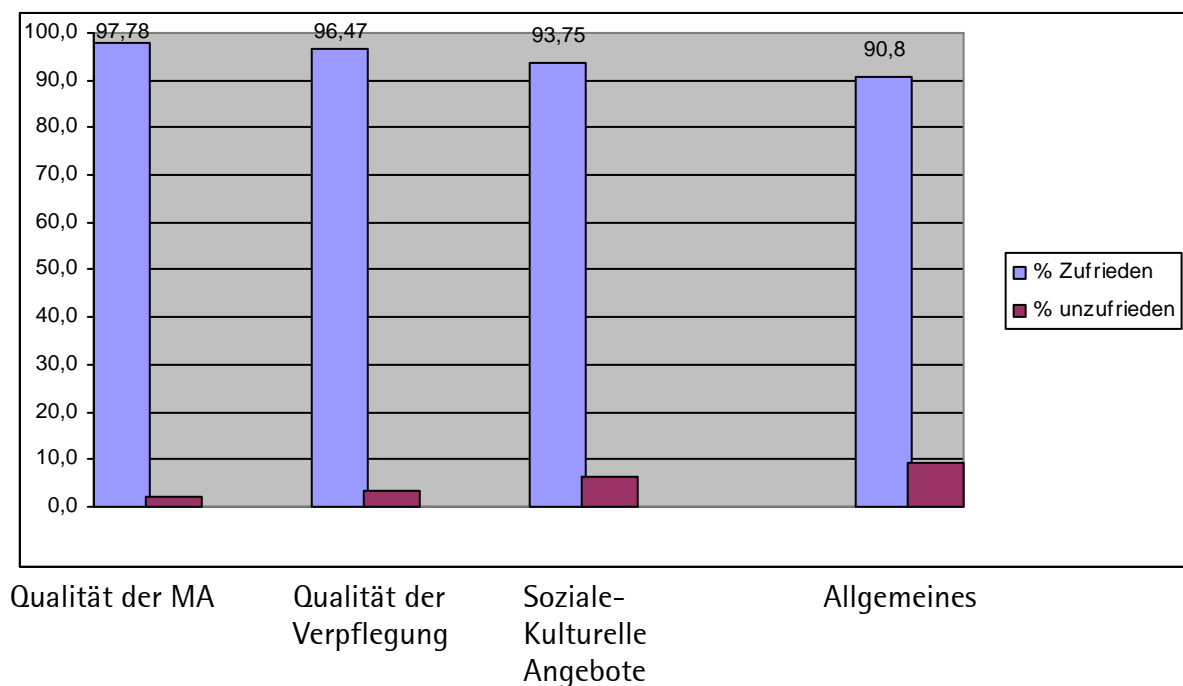
besteht darin, dass der Senioren-Park carpe diem Mitglied im örtlichen Kneipp Verein geworden ist. Es werden nun alle vom Kneipp Verein angebotenen Kurse hinsichtlich Kräuterkunde oder Wasseranwendungen im Senioren-Park für alle interessierten Bewohner und Mieter regelmäßig und kostenfrei angeboten. Auch der Grundstein für den über 100 Quadratmeter umfassenden Kräutergarten, wurde zum Winter hin schon gelegt. Die Bepflanzung findet dann im Frühjahr 2012 statt. Wie auch die Anlage einer Wasser-tretanlage und eines Barfußpfades.



Der Senioren-Park carpe diem, hat nun die besten Voraussetzungen geschaffen, wie geplant die Erste Kneipp-Senioren Einrichtung in Ostwestfalen zu werden. Diesbezüglich, werden die Mitarbeiter noch geschult, um die Kneipp Theorien in der Pflege und Betreuung, auch in die Praxis umzusetzen.

### 3. Darstellung der Ergebnisse der Kundenbefragung

Im Dezember 2011 führten wir in unserer Einrichtung eine Kundenbefragung durch. Im Ergebnis gibt es eine hohe Kundenzufriedenheit.



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

In den bestehenden Qualitätszirkel wurde auch 2011 weiter gearbeitet:

Qualitätszirkel Vivendi

Qualitätszirkel Ernährung

Der OZ Vivendi befasst sich mit dem von der carpe diem genutzten PC-Programm Vivendi. Unter den Teilnehmern werden noch vorhandene Fragen geklärt, Wissen aufgefrischt und Neuerungen besprochen. Der OZ trifft sich bei Bedarf.

Der OZ Ernährung hat den Schwerpunkt der Ernährung und Flüssigkeit. Gemeinsam wird die Qualität der Einrichtung hinterfragt, Ziele gesteckt, Maßnahmen geplant, umgesetzt und reflektiert. Der OZ trifft sich in unregelmäßigen Abständen. Die für 2011 geplanten Schulungen für Mitarbeiter zum Thema Ernährung wurden durchgeführt und werden 2012 wiederholt

#### 5. Kurzbericht zum jährlichen internen Audit

Die Kontrolle der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität erfolgte durch ein internes Audit, welches von der Geschäftsleitung und den Qualitätsbeauftragten durchgeführt wird. Das Audit erfolgt genau wie MDK-Überprüfungen ohne Vorankündigung.

Insgesamt erhielt die Einrichtung im internen Audit eine gute Leistung bescheinigt. Die bereits in 2010 erreichte gute Qualität konnte noch gesteigert .

#### 6. Personalentwicklung

Im Bereich der Pflege gibt es eine stabilere Fachkraftsituation aber auch einige Neubesetzungen. Die Fachkraftquote, könnte noch erhöht werden. Im Rahmen der Gesundheitsprävention und als zusätzlichen Anreiz für die Mitarbeiter wurde die Massage am Arbeitsplatz eingeführt.



##### Massage für die Mitarbeiter am Arbeitsplatz

Massage für die Mitarbeiter am Arbeitsplatz steigert - Motivation und Leistungsfähigkeit

„Die Kunst des Ausruhens ist ein Teil der Kunst des Arbeitens! John Steinbeck, 1902-1968, amerik. Schriftsteller. Ständig steigende Anforderungen an den Arbeitnehmer, sowie Termin- und Zeitdruck beeinflussen den Gesundheitszustand und das Befinden der Mitarbeiter oft negativ. Eine zielgerichtete betriebliche Gesundheitsförderung ist daher Bestandteil unserer modernen Unternehmenskultur. Die Gesundheit unserer Mitarbeiter können wir mit der Wellness-massage am Arbeitsplatz aktiv fördern, wobei das Unternehmen die Kosten der Behandlung trägt und der Mitarbeiter 10-15 Minuten seiner Pausenzeit einbringt. Ziel der 10/15 min mobilen Massage ist es:

- eine Steigerung der Leistungsfähigkeit und Motivation der Mitarbeiter zu erreichen
- eine Senkung der arbeitspezifischen Belastungen der Mitarbeiter in der Pflege und damit eine Reduzierung von Fehlzeiten
- die Gesundheit der Mitarbeiter durch ein effektives Massageangebot aktiv zu fördern
- eine positive Auswirkung auf das Betriebsklima
- Optimierung der Arbeits- und Lebensqualität der Mitarbeiter
- ist ohne extra Zeitaufwand in die Betriebsabläufe zu integrieren

Bei der vitalisierenden Massage-technik, die sich aus Griffen der klassischen Massage und Shiatsu-Techniken zusammensetzt, sitzt der Kunde bequem und völlig bekleidet auf dem speziellen portablen Massagestuhl, oder nimmt auf der Massageliege der hausinternen Physiotherapiepraxis Meyer-Lindemann und Sudwischer Platz. Die Massage konzentriert sich schwerpunktmäßig auf die Bereiche Nacken, Schultern, Rücken, Kopf, Arme und Hände. Mit sanftem Druck auf Muskulatur und Meridiane wird Rückenbeschwerden vorgebeugt, Verhärtungen gelöst und der Energiefluss im Körper angeregt. Eine Entspannungsmassage dauert je nach Wunsch 10 bis 15 Minuten. Nach einem aufweckenden Schütteln am Ende der Massage, gehen die meisten Massierten locker und mit einem leichten, freudigen Lächeln auf den Lippen und mit neu gewonnenem Tatendrang zurück an den Arbeitsplatz. Wissenschaftler haben herausgefunden, dass die Entspannungsmassage am Arbeitsplatz die Aufmerksamkeit steigert und die Gehirnströme beruhigt. Die Massierten benötigen weniger Zeit um Aufgaben zu bewältigen, sie empfinden ihre Arbeit als weniger belastend und in ihrem Körper sinkt der Spiegel stressauslösender Hormone! Diese Form der mobilen Massage gibt vielen Arbeitnehmern die Möglichkeit, durch Verspannungen ausgelöste Beschwerden überhaupt behandeln zu lassen. „Zeit ist heutzutage ein wichtiger Faktor; jeder braucht sie, aber keiner hat sie“. Regelmäßige Massagen haben nachweislich aber zu einem Rückgang der Krankmeldungen um 18 Prozent geführt.



Senioren-Park carpe diem Minden  
Tel.: 0571 / 8701-0 · Fax: -555  
Brühlstraße 28-30 · 32423 Minden  
minden@senioren-park.de · www.carpe-diem.eu

Gesunde und zufriedene Mitarbeiter, führen auch zu einer höheren Kundenzufriedenheit. Im hauswirtschaftlichen Bereich sind ebenfalls die Schlüsselfunktionen durchgängig gut besetzt. Aufgrund des neuen Gebäudes, wurde der Stellenumfang in der Reinigung erhöht.

Die ambulante Pflege ist weiter auf Expansionskurs. Die Leistungen können gar nicht so schnell angeboten werden, wie das Personal gefunden ist. Hier werden noch weitere Fachkräfte gesucht. Die Planzahlen konnten hier erreicht werden.

Im Bereich der Ergotherapie hat es sich als äußerst sinnvoll erwiesen, die Therapeuten auf festen Bereichen einzusetzen. Gerade im Bereich für demenziell Erkrankte ist ein minimaler Wechsel wichtig. Dies zeigt sich nicht zuletzt in der Zufriedenheit der Bewohner und Angehörigen. Eine qualifizierte Ergotherapeutin hat auf dem Bereich für demenziell Erkrankte ihre Tätigkeit aufgenommen. Zusätzlich zu den Ergotherapeuten sind auf den Bereichen 3 Betreuungskräfte nach § 87b eingesetzt worden. Im Bereich der Tagespflege wurden weitere Stellen für Fahrer und Betreuungskräfte geschaffen. Die Zahlen für 2011 sind zufriedenstellend, aber noch weiter ausbaufähig.

## **7. Ziele für das Jahr 2011**

Die Ziele ergeben sich im Wesentlichen aus dem bereits Dargestellten:

- Verbesserung und Konsolidierung vorhandener Strukturen und Prozesse
- Fortschreibung der Konzeption Kneipp-Senioren Einrichtung und Anlagenbau.
- Weitere Steigerung der Restaurant Erlöse durch attraktive Mittagstisch Angebote und Veranstaltungen
- Weiterer Ausbau des Ambulanten Pflegedienstes und Fachpersonalgewinnung.
- Weiterer Ausbau der Tagespflege
- 100% Auslastung der betreuten Wohnungen.

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

Für den Senioren-Park carpe diem Minden

Andreas Rieger  
Einrichtungsleitung