



*...mehr als gute Pflege!*

## Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Göttingen 2018



**Senioren-Park carpe diem**

Brauweg 28-30

37073 Göttingen

Tel.: 0551-79774-0

Fax: 0551 - 79774-2555

Email: [goettingen@senioren-park.de](mailto:goettingen@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 zehnte Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Göttingen 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 2018 unsere entwickelten Strukturen gefestigt und weiterentwickelt worden. Durch externe Prüfungen unter anderem durch die Heimaufsicht, und dem Gesundheitsamt wurde uns bestätigt, dass unsere Bewohner und Kunden sehr zufrieden mit unserer Qualität und unseren Leistungen sind.



Claudia Funke  
Einrichtungslleitung

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des vergangenen Jahres	S.3
2. Pflege und Betreuung	S.3
2.1. Betreutes Wohnen	S.3
2.2. Stationärer Pflegebereich	S.3
2.3. Ergotherapie	S.4
2.3.1. Zusätzliche Betreuungsleistungen	S.4
2.4. Tagespflege	S.5
2.5. Ambulante Pflege	S.5
2.6. Verwaltung	S.6
3. Hauswirtschaft	S.6
3.1. Hausreinigung	S.6
3.2. Haustechnik	S.6
3.3. Wäschepflege	S.7
3.4. Küche / Catering	S.7
3.5. Cafe/Restaurant <i>VIER JAHRESZEITEN</i>	S.7
4. Kundenzufriedenheit	S.8
5. Darstellung von darüber hinaus durchgeführten Verbesserungen	S.9
6. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln	S.10
7. Quartiers- und Netzwerkarbeit	S.11
8. Kooperationen	S.11
9. Ergebnisse interner und externer Prüfungen	S.13
9.1. Internes Audit	S.13
9.2. Heimaufsicht	S.13
9.3. BIVA e.V.	S.13
9.4. Veterinäramt	S.14
9.5. MDK	S.14
10. Personalentwicklung	S.14
10.1. Ausbildung	S.15
10.2. Fort- und Weiterbildung	S.15
10.3. Ehrenamt	S.15
10.4. Gesundheits- und Arbeitsschutz	S.15
10.5. Betriebliches Gesundheitsmanagement	S.16
10.6. Mitarbeiterzufriedenheit	S.16
11. Ziele für das Folgejahr	S.16
Schlusswort	S.17

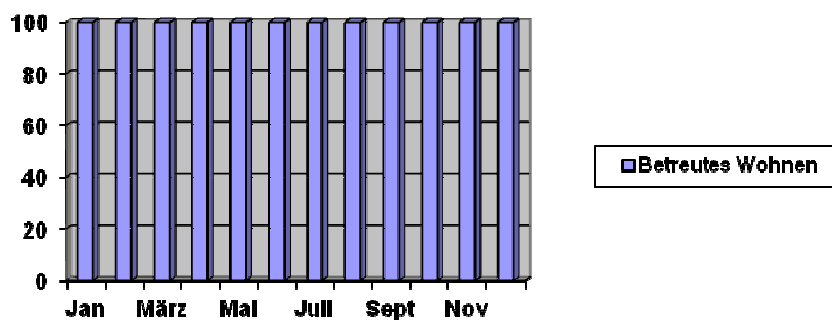
## 1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des vergangenen Jahres

Es ist den Mitarbeitern des Senioren-Parks carpe diem im letzten Jahr weiterhin konstant gelungen, den sehr guten Ruf unserer Einrichtung in Göttingen zu festigen. Dies spiegelt sich unter anderem in einer sehr guten Nachfrage des Betreuten Wohnens, der Tagespflege sowie der stationären Pflege wieder. Aber auch externe Prüfer bestätigten uns in den jeweiligen Überprüfungen eine gute Qualität.

## 2. Pflege- und Betreuung

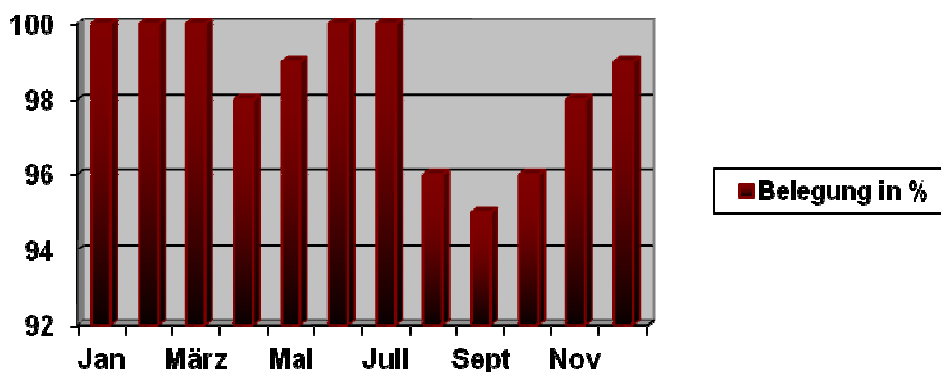
### 2.1. Betreutes Wohnen

Der Senioren-Park carpe diem bietet 40 Betreute Wohnungen, bei einer durchschnittlichen Jahresbelegung Jan. bis Dez. 2018 von 100%. Im Jahr 2018 gab es **ac** Wohnungswechsel.



### 2.2. Stationäre Pflege

Die Belegung unserer 104 Pflegeplätze (inkl. Plätze der Kurzzeitpflegegäste) war leider, bedingt durch eine schwierige Personalsituation nicht konstant. Somit gab es einen durchschnittlichen Belegungseinbruch von 5%. Dem Team ist es jedoch gelungen, zum Jahresende die Belegungssituation wieder zu stabilisieren



## 2.3. Ergotherapie

Unsere Ergotherapie setzt sich aus zwei Bereichen zusammen, Beschäftigungstherapie und Arbeitstherapie. Beschäftigungstherapie soll Betroffenen die Möglichkeit eröffnen, ihr seelisches Befinden mittels kreativer und handwerklicher Techniken sowie lebenspraktischer Übungen (z.B. Kochgruppen) verbessern zu helfen. Bei diesem Vorgehen sollen vorhandene Kräfte erhalten, bzw. dem Abbau Eigeninitiative entgegengewirkt werden. Im Vordergrund steht die Stärkung der gesunden Anteile. Die aktive Auseinandersetzung mit den angebotenen Techniken, Materialien und Medien (z.B. Arbeiten mit Ton, Holz, Metall, Peddigrohr, Textilien, Musik ...) helfen das alltägliche Leben besser zu bewältigen.

So können in der Beschäftigungstherapie neben der Kommunikation auch z.B. Konzentration, Gedächtnis, Ausdauer und Ausdrucksfähigkeit geübt werden. Die Beschäftigungstherapie appelliert daran, das Leben wieder in die eigenen Hände zu nehmen.

### 2.3.1. Zusätzliche Betreuung und Aktivierung gemäß § 53c SGB XI

Mit Einführung der Pflegereform zum 01.07.2008 wurde das bereits bestehende Betreuungsangebot für Pflegebedürftige durch den Einsatz zusätzlicher Betreuungskräfte für Bedürftige mit einem erheblichen Bedarf an allgemeiner Beaufsichtigung und Betreuung erweitert bzw. intensiviert. Neben der Betreuung und Beaufsichtigung Pflegebedürftiger entsprach dies dem Personenkreis nach §45a SGB XI.

Mit der Reform des Pflegeversicherungsgesetzes verbesserten sich ab dem Jahr 2015 nochmals die Leistungen der zusätzlichen Betreuung gem. §87b SGB XI (ab 2016 §53c SGB XI) in stationären Einrichtungen. Zum einen erhöhte sich der Personalschlüssel auf 1:20 und zum anderen wird der Kreis der anspruchsberechtigten Versicherten auf alle pflegebedürftigen Heimbewohner sowie Versicherte, die einen Hilfebedarf im Bereich der Grundpflege und hauswirtschaftlichen Versorgung haben, der nicht das Ausmaß ab der Pflegestufe I erreicht, (anspruchsberechtigte Personen) erweitert, mit dem Ziel, die betroffenen Heimbewohner bei ihren alltäglichen Aktivitäten zu unterstützen. Ihnen soll durch mehr Zuwendung, zusätzliche Betreuung und Aktivierung eine höhere Wertschätzung entgegen gebracht werden.

Um die soziale Kompetenz zu verbessern bzw. zu erhalten, werden besonders auch Gruppenaktivitäten durchgeführt, wobei im Vordergrund die Erhaltung der Fähigkeiten zur aktiven Teilnahme am Leben des Heimes und der näheren Umgebung stehen. Dies schließt auch Spaziergänge und kleinere Ausflüge ein.

Folgende Aktivitäten seien hier beispielhaft genannt:

- Haushaltstraining / Zeitungsrunde / Sitzgymnastik / rhythmische Gymnastik
- Denksport, Gedächtnistraining
- Kegeln / Bingo / Singen, Backen, Kochen
- Gottesdienste (evangelisch oder katholisch)
- Ausflüge / Besuche diverser Veranstaltungen (Theater, Konzerte etc.)
- Feste und Feiern im Haus, wie z.B. Faschingsparty, Frühlingmarkt, Tanz in den Mai, Sommerfest oder unser wunderschöner Weihnachtsmarkt im Innenhof

- Handarbeits- und Bastelgruppe / Gesprächskreis
- Therapie mit musikalischer Unterhaltung in den Wohn- und Kleingruppen
- Wellnessbäder sowie ein umfangreiches Fitnessangebot steht unseren Bewohnern zur Verfügung

Die Aktivitäten finden sowohl in den Räumen der Ergotherapie, dem Bereich des Wohnbereiches als auch im Café-Restaurant Vierjahreszeiten und im Bereich der Außenanlage statt.

Bei allen Angeboten wird die spezifische Biografie des Bewohners berücksichtigt, um sowohl eine Unterforderung als auch eine Überforderung zu vermeiden, dabei werden zurückgezogene Bewohner besonders zur Teilnahme an Gruppenangeboten motiviert.

#### **2.4. Tagespflege**

Die Belegung der Tagespflege ist weiterhin stabil. Von unseren 20 Tagesplätzen, welche von Montag bis Freitag von 08.00 bis 17.00 Uhr (auf Wunsch auch am Wochenende) geöffnet hat, orientieren sich die Leistungen ganzheitlich, individuell 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 konnten wir mit ca. 98% konstant halten. Dies heißt, von unseren 20 Tagesplätzen waren somit im Durchschnitt 17 bis 20 Plätze belegt.

Im Bereich der Tagespflege wurden Gäste in unterschiedlichen Pflegestufen betreut. Ebenfalls konnten die Pflegestufen dem tatsächlichen Hilfebedarf bei einigen Gästen durch kompetente Beratung dem tatsächlichen Hilfebedarf angepasst werden.

Das Engagement der Mitarbeiter und die mitgebrachte Freude an der Arbeit mit den Tagesgästen, möchten wir mit einigen Ideen der Tagesgestaltung schildern. Besonders beliebt bei unseren Tagesgästen sind nicht nur unsere Inhausprogramme, wie z.B. Gymnastik, Basteln oder Gedächtnistraining sondern vor allem Tagesausflüge in die unmittelbare Umgebung. Somit wurden auf Wunsch unserer Tagesgäste Ausflüge zum Angeln in den heimischen Gewässern; eine Schiffsrundfahrt auf dem Edersee; eine Kremserfahrt; ein Ausflug zur Burg Bodenstein oder eine Urlaubsfahrt an die Ostsee durchgeführt.

#### **2.5. Ambulante Pflege**

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
- Mahlzeitservice
- Wäschedienst
- Beratung, Vermittlung und Ausleihen von Pflegehilfsmitteln.

Auch hier konnten wir eine konstante Klientenzahl halten. Im monatlichen Durchschnitt erhielten mehr als **100 Klienten** Unterstützung und Betreuung durch unseren Pflegedienst.

Im Hinblick auf die Fachkraftgewinnung waren wir leider veranlasst, im Laufe des Jahres 10 Klienten mit SGB V-Leistungen zu kündigen.

## **2.6. Verwaltung**

Im Bereich der Verwaltung lag ein Schwerpunkt vor allem in der ergebnisoffenen Beratung über die verschiedenen Angebote des Senioren-Parks. Selbstverständlich gehörte es auch zu den Aufgaben der Mitarbeiter die Korrespondenz mit den Kassen und Kostenträgern sowie die Verwaltung von Bewohnerverwahrgeldern zu übernehmen.

## **3. Hauswirtschaft**

Die Hauswirtschaft trägt einen wesentlichen Teil dazu bei, wie sich unsere Gäste und Mitarbeiter im Haus wohl fühlen und steigert somit die Lebenszufriedenheit unserer Bewohner. Den Mitarbeitern der Hauswirtschaft ist auch im letzten Jahr es wieder sehr gelungen ein Klima zu schaffen, in dem Bewohner aufblühen und einen schönen ihnen angemessenen Lebensabend verbringen können. Schwerpunkte lagen neben der optischen Gestaltung der Flur- und Aufenthaltsbereiche, alle Arbeitsprozesse der bewohnerorientierten hauswirtschaftlichen Versorgung. Um alle Reinigungs- und Desinfektionsarbeiten überwachen und kontrollieren zu können, finden regelmäßig durch die Hauswirtschaftsleitung Hauswirtschaftsvisiten statt.

Da auch unsere Ferienwohnung im letzten Jahr durch Besucher unserer Einrichtung sehr gern gebucht wurde, erfolgte auch hier eine kontinuierliche Reinigung und liebevolle Vorbereitung durch unsere Mitarbeiter der Hauswirtschaft.

Zurzeit wird unsere Ferienwohnung an unsere serbischen Mitarbeiter vermietet.

### **3.1. Hausreinigung**

Die Hausreinigung weist eine sehr hohe Qualität in ihrer Arbeit auf. Die Einsatzplanung der Hausreinigung erfolgt durchgängig anhand fester Mitarbeiterereinsatzpläne, so dass auch in diesem Bereich stabile Beziehungen zwischen den Bewohnern und Mietern des Senioren-Parks und den für sie tätigen Mitarbeiter entstehen konnten.

### **3.2. Haustechnik**

Die Haustechnik hat natürlich auch im letzten Jahr sämtlich prüfrelevanten Arbeiten durchgeführt, um allen Bewohnern ein sicheres Lebensumfeld bieten zu können. Darüber hinaus wurden von den Mitarbeitern der Haustechnik Verbesserungen sowie jahreszeitliche Dekorationen, Renovierungen im Gelände, Gebäude, Aufenthaltsbereichen und Bewohnerzimmern in Eigenleistungen vorgenommen. Alle Wartungsverträge wurden in Kooperation mit den Fachfirmen eingehalten.

### **3.3. Wäschepflege**

Die Wäschereinigung der Bewohner- und Flachwäsche erfolgt in unserer hauseigenen Wäscherei. Schwerpunkt lag hier neben der zeitnahen Versorgung aller Bewohner mit frischer Wäsche, aber auch die Kennzeichnung aller Wäscheteile der Bewohner mit Namensetiketten sowie kleinere Wäschereparaturen, wurden sehr zuverlässig erledigt. Selbstverständlich kann auf Wunsch auch die Reinigung der Bewohnerwäsche von Angehörigen selbst übernommen werden.

### **3.4. Küche / Catering**

Durch bewohnerorientierte Verpflegungsansätze werden das Wohlbefinden und die Lebenszufriedenheit unserer Bewohner gesteigert sowie optimiert. Täglich werden mindestens zwei abwechslungsreiche Mittagsmenüs angeboten. Bei Neuaufnahmen wird jeder Bewohner zunächst nach seinen Ess- und Trinkgewohnheiten befragt. Lebensmittelvorlieben und -Abneigungen werden in das Interne Essenbestellsystem aufgenommen. Durch dieses EDV gestützte Essenbestellsystem ist es jederzeit gewährleistet, dass Bewohnerwünsche zeitnah an die Küche weitergeleitet und somit eine adäquate Belieferung der Wohnküchen erfolgen kann. Zusätzlich hat unsere Küche bereits erfolgreich Buffets auch außer Haus ausgerichtet und beliefert ältere Menschen, die im Umfeld des Senioren-Parks wohnen oder von unserem ambulanten Pflegedienst versorgt wurden, mit frisch gekochten Speisen.

- Nur im Team ist es möglich eine Mangelernährung bei einem Bewohner frühzeitig zu erkennen und gezielt Gegenmaßnahmen zu ergreifen. Im letzten Jahr hat sich ein Ernährungsteam im Haus gebildet. Dieses trifft sich in regelmäßigen Abständen mit folgender Zielsetzung:
  - Sensibilisierung und Qualifizierung von Mitarbeitern der Pflege- und Küche für das Thema Mangelernährung
  - Eine gute Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern der Pflege/Betreuung und Küche
  - Festlegen der Verantwortlichkeiten
  - Frühzeitiges Erkennen von Risikofaktoren für Mangelernährung
  - Bewerten und Einleiten geeigneter ernährungstherapeutischer Maßnahmen bei Verdacht auf Mangelernährung
  - Gute Zusammenarbeit zwischen Ärzten, Angehörigen und Personal

### **3.5. Cafe/Restaurant „Vier Jahreszeiten“**

Das Cafe/Restaurant hat tgl. von 08.00 bis 18.00 Uhr geöffnet und wird von den Bewohnern des Senioren-Parks, aber auch von externen Gästen sehr gut besucht. Es hat sich für viele hier lebende Menschen zum Mittelpunkt des Senioren-Parks entwickelt und ist bei Events meistens bis auf den letzten Platz ausgebucht.

Ebenfalls bieten wir unseren Mitarbeitern über unser Restaurant „Vier Jahreszeiten“ die Möglichkeit, an einer Speisen- oder Getränkeversorgung teilzunehmen und während der Arbeitszeit erhalten alle Mitarbeiter der Verwaltung, der Pflege/Therapie, der Tagespflege, des Ambulanten Dienstes, der Hauswirtschaft, der Haustechnik sowie der Küche einen Personalrabatt von 30% auf alle Speisen und alkoholfreien Getränken unserer Restaurantkarte! Unsere Praktikanten erhalten für ihre unentgeltlichen Leistungen ein freies Mittagessen.

### **4. Kundenzufriedenheit**

Anfang Februar 2018 wurde unsere jährliche Kundenbefragung im Stationären Bereich, in der Tagespflege sowie im Ambulanten Dienst durchgeführt.

Im Ergebnis wird uns wieder eine hohe Gesamtkundenzufriedenheit widerspiegelt. Die Kunden unseres Ambulanten Pflegedienstes wünschen sich eine intensivere Unterstützung im Bereich der Hauswirtschaft und der Betreuung, wie z.B. Spazieren gehen, Begleitung beim Einkauf, Gedächtnistraining usw..

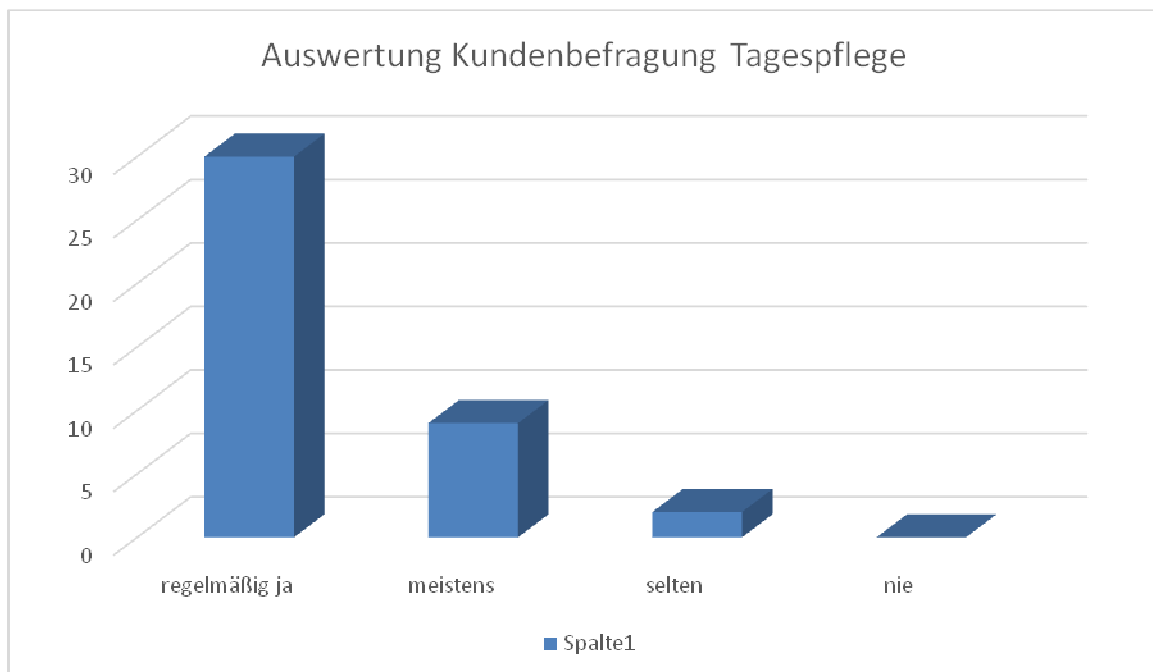
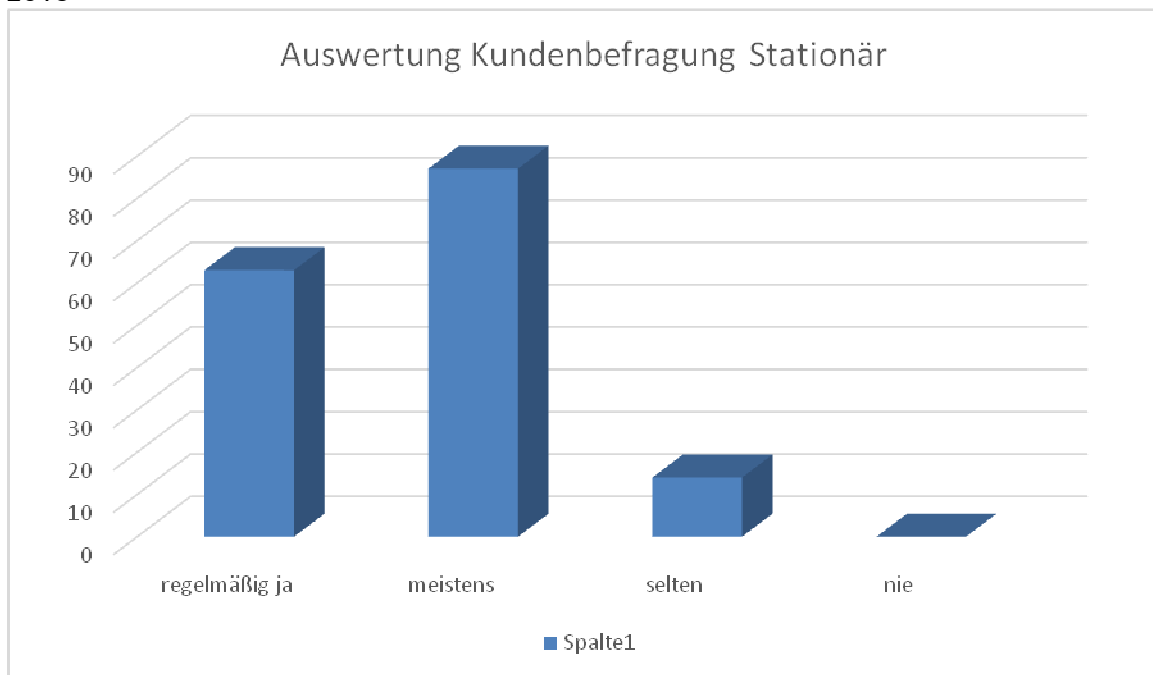
Alle Anregungen im Hinblick auf unsere Arbeit nehmen wir gern für die weitere Entwicklung unseres Leistungsangebotes besonders auch im Ambulanten Dienst auf.

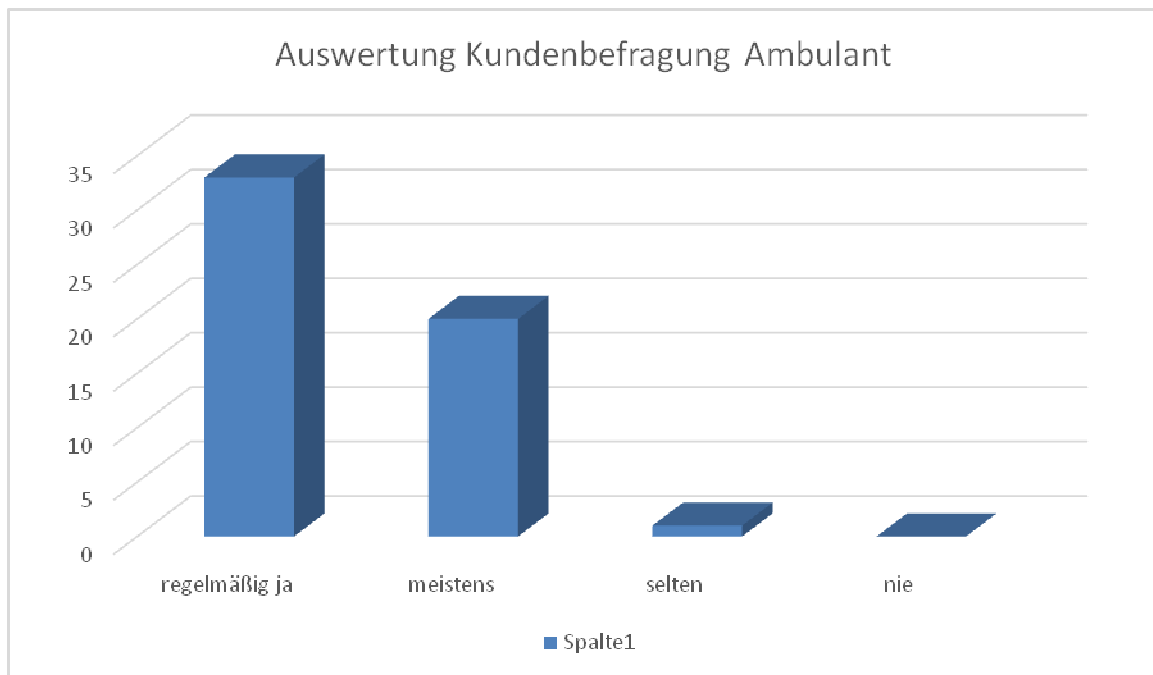
Ebenfalls zeigen auch die Ergebnisse des Beschwerdemanagement das uns gewünschte Interesse von internen und externen Kunden in der Mitgestaltung von Strukturen und Prozessen im Heimalltag mit Berücksichtigung finden.

Da Qualität für uns kein statistischer Begriff sein soll, sondern ein dynamischer Prozess ist und der zum Wohle aller unserer Kunden ständig weiter entwickelt werden muss, ist uns Ihre Meinung wichtig!



## Auswertung der aktuellen Kundenzufriedenheitsbefragung, Februar 2018





Alle Anregungen im Hinblick auf unsere Arbeit nehmen wir gern für die weitere Entwicklung unseres Leistungsangebotes auf.

### **5. Darstellung von darüber hinaus durchgeführten Verbesserungen - neue Projekte**

In diesem Jahr wollen wir uns mit dem Thema Prävention und Gesundheitsförderung für Mitarbeiter aber auch für Heimbewohner intensiv beschäftigen.

Die Betriebliche Gesundheitsförderung ist gerade in Branchen mit Fachkräftemangel ein probates Mittel zur Arbeitnehmerbindung. Wir planen gemeinsam ein Projekt mit den Krankenkassen AOK und DAK Gesundheitskurse für unsere Mitarbeiter zur Verbesserung des allgemeinen Gesundheitszustandes sowie für die betriebliche Gesundheitsförderung. Darunter fallen Maßnahmen zu Änderungen der Bewegungsgewohnheiten und arbeitsbedingten körperlichen Belastungen, aber auch zur Ernährung und Stressbewältigung.

Für viele pflegebedürftige Menschen steht der Wunsch an erster Stelle, ihre Selbstständigkeit zu erhalten. Besonders wichtig ist ihnen, mobil zu sein und sich sicher im Alltag bewegen zu können. Mitarbeiter werden qualifiziert, Heimbewohner bei Mobilität-, Gleichgewichts- und Kraftübungen anzuleiten sowie Übungen zur geistigen Aktivierung regelmäßig durchzuführen.

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

Folgende QZ bestehen nun seit mehreren Jahren in unserer Einrichtung und haben sich fest etabliert:

- QZ Ernährung "Kochen mit Bewohnern"
- QZ "Hygiene"
- QZ "Sterbebegleitung"

## ➤ QZ "Arbeitssicherheit"

Der **Qualitätszirkel Ernährung** beschäftigt sich mit dem Thema „Gemeinsam Kochen mit Bewohnern“. Dieser Qualitätszirkel hat sich im Haus fest etabliert und es fanden auch im letzten Jahr monatliche Kochvormittage mit unseren Bewohnern statt. Mitarbeiter aus der Küche, Therapie und Pflege sammeln regelmäßig Ideen bzgl. Rezeptvorschläge von Bewohnern. Weiterhin wurden Rezeptvorschläge z.B. für Aufbaukost und Fingerfood erarbeitet. Wie im letzten Jahr waren ebenfalls Schulungen zum Thema Ernährung, Nahrungsunverträglichkeiten und angenehme Essensatmosphäre geplant, welche in diesem Jahr ebenfalls fortgeführt werden. Das Kochbuch mit den Lieblingsrezepten unserer Bewohner konnte im letzten Jahr leider nicht fertig gestellt werden. Jedoch möchte sich unser Qualitätszirkel mit diesem Thema auch in den kommenden Monaten intensiv weiter beschäftigen. Zusätzlich zu diesem Qualitätszirkel hat sich ein weiterer Qualitätszirkel gebildet, welcher sich intensiv mit dem Thema "niedriger BMI bei pflegebedürftigen Bewohnern" beschäftigt, neue Ideen von Mitarbeitern finden zeitnah in der Praxis zum Wohle unserer betroffenen Bewohner Anwendung.

Der **Qualitätszirkel Hygiene** hat den Schwerpunkt Arbeitsabläufe und Schnittstellen zu prüfen sowie den Hygienestatus im Haus zu ermitteln bzw. das Hygienekonzept in der praktischen Arbeit umzusetzen.

Der **Qualitätszirkel Sterbebegleitung** hat sich ebenfalls im Haus fest etabliert. Im Senioren-Park werden Krankheit und Sterben als Teil des Lebens geachtet, und Menschen in diesem Lebensabschnitt werden mit besonderer Verantwortung begleitet. Bis zum Ende gilt es, die Würde und Selbstbestimmung zu wahren und dem Sterbenden Achtung und Respekt entgegen zu bringen. Es hat sich ein fester Mitarbeiterstamm aus Pflege und Therapeuten gefunden, welche sich mit diesem Thema regelmäßig beschäftigen und somit allen Mitarbeitern ein intensiver Erfahrungsaustausch ermöglicht wird.

Der **Qualitätszirkel Arbeitssicherheit (Arbeitssicherheitsausschuss-Sitzung)** hat die Aufgabe, Anliegen des Arbeitsschutzes zu beraten, Regelungen und Maßnahmen zur Vorlage zu erarbeiten sowie Maßnahmen für die Arbeitssicherheit im Haus zu koordinieren.

## 7. Quartiers- und Netzwerkarbeit

Der Senioren-Park carpe diem ist eine offene Einrichtung und pflegt die Einbindung in das Gemeinwesen. Wir suchen und fördern daher die Kontakte zu Gruppen, Vereinen, Schulen und Kindergärten.

Es werden diesen Institutionen Gelegenheiten gegeben durch kulturelle Angebote unsere Einrichtung zu nutzen und dadurch zur Gemeinwesenarbeit mit beizutragen und zu prägen.

Für ältere Menschen ist es eine besondere Freude, mit Kindern Kontakt zu pflegen. Deshalb sind regelmäßige Besuche durch Kinder vom Kindergarten "In der Gartenstraße" sehr gerne gesehen.

Das Ziel ist dabei, Kindern und alten Menschen regelmäßig die Gelegenheit zu persönlichen Begegnungen zu ermöglichen. Auf kleinen Spaziergängen können ältere Menschen ihr Wissen vermitteln, durch Vorlesen von Märchen kann Kindern eine „Ersatzoma“ gegeben werden, durch gemeinsames Singen etc. kann Verständnis für die Generationen und für die Lebensphase des Altseins untereinander geweckt werden.

Die Einbindung von Schulen und Vereinen wird u.a. im Rahmen von kulturellen Angeboten verwirklicht: Aufführung von Theaterstücken im carpe diem, Diavorträge, Festveranstaltungen etc. sind feste Bestandteil.

## **8. Kooperationen**

In unserer Arbeit werden wir durch viele kompetente Kooperationspartner unterstützt, an dieser Stelle sind beispielweise folgende zu benennen:

### ***Apotheke***

Um eine qualifizierte Versorgung der Heimbewohner mit Arzneimitteln und apothekenpflichtigen Medizinprodukten sowie eine individuelle Betreuung sicherzustellen, wurde ein Versorgungsvertrag mit der Göttinger City-Apotheke für den Senioren-Park carpe diem abgeschlossen.

Dieser Vertrag schränkt jedoch das Recht der Heimbewohner zur freien Wahl der Apotheke nicht ein und somit können die Rezepte auch selbst bei einer Apotheke ihrer Wahl eingereicht werden.

### ***Ärzte und Krankenhäuser***

Die Bewohner des Senioren-Parks haben freie Arztwahl und in der Regel werden sie auch bei Einzug in den Senioren-Park weiterhin von Ihrem Hausarzt betreut. Sollte dies nicht der Fall sein, können sie sich unter den niedergelassenen Ärzten den Arzt ihrer Wahl aussuchen. Göttingen verfügt über niedergelassene Allgemeinmediziner, Ärzte für innere Medizin und Fachärzte. Viele dieser Ärzte betreuen ihre Patienten auch durch Hausbesuche in unserem Senioren-Park und Mitarbeiter können diese Ärzte auf Wunsch benennen.

### ***Ausbildungsschulen***

Im Hinblick auf die theoretische Ausbildung unserer Auszubildenden bestehen Kooperationen mit folgenden Bildungsträgern:

- Bildungsvereinigung ARBEIT UND LEBEN  
Nds. Süd gGmbH in Göttingen
- F + U Niedersachsen gGmbH; Berufsfachschule für Altenpflege in Göttingen
- Pflegeschule der UNIVERSITÄTSMEDIZIN GÖTTINGEN; GEORG-AUGUST-UNIVERSITÄT
- Malteser Hilfsdienst gemeinnützige GmbH

### ***CDG***

Die CDG GmbH bietet als Tochtergesellschaft der carpe diem GBS mbH ergänzend zum Leistungsangebot der Senioren-Parks diverse Leistungen in den Bereichen Hilfsmittelversorgung, Fort- und Weiterbildungen sowie seniorengerechtes Reisen.

Ziel ist hier eine Vervollständigung des Leistungsangebotes für unsere Kunden sowie die Erreichung größtmöglicher Unabhängigkeit von externen Dienstleistern.

### ***Friseur / Fußpflege***

Ein Friseur, der seinen Geschäftsraum im Hause (Erdgeschoss) hat, bietet seine Dienste gegen Entgelt für unsere Kunden an. Sollten Bewohner nicht mehr in der Lage sein, den Friseur vor Ort aufzusuchen, kommt dieser auch gern zu ihnen in ihr Zimmer oder in ihre Wohnung. Terminabsprachen erfolgen über unser Personal oder direkt.

Die kosmetische Fußpflege wird durch ausgebildete Fußpfleger in unserer Einrichtung gegen gesonderte Berechnung angeboten. Die Terminvergabe erfolgt über die Mitarbeiter der Pflegeabteilung, des ambulanten Pflegedienstes oder direkt.

### ***Therapeutische Angebote***

Falls es erforderlich ist oder durch ärztliche Verordnung angeordnet, vermitteln die Mitarbeiter des Hauses den Bewohnern durch externe Anbieter z.B. Logopädie, Ergo- oder Physiotherapien.

Die Leistungen werden im Hause oder auf Wunsch auch in der Praxis erbracht. Eine enge Zusammenarbeit besteht unsererseits mit dem Therapiezentrum, Wedekind am Brauweg.

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

### **9.1. Internes Qualitätsaudit**

Das interne Audit (Regelaudit) wird einmal jährlich unangekündigt in unseren Einrichtungen, sowie in der Zentralverwaltung durchgeführt. In den Einrichtungen werden grundsätzlich alle Bereiche der stationären Pflege, der ambulante Pflege sowie der Tagespflege auditiert und wie sie erkennen können, wurde im letzten Jahr durch unsere Geschäftsführung noch mehr Wertigkeit auf die Prozess und Ergebnisqualität in den einzelnen Bereichen gelegt.

**Datum der letzten Prüfung: 10.10.2018**

Bereiche	Bewertungsrichtlinie	Aktuelles Prüfergebnis
----------	----------------------	------------------------

		2017
Einrichtung	351 - 313 (sehr gut)	341
Verwaltung	155 - 136 (sehr gut)	150
Stationär Struktur	183 - 161 (gut)	183
Stationär Prozess und Ergebnis	398 - 342 (gut)	364
Tagespflege Struktur	207 - 183 (sehr gut)	192
Tagespflege Prozess und Ergebnis	215 - 185 (gut)	194
Ambulant Struktur	222 - 191 (gut)	194
Ambulant Prozess und Ergebnis	186 - 156 (befriedigend)	185
Küche	237 - 207 (sehr gut)	236
Restaurant	210 - 185 (sehr gut)	210
Hauswirtschaft	200 - 177 (sehr gut)	200
Begehung der Bereiche	251 - 219 (sehr gut)	231

## 9.2. Heimaufsicht

Zu der im Rahmen der jährlichen Überwachung gemäß §9 NHeimG von der Stadt Göttingen als zuständiger Heimaufsichtsbehörde durchgeführten Heimprüfung vom **07.03.2017** zusammen mit dem Gesundheitsamt wurde uns erneut eine positive Rückmeldung zu unserer täglichen Arbeit von seitens der Behörden gespiegelt.

## 9.3. BIVA

Am **14.09.2018** stellten wir uns erneut freiwillig einer Prüfung unserer Einrichtung durch Gutachter des Heimverzeichnis; Qualitätssiegels "Grüner Haken". Der "Grüne Haken" ist bundesweit das einzige Qualitätssiegel für Verbraucherfreundlichkeit und Lebensqualität im Alter.

Uns wurde bestätigt, dass unsere Bewohner, Mieter und Gäste der Tagespflege in einem Haus, das gute Voraussetzungen für Lebensqualität bietet, leben können.

Dies zeigt der Grüne Haken, den wir nach einer ausführlichen Begehung und Prüfung durch einen ehrenamtlichen Gutachter des Heimverzeichnisses erneut wieder führen dürfen.

Der Grüne Haken ist mehr als nur eine wichtige Auszeichnung für das ganze Haus. Unsere Bewohner leben also in einem der Top-Häuser und wissen sicherlich selbst am besten, wie gut es sich bei uns leben lässt. Der Grüne Haken ist keine Selbstverständlichkeit, sondern etwas ganz Besonderes. Dieses Siegel "Grüner Haken" hat eine Gültigkeit von zwei Jahren und somit ist eine erneute Überprüfung für das Jahr 2020 wieder geplant.

#### **9.4. Veterinäramt**

Am **02.02.2017** wurde eine Routinekontrolle durch das Veterinär- und Verbraucherschutzamt durchgeführt. Auch unserer Großküche wurde erneut eine gute Qualität bestätigt.

#### **9.5. MDK**

Unsere Einrichtung wird seit der Eröffnung 2008 jährlich nach dem Transparenzverfahren vom Medizinischen Dienst der Krankenkasse Niedersachsen geprüft. Durch den Medizinischen Dienst der Krankenkasse Niedersachsen fand am 30.01.2018 eine Regelprüfung im Stationären Pflegebereich, am 15.05.2018 in der Tagespflege sowie am 16.05. und 17.05.2018 im Ambulanten Dienst statt.

#### **10. Personalentwicklung**

In unserer Einrichtung Göttingen haben sich motivierte und stabile Teams in den Bereichen Verwaltung, Hauswirtschaft, Haustechnik, Küche, Restaurant, Pflege (Stationär, Ambulant und Tagespflege) sowie der Therapie gefunden.

Zurzeit arbeiten 143 Mitarbeiter in den unterschiedlichen Bereichen.

Die Einarbeitung neuer Mitarbeiter wird durch unser Leitungsteam engmaschig begleitet.

Um Mitarbeiter kompetent führen und leiten zu können, ist es besonders wichtig, jeden Einzelnen von Ihnen in seinen Stärken und Schwächen während ihrer Einarbeitungszeit, durch Einarbeitungsfeedbackgespräch, Mitarbeitervisiten, Zielvereinbarungs- oder Beurteilungsgesprächen näher kennenzulernen und zu fördern, aber nicht zu überfordern.

In Zeiten, in denen qualifizierte Arbeitskräfte immer seltener werden, geht es uns nicht nur darum, die Lücken mit neuem Personal zu füllen, sondern vor allem unsere Mitarbeiter in ihrer täglichen Arbeit fachlich zu begleiten und auch somit sie stärker an das Unternehmen carpe diem zu binden.

Mitarbeiter für die neue Einrichtung in Gleichen wurden vom Team in Göttingen sehr gut eingearbeitet und kontinuierlich in der ersten Monaten begleitet.

Die Fachkraftquote von 50% im stationären Bereich zu halten, gestaltet sich auch in unserer Einrichtung zunehmend problematischer. Leider können freie Stellen von Fachkräften nicht immer kontinuierlich besetzt werden. Behörden, wie z.B. Heimaufsicht ist diese Problematik aus allen Pflegeeinrichtungen bekannt und sie weisen darauf hin, dass von seitens der Einrichtungs- und Pflegedienstleitung ggf. auch ein Aufnahmestopp auszusprechen sei.

Zurzeit sind sechs serbische Mitarbeiter Vollzeit in unserer Einrichtung beschäftigt, welche sich aktuell im Anerkennungsverfahren befinden.

#### **10.1 Ausbildung**

Unsere 11 Auszubildenden (hiervon 6 Vietnamesische Schüler) im Bereich Pflege gilt es besonders in einem angenehmen Betriebsklima ein qualitativ hochwertiges

Ausbildungsangebot d.h. eine gezielte Vermittlung von Kenntnissen, Fertigkeiten und Fähigkeiten angedeihen zu lassen. Unsere Auszubildenden absolvieren ihre Praktikumseinsätze in unserem Stationären Bereich, der Tagespflege sowie in unserem ambulanten Pflegedienst. Vier Auszubildende werden 2019 voraussichtlich ihren Abschluss absolvieren und können als kompetente Fachkräfte in unserer Einrichtung weiterbeschäftigt werden.

## **10.2 Fort- und Weiterbildung**

Ein umfangreiches Fortbildungsangebot für unsere Mitarbeiter in allen Bereichen ist selbstverständlich. Jedoch bieten wir unseren Mitarbeitern auch genügend Freiräume sich individuell auszutauschen. Auf Wunsch unserer Mitarbeiter aus dem stationären Bereich finden einmal monatlich für alle Mitarbeiter der Pflege und Betreuung themenspezifische Stammtische statt. Diese werden durch die PDL (ggf. auch EL/HWL/KL) koordiniert.

## **10.3 Ehrenamt**

Der Senioren-Park ist Mitglied des **Netzwerkes Freiwilligenarbeit in Göttingen**. Dieses Netzwerk „NFAG“ ist ein Zusammenschluss aller stationären Einrichtungen der Altenpflege in Göttingen und arbeitet in Kooperation mit der Seniorenberatung der Stadt Göttingen, dem BONUS Freiwilligenzentrum und dem Projekt Altenheimseelsorge der Katholischen Kirche im Bistum Hildesheim. Ziel dieses Netzwerkes ist die Förderung des freiwilligen Engagements – und zwar durch die gemeinsame Anstrengung aller Partner. Das Netzwerk fördert insbesondere die Gewinnung von Freiwilligen, die sich engagieren wollen, erschließt neue Tätigkeitsfelder für Freiwillige in Altenpflegeheimen und bietet ein umfangreiches Informations- und Qualifizierungsangebot für ehrenamtliche Mitarbeiter an. Zurzeit besuchen uns 19 ehrenamtliche Mitarbeiter.

## **10.4 Gesundheits- und Arbeitsschutz**

Die Gesetze und Maßnahmen zur Unfallverhütung und zum Arbeitsschutz dienen der Sicherheit und dem Gesundheitsschutz der Beschäftigten bei der Arbeit. Die BAD GmbH übernimmt unter Bezug auf §19 Arbeitssicherheitsgesetz (ASiG) im Rahmen der vertraglich vereinbarten Einsatzzeit Aufgaben der arbeitsmedizinischen und sicherheitstechnischen Betreuung unserer Mitarbeiter. Die Sicherheitsfachkraft und der Betriebsarzt übernimmt die nach staatlichen und unfallversicherungsrechtlichen Vorschriften vorgeschriebenen bzw. empfohlenen Vorsorgeuntersuchungen, nimmt Teil an den regelmäßigen ASA-Sitzungen sowie erforderlichen Betriebsbegehungen.

## **10.5 Betriebliches Gesundheitsmanagement**

Wie in unserem Leitbild beschrieben, sind unsere Mitarbeiter unser wertvolles Kapital. Ziel des Betrieblichen Gesundheitsmanagement ist, die Belastungen der Beschäftigten zu optimieren und die persönlichen Ressourcen zu stärken. Gute Arbeitsbedingungen, ein gutes Betriebsklima



sowie Lebensqualität am Arbeitsplatz sind gute Voraussetzungen die Gesundheit und Motivation unserer Mitarbeiter nachhaltig zu fördern.

In allen Bereichen wurde eine Gefährdungsbeurteilung (Arbeitsschutz, psychische und physische Belastungen) durchgeführt und entsprechende Maßnahmen zum Wohle unserer Mitarbeiter eingeleitet. Ebenfalls bieten wir eine Möglichkeit der gesunden Mitarbeiterverpflegung, ein betriebliches Wiedereingliederungsmanagement oder in Zusammenarbeit mit den Krankenkassen z.B. Kurse für Rückenschule oder Stressmanagement an.

## **10.6 Mitarbeiterzufriedenheit**

Eine entscheidende Rolle für den Unternehmenserfolg spielen engagierte, motivierte und zufriedene Mitarbeiter, sie sind sozusagen die internen Experten und haben im Arbeitsalltag die beste Sicht auf vorhandene Prozesse. Daher führen wir eine jährliche anonyme Befragung unserer Mitarbeiter durch, denn nur so lässt sich die Meinung der Mitarbeiter über die Einrichtung bzw. über das Unternehmen ehrlich erfassen.

## **11. 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 weiterhin konstant halten
- konstante Kundenzufriedenheit
- Jahreszeitliche Veranstaltungen
- Weitere Festigung der Teams durch gezielte Mitarbeiterschulungen und konstante fachliche Begleitung
- Arbeitsabläufe prüfen und ggf. kompensieren
- Kontinuierliche Stärkung der Fachkompetenz auf der Führungsebene
- Pflegegradmanagement
- Ergebnisse der nächsten Transparenzprüfungen 1,... in allen Bereichen halten
- Weiterhin professionelle Ausbildung in den Bereichen Altenpflege und Hauswirtschaft

Das Erreichen der durch die Geschäftsführung vorgegebenen wirtschaftlichen Ziele ist obligatorisch. Kompetente Pflege und Betreuung unserer Bewohner ist für uns selbstverständlich, selbst Wellness wird in unserem Haus groß geschrieben, aber auch Ausflüge und barrierefreie Urlaubsreisen stehen jährlich auf unserem Programm.

**Schlusswort:**

Solch ein Maß außergewöhnlicher Angebote sind jedoch nicht selbstverständlich und können nur mit außerordentlich motivierten Mitarbeitern, welche auch bereit sind - gemeinsam mit uns neue Wege zu gehen - umgesetzt werden.

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

Danke, den Kolleginnen und den Kollegen der Zentralverwaltung sowie des Qualitätsmanagement für ihre kontinuierliche interne Unterstützung und Beratung.

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

Claudia Funke  
Einrichtungsleitung

Göttingen, 15.02.2019