



*...mehr als gute Pflege!*

Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem  
Herten/ Dinslaken 2018



Senioren-Park carpe diem Herten  
Eschenweg 2  
45699 Herten  
Tel.: 02366-581919-0

## Vorwort

Die Qualitätsberichte der Senioren-Park carpe diem GmbH werden für das vergangene Jahr individuell für jede Einrichtung von der Einrichtungsleitung erstellt. Dies ist der erste Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Herten/ Dinslaken und beinhaltet folgende Punkte:

### Dank

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

Mit hoher Motivation, Geduld und Ausdauer sind im Jahr 2018 weitere Strukturen gewachsen, die der Entwicklung des Hauses dienen. Die Qualität unserer Leistungen wurde durch unsere jährliche Kundenbefragung bestätigt.



Susanne Sickmann  
Einrichtungsleitung  
Interims- und Produktmanagement

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems	S. 3
2. Ergebnisse interner und externer Prüfungen	S. 4
2.1. internes Qualitätsaudit	S. 4
2.2. Kundenbefragung	S. 4
2.3. Mitarbeiterbefragung	S. 4
2.4. MDK	S. 4
2.5. Heimaufsicht	S. 4
3. Qualitätszirkel	S. 4
4. Quartiers- und Netzwerkarbeit	S. 5
4.1. Quartiersarbeit	S. 5
4.2. Netzwerkarbeit	S. 5
5. Ziele für das Folgejahr	S. 5

## 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.

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

Um unseren Klienten, sei es im Betreuten Wohnen, der Tagespflegen Herten oder Dinslaken, dem ambulanten Dienst oder im Café-Restaurant "Vier Jahreszeiten", eine gleichbleibend hohe Qualität bieten zu können, unterzieht sich die Senioren-Parks carpe diem 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 wurde im vergangenen Jahr insgesamt mäßig beurteilt für den Standort Herten. Insbesondere im ambulanten Pflegedienst war dieses mit fehlenden Organisationsstrukturen zu begründen. Ab dem 01.10.2018 hat Frau Kühn die Verantwortung als verantwortliche Pflegefachkraft übernommen. Seither ist eine steigende Kundenzufriedenheit sowie auch eine qualitative Steigerung zu beobachten. Für die Tagespflegen an den Standorten Herten und Dinslaken fiel das interne Audit sehr positiv aus.

### **2.2 Kundenbefragung**

Im 3. Quartal 2018 fand die jährliche Kundenbefragung statt. Das Gesamtergebnis bezüglich der Kundenzufriedenheit fiel dabei durchweg positiv aus.

Einzelne Kritikpunkte aus der Kundenbefragung wurden aufgegriffen und in Fallgesprächen, Qualitätszirkeln oder Leitungsrunden aufgearbeitet und positiv umgesetzt.

### **2.3 Mitarbeiterbefragungen**

Im 4. Quartal 2018 fand die jährliche Mitarbeiterbefragung statt.

Positiv zu bewerten ist die Tatsache, dass sich fast alle beteiligten Mitarbeiter zufrieden zeigten mit der inhaltlichen Thematik an ihrem Arbeitsplatz. Die durch Mitarbeiter im Rahmen der Befragung geäußerten 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 2018 wurde der ambulante Pflegedienst im letzten Quartal des Jahres überprüft. Das Ergebnis der Überprüfung durch den MDK zeigte in der Dokumentation noch Potenzial „nach oben“. Die pflegerische Leistung am Kunden wurde mit einem sehr guten Ergebnis beurteilt.

#### **2.4.2 Tagespflege**

Die im Jahr 2018 stattgefunden Überprüfung durch den MDK am Standort Herten war sehr positiv.

Auch die in der Tagespflege Dinslaken stattgefunden Überprüfung, in diesem Jahr durch die Private Krankenversicherung (PKV), fiel sehr positiv aus und blieb ohne jegliche Maßnahmenauferlegung.

#### **2.5 Prüfung durch die Heimaufsicht**

Im Jahr 2018 hat keine Prüfung durch die Heimaufsicht am Standort Herten und Dinslaken stattgefunden.

### **3. Bericht aus den Qualitätszirkeln**

Da das Hauptaugenmerk in 2018 auf der Eröffnung der ambulant betreuten Wohngemeinschaft lag, sowie auf der Stabilisierung des ambulanten Pflegedienstes, fanden im Jahr 2018 nur situativ Qualitätszirkel statt. Für das Jahr 2019 wird im Leitungsteam eine Festlegung getroffen, welche Themen künftig intensiviert werden sollen.

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

Der Senioren-Park carpe diem hat weiterhin Kontakte im Quartier sowie im Netzwerk der Anbieter von Dienstleistungen für Senioren 2018 geknüpft oder weiterhin ausgebaut und intensiviert. Besonders der Kontakt zu dem Demenz-Netzwerk Kreis Recklinghausen/ Herten/ Werl aber auch in Dinslaken wurde intensiviert. So fand das letzte Treffen des Demenznetzwerks im Jahr 2018 in unserer Einrichtung Standort Herten statt und die ambulant betreute Wohngemeinschaft wurde bei dieser Gelegenheit ausführlich vorgestellt.

#### **4.1 Quartiersarbeit**

Die Einbindung in das Gemeinwesen der Stadt nimmt einen besonderen Stellenwert ein. Daher ist uns eine gute Zusammenarbeit mit unseren Nachbarn wichtig. So wurde Kontakt zu ortsansässigen Kindergärten geknüpft, in dessen Rahmen regelmäßig Besuche durch Kindergartenkinder stattfinden. Auch hat sich der Senioren-Park carpe diem für externe Gruppen geöffnet, so dass nun einmal pro Quartal eine Multiple-Sklerose-Selbsthilfegruppe in unserem Café-Bistro in Dinslaken tagt. Das ab März 2018 beginnende gemeinsame Projekt mit der städtischen Musikschule Herten fand regelmäßig am Standort Herten statt.

#### **4.2 Netzwerkarbeit**

Der Senioren-Park carpe diem Herten hat auch im Jahr 2018 weiterhin die Kontakte mit zuweisenden Institutionen (Krankenhäuser, Ärzte) sowie der verschiedenen Arbeitskreise in der Stadt Herten (Fachkreis Geronto, Runder Tisch Demenz) weiter ausgebaut.

Wir hoffen auch im Jahr 2018 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 wie folgt zu benennen:

#### **Betreutes Wohnen:**

- Vermietung aller 25 Wohnungen
- Angebot eines monatlichen Mieterstammtischs für die Bewohner des Betreuten Wohnens

**Tagespflege:**

- Weiterentwicklung und Umsetzung des Konzeptes zur Milieugestaltung
- Mitarbeiterentwicklung
- Fortführung der guten Auslastung unsere Tagespflegen

**Ambulante Pflege:**

- Kontinuierliche Weiterentwicklung des Leistungsangebotes
- Gewinnung von neuen Mitarbeitern sowie eine gezielte Personalentwicklung

**Ambulante Wohngemeinschaft:**

Im März 2018 wurde unsere Ambulant Betreute Wohngemeinschaft für Menschen mit Demenz eröffnet. Hier findet in zwei Wohngruppen eine 24 Stunden Betreuung der je 10 Mieterinnen und Mieter durch geschultes Personal 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 für die WG im EG
- die Entwicklung von Strukturen für das Leben in den Wohngemeinschaften
- stetige Anpassung des Wohngemeinschaftskonzeptes
- verstärkte Einbindung der Angehörigen
- Vollbelegung

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

- 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 Herten/ Dinslaken durch gelungene Netzwerk-, Quartiers- und Öffentlichkeitsarbeit verfestigen.

Senioren-Park carpe diem Herten  
Februar 2019