



...mehr als gute Pflege!

Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Mülheim 2018



Senioren-Park carpe diem
Hansastraße 19a-23
45478 Mülheim
Tel.: 0208-69615-0

Fax: 0208-69615-555

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 fünfte Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Mülheim 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 wurde uns bestätigt, dass unsere Bewohner und Kunden sehr zufrieden mit unserer Qualität und unseren Leistungen sind.



Andreas Claus
Einrichtungsleitung

Interims- und
Produktmanagement

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des vergangenen Jahres	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. 5
2.6. BIVA e.V.	S. 5
3. Qualitätszirkel	S. 5
4. Quartiers- und Netzwerkarbeit	S. 6
5. Ziele für das Folgejahr	S. 6

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 sowie die kontinuierliche Überwachung von Risikobereichen.

Durch Befragung 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 in 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 internen und externer Prüfungen

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

2.1. Internes Qualitätsaudit

Das jährlich stattfindende Qualitätsaudit wird unangekündigt durchgeführt. Es hat im vergangenen Jahr am 05.12.2018 stattgefunden und ist insgesamt sehr positiv verlaufen. Beanstandungen im Rahmen des internen Qualitätsaudits wurden und werden anhand eines erstellten Maßnahmenplans abgearbeitet.

2.2. Kundenbefragung

Im 2. Quartal 2018 fand die jährliche Kundenbefragung statt. Das Gesamtergebnis bezüglich der Kundenzufriedenheit fiel insgesamt positiv aus. Einzelne Bereiche, in denen sich Handlungsbedarf ergeben hat, wurden aufgearbeitet und entsprechende Maßnahmen eingeleitet. Sich daran angeschlossene Angehörigenabende wurden genutzt um das Ergebnis vorzustellen und weitere Anregungen und Wünsche aufzunehmen.

2.3. Mitarbeiterbefragung

Im 4. Quartal 2018 wurde die jährliche Mitarbeiterbefragung durchgeführt. Im Rahmen dieser Befragung ergaben sich vielschichtige Themengebiete welche in einer Mitarbeiterversammlung vorgestellt wurden und ebenso konstruktiv wie kritisch im gesamten Mitarbeiterstamm besprochen wurden.

Daraus resultierende Lösungsergebnisse/ Lösungsansätze wurden und werden bislang umgesetzt mit dem Ziel unsere Mitarbeiterzufriedenheit weiter zu steigern und so ein positives miteinander zu schaffen, was eine kontinuierliche Betreuung all unserer Bewohner bedeutet.

2.4. Prüfung durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK)

2.4.1. Ambulanter Dienst

Am 06.09.2018 hat die Prüfung durch den MDK stattgefunden. Die wenigen aus der Prüfung resultierenden Maßnahmen wurden zeitnah umgesetzt und korrigiert. Insgesamt wurde der ambulante Pflegedienst mit einer Transparenznote von 1,0 bewertet.

2.4.2. Tagespflege

Am 02.01.2018 wurde die Tagespflege Mühlheim durch den MDK überprüft. Das Ergebnis war ebenfalls sehr positiv.

Die Tagespflege Oberhausen wurde im Eröffnungsjahr 2018 nicht durch den MDK überprüft. Im Juli 2018 hat unsere Tagespflege mit Platz für 14 Gäste in der Oberhausener „Sterkrader“ Innenstadt ihre Türen geöffnet. Mit Eröffnung zeigte sich ein positiver Zulauf an Gästen und Kunden.

2.4.3. Stationäre Pflege

Am 02.01.2018 wurde auch die stationäre Pflege durch den MDK geprüft. Auch hier war das Prüfungsergebnis insgesamt sehr positiv und wurde mit einem Gesamtergebnis von 1,1 bewertet.

2.5. Prüfung durch die Heimaufsicht

Auch im Jahr 2018 fand in den jeweiligen Bereichen die jährliche, unangemeldete Prüfung der Einrichtung auf Grundlage des Rahmenprüfkatalogs gemäß § 14 in Verbindung mit § 23 WTG (Wohn- und Teilhabegesetz) statt. Folgende Bereiche wurden überprüft:

Stationäre Pflege: 08.02 & 28.02.18 sowie 05.11.18 mit einem positiven Ergebnis.

Tagespflege Oberhausen: 13.11.18 mit einem mäßigen Ergebnis. Die in der Prüfung festgestellten Mängel/ Defizite, ausschließlich in der Dokumentation liegend, wurden behoben. Ausschließlich ein baulicher Mangel befindet sich noch in der Klärung.

Ambulante Wohngemeinschaft / OG: 13.11.18 mit Mängeln in der Aktualisierung der Pflegedokumentation.

Ambulante Wohngemeinschaft /EG: 13.06.18 mit einem sehr positiven Ergebnis.

Tagespflege Mülheim: Es fand im Jahr 2018 keine WTG-Prüfung in 2018 statt.

2.6. Prüfung durch die BIVA e.V.

Die Prüfung durch die BIVA e.V. hat in 2018 erfolgreich stattgefunden, das Siegel „Lebensqualität im Alter“ wurde für weitere 2 Jahre verliehen.

Die weitestgehend guten Ergebnisse aus den Befragungen sowie bei internen und externen Prüfungen sind für uns ein Ansporn die vorhandenen Strukturen und Prozesse zu festigen und weiterzuentwickeln, um auch weiterhin positive Ergebnisse zu erzielen.

3. Berichte aus den Qualitätszirkeln

Die Arbeit der Qualitätszirkel ist essenziell für die qualitative Entwicklung einer Einrichtung. Aus der Arbeit der Qualitätszirkel gewinnen wir wichtige Erkenntnisse im Rahmen der Prozessoptimierung durch den fachlichen Austausch untereinander.

3.1. QZ Palliativ

Im Qualitätszirkel Palliativ wurde die bereits in 2016 begonnene Arbeit fortgesetzt. Die erarbeiteten Leitgedanken wurden in einem Konzept verschriftlicht und umgesetzt. Die in 2016 eingeführten Rituale sowie die Weiterentwicklung der verschiedenen Prozesse in den Jahren 2017 und 2018 haben gezeigt, dass der Umgang mit Sterben und Tod ein Lebensabschnitt darstellt, den es gemeinsam mit den Kollegen, Ärzten und den Angehörigen zu gestalten gilt.

3.2.QZ Ernährung

Das Thema Ernährung spielt auch weiterhin eine wichtige Rolle. Es ist uns ein ganz besonderes Anliegen unseren Bewohnern eine wunsch- sowie bedarfsgerechte Ernährung anzubieten. Da uns bewusst ist, dass nicht nur das Anrichten der Mahlzeiten sowie die Atmosphäre in den Wohnküchen von großer Bedeutung sind, wurden unter Mitwirkung des Qualitätszirkels Ernährung in den Wohnküchen Kochgruppen initiiert, um auch über den Geruchssinn gerade Bewohner mit einer Mangelernährung anzusprechen. Durch den ständigen Austausch der Küche und der Pflege, gelingt es uns immer wieder auch schwierigste Situationen erfolgreich zu meistern, die im Zusammenhang mit der Ernährung stehen.

3.3.QZ Milieugestaltung

Im Rahmen der Milieugestaltung wurden erste Schritte, die im Qualitätszirkel erarbeitet wurden umgesetzt. Aufgrund der Zunahme von Bewohnern mit dementiellen Erkrankungen wird die Milieugestaltung auch weiterhin einen wichtigen Stellenwert einnehmen. Auch im Jahr 2018 wurde die Arbeit der Qualitätszirkel fortgesetzt um auch weiterhin die qualitative Weiterentwicklung des Senioren-Park carpe diem in Mülheim zu gestalten.

4. Quartiers- und Netzwerkarbeit

Der Senioren-Park carpe diem hat die bestehenden Kontakte im Quartier sowie die Netzwerkarbeit deutlich ausgebaut und weiterentwickelt.

4.1.Quartiersarbeit

Die Einbindung in das Gemeinwesen der Stadt bzw. in den Stadtteil nimmt auch weiterhin einen besonderen Stellenwert ein. So sind es insbesondere die regelmäßig stattfindenden Gottesdienste sowie die Teilnahme am Stadtteilstfest, die das Engagement der Einbindung unterstreicht.

Die Zusammenarbeit mit dem Kindergarten Fröbel Fledermäuse und dem Kindergarten Mandala wurde auch im Jahr 2018 weiter ausgebaut. Die regelmäßigen Besuche ermöglichen einen regelmäßigen Austausch der Generationen untereinander.

4.2.Netzwerkarbeit

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

Die in Zusammenarbeit mit dem Centrum für Bürgerschaftliches Engagement (CBE) durchgeführten Stadtteilspaziergänge haben auch weiterhin einen regen Zuspruch.

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:

- Förderung der Integration der Mieter durch Weiterentwicklung der Angebotsgestaltung.

Stationäre Pflege:

- Weiterentwicklung und Umsetzung des Konzeptes zur Milieugestaltung
- Mitarbeitergewinnung sowie Binden von Mitarbeitern

Tagespflege:

- Weiterentwicklung und Umsetzung des Konzeptes zur Milieugestaltung
- Mitarbeitergewinnung und Binden für unsere Tagespflegen

Ambulante Pflege:

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

Ambulante Wohngemeinschaft:

- die Gewinnung von neuen Mitarbeitern sowie insbesondere kontinuierliche Schulung und Weiterbildung unserer Mitarbeiter
- Binden von Mitarbeitern um gleichbleibende Ansprechpartner zu gewährleisten
- die Weiterentwicklung von Strukturen für das Leben in den Wohngemeinschaften
- die weitere Gestaltung des Gemeinschaftslebens in Zusammenarbeit mit den Angehörigen

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 Personalentwicklung
- hohe Kundenzufriedenheit, auch durch gelebtes Beschwerdemanagement, sowie Kundenbefragungen

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

Senioren-Park carpe diem

Mülheim, Februar 2019