



Senioren-Park

carpe diem<sup>®</sup>

*...mehr als gute Pflege!*

## Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Rheda 2018



Senioren-Park carpe diem  
Parkstr. 1  
33378 Rheda-Wiedenbrück  
Tel.: 05242/965-0  
rheda@senioren-park.de

Fax: 05242/965-222

## Vorwort

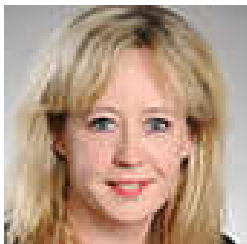
Die Qualitätsberichte der Senioren-Park carpe diem GmbH werden jeweils bis zum 31. März für das vergangene Jahr individuell für jede Einrichtung von der Einrichtungsleitung erstellt. Dies ist der vierte Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Rheda-Wiedenbrück und beinhaltet folgende Punkte:

### Danksagung

Allen Mitarbeitern des Senioren-Park möchte ich an dieser Stelle meinen herzlichen Dank aussprechen.

Mit hoher Motivation, Geduld und Ausdauer sind im Jahr 2018 unsere Strukturen gefestigt, aber auch weiterentwickelt worden.

Durch die MDK Prüfung am 03.09.2018 wurde uns bestätigt, dass unsere Bewohner und Kunden sehr zufrieden mit unserer Qualität und unseren Leistungen sind.



Tanja Oesterwinter  
Einrichtungsleitung

	<i>Seite</i>
1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems	3
2. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr	4
3. Pflege und Betreuung	4
3.1. Stationärer Pflegebereich	
3.2. Tagespflege	
3.3. Betreutes Wohnen	
3.4. Ergotherapie	
4. Verwaltung	4
5. Kundenzufriedenheit	5
6. Hauswirtschaft	5
6.1. Hausreinigung	
6.2. Haustechnik	
6.3. Wäscherei	
6.4. Küche / Catering	
6.5. Küche / Restaurant "VIER JAHRESZEITEN"	
7. Mitarbeiterzufriedenheit	6
8. Ergebnisse interner und externer Prüfungen	7
8.1. Internes Qualitätsaudit	
8.2. MDK / Heimaufsicht	
8.3. Veterinäramt/Gesundheitsamt	
9. Projekte: Gesund alt werden in der stationären Pflege	
10. Ausblick 2019	7
11. Schlusswort	8



## 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/innen 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/innen 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/innen zu verbessern.

Wir nutzen externe Prüfungen durch die Heimaufsicht, den Medizinischen Dienst der Krankenkassen oder dem Gesundheitsamt zur konstruktiven und professionellen Zusammenarbeit. Der stattfindende fachliche Austausch, die Beratung und die unabhängige Bewertung unseres Systems von außen ist 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 Bewohnern, Angehörigen und Mitarbeitern wird die Wirksamkeit des Qualitätsmanagements überprüft und ständig verbessert.

Wir bauen auf unsere qualifizierten, engagierten Mitarbeiter/innen, 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.

Die 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. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des vergangenen Jahres**

Insgesamt ist es den Mitarbeitern des Senioren-Park carpe diem gelungen, den Ruf unserer Einrichtung in Rheda zu festigen und den Bekanntheitsgrad zu steigern. Die Einbindung in das Gemeinwesen ist durch zahlreiche Veranstaltungen fortgeschritten und der Senioren-Park carpe diem hat sich als ein kompetentes Dienstleistungsunternehmen rund um das Thema Wohnen und Pflegen in der Gemeinde Rheda - Wiedenbrück etabliert.

## **3. Pflege und Betreuung**

### **3.1. Stationärer Pflegebereich**

Mit einer durchschnittlichen Jahresbelegung von 97 % unserer 95 stationären Pflegeplätze (inklusive Kurzzeitpflegegäste) und einer stabilen Mitarbeitersituation im Bereich der Pflege haben wir für das Jahr 2018 eine sehr gute Auslastung erzielen können.

### **3.2. Tagespflege**

Im Oktober 2018 wurde das Neubauprojekt an der Gütersloher Straße, schräg gegenüber dem Haupthaus, fertiggestellt. Dort befinden sich, aufgeteilt auf drei einzelne Häuser, 24 Betreute Wohnungen, die Tagespflege sowie das Büro des zukünftigen ambulanten Pflegedienstes. Bereits im November konnten wir in der Tagespflege die ersten Gäste begrüßen.

### **3.4. Betreutes Wohnen**

Die neu entstandenen 24 Betreuten Wohnungen haben Größen zwischen 50 und 90 Quadratmeter und sind vollständig barrierefrei. Jede Wohnung verfügt über eine Einbauküche sowie Balkon oder Terrasse. Unmittelbar nach der Fertigstellung der neuen Gebäude konnten die ersten Mieter einziehen. Ende Dezember waren bereits mehr als 75 % der Wohnungen vergeben.

### **3.4. Ergotherapie**

Durch monatliche Feste und Aktivitäten wurde dem Wunsch der Bewohner/innen nach mehr Abwechslung und Beschäftigung nachgegangen.

Das Team der Alltagsbetreuer und der Ergotherapie hat sich personell stabilisiert.

Die gestiegenen Anforderungen konnten gut umgesetzt werden.

## **4. Verwaltung**

Die Aufgabe der Verwaltung war vor allem die Gewinnung und Beratung von Kunden und die Kontaktpflege zu den Sozialdiensten der örtlichen Krankenhäuser. Dieses ist uns sehr gut gelungen, das zeigt sich vor allem in der gesteigerten Nachfrage nach Heim- und Kurzzeitpflegeplätzen und einer Warteliste von Interessenten. Auch war die Verwaltung maßgeblich für die Vermietung der Betreuten Wohnungen verantwortlich.

## **5. Kundenzufriedenheit**

Uns ist es wichtig, jederzeit persönlich, per E-Mail oder schriftlich, Anregungen, Wünsche und Kritik entgegen zu nehmen und sachlich und sorgsam im Sinne einer stetigen Verbesserung damit umzugehen. Selbstverständlich können, wenn gewünscht, Mitteilungen auch anonym in einem Briefkasten an der Verwaltung zugestellt werden. Diese werden durch unsere Mitarbeiter/innen zügig und nachhaltig bearbeitet. Die Zufriedenheit der Kunden wird gleichzeitig über ein im Eingangsbereich stehendes Tablet abgefragt. Regelmäßig wertet das Programm die Rückmeldungen aus und sendet einen Bericht zur umgehenden Bearbeitung an die Einrichtungsleitung.

Wir sind 2018 weiter auf Wünsche unserer Bewohner/innen nach mehr Angeboten im Bereich der Betreuung nachgegangen und haben zu den üblichen Gruppen- und Einzelangeboten zusätzlich mehr Tagesausflüge und Feste angeboten, die einen großen Zuspruch fanden. Eine strukturierte Befragung der Bewohner ergab eine hohe Zufriedenheit.

## **6. Hauswirtschaft**

Im Bereich der Hauswirtschaft konnten wir 2018 das Hauswirtschaftskonzept zum Teil neu ausrichten. Das Team im hauswirtschaftlichen Bereich arbeitete weiter stabil. Strukturen von den Senioren-Parks carpe diem und Qualitätsrichtlinien wurden von den Mitarbeitern in der Hauswirtschaft besser angenommen und verstanden.

Nach wie vor erweist es sich als schwierig die Bewohner aus dem ehemaligen "Haus am Park" in die Wohnküchen zu integrieren. Sie sind über viele Jahre an das "Tablett System" gewöhnt. 2018 konnten wir eine weitere Auszubildende im Bereich Hauswirtschaft gewinnen.

### **6.1. Hausreinigung**

Auch in der Hausreinigung zeigen sich weiter Verbesserungen der strukturellen Abläufe. Regelmäßige Fortbildungen der Reinigungsmitarbeiter sichern eine weitere Qualitätssteigerung in diesem Bereich.

### **6.2. Haustechnik**

Im Jahr 2018 war die personelle Situation in der Haustechnik stabil. Die erforderlichen Schönheitsreparaturen und Ausbesserungen konnten erfolgen, auch wurden alle Wohnküchen renoviert.

### **6.3. Wäscherei**

In 2018 ist es uns gelungen, weiteres Personal für unseren Inklusionsbetrieb „Wäscherei“ zu gewinnen. Dadurch gelang uns eine deutliche Reduzierung von Beschwerden und wir konnten eine erhöhte Bewohnerzufriedenheit verzeichnen.

Die hier geplante Inklusion von Menschen mit Behinderung stellt auch für das Jahr 2019 eine große Herausforderung dar, da es nicht leicht ist geeignetes Personal für den Bereich zu finden.

## 6.4. Küche / Catering

Durch bewohnerorientierte Verpflegungsansätze werden das Wohlbefinden und die Lebenszufriedenheit unserer Bewohner gesteigert und optimiert. Täglich werden 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 das EDV gestützte Bestellsystem soll jederzeit gewährleistet sein, dass Bewohnerwünsche zeitnah an die Küche weitergeleitet und somit eine adäquate Belieferung der Wohnküchen erfolgen kann.

2018 konnten wir unser Angebot für das "Essen auf Rädern" weiter ausbauen. Hier ist nach wie vor noch Potenzial nach oben.

Unser Menüservice für die Schule in Rheda - Wiedenbrück ist, wie schon im Jahr 2017 der Hauptbestandteil.

## 6.5. Café/Restaurant / "VIER JAHRESZEITEN"

Das Café-Restaurant "Vier Jahreszeiten" ist zu einem beliebten Treffpunkt für interne und externe Gäste geworden. Neben den speziellen Aktionen, dem täglich wechselnden preiswerten Mittagstisch, den variantenreichen Waffel- und Kuchenangeboten, sowie den saisonabhängigen Spezialitäten haben wir „Motto-Wochen“ eingeführt.

## 7. Mitarbeiterzufriedenheit

Die im November durchgeführte anonyme Mitarbeiterbefragung wurde ausgewertet. Hierzu wurde eine neue Befragungsform entwickelt, welche detaillierte Rückschlüsse auf Arbeitszufriedenheit und Arbeitsbelastung ziehen lassen und uns in der Umsetzung des betrieblichen Gesundheitsmanagements für den Standort Rheda unterstützt. Wir können über unsere Mitarbeiter/innen sagen, dass die Motivation in allen Bereichen sehr groß ist, das spiegelt sich nicht nur in der Stimmung im Haus, sondern auch auf die Versorgung und Zufriedenheit der Bewohner/innen wieder. Nach wie vor ist eines der Hauptprobleme der akute Fachkraftmangel.

## 8. Ergebnisse interner und externer Prüfungen

### 8.1. Internes Qualitätsaudit

Im März 2018 wurde ein internes Audit durch unsere Geschäftsführung und des zentralen Qualitätsmanagements durchgeführt. Das Audit ist angelehnt an die Transparenzkriterien des MDK und überprüft die Umsetzung der Qualitätsstandards. Es wurden alle Bereiche der stationären Einrichtung auditiert und uns bestätigt, dass wir gute Arbeit geleistet haben und uns weiter in die richtige Richtung entwickeln. Verbesserungsvorschläge wurden gerne angenommen und nach zeitlichen und personellen Ressourcen umgesetzt.

## **8.2. MDK/Heimaufsicht**

Die Qualitätsprüfung nach §§112ff. SGB XI durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen findet in Zusammenarbeit mit der Heimaufsicht und fand im September 2018 statt.

Die Prüfung umfasste bereits den neuen Kriterienkatalog. Es wurde die Gesamtnote 1,4 vergeben. Diese Überprüfungen finden jährlich unangemeldet statt.

Mit dem Ergebnis und der Transparenznote wurde uns eine sehr gute Versorgung der Bewohner/innen attestiert und im Bereich der Dokumentation wurde uns bestätigt, dass unsere PC gestützte Dokumentation und Entbürokratisierung nach "Beikirch", sehr gut gelungen ist.

## **8.3. Veterinäramt/Gesundheitsamt/Überprüfung des Arbeitszeitgesetzes**

Es gab keine Gründe zur Beanstandung bei den Prüfungen durch das Veterinär- und Gesundheitsamt.

## **9. Projekt: „Gesund alt werden in der stationären Pflege“**

Gesund alt werden in der stationären Pflege –kurz gesaPflege– steht für ein ganzheitliches und nachhaltiges Konzept zur Implementierung eines Gesundheitsförderungsprozesses für stationäre Pflegeeinrichtungen unter Einhaltung der im Leitfaden Prävention in stationären Pflegeeinrichtungen definierten Präventionsziele und Handlungsfelder, die als besonders bedeutsam für die stationäre Pflege identifiziert wurden.

Dazu zählen Ernährung, körperliche Aktivität, kognitive Ressourcen, psychosoziale Gesundheit und Gewaltprävention. Innovativ an diesem Projekt ist die Kombination aus gesundheitsförderlichen Angeboten für Bewohner/innen und Beschäftigten in Pflegeeinrichtungen. Das Projekt wird getragen und finanziert von einem Verbund von Pflegekassen und beläuft sich auf einen Zeitraum von ca. 2 Jahren.

Ziel des Projektes ist es, gesundheitsförderliche Lebensbedingungen für die Bewohner/innen sowie gesundheitsförderliche Arbeitsbedingungen für die Pflege- und Betreuungskräfte zu schaffen.

Der Senioren-Park carpe diem in Rheda nutzt die Chance, Teil dieses interdisziplinären Projektes zu sein und beginnt, die Einrichtung auf einen Weg zu führen, der einen Prozess der Gesundheitsförderung für Bewohner/innen und Beschäftigte anstößt. Einzigartig ist darüber hinaus das bewohnerzentrierte Vorgehen im Projekt, welches zu einer Stärkung der Ressourcen der Pflegebedürftigen führen wird. Ebenso birgt sich in dem Projekt die Chance des Employer Brandings, zur Sicherung der Fachkräfte, zur Steigerung der Arbeitszufriedenheit und Reduktion der Arbeitsbelastungen. Die Ergebnisse des Gesamtprojektes, an dem insgesamt 8 Einrichtungen aus NRW teilnehmen, werden in einen Handlungsleitfaden überführt. Dieser wird deutschlandweit von den einzelnen Pflegekassen weitergegeben.

## **10. Ausblick 2019**

In 2019 möchten wir unseren Senioren-Park um den ambulanten Pflegedienst erweitern und befinden uns aktuell im Zulassungsverfahren.

Auch werden wir den Bereich Betreuung + Service insbesondere für unsere Mieter im Betreuten Wohnen ausbauen.

## **11. Schlusswort**

Ich möchte mich bei allen Mitarbeitern des Seniorenpark carpe diem in Rheda für die Unterstützung und qualitativ sehr gute Arbeit bedanken. Das Haus zeichnet sich durch ein harmonisches Miteinander und eine hohe Motivation aus. So konnten wir unsere Qualität und unseren Ruf verbessern. Ich habe in dieser Zeit viel Unterstützung durch die Mitarbeiter der einzelnen Abteilungen und vor allem von den Wohnbereichsleitungen und den Mitarbeitern in der Verwaltung erhalten.

Tanja Oesterwinter

Einrichtungsleiterin des Senioren-Park carpe diem Rheda - Wiedenbrück