



*...mehr als gute Pflege!*

## Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Mülheim 2017



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 vierte 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 2017 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.



Susanne Strate-Nürnberg

Einrichtungsleitung

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 Mülheim 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 22.03.2017 stattgefunden und ist insgesamt positiv verlaufen. Beanstandungen im Rahmen des internen Qualitätsaudits wurden und werden anhand eines erstellten Maßnahmenplans abgearbeitet.

### **2.2. Kundenbefragung**

Im 3. Quartal 2017 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 3. Quartal 2017 wurde die jährliche Mitarbeiterbefragung durchgeführt. Es beteiligten sich etwa 50% der Belegschaft an der freiwilligen Befragung. Auch dabei zeigte sich der Senioren-Park carpe diem in Mülheim in allen Abteilungen gute Zufriedenheitswerte, so äußerten sich etwa 75% der Mitarbeiter sehr zufrieden oder zufrieden mit ihrer Arbeit im Senioren-Park carpe diem. Durch die Mitarbeiter im Rahmen der Befragung geäußerten Anregungen wurden im Leitungsteam besprochen und in Form eines Projektes umgesetzt.

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

#### **2.4.1. Ambulanter Dienst**

Im Jahr 2017 hat eine Prüfung stattgefunden. Die aus der Prüfung resultierten Maßnahmen wurden zeitnah umgesetzt.

#### **2.4.2. Tagespflege**

Im Jahr 2017 wurde die Tagespflege durch den MDK geprüft. Das Prüfergebnis ist insgesamt sehr positiv ausgefallen.

#### **2.4.3. Stationäre Pflege**

Im Jahr 2017 wurde auch die stationäre Pflege durch den MDK geprüft. Auch hier war das Prüfungsergebnis insgesamt sehr positiv.

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

Am 17.10.2017 fand die jährliche, unangemeldete Prüfung der Einrichtung auf Grundlage des Rahmenprüfkatalogs gemäß § 14 in Verbindung mit § 23 WTG (Wohn- und Teilhabegesetz) statt.

Hierbei wurden keine Mängel festgestellt, die eine Anordnung nach sich zögen.

## **2.6. Prüfung durch die BIVA e.V.**

Die Prüfung durch die BIVA e.V. hat im vergangenen Jahr nicht stattgefunden, da das Siegel „Lebensqualität im Alter“ im Jahr 2016 für zwei Jahre verliehen wurde.

Die 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 in 2016 begonnene Arbeit fortgesetzt. Die erarbeiteten Leitgedanken wurden in einem Konzept verschriftlicht und umgesetzt. Die in 2016 eingeführten Rituale haben gezeigt, dass der Umgang mit Sterben und Tod ein Lebensabschnitt darstellt, den es gemeinsam mit den Kollegen 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.

### **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 wird 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 bestehende Kontakte im Quartier sowie die Netzwerkarbeit 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 2017 weiter ausgebaut, Die regelmäßigen Besuche ermöglichen einen regelmäßigen Austausch der Generationen untereinander.

##### **4.2. Netzwerkarbeit**

Der Senioren-Park carpe diem Mülheim hat auch im vergangenen Jahr 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.

Im vergangenen Jahr hat sich der Senioren-Park carpe diem aktiv an der Woche der Demenz mit unterschiedlichen Aktionen beteiligt.

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

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 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
- weiterhin hohe Auslastung

### **Tagespflege:**

- Weiterentwicklung und Umsetzung des Konzeptes zur Milieugestaltung
- weiterhin hohe Auslastung

### **Ambulante Pflege:**

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

### **Ambulante Wohngemeinschaft:**

- die Gewinnung von neuen Mitarbeitern sowie eine kontinuierliche Schulung
- die Weiterentwicklung von Strukturen für das Leben in den Wohngemeinschaften
- eine weiterhin hohe Auslastung
- 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.

Der eine wartet, bis dass die Zeit sich wandelt,  
der andere packt kräftig an und handelt.

-Dante Alighieri -

Senioren-Park carpe diem

Mülheim, Februar 2018