

Anspruch verpflichtet

Qualitätsbericht 2014



Seniordienste
Niederrhein gGmbH

Inhaltsverzeichnis



Seniordienste
Niederrhein gGmbH

>> Grußwort der Geschäftsführung	04
>> Über uns	06
>> Qualitätsmanagement	08
>> Qualitätssicherung	10
>> Erläuterung der Kennzahlen	12
>> Die Einrichtungen	16
Seniorenzentrum Wilhelm-Lantermann-Haus	18
Seniorenzentrum Duisburg Innenhafen	22
Seniorenzentrum Karl-Jarres-Straße	26
Seniorenzentrum Ernst-Gnoß-Haus	30
Seniorenzentrum Stadt Kamp-Lintfort	34
Seniorenzentrum Karl-Schröder-Haus	38
Seniorenzentrum Moers-Schwafheim	42
Adam-Romboy-Seniorenzentrum	46
Seniorenzentrum Helmuth-Kuhlen-Haus	50
Willy-Könen-Seniorenzentrum	54
Seniorenzentrum Haus Meyberg	58
Seniorenzentrum Altes Rathaus	62
Seniorenzentrum Willi-Hartkopf-Haus	66
Seniorendienste Remscheid	70
>> Was wir nicht messen	74
>> Ausblick	76
>> Impressum	78

Anspruch

Wir wollen unseren Job gut machen. Nicht nur gut genug.

Sehr geehrte Damen und Herren,

stationäre Senioreneinrichtungen haben in den letzten Jahren viel dafür getan, Standards und deren Umsetzung transparent zu machen und die Qualität der Leistungserbringung nachvollziehbar zu gestalten. Die gesetzlichen Anforderungen an die Qualitätssicherung in der Pflege sind hoch. Wir erfüllen sie nicht nur. Wir tun noch viel mehr.

Unser Qualitätsbegriff stellt den zentralen und übergreifenden Handlungsrahmen für unsere tägliche Arbeit. Systematisches Qualitätsmanagement und kompromisslose Qualitätssicherung sind die logische Konsequenz für uns. Seit 2006 halten wir die Ergebnisse unserer zusätzlich durchgeführten internen Überprüfungen in jährlich angefertigten Qualitätsberichten fest. In diesem Jahr haben wir uns entschlossen, erstmals eine externe Version zu veröffentlichen.

Wir sind ehrlich: Natürlich denken wir dabei auch ein wenig an unser Image, frei nach dem Motto „Tue Gutes und rede darüber“. Wir sind aber darüberhinaus überzeugt, dass Transparenz eine unabdingbare Voraussetzung für das Vertrauen ist, das uns unsere Bewohner und ihre Angehörigen entgegenbringen - und auf das wir sehr stolz sind.

Im Mittelpunkt dieser Publikation stehen Kennzahlen. Im Mittelpunkt unseres Qualitätsbegriffs steht das Wohl unserer

Bewohner. Bei der Auswahl der Zahlen war uns daher wichtig, ihr Wohlbefinden auf allen Schritten ihres Weges mit uns zu dokumentieren – vom Kennenlernen bis zum Abschiednehmen.

Professionelle, allen Standards entsprechende Pflege ist eine Grundbedingung. Um einem Menschen die Lebensqualität zu bieten, die ihm zusteht, braucht es aber mehr: Ansprache und Trost, respektvolle Berührung, gemeinsames Lachen, zwischenmenschliche Nähe.

Wir haben deshalb einen Anspruch an uns, der unsere tägliche Arbeit bestimmt: Wir wollen unseren Job gut machen. Nicht nur gut genug.

Wir hoffen mit diesem Bericht darzulegen, dass uns das gelingt.



Thomas Kaczmarek
Geschäftsführer



Starkes Fundament

Engagement aus Überzeugung

Die Arbeiterwohlfahrt gehört zu den sechs Spitzenverbänden der Freien Wohlfahrtspflege in Deutschland. Auf Grund ihrer Geschichte und ihres gesellschaftspolitischen Selbstverständnisses nimmt sie dabei eine besondere Stellung ein. Überzeugt von den Grundwerten der Arbeiterwohlfahrt – Solidarität,

Toleranz, Freiheit, Gleichheit und Gerechtigkeit – engagieren sich ihre Mitglieder seit über 90 Jahren für die Menschen, die zu den Schwachen unserer Gesellschaft gehören. Als Anbieter sozialer Dienstleistungen ist die AWO heute Arbeitgeber von fast 180.000 hauptamtlichen Mitarbeitern. Hinzu kommen 100.000

Mitarbeiter im Ehrenamt. Dezentral organisiert agieren ihre Organisationseinheiten sowohl auf Bundesebene als auch auf Landes-, Bezirks-, Kreis- und Ortsebene als Mitgliederverband im Sinne der Satzung und gleichzeitig unternehmerisch und rechtlich eigenverantwortlich.

Als 100-prozentige Tochter der Arbeiterwohlfahrt Bezirksverband Niederrhein e.V. ist die AWO Seniorendienste Niederrhein gGmbH einer der führenden Anbieter von Pflege- und Betreuungsleistungen für Senioren im Verbandsgebiet. Fast 50 Jahre Erfahrung mit stationärer Pflege und ein hohes Maß an Fachlichkeit und Professionalität garantieren, dass in unseren

13 Seniorenzentren, unseren Tagespflegeeinrichtungen, in der Tagesoase, in der ambulanten und in der Kurzzeitpflege nicht nur eine optimal bedarfsgerechte Betreuung pflegebedürftiger Menschen geleistet wird, sondern auch die individuelle Lebensqualität nicht verloren geht. Als gemeinnützige Gesellschaft muss die AWO Seniorendienste Niederrhein gGmbH keine privaten

Anteilseigner mit Gewinnbeteiligungen bedienen. Erzielte Überschüsse fließen direkt in gemeinnützige Aufgaben. Die Finanzierung erfolgt ausschließlich aus den Leistungsentgelten, die für unsere Dienstleistungsangebote entrichtet werden. Spenden ermöglichen uns zudem, zusätzliche Leistungen und Angebote zu realisieren.

Erfahrung und Professionalität

Wir sind fachlich kompetent, innovativ, verlässlich und sichern dies durch unsere ehren- und hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Aus den AWO-Leitsätzen

Ressource Mitarbeiter

Wir wissen: Um gute Arbeit zu leisten, braucht man gute Mitarbeiter. Und wenn man gute Mitarbeiter hat, sollte man alles daran setzen, sie zu halten. Das tun wir Tag für Tag, indem wir uns anstrengen, ein ebenso attraktiver wie engagierter Arbeitgeber für über 1.300 hauptamtlich Beschäftigte zu sein,

deren Weiterentwicklung und Aufstiegsmöglichkeiten uns am Herzen liegen. Die Bilanz bestätigt: In unseren Bemühungen um Kontinuität, langfristige Bindung und eine möglichst geringe Personalfluktuaton sind wir erfolgreich. Unser besonderes Augenmerk gilt darüber hinaus unseren fast 400 ehrenamtlichen Kräften,

die eine erhebliche Unterstützung und Bereicherung für uns sind. Ohne sie wären wir im Rahmen unserer finanziellen Möglichkeiten bei weitem nicht in der Lage unsere Arbeit in einer Qualität zu leisten, wie wir es täglich tun.

Qualität

Was ist Qualität?

Jedes Unternehmen möchte seinen Kunden Qualität bieten. Aber was ist Qualität überhaupt? „Qualität ist der Grad an Übereinstimmung zwischen den Zielen des Gesundheitswesens und der wirklich geleisteten Versorgung“, definiert Avedis Donabedian, der „Vater“ der Qualitätsentwicklung im Gesundheitswesen. Die ISO 9004 Norm versteht unter Qualität „die Gesamtheit von

Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse beziehen“.

Für uns ist Qualität, wenn es unseren Bewohnern gut geht. Und um diese Qualität tagtäglich leisten zu können, investieren wir viel in unser Qualitätsmanagement.

Für uns steht der Mensch im Mittelpunkt.

Aus dem AWO-Leitbild

Integriertes Management

Transparente und optimierte Prozesse ermöglichen uns, unsere Leistung in hoher Qualität zu erbringen und dabei nicht nur effektiv sondern auch effizient zu arbeiten. Prozesse transparent zu machen – denn nur so kann man sie überhaupt erst optimieren – ist Teil eines integrierten Qualitätsmanagements.

Sehr wichtig ist uns, unsere Mitarbeiter in unser Qualitätsmanagement einzubinden. Wir möchten nicht von oben verordnen, sondern erreichen, dass sie sich selbstverständlich mit Prozessen und deren Verbesserung identifizieren. So werden Standards nicht nur im QM-Manual abgedruckt, sondern tagtäglich in unseren Einrichtungen umgesetzt.

Dass Prozesse nach Standards ablaufen, genügt aber nicht, denn Pflege ist Beziehungsarbeit. Beziehungen verlangen immer individuelles Engagement - und sie müssen authentisch sein. Deshalb arbeiten wir als Unternehmen an einer guten Beziehung zu unseren Mitarbeitern. Denn nur so können wir erwarten, dass sie ihrerseits in ihrer Beziehungsarbeit gut sind.

Pflicht und Kür

Die Pflicht

Im Bereich der externen Qualitätssicherung durchlaufen wir die gesetzlich vorgeschriebenen Begehungen durch die zuständigen Aufsichtsbehörden. Alle Einrichtungen werden einmal jährlich durch die kommunale Heimaufsicht geprüft. Das Gesundheitsamt kontrolliert zudem regelmäßig die Einhaltung der europäischen Hygienenorm, die unseren Küchen und unserer Hauswirtschaft in Sachen Sauberkeit den Standard eines 5-Sterne-Hotels bescheinigt. Einmal im

Jahr finden darüber hinaus Qualitätsprüfungen des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen (MDK) statt. Diese Prüfungen werden unangemeldet durchgeführt. Im Mittelpunkt stehen die Zufriedenheit der Bewohner und die pflegerische Versorgung. Über das Ergebnis der Prüfung wird ein Bericht erstellt, der als sogenannter „Transparenzbericht“ im Internet veröffentlicht wird. Alle 14 Einrichtungen der AWO Seniorendienste Niederrhein erhalten regelmäßig Bestnoten.

Wir bieten soziale Dienstleistungen mit hoher Qualität für alle an.

Aus den AWO-Leitsätzen

Die Kür: Das AWO-Tandemmodell

Selbstverständlich genügen wir auch der freiwillig selbstaufgelegten Verpflichtung zur externen Prüfung gemäß DIN EN ISO 9001. Alle unsere Häuser sind TÜV-zertifiziert. Während andere Wohlfahrtsverbände hier allerdings ein einfaches Audit durchlaufen, erfolgt bei

uns die Zertifizierung nach dem AWO-Tandemmodell im Rahmen einer Doppelprüfung. Hierzu kommt parallel zum TÜV-Auditor ein externer AWO-Prüfer ins Haus, der zusätzlich zu den Qualitätsstandards der DIN EN ISO-Norm die Einhaltung intern festgelegter,

erweiterter Standards auf Grundlage der AWO-Leitsätze kontrolliert. Inhaltlich geht es bei diesen erweiterten Standards neben der Qualität unserer Leistungserbringung auch um das Wohl unserer Mitarbeiter.

Qualitätskultur gelebt

Die Einhaltung der gesetzlichen Mindeststandards in jedem unserer Häuser zu jedem Zeitpunkt reicht uns nicht. Unser Anspruch ist, einen Standard zu erfüllen, der den AWO-Leitsätzen entspricht. Wir haben zu diesem Zweck ein überaus effektives und sehr gut funktionierendes Qualitätsmanagementsystem in unseren Häusern implementiert.

Und wir prüfen doppelt. Neben den angesprochenen externen Begehungen halten wir regelmäßig interne

Audits ab. Hierzu gleichen speziell ausgebildete interne Auditoren jeweils in ihrem Fachbereich Pflege, Küche, Hauswirtschaft oder Verwaltung die Vorgaben mit der tatsächlichen Umsetzung ab. Zusätzlich stellen die Qualitätsbeauftragten der einzelnen Häuser die Kennzahlen aus den internen Überprüfungen zusammen. Die Ergebnisse werden in den jährlich angefertigten internen Qualitätsberichten festgehalten, die die Grundlage für die im Folgenden

präsentierten Einrichtungskennzahlen ist.

Unsere weitreichende dezentrale Qualitätssicherung macht jede Einrichtung für die Qualität ihrer Leistungserbringung verantwortlich. Damit erreichen wir einen hohen Grad an Reflexion der eigenen Arbeit bei unseren Mitarbeitern – und in unseren Häusern eine Qualitätskultur, die nicht nur auf dem Papier steht, sondern gelebt wird. Jeden Tag. Von Jedem.

Wir gewährleisten Transparenz und Kontrolle unserer Arbeit.

Aus den AWO-Leitsätzen

Engagement und Einsatz für Bestnoten

Der Schritt in eine Senioreneinrichtung wird oft erst einmal als Einschnitt empfunden. Unser Ziel ist, den Übergang so sanft wie möglich zu gestalten. Je früher ein Bewohner das Gefühl hat, sein altes Leben nicht aufzugeben, sondern in neuen Wänden weiterzuführen, desto schneller „kommt er an“. Wir versuchen, ihn mit seiner individuellen Biographie zu verstehen und entsprechend zu empfangen. Die Kennzahl **Aufnahme und Integration** zeigt, wie gut uns das gelingt.

Den Hauptanteil unserer Arbeit leisten wir naturgemäß im Bereich der Pflege. Der **Pflege-Check** durch eine Pflegefachkraft stellt sicher, dass wir hier eine unserem Anspruch gerechte Qualität erbringen. Eine klassische „Checkliste“ kommt nicht zum Einsatz, da jeder Bewohner nach seinen Bedürfnissen versorgt wird. Das Verfahren ist daher auch sehr zeitaufwendig.

Nicht immer läuft alles so, wie unsere Bewohner es sich

wünschen. Ihre Beschwerden sind unsere Möglichkeiten zur Verbesserung. Unser **Beschwerdemanagement** nehmen wir deshalb sehr ernst. Jede Beanstandung ist eine Rückmeldung, die uns zeigt, woran wir noch arbeiten müssen.

Die Qualität unserer Leistung steht und fällt mit der Qualität unserer Mitarbeiter – und damit, wie zufrieden sie sind. Mitarbeitergespräche sind ein wertvolles Instrument zur Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit. Beim **Motivations-Check** nehmen wir uns Zeit für jeden einzelnen Belegschaftsangehörigen. Wichtige Motivatoren sind berufliche Perspektiven und Möglichkeiten der Weiterentwicklung. Wir führen sehr viele und sehr gute **Fortbildungen** durch – flächendeckend für alle: von Wundmanagement und basaler Stimulation über Kommunikation in der Pflege bis hin zu Datenschutz und Qualitätsmanagement.

Aufnahme und Integration



Sechs Wochen nach Einzug wird jeder Bewohner anhand eines detaillierten Fragenkatalogs zu seinem „Ankommen“ in der Einrichtung befragt. Die Bewertung der Integration erfolgt durch den Bewohner mit einer Durchschnittsnote von 1 (sehr gut) bis 5 (mangelhaft).

Pflege-Check



Diese Kennzahl beschreibt den pflegerischen Gesamtstatus der Bewohner. Der Check entspricht von Qualität und Umfang der Pflegevisite des Medizinischen Dienstes. Auch das Bewertungssystem mit Noten von 1 (sehr gut) bis 5 (mangelhaft) ist identisch.

Beschwerdemanagement



Bemängelungen durch Bewohner werden umgehend aufgenommen und jede einzeln bearbeitet. Die Kennzahl gibt den Anteil an Beschwerden wieder, die wir zur Zufriedenheit des Beanstanders gelöst haben.

Motivations-Check



Im Gespräch werden die Zufriedenheit des Mitarbeiters abgefragt, Fortbildungswünsche aufgenommen und berufliche Perspektiven besprochen. Die Kennzahl gibt für Eins-zu-Eins-Gespräche aufgewendete Minuten wieder.

Fortbildungen



Die Qualität der Fortbildungen wird mit zwei Kennzahlen belegt: der Bewertung der Wirksamkeit in einer Note von 1 (sehr gut) bis 6 (ungenügend) und der Anzahl der insgesamt durchgeführten Fortbildungen im Jahr.

Ehrenamtlich und hauptamtlich Tätige arbeiten kollegial zusammen.

Aus dem AWO-Leitbild

Qualitätssicherung ist Alltag

Ein großer Teil der Leistungserbringung erfolgt in alltäglichen Situationen. Gerade hier ist es wichtig, Qualität und den eigenen Anspruch daran nicht aus den Augen zu verlieren. Denn Routine verleitet zu Fehlern. Ein Hygienestandard wird verfehlt, weil ein Mitarbeiter ohne Schutzkleidung in der Küche hantiert. Ein Prozess führt nicht wie vorgesehen zum Ziel und die Pflegeplanung muss entsprechend modifiziert werden. Wir geben gerne zu, dass wir Fehler machen. Und wir stellen sicher, dass wir daraus lernen. Das macht erfolgreiches **Fehlermanagement** aus.

Zwei weitere Bereiche des Alltags sind **Hauswirtschaft** und **Verpflegung**. Ersterer ist zudem ein sehr persönliches Thema. Unsere Bewohner vertrauen uns ihre Privatsphäre an. Unsere Mitarbeiter müssen professionell und sensibel gleichermaßen damit umgehen. Dafür sind sie speziell geschult: im Umgang mit persönlicher Habe bei der Zimmerreinigung ebenso wie beim Wäscheservice. **Verpflegung** ist ein sehr

wichtiger Teil der Leistungserbringung. Essen hat viel mit Wohlfühlen zu tun. Selbstverständlich berücksichtigen wir das auch bei der Qualitätssicherung.

In Ergänzung zum Sozialen Dienst sorgen die Betreuungsassistenten für die Freizeitgestaltung und soziale Integration der Bewohner. Im Mittelpunkt der **Angebote** stehen dabei immer die individuellen Bedürfnisse des Einzelnen. Gerade bei der sozialen Betreuung ist unsere Leistung überdurchschnittlich. Das verdanken wir nicht zuletzt unserem starken **Ehrenamt**, das die AWO traditionell auszeichnet. Ehrenamtliche Mitarbeiter sind eine große Bereicherung - und eine wertvolle Ergänzung unserer Arbeit. Sie bringen Abwechslung, frischen Wind und viel menschliche Zuwendung in unsere Einrichtungen. Durch ihre Unterstützung für unsere angestellten Mitarbeiter und durch ihr Engagement ermöglichen sie uns eine persönliche Betreuung, die wir in dieser Qualität im Alltag ohne sie nicht zu leisten im Stande wären.

Fehlermanagement



Ein Fehler ist die wiederholte Abweichung eines geplanten Prozessergebnisses vom Ziel. Wenn in der Folge das Ziel erreicht wird, ist der Fehler behoben – und wir haben uns verbessert. Die Kennzahl beschreibt den Anteil der behobenen Fehler.

Hauswirtschaft



Die Zufriedenheit des Bewohners im Hinblick auf den Umgang mit seinem persönlichen Besitz ist ein wesentlicher Faktor in der Gesamtzufriedenheit. Die Kennzahl ist ein Mittelwert aus der Benotung von Zimmerreinigung und Wäsche.

Verpflegung



Wie zufrieden macht unser Essen? Präsentation und optischer Eindruck werden ebenso abgefragt wie Geschmack, Vielfalt und die Berücksichtigung persönlicher Wünsche. Die Notenvergabe durch die Bewohner ist streng.

Angebote



Jede Einrichtung hält ein umfang- und abwechslungsreiches Angebot zu Freizeitgestaltung und sozialem Austausch bereit. Wie zufrieden sind Bewohner damit? Schulnoten beziffern die durchschnittliche Bewertung durch die Bewohner.

Ehrenamt



Ohne sie könnten wir bei weitem nicht so viel leisten: Die Kennzahl gibt die Anzahl der in der Einrichtung durch ehrenamtliche Mitarbeiter geleisteten Stunden wieder.



Die Einrichtungen



Seniorenzentrum Wilhelm-Lantermann-Haus

Tagesoase für Demenzkranke

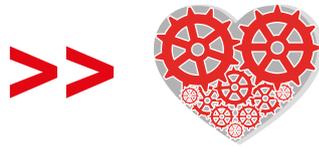
Das Seniorenzentrum Wilhelm-Lantermann-Haus liegt ruhig in einer Grünanlage unweit des Stadtzentrums von Dinslaken. Die Einrichtung ist neu gebaut und wurde erst im Dezember 2014 bezogen. Eine Besonderheit ist die „Tagesoase“. Acht Zimmer sind in diesem Bereich durch einen Aufenthaltsraum verbunden. Hier werden schwer demente Bewohner, die in der Regel bettlägerig sind, tagsüber im Bett oder im Pflegerollstuhl betreut. Einer Vereinsamung kann so effektiv vorgebeugt werden. Deutschlandweit gibt es nur wenige Einrichtungen, die ein solches Konzept umgesetzt haben.



**Aufnahme
und Integration**

Seniorenzentrum

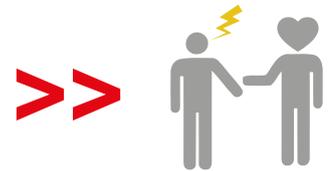
1,4
sehr gut



Pflege-Check

Seniorenzentrum

1,0
sehr gut



Beschwerden

Seniorenzentrum

100 %
gelöst



Motivations-Check

Seniorenzentrum

2940 min.

Individuelle Gesprächszeit
für unsere Mitarbeiter



Fortbildungen

Seniorenzentrum

1,0
sehr gut

6
Veranstaltungen

Seniorenzentrum Wilhelm-Lantermann-Haus

Professionelle Palliativbegleitung

Das Wilhelm-Lantermann-Haus bietet 102 Plätze für stationäre Pflege in drei Wohnbereichen. Kurzzeitpflege ist ebenfalls möglich. Angegliedert sind 40 Seniorenwohnungen, mit denen die Einrichtung eng zusammenarbeitet. Seit Anfang dieses Jahres gibt es darüber hinaus eine Tagespflege.

Ein Schwerpunkt der Arbeit ist die Palliativbetreuung. Ehrenamtliche Hospizhelfer sowie speziell geschulte Fachkräfte begleiten Schwerstkranke und Sterbende. Dazu gehört auch eine gezielte Schmerztherapie in Zusammenarbeit mit den entsprechenden Fachärzten vor Ort.

Seniorenzentrum
Wilhelm-Lantermann-Haus

Voerder Str. 81
46535 Dinslaken
Telefon: 02064-607-0



Seniorenzentrum
Wilhelm-Lantermann-Haus



Fehlermanagement

Seniorenzentrum

92,3 %

behoben



Hauswirtschaft

Seniorenzentrum

1,7

gut



Verpflegung

Seniorenzentrum

1,8

gut



Angebote

Seniorenzentrum

1,7

gut



Ehrenamt

Seniorenzentrum

1680 Std.

Engagement

**„92 Prozent
behobene Fehler
sind gut, denn
so haben wir
noch Optimie-
rungspotenzial.“**

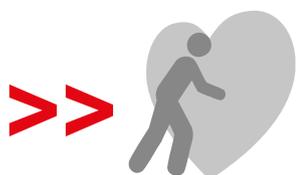
Michael Jülich,
Einrichtungsleiter



Seniorenzentrum Duisburg Innenhafen

In-Location am Wasser

Direkt im Duisburger Innenhafen gelegen hat das Seniorenzentrum den Strukturwandel miterlebt und die Entwicklung aus dem alten Areal nach Stararchitekt Norman Forsters Konzept „Arbeiten und Wohnen am Wasser“ wachsen sehen. Das Hafengelände mit Museen und Gastronomie ist nur wenige Schritte entfernt. Entsprechend macht die ebenso außergewöhnliche wie angesagte Location die Besonderheit der Einrichtung aus. Weil es keine gewachsene Infrastruktur gibt, rekrutiert sich die Bewohnerschaft aus dem weiteren Umland.



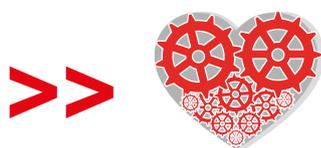
Aufnahme und Integration

Seniorenzentrum

1,2
sehr gut

Tagespflege

1,0
sehr gut



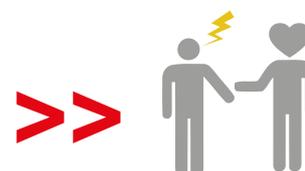
Pflege-Check

Seniorenzentrum

1,0
sehr gut

Tagespflege

1,1
sehr gut



Beschwerden

Seniorenzentrum

100 %
gelöst

Tagespflege

100 %
gelöst



Motivations-Check

Seniorenzentrum

720 min.

Tagespflege

120 min.

Individuelle Gesprächszeit
für unsere Mitarbeiter



Fortbildungen

Seniorenzentrum &
Tagespflege

1,0
sehr gut

9
Veranstaltungen

Seniorenzentrum Duisburg Innenhafen

Tür an Tür mit der Tagespflege

Das Seniorenzentrum Duisburg-Innenhafen bietet 82 Plätze für stationäre Pflege. Kurzzeitpflege ist ebenfalls möglich. Tür an Tür mit der Einrichtung befindet sich die Tagesspflege Innenhafen. In hellen, modernen Räumlichkeiten werden hier bis zu 12 Gäste wochentags von 8 bis 16 Uhr betreut. Auf Wunsch werden Abholung und Rücktransport übernommen. Ein großer Gemeinschaftsraum wird für gemeinsame Aktivitäten und Mahlzeiten genutzt. Pflegebad, Küche und Ruhezimmer mit Betten stehen den Gästen ebenfalls zur Verfügung. Die Verpflegung kommt aus der Küche des Seniorenzentrums.

Seniorenzentrum
Duisburg Innenhafen

Philosophenweg 15
47051 Duisburg
Telefon: 0203-2812-0



Seniorenzentrum
Innenhafen



Fehlermanagement

Seniorenzentrum

87,5 %
behooben

Tagespflege

100 %
behooben

„Es ist immer hilfreich zu wissen, was man besser machen kann. Unser Fehlermanagement zeigt uns sehr gut auf, woran wir weiter arbeiten müssen.“

Jens Adems,
Einrichtungsleiter

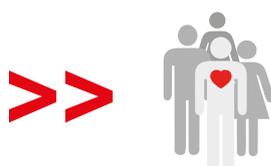
Hauswirtschaft

Seniorenzentrum

1,8
gut

Tagespflege

1,0
sehr gut



Verpflegung

Seniorenzentrum

1,6
gut

Tagespflege

1,0
sehr gut

Angebote

Seniorenzentrum

1,6
gut

Tagespflege

1,0
sehr gut

Ehrenamt

Seniorenzentrum

3180 Std.

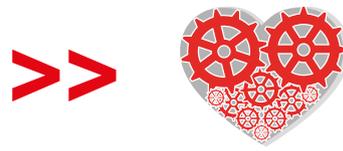
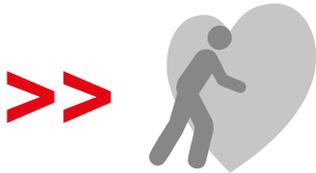
Engagement



Seniorenzentrum Karl-Jarres-Straße

Wohnen und Begegnen an einem Ort

Das Seniorenzentrum Karl-Jarres-Straße liegt gegenüber dem Böninger Park mit vielen Spazierwegen an der Schwelle zur Duisburger Innenstadt. Zur Verfügung stehen 133 Plätze für stationäre Pflege auf 7 Etagen. Kurzzeitpflege ist möglich. Die Besonderheit der Einrichtung ist die Umsetzung des Konzepts „Wohnen und Begegnen an einem Ort“ nach skandinavischem Vorbild durch eine gemeinsam mit der Altenheimstiftung der Sparkasse Duisburg betriebene Begegnungsstätte.



**Aufnahme
und Integration**

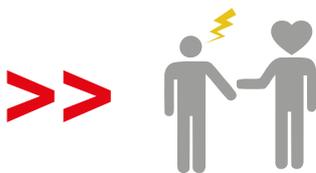
Seniorenzentrum

1,2
sehr gut

Pflege-Check

Seniorenzentrum

1,0
sehr gut



Beschwerden

Seniorenzentrum

100 %
gelöst

Motivations-Check

Seniorenzentrum

5220 min.
Individuelle Gesprächszeit
für unsere Mitarbeiter

Fortbildungen

Seniorenzentrum

1,0
sehr gut
19
Veranstaltungen

Seniorenzentrum Karl-Jarres-Straße

Babyschwimmen im Bewegungsbad

Die Begegnungsstätte bildet den Mittelpunkt des sozialen Lebens in der Karl-Jarres-Straße und bietet eine Quartierslösung der besonderen Art. Täglich finden öffentliche Kurse statt. Dadurch lernen die Menschen aus dem Viertel die Einrichtung kennen. Aus Besuchern werden so oft spätere Bewohner. Das Kursangebot, jahreszeitliche Feiern und Veranstaltungen, die hauseigene Cafeteria und ein stationärer Mittagstisch vereinen Besucher, Bewohner und Ehrenamtler unter dem Dach des Seniorenzentrums und schaffen Gelegenheit zum Austausch. Der wöchentliche Babyschwimmkurs im Bewegungsbad sorgt für das generationenverbindende Moment.

Seniorenzentrum
Karl-Jarres-Straße

Karl-Jarres-Straße 104
47053 Duisburg
Telefon: 0203-6006-0



Seniorenzentrum
Karl-Jarres-Straße



Fehlermanagement

Seniorenzentrum

96,6 %
behaben



Hauswirtschaft

Seniorenzentrum

1,6
gut



Verpflegung

Seniorenzentrum

1,8
gut



Angebote

Seniorenzentrum

1,6
gut



Ehrenamt

Seniorenzentrum

1428 Std.
Engagement

„Das ist ein tolles Ergebnis – und eine Belohnung für eine sehr engagierte Teamleistung.“

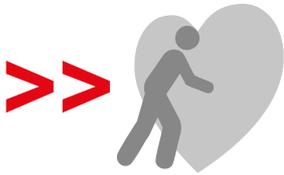
Jens Adems,
Einrichtungsleiter



Seniorenzentrum Ernst-Gnoß-Haus

Traditionshaus mit Kö-Anbindung

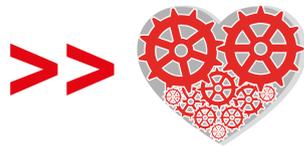
Das Ernst-Gnoß-Haus liegt zentral in Düsseldorf aufstrebendem Stadtteil Derendorf. Das 40 Jahre alte Traditionshaus bietet 80 Plätze für stationäre Pflege auf 4 Etagen, sowie Kurzzeitpflege. Der offene Mittagstisch wird auch von den Bewohnern der 24 Seniorenwohnungen genutzt, die der Einrichtung direkt angegliedert sind. Mobilere Bewohner profitieren von der direkten Anbindung mit öffentlichen Verkehrsmitteln an die Düsseldorfer Altstadt, die großen Einkaufsstraßen und die Rheinpromenade. Kino- und Theaterbesuche stehen regelmäßig auf dem Programm der Freizeitangebote.



**Aufnahme
und Integration**

Seniorenzentrum

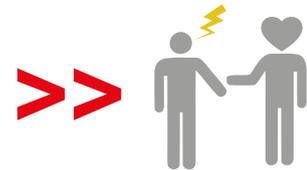
1,3
sehr gut



Pflege-Check

Seniorenzentrum

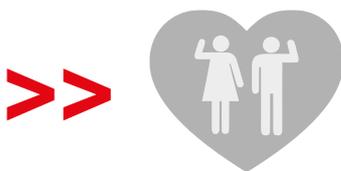
1,0
sehr gut



Beschwerden

Seniorenzentrum

100 %
gelöst



Motivations-Check

Seniorenzentrum

3300 min.

Individuelle Gesprächszeit
für unsere Mitarbeiter



Fortbildungen

Seniorenzentrum

1,4
sehr gut

9
Veranstaltungen

Seniorenzentrum Ernst-Gnoß-Haus

Bühnentechnik am Pflegebett

In den Niederlanden wird in der Behindertenarbeit „Snoezelen“ eingesetzt: Speziell eingerichtete, licht-, farb- und klangerfüllte Räume mit Entspannungsmöbeln erzeugen Wohlbefinden und nehmen Angstzustände.

Weil in der stationären Altenpflege das Aufsuchen solcher Räume für bettlägerige Bewohner oft nicht möglich ist, wird im Ernst-Gnoß-Haus mit mobiler Bühnentechnik die improvisierte Light-Show ans Bett gebracht. LED-Bühnenscheinwerfer und Laser projizieren Bilder und Farbeffekte an die Zimmerwände. Entspannende Musik begleitet die Lichtstimulation.

Seniorenzentrum
Ernst-Gnoß-Haus

Metzer Straße 15
40476 Düsseldorf
Telefon: 0211-4404-0



Seniorenzentrum
Ernst-Gnoß-Haus



Fehlermanagement

Seniorenzentrum

100 %

behooben



Hauswirtschaft

Seniorenzentrum

1,2

sehr gut



Verpflegung

Seniorenzentrum

1,4

sehr gut



Angebote

Seniorenzentrum

1,1

sehr gut



Ehrenamt

Seniorenzentrum

456 Std.

Engagement

„Unser Vorsatz für den nächsten Qualitätsbericht: Wir wollen mehr ehrenamtliche Mitarbeiter gewinnen.“

Peter Herzog,
Einrichtungsleiter

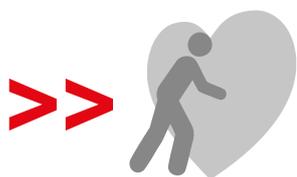


Seniorenzentrum Stadt Kamp-Lintfort

Stationäre Betreuung als Quartierslösung

Das Seniorenzentrum Stadt Kamp-Lintfort liegt im Stadtzentrum unmittelbar an der Fußgängerzone. Sehr viele Bewohner kommen aus dem Viertel. Die ideale Nähe zum Innenstadtbereich ermöglicht es ihnen auch nach ihrem Umzug in eine stationäre Einrichtung in ihrem vertrauten Umfeld zu bleiben und z.B. Arztbesuche und Einkäufe wie gewohnt zu erledigen. Weniger mobile Bewohner werden dabei so weit möglich unterstützt.

Seine ganz besondere Kultur verdankt das Haus zwei Faktoren: Dem besonderen „Bergleute-Charme“ der Kamp-Lintforter – rau, aber herzlich und immer bereit mit anzupacken – und der traditionellen Verbundenheit zum Gemeinleben und zum AWO Ortsverein. Kamp-Lintforter pflegen und betreuen Kamp-Lintforter. Das lebendige soziale Klima wird nicht zuletzt auch durch das Engagement vieler ehrenamtlicher Mitarbeiter geprägt – u.a. im AWO Chor, in dem Ehrenamtler und Bewohner gemeinsam singen.



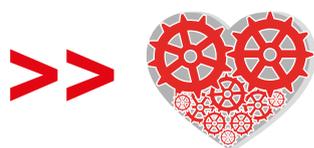
Aufnahme und Integration

Seniorenzentrum

2,0
gut

Tagespflege

1,8
gut



Pflege-Check

Seniorenzentrum

1,0
sehr gut

Tagespflege

1,1
sehr gut



Beschwerden

Seniorenzentrum

75,0 %
gelöst

Tagespflege

75,0 %
gelöst



Motivations-Check

Seniorenzentrum

2400 min.

Tagespflege

420 min.

Individuelle Gesprächszeit für unsere Mitarbeiter



Fortbildungen

Seniorenzentrum & Tagespflege

1,0
sehr gut

12

Veranstaltungen

Seniorenzentrum Stadt Kamp-Lintfort

Tagespflege: Sinnvoll beschäftigt und sozial angeregt

Die Einrichtung Stadt Kamp-Lintfort verfügt über 85 Plätze für stationäre Pflege. Auch Kurzzeitpflege wird angeboten. Zehn Appartements stehen im Rahmen des Betreuten Wohnens zur Verfügung.

In unmittelbarer Nähe des Seniorenzentrums befindet sich zudem die AWO Tagespflege Kamp-Lintfort. Bis zu 14 Senioren werden hier betreut. Verschiedene Beschäftigungsangebote, krankengymnastische Übungen, hauswirtschaftliche Arbeiten, Spaziergänge und Ausflüge sowie Konzentrationstraining bieten den Gästen sinnvolle Beschäftigung und wichtige soziale Anregung gleichermaßen. Aufgaben der Körperpflege oder die therapeutische Behandlung werden auf Wunsch übernommen.

Seniorenzentrum
Stadt Kamp-Lintfort

Markgrafenstraße 11
47475 Kamp-Lintfort
Telefon: 02842-921-0



Seniorenzentrum
Stadt Kamp-Lintfort



Fehlermanagement

Seniorenzentrum

96,2 %

behoben

Tagespflege

78,0 %

behoben



Hauswirtschaft

Seniorenzentrum

1,9

gut

Tagespflege

1,3

sehr gut



Verpflegung

Seniorenzentrum

2,0

gut

Tagespflege

1,5

gut



Angebote

Seniorenzentrum

1,6

gut

Tagespflege

1,0

sehr gut



Ehrenamt

Seniorenzentrum

2650 Std.

Engagement

„Die Kennzahlen helfen, denn sie zeigen, woran wir noch arbeiten müssen. Und das ist auf jeden Fall unser Beschwerdemanagement.“

Peter Hewing,
Einrichtungsleiter

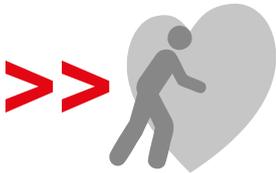


Seniorenzentrum Karl-Schröder-Haus

Optimale Vernetzung und familiäre Atmosphäre

Das Karl-Schröder-Haus in Langenfeld liegt unweit des Stadtzentrums im Stadtteil Langfort. In unmittelbarer Nähe befindet sich die Anlage der AWO Seniorenwohnungen Langenfeld mit 61 Apartments. Dank der engen Vernetzung von Sozialstation, AWO-Ortsverein, Kreisverband, Bezirksverband und den Seniorendiensten kann man die komplette Dienstleistungspalette anbieten: von Begegnungsstätte über Einkaufsdienst, Essen auf Rädern und ambulante Pflege bis hin zur Kurzzeitpflege und dem stationären Platz.

Für den aktiven Alltag sorgt das umfangreiche Beschäftigungsangebot. Täglich finden vormittags und nachmittags unterschiedliche Aktivitäten statt, an denen mobilere, pflegebedürftige und demente Bewohner ihren Bedürfnissen entsprechend teilnehmen können. 50 ehrenamtliche Mitarbeiter unterstützen das Betreuer-Team.



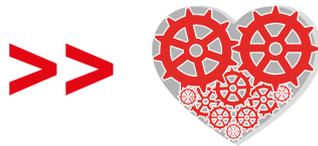
Aufnahme und Integration

Seniorenzentrum

1,5
gut

Tagespflege

1,5
gut



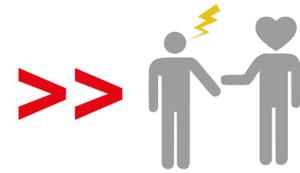
Pflege-Check

Seniorenzentrum

1,0
sehr gut

Tagespflege

1,1
sehr gut



Beschwerden

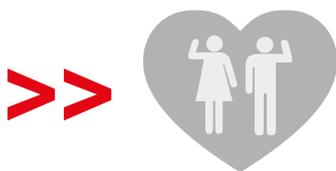
Seniorenzentrum

100 %
gelöst

Tagespflege

0

Beschwerden in 2014 erhalten



Motivations-Check

Seniorenzentrum

4500 min.

Tagespflege

300 min.

Individuelle Gesprächszeit für unsere Mitarbeiter



Fortbildungen

Seniorenzentrum & Tagespflege

1,0
sehr gut

27

Veranstaltungen

Seniorenzentrum Karl-Schröder-Haus

Betreuungsalternative Tagespflege

Im Karl-Schröder-Haus stehen 112 stationäre Pflegeplätze und zehn eingestreute Plätze für die Kurzzeitpflege zur Verfügung. In unmittelbarer Nähe des Seniorenzentrums befindet sich die Tagespflege, in der bis zu 14 pflegebedürftige Senioren werktags von morgens bis nachmittags versorgt werden. Die ambulante Betreuung in einer Tagespflegeeinrichtung ist ein wichtiges Entlastungsangebot für pflegende Angehörige. Zudem wirken sich die Aktivitäten und die sozialen Kontakte positiv auf die körperliche und geistige Fitness der Gäste aus und verhindern eine Isolation. Eine stationäre Unterbringung kann dadurch oft verhindert oder hinausgezögert werden.

Seniorenzentrum
Karl-Schröder-Haus

Langforter Straße 74
40764 Langenfeld
Telefon: 02173-894-0



Seniorenzentrum
Karl-Schröder-Haus



Fehlermanagement

Seniorenzentrum

88,6 %
behoben

Tagespflege

100 %
behoben



Hauswirtschaft

Seniorenzentrum

1,6
gut

Tagespflege

1,6
gut



Verpflegung

Seniorenzentrum

1,8
gut

Tagespflege

1,5
gut



Angebote

Seniorenzentrum

1,5
gut

Tagespflege

1,3
sehr gut



Ehrenamt

Seniorenzentrum

4728 Std.

Engagement

„Unser kleines Team ist sehr gut eingespielt. Die fehlenden Beschwerden sind unser Feedback, dass unsere Bewohner zufrieden mit uns sind.“

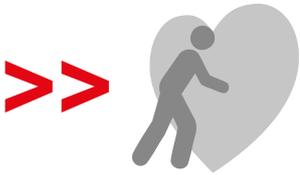
Manja Sunkel,
Einrichtungsleiterin



Seniorenzentrum Moers-Schwafheim

Starkes Ehrenamt und großer Martinsmarkt

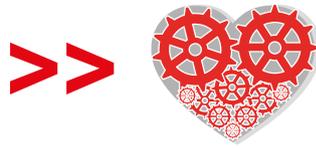
Die größte Einrichtung der AWO Seniorendienste Niederrhein gGmbH liegt nur wenige Gehminuten vom Zentrum von Schwafheim entfernt inmitten einer idyllischen Grünanlage mit Teichen und Wald. In fünf Wohnbereichen leben 192 Bewohner. Die Unterstützung von über 70 ehrenamtlichen Mitarbeitern ermöglicht eine hervorragende Förderung und ein besonders lebendiges Gemeinschaftsleben, das auch regelmäßig externe Besucher anzieht. Seit 18 Jahren fest etabliert ist der traditionelle Martinsmarkt. An 120 Ständen im und um das Haus bieten professionelle Aussteller Kunsthandwerk und Kulinarik. Zum großen Martinsumzug kommen auch die umliegenden Kindergärten.



**Aufnahme
und Integration**

Seniorenzentrum

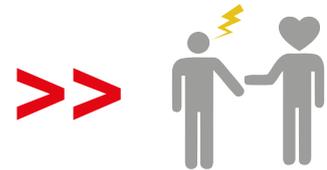
1,9
gut



Pflege-Check

Seniorenzentrum

1,2
sehr gut



Beschwerden

Seniorenzentrum

82,0 %
gelöst



Motivations-Check

Seniorenzentrum

3600 min.

Individuelle Gesprächszeit
für unsere Mitarbeiter



Fortbildungen

Seniorenzentrum

1,7
gut

13

Veranstaltungen



Seniorenzentrum Moers-Schwafheim

Besondere Betreuung für Demenzkranke

Die Betreuung Demenzkranker ist ein Schwerpunkt der Arbeit im Seniorenzentrum Moers-Schwafheim. Ein Wohnbereich ist speziell so gestaltet, dass er dem häufig stark ausgeprägten Bewegungsdrang demenziell Erkrankter ebenso gerecht wird wie ihrem Bedürfnis nach Sicherheit und Beständigkeit. Altersverwirrte Bewohner erhalten darüber hinaus tagesstrukturierende Hilfen wie angeleitete Essensgruppen und individuelle Betreuung. Neben den stationären Plätzen bietet das Seniorenzentrum Moers-Schwafheim auch die Möglichkeit zur Kurzzeitpflege.

Seniorenzentrum
Moers-Schwafheim

Waldstraße 148
47447 Moers
Telefon: 02841-369-0



Seniorenzentrum
Moers-Schwafheim



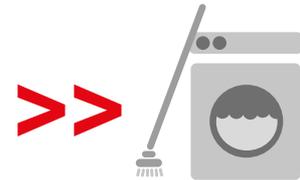
Fehlermanagement

Seniorenzentrum

100 %
behoben

„Jede einzelne Minute für Mitarbeitergespräche ist gut investiert. Wir haben viele Anregungen aufnehmen und umsetzen können.“

Rolf Gabriel,
Einrichtungsleiter



Hauswirtschaft

Seniorenzentrum

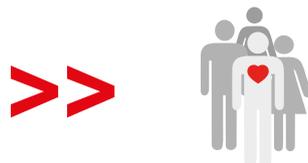
1,8
gut



Verpflegung

Seniorenzentrum

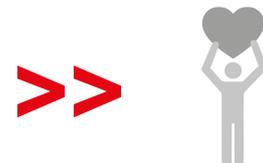
1,9
gut



Angebote

Seniorenzentrum

1,7
gut



Ehrenamt

Seniorenzentrum

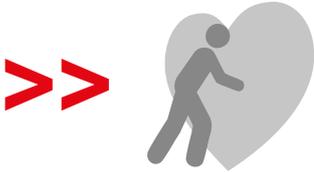
4950 Std.
Engagement



Adam-Romboy Seniorenzentrum

Naturnähe und Engagement für das Gemeinwesen

Das Adam-Romboy-Seniorenzentrum liegt ruhig und naturnah im Landschaftsschutzgebiet im Rheydter Stadtteil Geneicken, dreieinhalb Kilometer entfernt von Mönchengladbach. Zahlreiche Wege durch Felder und Wiesen laden zu Spaziergängen ein. Eine Besonderheit des Hauses, das seit 44 Jahren besteht, ist seine starke Verbundenheit mit dem Gemeinwesen und die vielen Aktivitäten, die daraus resultieren: Das Adam-Romboy-Team hat das Seniorennetzwerk mit aufgebaut, ist integriert in den Arbeitskreis Jugendarbeit und veröffentlicht seit 20 Jahren eine Stadtteilzeitung.

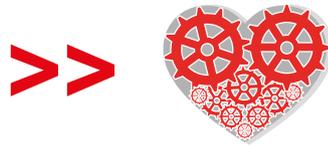


**Aufnahme
und Integration**

Seniorenzentrum

1,3

sehr gut

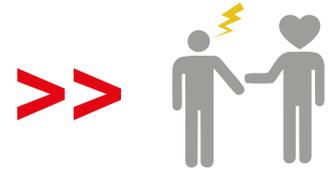


Pflege-Check

Seniorenzentrum

1,6

gut



Beschwerden

Seniorenzentrum

71,0 %

gelöst



Motivations-Check

Seniorenzentrum

3300 min.

Individuelle Gesprächszeit
für unsere Mitarbeiter



Fortbildungen

Seniorenzentrum

2,0

gut

43

Veranstaltungen



Adam-Romboy Seniorenzentrum

Professionelle Küche, Mittagstisch und Betreutes Wohnen

Das Seniorenzentrum bietet 103 Plätze für stationäre Pflege in fünf Wohngruppen sowie acht Kurzzeitpflegeplätze. Eng angebunden ist das Betreute Wohnen mit 22 Apartments. Dieses Wohnkonzept entspricht den Vorstellungen vieler älterer Menschen, so lange wie möglich die eigene Unabhängigkeit und Selbstbestimmung zu bewahren und sich gleichzeitig sicher und gut betreut zu wissen.

Die Einrichtung verfügt über eine große, sehr gut ausgestattete Küche, die auch das Helmuth-Kuhlen-Haus mit versorgt. Der Offene Mittagstisch wird nicht zuletzt als gute Möglichkeit für sozialen Austausch gerne angenommen.

Adam-Romboy
Seniorenzentrum

Sonnenstraße 34
41238 Mönchengladbach
Telefon: 02166-92491-0



Adam-Romboy-
Seniorenzentrum



Fehlermanagement

Seniorenzentrum

75,0 %

behooben

„Die Wünsche unserer Kunden sind uns sehr wichtig - auch wenn wir sie leider nicht immer ganz erfüllen können.“

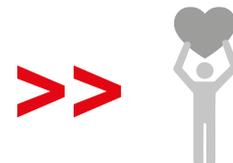
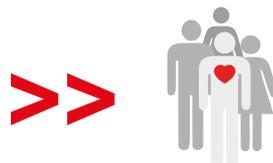
Heike Burian,
Einrichtungsleiterin

Hauswirtschaft

Seniorenzentrum

1,8

gut



Verpflegung

Seniorenzentrum

1,6

gut

Angebote

Seniorenzentrum

1,5

gut

Ehrenamt

Seniorenzentrum

540 Std.

Engagement



Seniorenzentrum Helmuth-Kuhlen-Haus

Junges Haus mit Demenzschwerpunkt

Das 2004 eröffnete Helmuth-Kuhlen-Haus liegt zentral nur wenige Gehminuten vom Rheydter Stadtkern entfernt. In 6 Wohngruppen stehen 80 Plätze für stationäre Pflege bereit. Kurzzeitpflege ist möglich. Von der Ausstattung bis zu den Betreuungsangeboten ist vieles auf die besonderen Bedürfnisse von demenzkranken Menschen ausgerichtet. Die entsprechenden Wohnbereiche sind baulich speziell konzipiert und wurden auch bei der Verteilung des Personals besonders berücksichtigt. So befindet sich die Verwaltung im Erdgeschoss und ist von 8 bis 20 Uhr besetzt. Die Empfangsmitarbeiter sind extra geschult, um zu verhindern, dass Bewohner die Einrichtung unbemerkt verlassen.

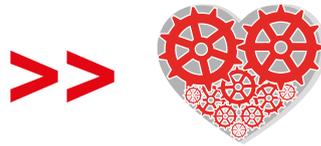


**Aufnahme
und Integration**

Seniorenzentrum

1,0

sehr gut

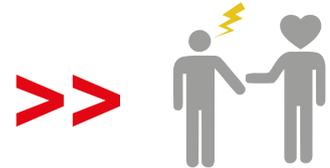


Pflege-Check

Seniorenzentrum

1,0

sehr gut



Beschwerden

Seniorenzentrum

100 %

gelöst



Motivations-Check

Seniorenzentrum

4380 min.

Individuelle Gesprächszeit
für unsere Mitarbeiter



Fortbildungen

Seniorenzentrum

1,0

sehr gut

23

Veranstaltungen

**„Die Kennzahlen
2014 sind
unsere Bestäti-
gung, dass wir
auf dem
richtigen Weg
sind.“**

Annette Bergmann,
Einrichtungsleiterin

Seniorenzentrum Helmuth-Kuhlen-Haus

Engagierte Mitarbeiterschaft und eigenes Revue-Ensemble

Die klassische Schnittstellenproblematik kennt das Helmuth-Kuhlen-Haus nicht. Eine engagierte Mitarbeiterschaft übernimmt gemeinsam die sehr individuelle Gestaltung der Räumlichkeiten und nutzt Feiernanlässe jeder Art, um das soziale Miteinander in der Einrichtung zu stärken. Unterstützung bei Organisation und Durchführung bekommt sie von 30 festen Ehrenamtlern. Das hauseigene Revue-Ensemble HKH All Stars begeistert regelmäßig auf internen Festen und externen Veranstaltungen mit „The Best of Musical“.

Seniorenzentrum
Helmuth-Kuhlen-Haus

Bendhecker Straße 40
41236 Mönchengladbach
Telefon: 02166-256-00-0



Seniorenzentrum
Helmuth-Kuhlen-Haus



Fehlermanagement

Seniorenzentrum

100 %
behaben



Hauswirtschaft

Seniorenzentrum

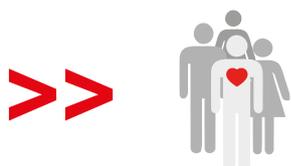
1,0
sehr gut



Verpflegung

Seniorenzentrum

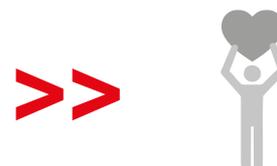
1,0
sehr gut



Angebote

Seniorenzentrum

1,0
sehr gut



Ehrenamt

Seniorenzentrum

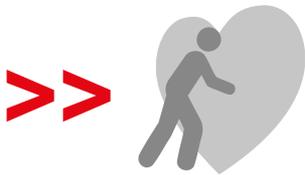
1548 Std.
Engagement



Willy-Könen Seniorenzentrum

Sichere Mobilität durch gezieltes Training

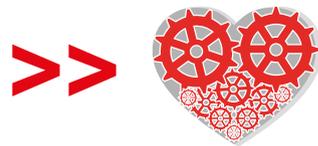
Das Willy-Könen-Seniorenzentrum liegt am linken Niederrhein zwischen den Gemeinden Neukirchen und Vluyn, umgeben von Grünanlagen, Wiesen und Feldern. Auf Grund der ländlichen Lage kann das Haus anders mit der Mobilität seiner Bewohner umgehen als innerstädtische Einrichtungen, und auf besondere Sicherungsmaßnahmen verzichten. Um den Bewohnern maximale Bewegungsfreiheit zu ermöglichen, ohne ein zu hohes Verletzungsrisiko einzugehen, wird viel Wert auf Sturzprophylaxe gelegt. Ein Diplom-Sportlehrer bietet regelmäßig ein spezielles Kraft- und Balancetraining sowie Mobilisationsübungen an. Mit Erfolg: Wenige Bewohner des Seniorenzentrums sind strikt bettlägerig und oft lässt sich ein bei der Aufnahme körperlich schlechter Zustand verbessern.



**Aufnahme
und Integration**

Seniorenzentrum

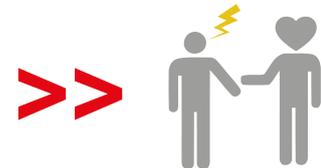
1,0
sehr gut



Pflege-Check

Seniorenzentrum

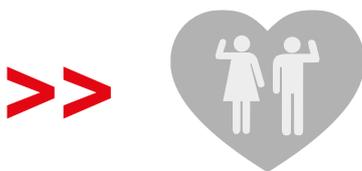
1,0
sehr gut



Beschwerden

Seniorenzentrum

100 %
gelöst



Motivations-Check

Seniorenzentrum

3240 min.

Individuelle Gesprächszeit
für unsere Mitarbeiter



Fortbildungen

Seniorenzentrum

1,9
gut

**„Wir sind stolz
auf jeden unserer
Mitarbeiter. Und
auf eine Arbeit, die
wir nur als Team so
gut haben leisten
können.“**

Marina Schoofs,
Einrichtungsleiterin

20
Veranstaltungen

Willy-Könen Seniorenzentrum

Doppelzimmer als Konzept und professionelles Catering

Das Seniorenzentrum verfügt über 92 Plätze für vollstationäre Pflege und neun eingestreute Kurzzeitpflegeplätze. Gegen den Trend in vielen neuen Einrichtungen, nur noch Einzelzimmer anzubieten, gibt es hier elf Doppelzimmer. Man ist von der positiven Wirkung zwischenmenschlichen Kontakts auf das Wohlbefinden der Bewohner überzeugt und will deshalb über möglichst viele Stunden des Tages Gesellschaft gewährleisten.

Die sehr gute und sehr professionell ausgestattete Küche des Hauses übernimmt neben der internen Verpflegung auch das Catering für Großveranstaltungen des Trägers und für externe Kunden.

Willy-Könen-
Seniorenzentrum

Fürmannsheck 31
47506 Neukirchen-Vluyn

Telefon: 02845-9130-0



Willy-Könen-
Seniorenzentrum

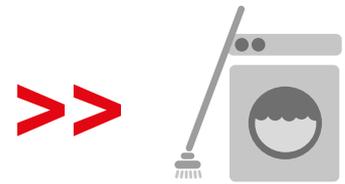


Fehlermanagement

Seniorenzentrum

100 %

behooben



Hauswirtschaft

Seniorenzentrum

1,0

sehr gut

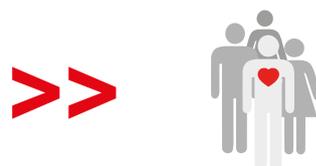


Verpflegung

Seniorenzentrum

1,0

sehr gut



Angebote

Seniorenzentrum

1,0

sehr gut



Ehrenamt

Seniorenzentrum

1200 Std.

Engagement



Seniorenzentrum Haus Meyberg

Familiär und frisch saniert

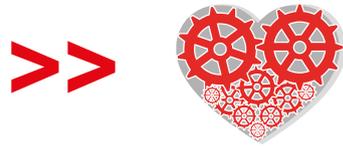
Die kleinste Einrichtung der AWO Seniorendienste Niederrhein liegt zentral unmittelbar am historischen Ortskern von Velbert-Langenberg. Das Haus Meyberg bietet 72 Plätze für stationäre Pflege in sechs Wohngruppen. In drei dieser Wohngruppen werden Demenzkranke betreut und durch tagesstrukturierende Angebote aktiv in Alltagsverrichtungen eingebunden. Zusätzlich gibt es Plätze für Kurzzeitpflege und Nachtpflege. Im Jahr 2012 wurde die Einrichtung umfangreich renoviert und saniert.



**Aufnahme
und Integration**

Seniorenzentrum

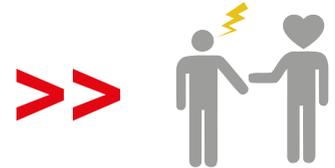
1,3
sehr gut



Pflege-Check

Seniorenzentrum

1,0
sehr gut



Beschwerden

Seniorenzentrum

100 %
gelöst



Motivations-Check

Seniorenzentrum

2440 min.

Individuelle Gesprächszeit
für unsere Mitarbeiter



Fortbildungen

Seniorenzentrum

1,1
sehr gut

34
Veranstaltungen

Seniorenzentrum Haus Meyberg

Hanteltraining und mobile Kegelbahn

Das Haus Meyberg stellt ein umfangreiches Angebot für seine Bewohner bereit - originell konzipiert und zielgruppengerecht umgesetzt. Anstatt klassischer Seniorengymnastik gibt es z.B. als Sturzprophylaxe gezieltes Muskelaufbautraining mit Gewichten.

Mittelpunkt des Freizeitgeschehens ist die mobile Seniorenkegelbahn, auf der die Bewohner der drei „fitteren“ Wohngruppen regelmäßig gegeneinander antreten. Für Demenzerkrankte wird neben anderen Aktivitäten einmal wöchentlich ein Busausflug organisiert.

Seniorenzentrum
Haus Meyberg

Pannerstraße 3
42555 Velbert
Telefon: 02052-886-0



Seniorenzentrum
Haus Meyberg

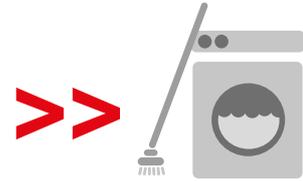


Fehlermanagement

Seniorenzentrum

100 %

behoben



Hauswirtschaft

Seniorenzentrum

1,2

sehr gut

„Die Einschränkungen während der umfassenden Sanierung unseres Hauses haben sich gelohnt. Mit den jetzigen Rahmenbedingungen können wir sehr gut arbeiten – wie unsere Ergebnisse zeigen.“

Andrea Wissemann,
Einrichtungsleiterin

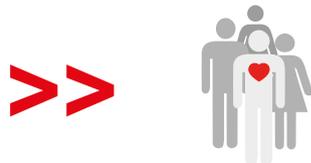


Verpflegung

Seniorenzentrum

1,2

sehr gut

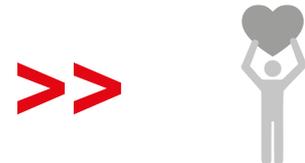


Angebote

Seniorenzentrum

1,2

sehr gut



Ehrenamt

Seniorenzentrum

2076 Std.

Engagement



Seniorencentrum Altes Rathaus

Historisches Ensemble mit Landhauscharakter

Umgeben von Grün befindet sich das Seniorencentrum Altes Rathaus etwa einen Kilometer vom Stadtzentrum Voerde entfernt. Herzstück des Hauses ist das denkmalgeschützte Alte Rathaus. Historische Gebäudetrakte und ein schöner Innenhof verleihen der Einrichtung eher den Charakter eines Landhauses denn eines Seniorenheims. Über den neu angelegten „Hochzeitsweg“ erreicht man barrierefrei das Wasserschloss Haus Voerde.

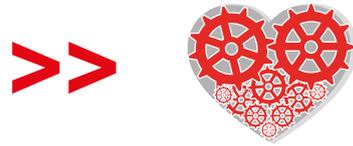


**Aufnahme
und Integration**

Seniorenzentrum

1,0

sehr gut

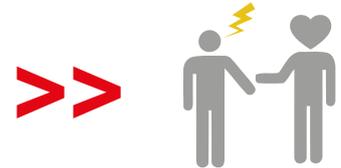


Pflege-Check

Seniorenzentrum

1,2

sehr gut

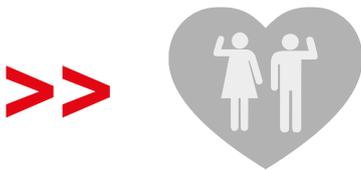


Beschwerden

Seniorenzentrum

100 %

gelöst

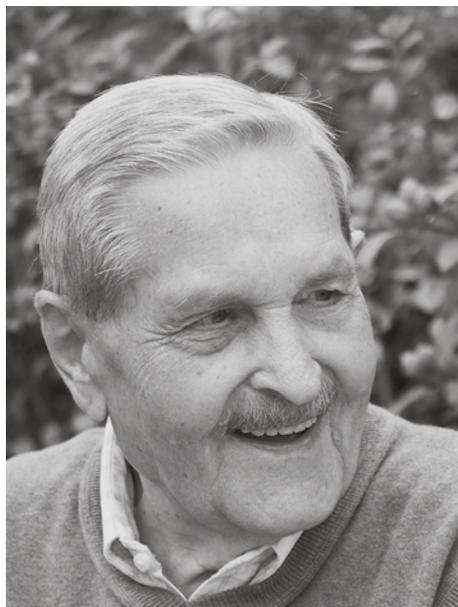


Motivations-Check

Seniorenzentrum

4440 min.

Individuelle Gesprächszeit
für unsere Mitarbeiter



Fortbildungen

Seniorenzentrum

1,4

sehr gut

37

Veranstaltungen

Seniorenzentrum Altes Rathaus

Intensive Sterbebegleitung

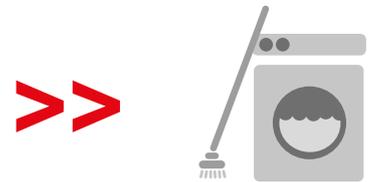
Das Seniorenzentrum betreut 85 Bewohner stationär und bietet auch Kurzzeitpflegeplätze an. 67 Seniorenwohnungen, die in unmittelbarer Nähe liegen, werden mitversorgt. Die Einrichtung leistet eine intensive Palliativbegleitung – nicht nur für Bewohner und deren Angehörige. Freistellungen für Mitarbeiter bei Palliativfällen in der Familie sind ebenso selbstverständlich wie die Anwesenheit einer Führungskraft bei einer Beerdigung.

Seniorenzentrum
Altes Rathaus

Frankfurter Straße 367
46562 Voerde
Telefon: 02855-290



Seniorenzentrum
Altes Rathaus



Fehlermanagement

Seniorenzentrum

100 %
behooben

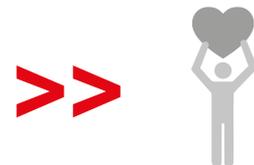
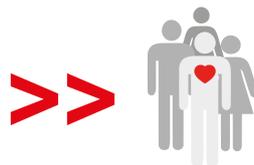
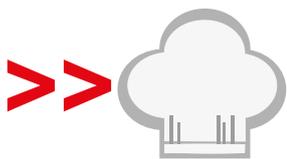
„Unser gutes Ergebnis zeigt: Die Zeit, die wir uns für persönliche Gespräche mit unseren Mitarbeitern nehmen, ist es wert.“

Dagmar Bals,
Einrichtungsleiterin

Hauswirtschaft

Seniorenzentrum

1,8
gut



Verpflegung

Seniorenzentrum

1,9
gut

Angebote

Seniorenzentrum

1,8
gut

Ehrenamt

Seniorenzentrum

3552 Std.
Engagement



Seniorenzentrum Willi-Hartkopf-Haus

Licht für alle und Eichenparkett

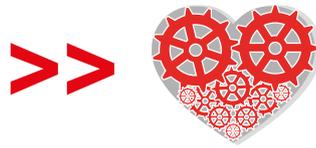
Zentral am Remscheider Mannesmann-Park gelegen ist das erst 2005 errichtete Willy-Hartkopf-Haus. Licht hat unter anderem für die Versorgung demenziell Erkrankter eine entscheidende Bedeutung. Die Zimmer sind deshalb groß und hell, die Fenster extra tief angesetzt, damit selbst bettlägerige Bewohner ins Grüne sehen können. Geöltes Eichenparkett und schallisolierte Türen, durch die keine störenden Geräusche des Heimalltags ins Zimmer dringen, vermitteln fast den Eindruck in einem Hotel zu sein. Im hauseigenen geschützten Park können demente Bewohner sich sicher bewegen.



**Aufnahme
und Integration**

Seniorenzentrum

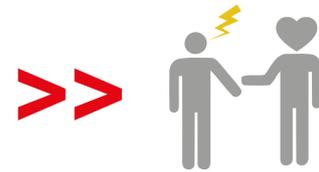
1,6
gut



Pflege-Check

Seniorenzentrum

1,0
sehr gut



Beschwerden

Seniorenzentrum

93,0 %
gelöst

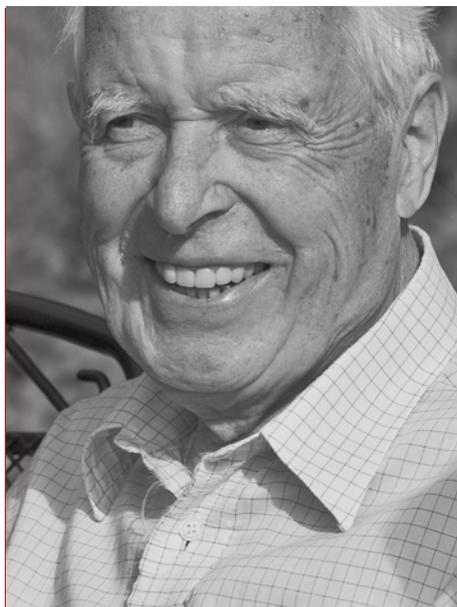


Motivations-Check

Seniorenzentrum

2760 min.

Individuelle Gesprächszeit
für unsere Mitarbeiter



Fortbildungen

Seniorenzentrum

1,3
sehr gut

31
Veranstaltungen

Seniorenzentrum Willi-Hartkopf-Haus

Familienähnliche Strukturen und regionale Küche

Mit 80 Zimmern gehört das Willy-Hartkopf-Haus zu den kleineren Einrichtungen. Kurzzeitpflegeplätze gibt es ebenfalls. Alle Mitarbeiter sind speziell geschult auf den Umgang mit herausforderndem Verhalten. Kleine Wohn- und Pflegegruppen mit familienähnlichen Strukturen tragen dazu bei, den Bewohnern ein weitgehend selbstbestimmtes und selbstständiges Leben zu ermöglichen. Durch vielfältige soziale Kontakte und eine Vielzahl von geselligen und therapeutischen Angeboten sollen vorhandene Fähigkeiten erhalten bzw. wieder gewonnen werden. Die Küche legt besonderen Wert auf regionale Gerichte.

Willi-Hartkopf
Seniorenzentrum

Burger Straße 105
42859 Remscheid
Telefon: 02191-79123-0



Seniorenzentrum
Willi-Hartkopf-Haus

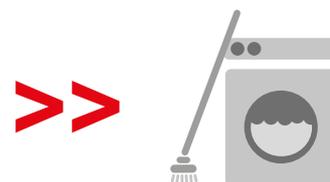


Fehlermanagement

Seniorenzentrum

100 %

behoben



Hauswirtschaft

Seniorenzentrum

1,6

gut

„Toll für unsere Einrichtung wäre mehr ehrenamtliches Engagement. Darum werden wir uns verstärkt bemühen.“

Monika Gladbach-Geitebrügge, Einrichtungsleiterin

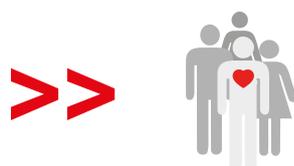


Verpflegung

Seniorenzentrum

1,6

gut

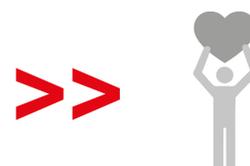


Angebote

Seniorenzentrum

1,6

gut



Ehrenamt

Seniorenzentrum

240 Std.

Engagement

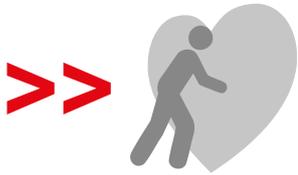


Senioren Dienste Remscheid

Entlastung für Angehörige

Für Angehörige stellen Tagespflegeplätze und ambulante Pflege eine erhebliche Entlastung dar. Beides ist Teil des Angebots der AWO Senioren Dienste Remscheid, zu dem auch Beratung, stationäre Pflege im Willi-Hartkopf-Seniorenzentrum und Betreutes Wohnen gehören.

Bei der ambulanten Pflege wird nicht nur die komplette medizinische und pflegerische Versorgung inklusive Mahlzeitengabe zu Hause geleistet. Auch Einkaufshilfe und Begleitung - z.B. bei Friseur- oder Arztbesuchen - sowie Pflegeschulungen gehören zum Angebot. Pflegekräfte und Krankenschwestern kommen nach Bedarf einmal oder mehrmals täglich - auch am Wochenende und nachts. Die Versorgung in der eigenen Wohnung ermöglicht eine optimale Betreuung des Pflegebedürftigen und ist für viele Angehörige eine große Hilfe.



**Aufnahme
und Integration**

Ambulanter Dienst

1,0
sehr gut

Tagespflege

1,1
sehr gut



Pflege-Check

Ambulanter Dienst

1,4
sehr gut

Tagespflege

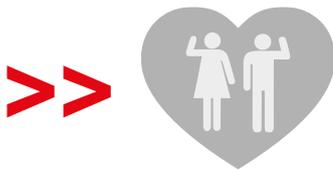
1,0
sehr gut



Beschwerden

**Ambulanter Dienst &
Tagespflege**

83,0 %
gelöst



Motivations-Check

Ambulanter Dienst

120 min.

Individuelle Gesprächszeit
für unsere Mitarbeiter

„Wir sind zwar der
einzige ambulante
Pflegedienst. Aber
wir arbeiten mit
den gleichen hohen
Qualitätsstandards
wie unsere statio-
nären Kollegen.“

Claudia
Molina-Hamacher,
Einrichtungsleiterin



Fortbildungen

**Ambulanter Dienst &
Tagespflege**

1,0
sehr gut

8

Veranstaltungen

Senioren Dienste Remscheid

Tagespflege für demenziell Erkrankte

Integriert in die Wohnanlage Hof Glassiepen/ Peterstraße befindet sich die Tagespflege der Senioren Dienste Remscheid. Bis zu 12 Gäste werden hier täglich von 8 bis 16 Uhr versorgt. Der Schwerpunkt der Einrichtung liegt bei der Betreuung von demenzerkrankten Menschen.

Die Gäste profitieren von den angebotenen Aktivitäten und Sozialkontakten, die sich positiv auf ihre physische und psychische Fitness auswirken und eine Vereinsamung verhindern. Regelmäßige Angehörigengesprächskreise ermöglichen den Austausch mit anderen Pflegenden.

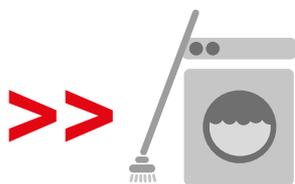
Das Programm ist speziell auf die Bedürfnisse der Gäste ausgerichtet. Der Tagesablauf beginnt mit einem gemeinsamen Frühstück. Es folgen ergotherapeutische Angebote, Gedächtnistraining, gemeinsame Zubereitung und Einnahme der Mahlzeiten, Spaziergänge und weitere Aktivitäten. Zu den Räumlichkeiten gehören ein großer Gemeinschaftsraum mit Sitzcken, ein Bewegungsbad und ein Ruheraum. Bei gutem Wetter wird zusätzlich die geschützte Terrasse genutzt.

AWO Senioren Dienste
Remscheid

Hof Glassiepen 1-3
42853 Remscheid
Telefon: 02191-914-488



Senioren Dienste
Remscheid



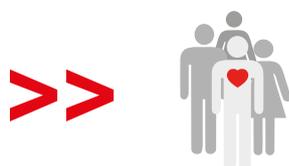
Hauswirtschaft

Ambulanter Dienst

1,6
gut

Tagespflege

1,0
sehr gut



Angebote

Ambulanter Dienst

2,0
gut

Tagespflege

1,0
sehr gut



Fehlermanagement

Ambulanter Dienst & Tagespflege

50,0 %
behoben



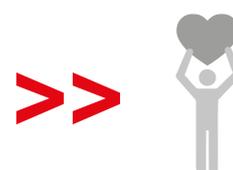
Verpflegung

Ambulanter Dienst

1,9
gut

Tagespflege

1,0
sehr gut



Ehrenamt

Ambulanter Dienst & Tagespflege

In diesem Bereich setzen wir keine ehrenamtlichen Mitarbeiter ein.



Freiheit bedeutet, frei zu sein von entwürdigenden Abhängigkeiten, von Not und Furcht.

Aus dem AWO-Leitbild

Was wir nicht messen

Wir haben versucht, anhand der präsentierten Kennzahlen die Qualität, die ein Bewohner auf seinem Weg durch unsere Einrichtung erfährt, aufzuzeigen: bei der Aufnahme, während der Eingewöhnung, im Alltag. Jeder Bewohner muss uns irgendwann verlassen. Wir sind stolz darauf, dass wir die meisten der uns Anvertrauten bis zum Ende ihres Weges

begleiten dürfen. Palliative Pflege und Abschiedskultur in unseren Einrichtungen ist als Kapitel in unseren QM-Handbüchern fest verankert. Kennzahlen, die die Qualität unserer Leistung sichern würden, erheben wir hier nicht. Man kann nicht alles mit numerischen Werten belegen.

Abschied

Kein Grund zur Angst vor dem Sterben

Der offensive Umgang und die aktive Auseinandersetzung mit den Themen Sterben, Tod und Trauer unterscheidet die Senioreneinrichtungen der AWO von denen vieler anderer Träger. In jedem unserer Häuser bieten wir in Zusammenarbeit mit ambulanten Hospizdiensten eine professionelle Palliativ-Versorgung

an. Zwischen drei und sechs Mitarbeiter in jedem Haus haben eine staatlich anerkannte Weiterbildung im Bereich Palliative Care absolviert.

Viele unserer Bewohner fürchten nicht den Tod. Aber sie haben Angst vor dem Sterben. Genauso wie ihre Angehörigen. Durch eine enge Zusammenarbeit

mit Schmerztherapeuten und Palliativmedizinern und einen intensiven Austausch mit den Angehörigen können wir Krankenhaus-einweisungen verhindern und in manchen Fällen sogar Bewohner, die sich im Krankenhaus befinden, zum Sterben „nach Hause“ holen.

Gemeinsam gelebter Abschied

Im Mittelpunkt der Sterbegleitung steht unser Bemühen, den Sterbenden in der letzten Phase seines Lebens nicht allein zu lassen, sondern ihm eine persönliche, respektvolle und fachkompetente Begleitung anzubieten, die seine individuellen Wünsche so weit wie möglich berücksichtigt. Das Wohl und die Würde des Sterbenden sind uns dabei oberstes Gebot.

Der Bewohner soll bei uns in seiner vertrauten Umgebung und in einer friedlichen, würdevollen Atmosphäre seinen Abschied erleben. Deshalb kommen spezielle Palliativpflegepläne zum Einsatz, nach denen nur noch die nötigsten Grundpflegemaßnahmen durchgeführt werden, um dem Sterbenden im Tod soviel Ruhe wie möglich zu lassen. Ein großes Anliegen

ist uns, Angehörige oder andere Bezugspersonen bei ihrer Verabschiedung zu unterstützen. Die Möglichkeit zur Übernachtung ist für uns ebenso selbstverständlich wie die kostenlose Verpflegung.

Wir haben gesellschaftliche Visionen.

Aus den AWO-Leitsätzen

Immer weiter besser

Wir wissen, dass wir eine gute Arbeit machen und wir sind stolz darauf. Uns ist aber auch klar, dass Selbstzufriedenheit falsch wäre. Deshalb arbeiten wir ständig daran, uns weiter zu verbessern: indem wir über 1.300 Mitarbeiter immer wieder neu motivieren, ihr Bestes zu geben. Denn wir wollen, dass die Menschen in unseren Einrichtungen sich wohl fühlen – Bewohner, Angehörige, Ehrenamtler, Kollegen. Jeder Einzelne. Jeden Tag.

Auch unser System der Qualitätssicherung entwickeln wir weiter. Wir differenzieren heute nicht mehr zwischen

strategischen und Qualitätszielen. Vielmehr haben wir beide Ebenen in einem integrierten Managementsystem verbunden. Eine Strategie, bei der die Qualität der Arbeit nicht berücksichtigt wird, kann mittelfristig nicht zum Erfolg führen; ebenso wenig wie Qualitätsziele Sinn machen, die man nicht auch strategisch nutzt.

Wir haben viel vor. Die Entwicklung neuer und innovativer Angebote steht auf dem Programm, genauso wie Ausbau und Optimierung der Vernetzung vor Ort. Wir wollen die Zahl unserer ehrenamtlichen Mitarbeiter weiter erhöhen

und unsere unternehmensinterne Kommunikation verbessern. Wir streben noch mehr Nachhaltigkeit beim Wirtschaften an und planen, wie schon in den vergangenen Jahren auch künftig verstärkt in unsere Personalentwicklung zu investieren.

Diese Ziele werden wir – unter Berücksichtigung kontinuierlicher Erfolgsmessungen in allen unseren Einrichtungen - konsequent weiter verfolgen, um Schritt für Schritt an der Umsetzung unserer Vision zu arbeiten:

Perspektiven

**Die AWO Seniorendienste
Niederrhein gGmbH
arbeitet auf Grundlage der
AWO-Leitsätze und
ist im Bereich der Leistungen für
betreuungs- und pflegebedürftige
Erwachsene marktprägender
Anbieter im Einzugsgebiet mit
hoher Reputation bei Kunden,
AWO-Mitgliedern, Mitarbeitenden,
Geschäftspartnern, Kostenträgern
und der Öffentlichkeit.**



Seniordienste
Niederrhein gGmbH

Impressum

Herausgeber:

AWO Seniorendienste Niederrhein gGmbH
Lützwostr. 32
45141 Essen

Telefon 0201/3105 -0
Fax 0201/ 3105-100

Email: seniorendienste@awo-niederrhein.de
Internet: www.awo-seniorendienste-nr.de

ViSdP: Thomas Kaczmarek (Geschäftsführer)

HRB 18165 Amtsgericht Essen

Redaktion: Die Texterin, Köln
Fotos: Helma Spona, Britta Radike (S. 5), Frank Altenwerth
(S. 18), Heike Burian (S. 46), EWQ (S. 71)

Gestaltung: EWQ Entwicklungswerkstatt Qualität, Bedburg

1. Auflage 5.000 Exemplare
April 2015

