



WO

LEBENSQUALITÄT

ZU HAUSE IST.

Ein Blick in die Qualitätswelt von Alloheim



06

SYSTEMATISCHES QUALITÄTSMANAGEMENT

Mit 296 Mitarbeitern und einem Fokus auf Digitalisierung wird die Qualität in der Pflege gesichert.

11

MENSCHEN IN DER PFLEGE

Strukturen und Prozesse sind in der Pflege wichtig. Es sind aber die Menschen, die den Unterschied machen.

IMPRESSUM

Herausgeber:
Alloheim Senioren-Residenzen SE,
Am Seestern 1, 40547 Düsseldorf
0211 47870-0, lebensqualitaet@alloheim.de

Kreative Umsetzung: The New Atlantic, Köln
lebensqualitaet.alloheim.de

© Alloheim Senioren-Residenzen SE, November 2020.
Alle Rechte vorbehalten.

Hinweis: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern in dieser Broschüre in der Regel die männliche Form verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat ausschließlich redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.



18

FRISCHE KÜCHE

Genuss ist ein Stück Lebensfreude – bei Alloheim wird in eigenen Küchen frisch und abwechslungsreich gekocht.



16

VIELFÄLTIGES PROGRAMM

Gemeinsam Spaß haben, schöne Dinge unternehmen, aktiv sein: Der Soziale Dienst bietet ein abwechslungsreiches Programm.

INHALT

- 04 PFLEGE IM WANDEL
- 06 SYSTEMATISCHES QUALITÄTSMANAGEMENT
- 11 MENSCHEN IN DER PFLEGE
- 14 KENNZAHLEN
- 16 VIELFÄLTIGES PROGRAMM
- 18 FRISCHE KÜCHE
- 20 KOMFORTABLES AMBIENTE
- 22 WER WIR SIND
- 23 STANDORTE

WILLKOMMEN IN DER WELT DER QUALITÄT!

Qualität spielt **die** zentrale Rolle in der Pflege. Es geht um die Versorgung und das Wohl von Menschen – und zwar von Menschen, die uns nahestehen. Es geht um unsere Eltern, unsere Großeltern, unsere Onkel und Tanten. Aber was bedeutet Qualität konkret? Für uns bei Alloheim weit mehr als die rein pflegerische Qualität: Für uns ist Qualität vielmehr die Summe aus Pflegequalität und Lebensqualität in all ihren Facetten. Der Begriff spannt so auch den thematischen Bogen dieser Broschüre – getreu unserem Leitsatz:

Wir dienen Ihrer Lebensqualität.

Lebensqualität basiert auf Pflegequalität. Sie ist ein entscheidender Faktor dafür, dass sich unsere Bewohner bei uns wohlfühlen und eine schöne Zeit erleben. Und das ist uns wichtig. Unterhaltung, Spaß und Gemeinschaft stehen bei uns ebenso im Fokus wie gemeinsame Aktivitäten und Bewegungsangebote, frisch gekochtes Essen und ein gepflegtes Wohnambiente. Wir möchten, dass sich unsere Bewohner wirklich zu Hause und mit Herz versorgt fühlen. Fürsorglich und engagiert arbeiten unsere Mitarbeiter dafür Tag für Tag.

Verlässlichkeit, Sorgfalt und Kompetenz sind entscheidend, wenn es um die Pflege von Menschen geht. Sie schaffen letztlich das Vertrauen in die Pflegeleistung einer Senioren-Residenz. Wir unterstützen hierbei durch regelmäßige Fort- und Weiterbildungen und den Einsatz moderner Technologie. Etwa führen wir die Dokumentation sämtlicher Pflegeleistungen unserer Bewohner digital. Die daraus ableitbaren Kennzahlen machen Pflegequalität messbar und auch vergleichbar. Sie sind die Basis unseres unternehmensweiten Qualitätsmanagement-Systems. Zugleich kümmern sich 296 Mitarbeiter bei Alloheim ausschließlich um die Sicherung der Qualität in der Pflege.

Diese Broschüre ist während der Corona-Pandemie entstanden – eine Zeit, die gerade für Bewohner und Mitarbeiter in Pflegeeinrichtungen eine besondere Herausforderung darstellt. Die Fotoaufnahmen dieser Broschüre sind sowohl vor als auch während der Pandemie entstanden. Dabei sind die jeweils gültigen Schutzmaßnahmen und Hygieneregeln eingehalten worden. Am Ende sind sechs teilweise sehr persönliche Geschichten entstanden, die von den unterschiedlichen Facetten von Qualität im Pflegealltag berichten.

Viel Freude beim Lesen wünscht Ihnen

Ihre Alloheim Geschäftsführung



DIE WÜNSCHE DER MENSCHEN SIND UNSER MASSSTAB.

Wie die demografische Entwicklung, der Fokus auf Qualität und die aktive Teilhabe die Pflege verändert haben.



Pflegedienstleiter **Steven Müller** schätzt die Vielfalt seiner Aufgaben: von Mitarbeiterführung über die Dienstplanung bis zur Sicherung der Pflegequalität. Besonderen Spaß macht ihm die Zusammenarbeit mit den unterschiedlichsten Menschen. Die Strukturen und Prozesse von Alloheim unterstützen ihn im Arbeitsalltag. Doch das persönliche Gespräch mit Bewohnern und Mitarbeitern ist das Wichtigste für ihn.

Wenn Steven Müller durch die Residenz „Am Hirschgarten“ in Erfurt geht, kann er sehen, wie sich die Pflege in den vergangenen Jahren verändert hat. „Der Begriff ‚Altenheim‘ ist längst passé. Wir sind für unsere Bewohner ein echtes Zuhause, in dem sie sich wohlfühlen und wir ihnen eine hohe Lebensqualität ermöglichen“, betont der Pflegedienstleiter. „Das bedeutet aktive Teilhabe und Selbstbestimmtheit, aber auch Gemeinschaft, Unterhaltung und für viele Senioren ganz wichtig: gutes Essen.“ Veränderungen in der Pflege ergeben sich auch aus dem demografischen Wandel in Deutschland: „Es gibt immer mehr ältere Menschen, die Pflege benötigen. Deshalb ist Pflege ein so wichtiges und zentrales Thema geworden – auch in der öffentlichen Diskussion.“ Die Menschen kommen darüber hinaus häufig später und somit älter in die Pflegeeinrichtungen: „Diejenigen, die heute zu uns kommen, brauchen mehr Unterstützung und Zuwendung als früher“, blickt der 37-Jährige zurück. Das bedeutet oftmals eine intensivere Pflege und rückt auch das Thema Qualität noch stärker in den Mittelpunkt.

GROSSE VERANTWORTUNG ZEIGT SICH AUCH IN DEN KLEINEN DINGEN

Steven Müller verantwortet die Pflege, Versorgung und Zufriedenheit von 143 Bewohnern. Eine wichtige Rolle hierbei spielt auch die Technologie: „Die Pflege-Dokumentation erfolgt bei uns ausschließlich digital. Das sorgt nicht nur für hohe Transparenz in der Pflegequalität, sondern spart insbesondere Zeit. Und diese Zeit gewinnen wir dann für unsere Bewohner.“ Das Herz des Erfurters schlägt für die Menschen, die bei Alloheim leben. Etwa für Rosalinde Neumann: Seit fünf Jahren lebt die 84-Jährige in der Residenz und arbeitet sogar aktiv mit. „Ich habe früher in einer Gärtnerei gearbeitet“, berichtet sie, „jetzt helfe ich im Garten der Residenz.“ Und genau das ist es, was Steven Müller so an seinem Beruf liebt: das Leben so zu organisieren, dass keine Langeweile aufkommt und viele kleine Glücksmomente entstehen. „Bedürfnisse zu erfüllen, das ist für mich der Kern von Lebensqualität – das treibt mich an.“



Rosalinde Neumann verbringt gerne Zeit im begrünten Innenhof der Residenz und setzt ihr Wissen rund um die Pflanzen- und Blumenwelt aktiv bei der Pflege des Hochbeets ein.



6,7 MIO.
PFLEGETAGE IN 2019

BEI QUALITÄT KENNEN WIR KEINE TOLERANZ.

Qualität in der Pflege ist bei Alloheim das Ergebnis eines umfangreichen Systems der Qualitätssicherung mit 296 Mitarbeitern und einem Fokus auf Digitalisierung.



Im Zentrum des Zentralen Qualitätsmanagements: **Sabine Brucksteg** führt in diesem wichtigen Bereich mit Leidenschaft und klaren Prozessen.

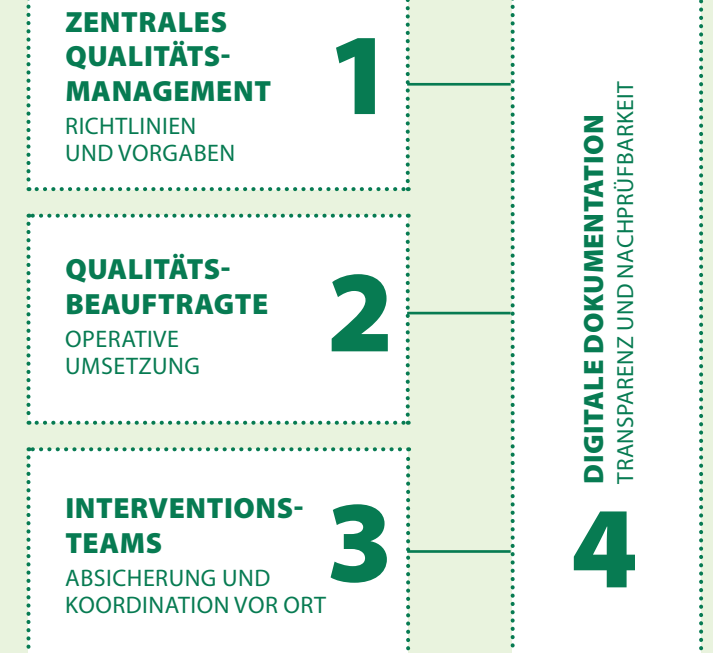
„Pflegequalität“ ist das Mantra von Sabine Brucksteg, Bereichsleiterin im Zentralen Qualitätsmanagement (ZQM) bei Alloheim. Moderne Technologien ermöglichen es ihr, jederzeit die Qualität der Pflegeleistungen in allen Einrichtungen einzusehen und zu überprüfen – von ihrem Schreibtisch aus. Auf Basis der vollständig digitalen Pflegedokumentation liefert ein detailliertes Kennzahlensystem die relevanten Informationen zur Pflegequalität für jeden einzelnen Bewohner. Aber es ist ihr auch wichtig, mit eigenen Augen zu sehen, wie es den Menschen geht. Gerade erst kommt sie zurück aus einer Residenz. „Das Haus ist neu in der Alloheim-Gruppe. Auch dank des Zentralen Qualitätsmanagements hat es sich großartig entwickelt – und mit ihm die Zufriedenheit der Bewohner“, hält sie fest.

296 Mitarbeiter im Qualitätsmanagement arbeiten tagtäglich daran, dass die Qualität in der Pflege stimmt. Jede Alloheim-Einrichtung bundesweit hat mindestens einen Qualitätsbeauftragten, der sich vor Ort ausschließlich um die Sicherung der Pflegequalität kümmert. „Das Qualitätsmanagement ist eine tragende Säule von Alloheim“, konstatiert die Gesundheits- und Sozialökonomin. „Ein Vorteil der Größe unseres Unternehmens ist, dass wir ein so umfangreiches System zur Qualitätssicherung etablieren konnten.“

EIN SYSTEM FÜR HOHE PFLEGEQUALITÄT

Ziel dieses Systems ist es, eine einheitlich hohe Pflegequalität in allen Einrichtungen dauerhaft zu gewährleisten. Dabei habe Subjektivität keinen Platz: „Wir stellen über objektive Kriterien sicher, dass unsere Bewohner gut versorgt sind“, betont Brucksteg. „Wir haben eine Verpflichtung, die rechtlichen Vorgaben bei Pflege, Hygiene und Versorgung einzuhalten. Wir tragen die Verantwortung für die Menschen, die bei uns zu Hause sind.“ Dieser Verantwortung wird Alloheim mit dem vierstufigen Qualitätsmanagement-System gerecht (s. Kasten).

4 ELEMENTE DES QUALITÄTSMANAGEMENTS



Die Maßstäbe und Richtlinien für die Pflegequalität werden zentral definiert (Element 1). In jeder Einrichtung stellen die Qualitätsbeauftragten im Austausch mit den Pflegeverantwortlichen die entsprechende Umsetzung sicher (Element 2). Sollte in einer Einrichtung zusätzlich Hilfe zur Qualitätssicherung benötigt werden, stehen bundesweit Interventionsteams zur Unterstützung bereit (Element 3). Das Rückgrat des Qualitätssystems bildet die digitale Dokumentation, in der sämtliche Pflegedaten zusammenlaufen (Element 4).



Als Interims-Pflegedienstleiterin ist **Kamila Skrzypczak** viel unterwegs und lernt unterschiedliche Einrichtungen kennen. Nachdem sie die digitale Dokumentation eingesehen hat, achtet sie beim Besuch neuer Einrichtungen auf Details: Gepflegte Nägel und Haare sind mit ein Indiz für eine intakte Pflege. Im Gespräch erfährt sie, ob die Bewohner ihren persönlichen Bedürfnissen entsprechend versorgt werden – für sie genauso wichtig wie Kennzahlen und Prozesse.

Die gruppenweit 35 Mitarbeiter im ZQM definieren die Vorgaben und Prozesse für die Qualitätsverantwortlichen in den Häusern, deren Einhaltung über die Dokumentation transparent nachvollzogen werden kann. „Alloheim ist mit der zentral angebundenen Dokumentationssoftware nicht nur digitaler Vorreiter“, erklärt Brucksteg. „Wir waren auch einer der Ersten in der Altenpflege, die in jedem Haus Qualitätsbeauftragte hatten.“ Diese stehen sowohl mit dem ZQM-Team als auch mit den Mitarbeitern in der Pflege vor Ort im engen Austausch. Sie prüfen anhand der digitalen Dokumentation und mit Besuchen bei den Bewohnern die Pflegequalität, stellen die Einhaltung der Vorgaben und Richtlinien sicher und schulen die Mitarbeiter in den Einrichtungen.

GUT VERNETZT, SCHNELL REAGIERT

Kamila Skrzypczak ist Interims-Pflegedienstleiterin und Teil eines Interventionsteams. Neben dem Einsatz direkt in der Residenz kann sie auch von unterwegs jederzeit das Einrichtungsteam unterstützen: „Mit dem Notebook kann ich von überall arbeiten“, sagt die 35-Jährige. „Ich kann sämtliche Prozesse in den Häusern einsehen und sofort reagieren.“ Die digitale Dokumentation der Pflege liefert wichtige Informationen über jeden Bewohner und garantiert umfassende Transparenz. Einrichtungsleiter, Pflegedienstleiter, Qualitätsbeauftragte, das Qualitätsmanagement-Team: Sie alle haben jederzeit einen detaillierten Überblick über Zustand und Pflege der Menschen, die Alloheim anvertraut sind. Die digitale Pflegedokumentation lässt zudem Entwicklungen erkennen, bevor sie zum Problem werden – eine Art Frühwarnsystem.

>> Wir stellen über objektive Kriterien sicher, dass unsere Bewohner gut versorgt sind.

Sabine Brucksteg, Bereichsleiterin im Zentralen Qualitätsmanagement

WISSEN DURCH KENNZAHLEN

Über das digitale Dokumentationssystem werden rund 40 verschiedene Pflege-Indikatoren erfasst und überwacht. Jede Einrichtung kann dabei jederzeit ihre Indikatoren tagesaktuell einsehen. Kennzahlen bilden die Grundlage der Qualitätssicherung: So kann die Einrichtung umgehend auf Abweichungen reagieren, aber auch Maßnahmen zur Prävention ableiten. Die Daten werden täglich im Rahmen der Pflegedokumentation für jeden Bewohner erfasst. Mindestens einmal wöchentlich tauschen sich die Regionalverantwortlichen des ZQM mit den Kollegen vor Ort aus, auch wenn es keinerlei Auffälligkeiten gibt. „Beim Thema Qualität setzen wir stark auf Daten und Kennzahlen“, erläutert Sabine Brucksteg, „diese Transparenz ermöglicht uns sicherzustellen, worum es uns eigentlich geht: die Lebensqualität der Bewohner.“ Prozesse sind auch für die Qualitätsbeauftragte Mefaret Büber, die in einer Kieler Senioren-Residenz arbeitet, von zentraler Bedeutung. Sie sorgen für Effizienz, die sich in mehr Zeit ausdrückt – Zeit, die den Bewohnern und den Mitarbeitern zugutekommt.

Qualitätsbeauftragte **Mefaret Büber** (rechts) geht souverän mit der EDV-gestützten Dokumentation um und arbeitet damit Hand in Hand mit den Kollegen auf den Wohnbereichen.



712

QUALITÄTSAUDITS IN 2019

245 Heimaufsicht
272 Intern / Zentrales Qualitätsmanagement
195 Medizinischer Dienst der Krankenversicherung / Private Krankenversicherung

„Ich Sorge dafür, dass Strukturen stimmen und die Abläufe reibungslos funktionieren“, sagt die Kielerin. Sie kommt gerade aus einem Einzelgespräch mit einer Pflegefachkraft und kümmert sich nun um das Medikamenten-Management. „Man muss miteinander sprechen, um sich abzustimmen. Deshalb habe ich immer ein offenes Ohr für die Kollegen.“ Kommunikation sei im Qualitätsmanagement ohnehin ein zentrales Element: „Qualitätssicherung gelingt dann, wenn wir alle – die Fachkräfte, die Leitung vor Ort, die Interventionsteams und die Kollegen vom ZQM – zusammenarbeiten, transparent und offen.“ Ihre Aufgabe sei es letztlich, erklärt Büber, die Fachkräfte in die Lage zu versetzen, die Bewohner bestmöglich zu pflegen und zu betreuen. „Das ist der Schlüssel dazu, dass sie sich bei uns wohlfühlen und ihre Zeit so verbringen können, wie sie möchten“, ergänzt sie.

Diese Zeit so persönlich wie möglich zu gestalten, ist auch das übergeordnete Ziel von Sabine Brucksteg: „Jeder Mensch hat andere Bedürfnisse: Die Temperatur des Wassers beim Waschen, der Geruch der Seife, Ess- und Schlafgewohnheiten, all das ist ganz unterschiedlich. Unsere Prozesse bilden genau das ab. Wir können auf jeden Menschen eingehen.“ Das gilt auch, wenn sich Gewohnheiten verändern: „Persönliche Vorlieben werden als biografische Informationen schon beim Einzug erfasst – und regelmäßig überprüft. Schließlich verändert man sich im Laufe des Lebens.“

Sabine Brucksteg denkt in Prozessen und hat dabei immer den Menschen im Blick. So bringt sie individuelle Lebensqualität und hohe Standards zusammen.



296

MITARBEITER

IM QUALITÄTSMANAGEMENT
IN 2019

252 Qualitätsbeauftragte

35 Mitarbeiter im
Zentralen Qualitätsmanagement

9 Mitarbeiter in Interventionsteams

DER FAKTOR MENSCH MACHT DEN UNTERSCHIED.

Für die Qualität in der Pflege spielen Menschlichkeit und Empathie eine entscheidende Rolle.

Wenn Residenzleiter Alf Dietze von seinen Mitarbeitern spricht, leuchten die Augen des 43-Jährigen. „Egal ob Mitarbeiter in der Pflege, Verwaltung, Betreuung, Küche, Haustechnik oder Reinigung: Wir alle gestalten unsere Einrichtung und schaffen gemeinsam einen Ort der Lebensqualität.“ Damit fasst er zusammen, was ihn und sein Team antreibt: das Wohl der 116 Bewohner des Dresdner Seniorenzentrums. „Qualitätssicherung spielt bei unserer Arbeit eine große Rolle“, sagt Dietze. „Pflege ist eine anspruchsvolle Aufgabe mit einem Höchstmaß an Verantwortung.“

LEITER SEIN, HEISST VORBILD SEIN

Auch deshalb ist sein Job so wichtig, aus Individuen ein echtes Team zu formen. „Dafür stellen wir die individuellen Stärken nach vorn und fördern jeden Einzelnen. Wir sind schon ein Stück weit eine Familie“, sagt der gebürtige Dresdner. Dietze lebt vor, was er von anderen erwartet: „Ich fordere Fürsorge und Empathie für unsere Bewohner, deshalb trete ich meinem Team mit Fürsorge und Empathie entgegen.“



>> Mit gemeinsamer Anstrengung gestalten wir unsere Einrichtung und schaffen einen Ort der Lebensqualität.

Alf Dietze, Residenzleiter in Dresden

Für **Alf Dietze** ist das Team die tragende Säule einer Pflegeeinrichtung. Denn neben festen Strukturen und Prozessen ist das Zwischenmenschliche das A und O in der Pflege.



Die Dankbarkeit der Bewohner und das gute Gefühl, etwas Wichtiges zu tun, motivieren die Auszubildende **Juliana Glatter** (unten) jeden Tag aufs Neue. Ihre Vorgesetzte **Tezcan Ergen** (links) schätzt Alloheims Strukturen und Prozesse, die ihr Freiraum für eine Pflegekultur lassen: mit Teams, in denen fachliche und menschliche Stärken optimal ausgewogen sind. Entsprechend plant sie ihre Mitarbeiter ein, stets das Wohl der Bewohner im Blick.

AZUBIS



1.350

Auszubildende in der Pflege lernen im Jahr 2019 bei der Alloheim-Gruppe einen Beruf, der immer mehr gesellschaftliche Anerkennung erfährt.



Dem pflichtet auch Tezcan Ergen, Residenzleiterin in Rheinfelden nahe der Schweizer Grenze, bei. „Strukturen, Prozesse und Messbarkeit sind ein wichtiger Teil moderner Pflege. Aber dennoch sind es die Menschen, die den Unterschied machen. Kern unserer Aufgabe ist es, die Welt durch die Augen unseres Gegenübers zu betrachten“, erklärt die 36-Jährige ihrer Auszubildenden Juliana Glatter. Sie ist eine von 1.350 Azubis, mit denen Alloheim dem Fachkräftemangel aktiv begegnet. „Ich hatte bereits Pflegeerfahrung in der Familie und wusste, dass es mir Freude macht“, erzählt die 21-Jährige. „Es ist toll zu sehen, wie ich aktiv dazu beitrage, dass wir den Bewohnern und ihren Bedürfnissen individuell gerecht werden.“ Das sei auch etwas, das sie ihren Azubis vermitteln möchte, ergänzt Tezcan Ergen und sagt: „Der Dank, den wir erfahren, ist unbezahlbar.“ Dass auch das Gehalt bei der Entscheidung für den sicheren und gesellschaftlich hochrelevanten Beruf eine Rolle spielt, ist für sie gleichermaßen selbstverständlich wie gerechtfertigt. „Bei uns sind die Gehälter für Pflegefachkräfte überdurchschnittlich“, sagt Ergen, „und ich weiß, dass die Kollegen gerne hier arbeiten. Deshalb gibt es aktuell bei uns in der Einrichtung auch keinen Mangel an Fachkräften.“

MOBILE PFLEGE IM VERTRAUTEN UMFELD

Anna Kaiser ist seit 2019 Pflegedienstleiterin im Ambulanten Dienst in Salzgitter. Auch sie erkennt, dass sich vieles verändert hat: „Im Vergleich zum Anfang des Jahrtausends gibt es mittlerweile viel mehr mobile Pflegedienste. Das zeigt den gestiegenen Bedarf auch in der Pflege zu Hause.“ Ein funktionierendes Team, gute Führung und digitale Hilfsmittel sind für Anna Kaiser zentral, um eine hohe Qualität in der Pflege zu gewährleisten. „Indem wir uns aufeinander verlassen und mit einer Mentalität spürbarer Hingabe pflegen, leisten wir einen wichtigen Beitrag zur Lebensqualität unserer Kunden.“

Mit ihrem Team und großem Engagement kümmert sich **Anna Kaiser** um die Pflege von Menschen zu Hause. So können diese mit der Unterstützung des Ambulanten Dienstes länger in ihrer vertrauten Umgebung bleiben.

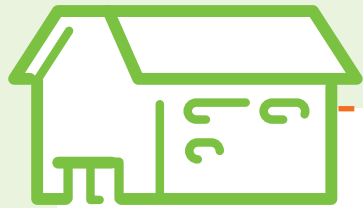


>> Strukturen, Prozesse und Messbarkeit sind ein wichtiger Teil moderner Pflege. Aber dennoch sind es die Menschen, die den Unterschied machen.

Tezcan Ergen, Residenzleiterin in Rheinfelden

ALLOHEIM AUF EINEN BLICK 2019.

Die Zufriedenheit der Bewohner bei Alloheim hat viele Gründe. Da sind natürlich einmal die Mitarbeiter, die sich jeden Tag mit großem Engagement um das Wohl der Bewohner kümmern. Aber es gibt auch viele andere Faktoren und Fakten, die für die Pflegequalität und die Lebensqualität bei Alloheim stehen.



PROFIL



1973 GRÜNDUNGSJAHR

HAUPTSITZ
DÜSSELDORF



211 RESIDENZEN
BUNDESWEIT



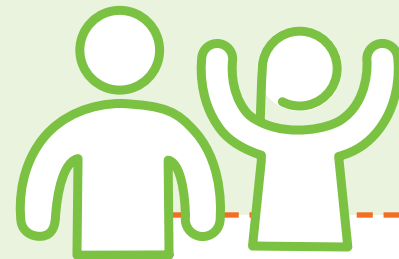
24 AMBULANTE DIENSTE



74 STANDORTE MIT
BETREUTEM WOHNEN



23.000
BETTEN



MENSCHEN

18.600
MITARBEITER AUS
133 NATIONEN



1.350
AUSZUBILDENDE



167
BEWOHNER ÜBER



100
JAHRE



ANGEBOTE



DAVON
10.000
VERANSTALTUNGEN

DAVON
2,4 MIO.
EINZELBETREUUNGEN



2,6 MIO.
BETREUUNGSANGEBOTE
DURCH DEN SOZIALEN DIENST

DAVON
180.000
GRUPPENANGEBOTE
BZW. AKTIVITÄTEN
IN DEN WOHNGRUPPEN



QUALITÄT

712
QUALITÄTSAUDITS
(440 EXTERN / 272 INTERN)



296
MITARBEITER
IM QUALITÄTSMANAGEMENT



ESSEN

208 STANDORTE MIT
VERPFLEGUNG AUS
EIGENEN KÜCHEN



28,9 MIO.
MAHLZEITEN

1,2 MIO.
MAHLZEITEN IN DER
GEMEINSCHAFTSVERPFLEGUNG
(SCHULEN, KITAS, ESSEN AUF RÄDERN,
BETREUTES WOHNEN)



WER NICHT RASTET, DER NICHT ROSTET.

Der Soziale Dienst ist Dreh- und Angelpunkt für Unterhaltung und Gemeinschaft.



Die Zusammenstellung der Freizeitgruppen ist kein Zufall: **Kai von Lünenschloß** (rechts) und sein Team des Sozialen Dienstes achten bei der musiktherapeutischen Gruppe auch darauf, dass die Menschen biografisch zueinanderpassen. Damit entfaltet sich eine positive Gruppendynamik.

Magrit Schmidt hat sich zunächst an den Wochenenden an die neue Umgebung gewöhnt. Jetzt freut sie sich darauf, die Angebote des Sozialen Dienstes noch aktiver wahrzunehmen.



„Musik ist Medizin für die Seele“: Kai von Lünenschloß schließt seinen Gitarrenkoffer. Als Leiter des Sozialen Dienstes der Wuppertaler Senioren-Residenz ist das musiktherapeutische Angebot eines seiner Steckpferde. „Essen und Trinken sind Grundbedürfnisse. Doch sozial angebunden zu sein und am Leben teilzunehmen, ist mindestens ebenso wichtig“, weiß er. Der Soziale Dienst stellt den Dreh- und Angelpunkt für Unterhaltung und Gemeinschaft in der Residenz dar, plant gemeinsame Aktivitäten und regelmäßige Angebote, vom Musizieren über Gymnastik und Kinonachmittage bis hin zu Ausflügen mit dem Wahrzeichen Wuppertals, der Schwebelbahn. „Mein Team und ich kümmern uns darum, dass die Bedürfnisse aller Bewohner erfüllt werden und sie am Leben im Haus teilhaben können, ganz gleich, wie fit und mobil sie sind.“

Bewohnerin Magrit Schmidt hat früher selbst in der Verwaltung eines Pflegeheims gearbeitet und eigenständig entschieden, in die Residenz zu ziehen. Sie kannte die Gepflogenheiten und den Alltag schon vor ihrem Einzug. Jetzt stellt sie begeistert fest, wie vielfältig doch das Angebot ist. „Ich habe immer gern Tai-Chi und Yoga gemacht und nehme nun an den Bewegungsgruppen teil. Das hält mich auf Trab und gibt meinen Tagen Struktur“, erklärt sie fröhlich.

Abwechslung bedeute zudem, Wünsche spontan zu erfüllen – und sei es nur der nach einer Zeitung, berichtet von Lünenschloß, „denn bei aller Struktur und regelmäßigen Angeboten ist Abwechslung wichtig.“ Neben den regelmäßigen Aktivitäten und Unterhaltungsangeboten bieten die Senioren-Residenzen auch saisonale Veranstaltungen wie Weihnachts- und Sommerfeste, Thementage wie Oldtimertage, Eis-Flatrate, Karnevalsveranstaltungen und vieles mehr. Hierzu laden die Residenzen dann häufig die Nachbarn und Öffentlichkeit ein, was gerne angenommen wird. „Uns ist wichtig, auch Teil der lokalen Gemeinschaft zu sein und in engem Kontakt mit den Nachbarn zu stehen“, sagt von Lünenschloß.



In individuellen Therapieangeboten hilft Ergotherapeutin **Anika Hamm** aus der Alloheim Senioren-Residenz in Düsseldorf, die Handlungsfähigkeit und gesellschaftliche Teilhabe der Bewohner aufrechtzuerhalten.



2,6 Mio.

BETREUUNGSANGEBOTE DURCH DEN SOZIALEN DIENST IN 2019

DAVON **180.000**  **GRUPPENANGEBOTE**

LEBENSFREUDE GEHT DURCH DEN MAGEN.

Das Essen ist ein Highlight für die Bewohner – denn Genuss bedeutet eine große Portion Lebensqualität.



„Kaum etwas ist wichtiger für uns Menschen als das, was wir essen und wie wir es tun“, sagt Larissa Komisarczyk. Mit gerade einmal 26 Jahren war sie bereits Küchenchefin bei Alloheim in Neuss – eine große Verantwortung, wie sie weiß. „Das Essen ist ein Highlight für die Bewohner und ausschlaggebend für ihr Wohlbefinden – sowohl körperlich als auch mental. Denn Genuss bedeutet eine große Portion Lebensqualität.“ Die gesunden und leckeren Gerichte für ihre Wochenpläne stimmt sie direkt mit dem Heimbeirat ab und erfüllt dabei auch gerne individuelle Wünsche der Bewohner: „Wir sind gut aufeinander eingespielt“, lobt Komisarczyk die Zusammenarbeit. Der Heimbeiratsvorsitzende Jürgen Weiß war früher selbst Gastronom und ist mit voller Leidenschaft dabei: „Den engen Austausch mit der

Larissa Komisarczyk kocht mit ihrem Team für die Bewohner täglich frisch. Die Küchenchefin achtet dabei unter anderem penibel auf die Einhaltung der Hygienevorschriften, Reinigungszyklen und Temperaturen. Ihr Wissen aus der Praxis bringt sie mittlerweile in der Alloheim-Zentrale ein und kümmert sich um Qualitätssicherung für den gesamten Küchenbereich.

Küche finde ich klasse und bringe gerne meine Erfahrungen mit ein: Ich habe lange als Koch gearbeitet und weiß, was den Menschen schmeckt.“

Am beliebtesten ist traditionelle Hausmannskost: Sauerbraten, Königsberger Klopse, Rouladen. „Aber ich versuche, auch Neues zu integrieren und die Bewohner dafür zu begeistern“, sagt die Neusser Küchenchefin. Dass es in der Ernährung besondere Bedürfnisse gibt, ist für sie Alltag: „Unterschiedliche Ernährungsweisen sind für uns selbstverständlich. Dazu stimmen wir uns mit den Familien und dem Sozialen Dienst ab. Die Wünsche werden einfach auf den Speiseplänen vermerkt“, berichtet die Köchin. Regelmäßig greifen aber auch Bewohner zu Messer und Brettchen: Jeden Freitag ist „Schnippelgruppe“. Und stolz berichten die Senioren, die oft selbst ein Leben lang gekocht haben, dann: „Der Nudelsalat ist von mir!“ Die täglich frisch zubereiteten Mahlzeiten in der Alloheim-Küche sind auch im Umfeld der Residenzen nicht unentdeckt geblieben. Regelmäßig kommen Nachbarn zum Mittagessen in die offenen Häuser. Auch Schulen, Kitas und andere Einrichtungen lassen sich aus den Küchen der Alloheim-Residenzen beliefern.



1,2 MIO.
ESSEN IN 2019

**in der Gemeinschaftsverpflegung
(Schulen, Kitas, Essen auf Rädern, Betreutes Wohnen)**



28,9 MIO.
MAHLZEITEN IN 2019

Datenbank mit 1.312 Rezepten

Bewohner und Heimbeiratsvorsitzender **Jürgen Weiß** war früher selbst Gastronom. Er freut sich, in engem Austausch mit der Küchenchefin und ihrem Team zu stehen und den Wochenplan aktiv mitzugestalten. **Larissa Komisarczyk** nimmt sich auch gern die Zeit, selbst in den Wohngruppen zu servieren. So hat sie einen „direkten Draht“ zu ihren Gästen.

SCHÖNER WOHNEN IN DER SENIOREN-RESIDENZ.

Komfort, Service und Sicherheit sind wesentlich für eine hohe Wohnqualität.



30 MIO. EURO IN 2019

für Wartung, Instandhaltung,
Modernisierung und Inventar

Thomas Lück liegt es fern, seine Aufgabe rein in der Rolle eines Verwalters zu sehen. Denn bei jeder Zahl, jedem technischen Prozess steht für ihn das Ergebnis im Vordergrund: die Sicherheit und Lebensqualität der Menschen, die bei Alloheim leben und arbeiten. Aus seinem Düsseldorfer Büro kümmert er sich um die technische Ausstattung und Instandhaltung der Einrichtungen: „Ohne klare Prozesse und Aufgaben lässt sich das nicht steuern.“

27 NEUBAUTEN

mit einem Investitionsvolumen von 320 Mio. Euro errichtet Alloheim von 2020 bis 2022 und schafft damit viele neue Pflegeplätze.



Das Interieur der Residenzen spiegelt die regionale Identität der Menschen wider, etwa alpin im Süden oder maritim im hohen Norden, so wie in der 2019 neu eröffneten nordfriesischen Senioren-Residenz Bredstedt.

Thomas Lück, Bereichsleiter Zentrale Dienste Technik, sitzt am Schreibtisch und berichtet von anstehenden Terminen, als das Telefon klingelt. Es ist ein Haustechniker aus einer der Senioren-Residenzen: Die Heizungsanlage ist defekt und damit auch die Warmwasserversorgung unterbrochen. „Unsere Bewohner haben es gerne wohlig warm, das müssen wir jetzt schnell lösen“, weiß Lück und klärt umgehend mit dem Haustechniker die anstehenden Reparaturarbeiten ab. Auch das ist Lebensqualität, sich in der Residenz wohl und behaglich zu fühlen – in seinem eigenen Zimmer und in den öffentlichen Räumen. „Meine Kollegen aus den Bereichen Technik, Bau und Immobilien sorgen dafür, dass wir unseren Bewohnern ein gemütliches und komfortables Zuhause bieten“, sagt Lück. Dazu zählen Beleuchtungskonzepte, eine angenehme Raumakustik und Dekorations-elemente wie zum Beispiel Bilder und Fotografien mit lokalem Bezug. Der wohnliche Charakter muss natürlich immer auch mit den Hygienestandards im Einklang sein. Hier setzt Alloheim etwa auf spezielle Bodenbeläge oder beschichtete antimikrobielle Türbeschläge.

QUALITÄT MIT EIGENEN MITARBEITERN VOR ORT SICHERN

Besonders wichtig, um gut im neuen Zuhause anzukommen, sind persönliche Gegenstände wie eine bestimmte Kommode oder der geliebte Fernsehsessel, aber auch Familienbilder. „Ein individuell eingerichtetes Zimmer hat positive Auswirkungen auf das Wohlbefinden und die Lebensqualität der Bewohner“, berichtet Lück. Das Team der Abteilung Facility Management verantwortet auch den Bereich Arbeitssicherheit und Brandschutz. „Unsere Mitarbeiter, Bewohner und deren Angehörige wollen und müssen sich darauf verlassen können, dass alles in unseren Häusern funktioniert, geprüft, gewartet und gepflegt ist.“ Zudem gibt es in jeder Einrichtung einen Mitarbeiter der Haustechnik. „Es ist uns wichtig, eigene Kollegen vor Ort zu haben, die die Qualität sichern und für die Mitarbeiter und Bewohner direkter Ansprechpartner sind.“

ERFAHRUNG, KOMPETENZ, VERANTWORTUNG.

Unser Leitbild: Wir dienen Ihrer Lebensqualität.

Wir haben eine lange Geschichte und große Erfahrung in der Pflege: Unsere Wurzeln gehen bis ins Jahr 1973 zurück, als Alois Mollik (Spitzname: Allo) seine erste Einrichtung in Bad Marienberg im Westerwald eröffnete. Seitdem ist Alloheim stetig gewachsen. Mittlerweile, im November 2020, sind bundesweit 225 Senioren-Residenzen, 78 Standorte im Betreuten Wohnen und 25 ambulante Dienste Teil der Alloheim-Gruppe. Hierzu gehören auch die CMS-Gruppe, die Itertalklinik Seniorenzentren, Pro Talis sowie die Senioreneinrichtungen Mohring und Vital Wohnen. In der stationären Pflege und im betreuten Wohnen verfügen wir inzwischen über 24.500 Betten. Insgesamt beschäftigen wir bundesweit rund 20.000 Mitarbeiter. Unsere Größe schafft dabei Sicherheit: als Dienstleister für unsere Bewohner und als Arbeitgeber für unsere Mitarbeiter. Eines sind wir uns immer bewusst: Wir arbeiten für und mit Menschen. Ihre Individualität und Vielfalt zu wahren, liegt uns am Herzen. Unser Leitbild „Wir dienen Ihrer Lebensqualität“ spiegelt genau das wider. Und unsere Mitarbeiter sorgen dafür – Tag für Tag. Darauf sind wir stolz. Schon früh haben wir uns auch auf den Bedarf an Spezialpflege eingestellt. Dazu gehören Demenzpflege, stationäre Junge Pflege, Pflege von Wachkoma-Patienten, Sozialpsychiatrische Pflege und Adipositas-

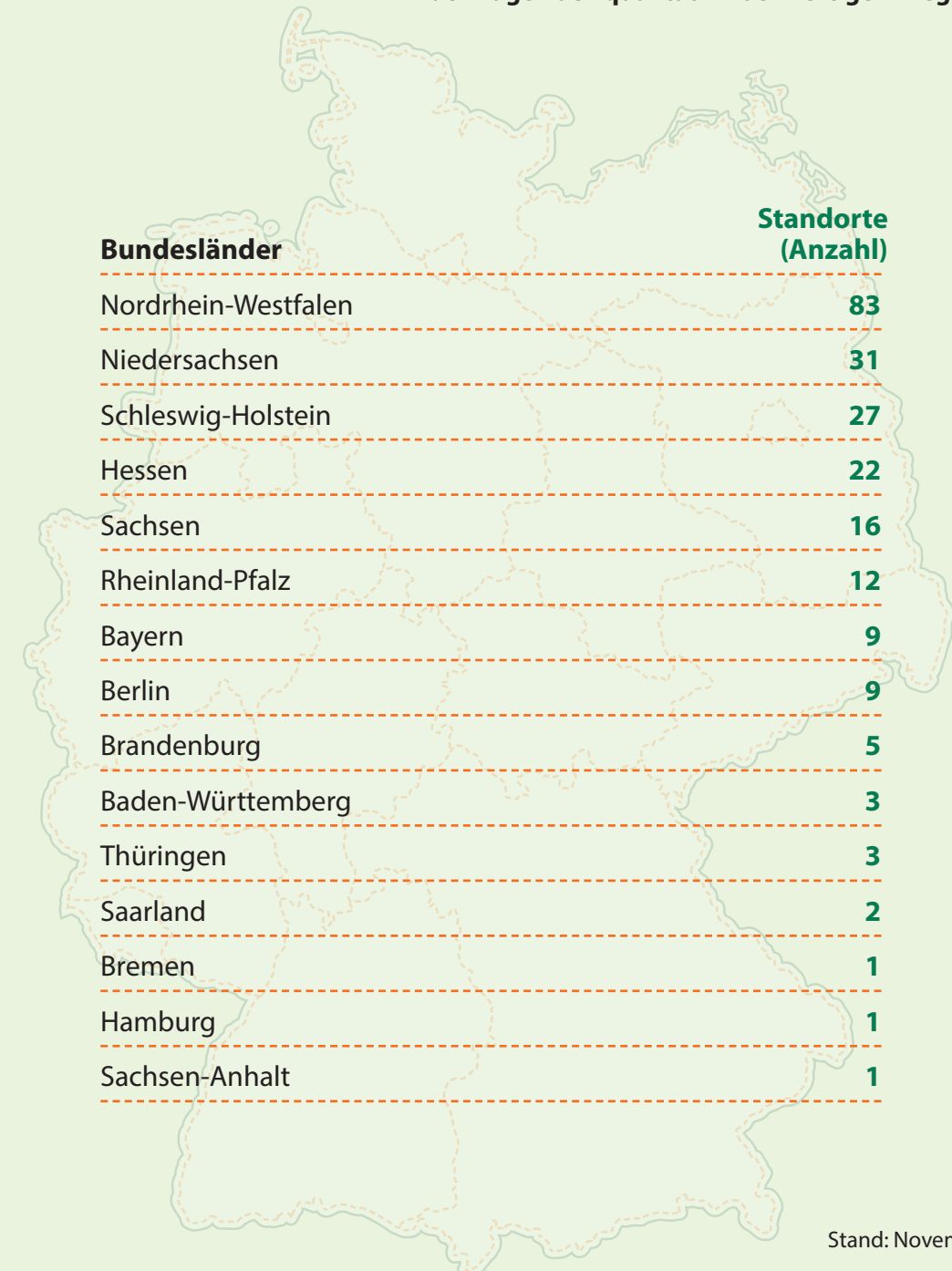


Alloheim hat mehr als 45 Jahre Erfahrung in der Betreuung und Pflege von pflegebedürftigen Menschen und zählt zu den Pionieren im deutschen Pflegemarkt.

Pflege. Hinzu kommen die Kurzzeit-, Verhinderungs- und Tagespflege. Mittlerweile sind wir der zweitgrößte private Pflege-Anbieter in Deutschland. Wir freuen uns über diesen Erfolg, sind uns aber auch der Verantwortung für die uns anvertrauten Menschen bewusst und handeln danach jeden einzelnen Tag. Mit dem Bau neuer Pflegeeinrichtungen tragen wir darüber hinaus maßgeblich zur Verbesserung der Pflegesituation in Deutschland bei. Das sehen wir als Teil unserer gesellschaftlichen Verantwortung.

ALLOHEIM VOR ORT

Die Alloheim-Gruppe ist bereits heute bundesweit in nahezu allen Regionen vertreten – und wächst weiter. Mit neuen Residenzen antworten wir auf die steigende Nachfrage nach qualitativ hochwertiger Pflege.



Erleben Sie auch die digitale Fassung
mit zusätzlichem Videomaterial.

[lebensqualitaet.alloheim.de](https://www.lebensqualitaet.alloheim.de)

