



...mehr als gute Pflege!

Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Aachen 2024



Senioren-Park carpe diem
Robensstrasse 19-21
52070 Aachen
Tel.: 0241/51541-0
aachen@senioren-park.de

Fax: 0241/51541-10

Vorwort

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

Dank

Ein herzliches Dankeschön an alle Bewohner, Angehörigen, Mitarbeiter, das Leitungsteam und die Mitarbeitenden der ZV für die hervorragende Zusammenarbeit im Jahr 2024. Nur durch das engagierte Miteinander und das kontinuierliche Streben nach Verbesserung konnten wir gemeinsam so gute Ergebnisse erzielen. Jeder Einzelne von Ihnen hat mit seinem Einsatz, seiner Motivation und seinem Engagement einen wichtigen Beitrag zu diesem erfolgreichen Jahr geleistet. Wir schätzen das Vertrauen, die Unterstützung und die Zusammenarbeit, die uns ermöglicht haben, unsere Ziele zu erreichen. Wir freuen uns auf ein weiteres Jahr des gemeinsamen Erfolgs und der positiven Entwicklung!



1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems (Text Internet)	3
2. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr	4
3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen	5
3.1. internes Qualitätsaudit	5
3.2. WTG Behörde (Heimaufsicht)	6
3.3. sonstige Prüfungen	6
3.4. Lebensmittelüberwachung	6
3.5. MDK	6
3.6. Kundenzufriedenheit	7
3.7. Mitarbeiterzufriedenheit	7
3.8. Hauswirtschaft	8
4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln	9
5. Projekte im laufenden Jahr	9
6. Qualitative Ziele für das Folgejahr	10

1. Allgemeine Darstellung und Entwicklung des QM-Systems

Seit Jahren befinden sich die Altenpflegeeinrichtungen und deren Träger in einem enormen Wandel. Die Einführung des Pflegeversicherungsgesetzes bewirkte grundlegende Veränderungen und machte ein Umdenken aller Beteiligten erforderlich.

Seitdem hat sich ein Prozess entwickelt, der Qualitätsmanagement zu einem Thema gemacht hat, an dem kein Träger, keine Führungskraft und kein Mitarbeiter in Altenpflegeeinrichtungen mehr vorbeikommt. Wie nie zuvor werden Alten- und Pflegeheime mit Anforderungen an die Qualitätssicherung und -entwicklung konfrontiert, die mit Inkrafttreten des Pflegestärkungsgesetzes und Weiterentwicklung des Wohn- und Teilhabegesetzes mit der Forderung nach dem Aufbau eines internen Qualitätsmanagements eine weitere Steigerung erfahren hat.

Die Situation der Altenpflege ist insgesamt besonders durch folgende Merkmale geprägt:

- Veränderung der Bewohner/Klientenstruktur durch Zunahme hochadliger demenzkranker Menschen und gesunkene Verweildauer
- gestiegene Anforderungen an die Führungskräfte in Bezug auf:
 - Managementfähigkeiten und Führungskompetenz
 - Qualitätsmanagement als Führungsmethode
 - Verantwortung für Qualitätsmanagement
 - Personalentwicklung
 - betriebswirtschaftliche Erfordernisse, Controlling
- gestiegene Anforderungen an alle Mitarbeiter in Bezug auf:
 - fachliche Weiterentwicklung, z.B. in der Pflegewissenschaft und Organisation
 - Kommunikationsfähigkeit als Schlüsselkompetenz
- verstärkte Wettbewerbssituation

- Kundenorientierung
 - Selbstbewussteres Kundenverhalten
 - Wertewandel hin zu stärkerer Kundenorientierung
 - gesetzliche Stärkung der Verbraucherrechte (PGsG, Novellierung WTG)
 - erweiterte Heimmitwirkung für Bewohner und Angehörige (WTG)
 - Kundenbefragungen werden erforderlich
 - Einführung von Beschwerdemanagement ist erforderlich
 - Transparenz und Vergleichbarkeit der Leistungen (qualitätsgestützte Indikatorenprüfung)

- Leistungstransparenz
 - Leistungs- und Qualitätsvereinbarungen
 - Rechtliche Konsequenzen bei Nichteinhaltung der LQV
 - Vergleichbarkeit der Leistungen auf dem Markt
 - Pflegeheimvergleich

- Qualitätsmanagement und Qualitätsüberprüfung
 - gesetzliche Forderung ab 01.01.2002 zur Entwicklung eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements, das auf eine stetige Sicherung und Weiterentwicklung der Pflegequalität ausgerichtet ist (§ 80, SGB XI)
 - Das Qualitätsmanagement umfasst alle Managementprozesse (Führung, Aufbau, Ablauf), die Qualität entwickeln, festlegen und sichern (§ 80, SGB XI)
 - Verantwortung der Leitung.

Ausgangspunkt im QM ist die Qualitätspolitik. Die Einrichtungsleitung legt im Rahmen der unternehmenspolitischen Zielsetzungen und auf Basis des Unternehmensleitbildes die Qualitätsziele und deren Bedeutung für das Unternehmen fest und definiert, wie die Qualitätspolitik gestaltet sein soll.

 - Qualitätsprüfung durch den MDK mit stärkeren Eingriffsrechten (SGB XI)
 - Stärkere Mitwirkungsrechte der Heimaufsicht (SGB XI, HeimG)

- erhöhte Dokumentations- und Nachweispflicht
- Zunahme an rechtlichem Klärungsbedarf
- Spannungsfeld zwischen Kundenwünschen und Rahmenbedingungen
- Spannungsfeld zwischen Mitarbeiteransprüchen an eine hohe Pflegequalität und realen Möglichkeiten
- Spannungsfeld zwischen Wirtschaftlichkeit und Pflegequalität

2. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr

Insgesamt ist es den Mitarbeitern des Senioren-Parks carpe diem gelungen, den Ruf unserer Einrichtung in Aachen zu festigen und den Bekanntheitsgrad zu steigern. Die Einbindung in das Gemeinwesen ist durch zahlreiche Veranstaltungen fortgeschritten und der Senioren-Park carpe diem Aachen hat sich als ein kompetentes Dienstleistungsunternehmen rund um das Thema Wohnen und Pflegen in der Städtereion etabliert. Im Jahr 2024 wurde die Voice-Technologie in der Pflege eingeführt, um die Dokumentation zu vereinfachen und die Pflegeprozesse zu entbürokratisieren. Durch den Einsatz von Sprachsteuerung können Pflegekräfte ihre Tätigkeiten direkt mündlich dokumentieren, ohne zusätzliche Zeit für schriftliche Aufzeichnungen aufzuwenden. Dies führt zu einer deutlichen Entlastung und Zeitersparnis, wodurch mehr Zeit für die direkte Betreuung der Bewohner bleibt. Voice-Unterstützung optimiert somit nicht nur die Effizienz, sondern fördert auch die Qualität der Pflege.

3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen

Einrichtungen der Altenhilfe müssen sich im Laufe des Jahres zahlreichen Begehungen und Prüfungen verschiedener Institutionen stellen. Über diese Prüfungen hinaus hat der Senioren-Park carpe diem sich zahlreichen, selbst auferlegten Qualitätsprüfungen unterzogen. Unterschiedlichen Anforderungen im hohen Maße gerecht zu werden, sehen wir als eine ständige Herausforderung an, der wir uns gerne stellen. Für unsere Bewohner, Gäste und Kunden möchten wir die bestmögliche Leistung und Lebensqualität ermöglichen.

3.1 Internes Qualitätsaudit

Im Juni 2024 wurde in unserem Senioren-Park ein internes Audit nach unternehmensinternen Kriterien, die sich an den MDK Richtlinien anlehnen, durchgeführt. Hier wurde ein hoher Umsetzungsstand des eigenen Qualitätsanspruchs festgestellt.

Im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems (QMS) dient ein internes Audit der Überprüfung der Umsetzung und Einhaltung der zentralen und hausinternen Qualitätsvorgaben und damit dem ständigen Verbesserungsprozess in der Qualitätsentwicklung. Es sollen Defizite frühzeitig erkannt werden, um dadurch die Versorgungsqualität der Bewohner zu steigern. Das Audit ist in zwei Kernbereiche unterteilt. Zum einen werden die strukturellen Abläufe der Einrichtung geprüft und zum anderen die direkte Bewohnerversorgung sowohl in der Ergebnisqualität als auch der Bewohnerzufriedenheit. Die Ergebnisse dieser Audits müssen dann, in Rahmen eines PDCA-Zyklus, durch die Einrichtung ergebnisorientiert abgearbeitet werden.

Die internen Audits werden durch die Geschäftsleitung gemeinsam mit dem zentralen Qualitätsmanagement seit 2007 durchgeführt. Gleichmaßen dienen die internen Audits dem Benchmarking aller Einrichtungen der Senioren-Park carpe diem GBS mbH. Im Jahr 2024 haben wir bei unserem internen Audit hervorragende Ergebnisse erzielt. Es ist uns gelungen, in drei Bereichen an die positiven Ergebnisse der Vorjahre anzuknüpfen und diese weiter zu verbessern. Dieser Erfolg zeigt, dass wir kontinuierlich an der Optimierung unserer Prozesse arbeiten und die gesteckten Ziele konsequent umsetzen.

3.2 WTG Behörde (Heimaufsicht)

Am 03.04.2024 fand die letzte unangemeldete Begehung der Heimaufsicht gemäß WTG (Wohn- und Teilhabegesetz) statt. Bei dieser Prüfung wurden durch die Prüfbehörde keine erheblichen Mängel festgestellt, lediglich Empfehlungen wurden ausgesprochen. Bei der WTG-Prüfung wurde empfohlen, das Beschwerdemanagement noch einmal für alle Mitarbeiter zu schulen, um das Thema bewusster zu machen und die Prozesse strukturell zu verbessern. Ziel ist es, die Handhabung von Beschwerden noch effizienter und zielgerichteter zu gestalten. Die Empfehlungen dieser Prüfung wurde genutzt, um die gute Pflege- und Strukturqualität weiter zu verbessern.

3.3 sonstige Prüfungen

Am 11.04. fand eine Besichtigung zur Arbeitssicherheit durch die BGW statt, bei der uns sehr gute Ergebnisse bescheinigt wurden. Die Prüfung bestätigte, dass unsere Sicherheitsmaßnahmen und Arbeitsbedingungen den hohen Standards entsprechen.

3.4 Lebensmittelüberwachung

Die letzte Prüfung der **Lebensmittelüberwachung** fand 2017 statt.

3.5 MDK

Am 24. Mai 2024 fand die Regelprüfung des MDK statt, bei der uns in allen Bereichen ein sehr gutes Ergebnis bescheinigt wurde. Sowohl in der Struktur- als auch in der Ergebnisqualität konnten wir überzeugen. Dies ist nicht zuletzt auf die hervorragende Zusammenarbeit und die hohe Motivation der unterschiedlichsten Professionen in unserem Haus zurückzuführen. Die Prüfung wurde auf Grundlage der neuen Indikatoren durchgeführt und mit der Übermittlung der Daten an die Clearingstelle abgeschlossen.

Besonders hervorzuheben ist die professionelle Begleitung der Prüfer durch unsere Mitarbeiter und Führungskräfte, die die Prüfung sicher und zielgerichtet unterstützten. Der Beratungsansatz des MDK war eindeutig zu spüren und trug maßgeblich dazu bei, dass die Prüfung sehr positiv ausfiel. Die enge Zusammenarbeit und das Engagement aller Beteiligten haben maßgeblich zu diesem Erfolg beigetragen.

3.6 Kundenzufriedenheit

Auch im Jahr 2024 wurde wieder die jährliche Zufriedenheitsbefragung der Kunden durchgeführt, ein wichtiges Qualitätsinstrument, das uns wertvolles direktes Feedback liefert. Durch die Auswertung dieser Rückmeldungen können wir die Ergebnisse präzise analysieren und unsere Angebote gezielt anpassen. Die Ergebnisse der Kundenbefragung 2024 fielen insgesamt positiv aus. Darüber hinaus zeigen auch die Resultate des Beschwerdemanagements, dass das von uns angestrebte Interesse interner und externer Kunden an der Mitgestaltung von Strukturen und Prozessen im Heimalltag weiterhin besteht. Im Rahmen des Projekts 2025 planen

wir, die Nutzung von Voice-Technologie weiter auszubauen, um noch mehr Zeit für die Betreuung unserer Bewohner zu gewinnen.

3.7 Mitarbeiterzufriedenheit

Im Jahr 2024 wurde die jährliche Mitarbeiterbefragung in unserem Senioren-Park durchgeführt. Die Ergebnisse der Befragung wurden sorgfältig im Leitungsteam ausgewertet und anschließend in den einzelnen Teams vorgestellt. Auf Basis des Feedbacks konnten gezielte Maßnahmen ergriffen werden, die schnell und effizient umgesetzt wurden, um das Arbeitsumfeld und die Mitarbeiterzufriedenheit weiter zu verbessern.

Ein konkretes Beispiel für die Umsetzung der Ergebnisse ist die gezielte Förderung der Mitarbeiterentwicklung. Auf Grundlage der Befragung wurden Mitarbeiter für individuelle Weiterbildungsmaßnahmen ausgewählt, die ihre fachlichen und persönlichen Kompetenzen weiter stärken sollten. Zudem wurden verschiedene Maßnahmen im Bereich des Betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM) initiiert, um das Wohlbefinden unserer Mitarbeiter zu fördern.

Ein besonders hervorzuhebendes Ergebnis der Befragung war die Einführung einer neuen Mobility-Sportgruppe zu Beginn des Jahres 2024. Diese Gruppe legt ihren Schwerpunkt auf Gesundheitsförderung und bietet den Mitarbeitern Übungen, die leicht in den Alltag integriert werden können. Ziel ist es, die körperliche Fitness zu steigern und gleichzeitig die Arbeitsmotivation und das Wohlbefinden der Mitarbeiter zu unterstützen. Die Teilnahme an der Gruppe hat sich als sehr beständig erwiesen, und das positive Feedback aus den Reihen der Mitarbeiter zeigt, dass dieses Angebot sehr gut angenommen wird. Aufgrund des Erfolges dieser Initiative ist geplant, die Mobility-Sportgruppe im Jahr 2025 weiter auszubauen und noch mehr Mitarbeiter zu erreichen.

3.8 Hauswirtschaftliche Begleitung durch Dr. Schnell

Alle Mitarbeiter des hauswirtschaftlichen Bereichs werden durch die Firma Dr. Schnell im Umgang mit Hygiene geschult. Gleichzeitig übernehmen unsere eigenen Hygienefachkräfte die Verantwortung, den hygienischen Standard des Trägers sowie der behördlichen Vorgaben zu prüfen und kontinuierlich zu fördern. Die Hygiene wird regelmäßig durch Begehungen der

Hygienefachkräfte überwacht und bei Bedarf optimiert, um stets höchste Sauberkeit und Sicherheit zu gewährleisten.

4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln

Bedingt durch die Einführung von Voice-Technologie und die Erweiterung der Kommunikations-App wurde im Jahr 2024 keine Qualitätszirkel durchgeführt. Die Integration dieser neuen Technologien erforderte eine umfangreiche Anpassung der Arbeitsprozesse, sodass der Fokus zunächst auf der erfolgreichen Implementierung und Nutzung dieser Systeme lag. Durch die Voice-Technologie und die neue Kommunikations-App konnte die interne Kommunikation und Dokumentation effizienter gestaltet werden, was den Arbeitsalltag der Mitarbeiter erheblich erleichterte.

Trotzdem bleibt der Qualitätszirkel ein wichtiges Instrument zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Arbeitsprozesse und der Qualität der Pflege. Daher ist geplant, die Qualitätszirkel im Jahr 2025 wiederaufzunehmen. In diesem Jahr sollen sie ihre Arbeit fortsetzen und den Mitarbeitern sowie Führungskräften weiterhin eine Plattform bieten, um Themen der Qualitätssicherung und Verbesserung zu besprechen, Maßnahmen zu entwickeln und gemeinsam an der weiteren Optimierung unserer Dienstleistungen zu arbeiten.

5. Projekte im laufenden Jahr

Im Jahr 2025 stehen mehrere bedeutende Projekte an, die sowohl die Infrastruktur als auch das Wohlbefinden unserer Bewohner und Mitarbeiter weiter verbessern sollen. Eines der größten Vorhaben ist die Renovierung aller Bereiche innerhalb des Senioren-Parks. Diese umfassende Modernisierung wird nicht nur die Wohnqualität für unsere Bewohner erhöhen, sondern auch eine angenehme Arbeitsumgebung für unsere Mitarbeiter schaffen.

Ein weiteres wichtiges Projekt ist die Erweiterung der Voice-Technologie, die insbesondere bei der Aufnahme neuer Bewohner zum Einsatz kommen soll. Ziel ist es, den Prozess der Erstgespräche zu optimieren und die Kommunikation zwischen Pflegekräften, Verwaltung und den neuen Bewohnern noch effizienter und einfühlsamer zu gestalten. Die Voice-Technologie

wird dabei helfen, Informationen schneller und genauer zu dokumentieren, sodass mehr Zeit für den persönlichen Austausch und die individuelle Betreuung bleibt.

Zusätzlich wird die Sanierung einer Bewohnerterrasse sowie die damit verbundene Neugestaltung durchgeführt. Diese Maßnahme soll den Bewohnern einen ansprechenden, barrierefreien Raum im Freien bieten, der für soziale Aktivitäten, Entspannung und Erholung genutzt werden kann. Die Gestaltung wird auf die Bedürfnisse der Bewohner abgestimmt, um ihnen einen sicheren und komfortablen Zugang zu bieten.

Für die Mitarbeiter wird auch 2025 wieder ein Gesundheitstag organisiert. Dieser soll erneut eine Plattform für Information und Austausch bieten und den Mitarbeitern helfen, ihre Gesundheit und ihr Wohlbefinden aktiv zu fördern. Neben Vorträgen und Workshops sind auch praktische Angebote vorgesehen, um die Themen Gesundheitsvorsorge und Stressbewältigung zu vertiefen.

Die Mobility-Sportgruppe, die bereits in 2024 erfolgreich gestartet ist, wird im kommenden Jahr auf zwei Trainingstage pro Woche erweitert. Dies ermöglicht den Teilnehmern, noch intensiver an ihrer körperlichen Fitness zu arbeiten und die Gesundheitsförderung weiter in ihren Alltag zu integrieren. Die Erweiterung des Programms soll die Attraktivität und die positiven Effekte der Gruppe weiter steigern und noch mehr Mitarbeiter zur regelmäßigen Teilnahme motivieren.

6. Qualitative Ziele für das Folgejahr

Die Ziele für 2025 ergeben sich im Wesentlichen aus den bereits dargestellten Projekten und Prioritäten und lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- **Vorhandene Strukturen und Prozesse erhalten, weiterentwickeln und stabilisieren:** Wir setzen weiterhin auf die kontinuierliche Optimierung und Anpassung bestehender Prozesse, um eine hohe Qualität der Pflege und Dienstleistungen zu gewährleisten.
- **Interne und externe Qualitätsprüfungen:** Sowohl der stationäre Bereich als auch der ambulante Dienst sollen auch im Jahr 2025 erfolgreich geprüft werden, mit dem Ziel, vergleichbare Ergebnisse wie 2022 zu erzielen. Dies schließt die kontinuierliche Verbesserung der Qualität und die Sicherstellung hoher Standards ein.

- **Gute Einbindung in die Gemeinde ausbauen:** Die Zusammenarbeit mit der lokalen Gemeinschaft wird weiter intensiviert, um unsere Rolle als integrativen Teil der Gemeinde zu festigen und zu erweitern.
- **Konstante Kundenzufriedenheit:** Wir streben weiterhin an, die Zufriedenheit unserer Bewohner und deren Angehöriger durch eine hohe Pflegequalität und individuelle Betreuung konstant auf einem hohen Niveau zu halten.
- **Hohe Mitarbeiterzufriedenheit:** Die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter bleibt ein zentrales Ziel. Wir setzen auf eine wertschätzende Arbeitsumgebung, regelmäßige Schulungen und die Förderung einer positiven Unternehmenskultur.
- **Gestaltung eines Gesundheitstags:** Der Gesundheitstag für Mitarbeiter wird erneut organisiert, mit dem Ziel, das Wohlbefinden der Belegschaft zu fördern und nachhaltige Gesundheitsmaßnahmen in den Arbeitsalltag zu integrieren.
- **Festigung der Teams durch gezielte Mitarbeiterschulungen:** Wir werden weiterhin in die Fortbildung und fachliche Begleitung unserer Teams investieren, um die fachliche und soziale Kompetenz der Mitarbeiter zu stärken und die Zusammenarbeit im Team zu fördern.
- **Prüfung und Optimierung von Arbeitsabläufen:** Alle Arbeitsabläufe werden regelmäßig geprüft, um sicherzustellen, dass sie effizient und bedarfsgerecht sind. Gegebenenfalls werden Anpassungen vorgenommen, um eine optimale Arbeitsweise zu garantieren.
- **Kontinuierliche Stärkung der Fachkompetenz auf Führungsebene:** Die Führungskräfte werden weiterhin gezielt in ihrer Fachkompetenz geschult, um ihre Führungskompetenzen zu stärken und die strategische Ausrichtung des Senioren-Parks erfolgreich umzusetzen.