



*...mehr als gute Pflege!*

Jahresrückblick im  
Senioren-Park carpe diem  
Dabringhausen 2022



Senioren-Park carpe diem  
Auf dem Scheid 17  
42929 Wermelskirchen  
Tel.: 02193 – 5343-0 Fax: 02193 – 5343-555

## Vorwort

Die Qualitätsberichte der Senioren-Park carpe diem GmbH werden jeweils bis zum 22. Januar für das vergangene Jahr individuell für jede Einrichtung von der Einrichtungsleitung erstellt. Dies ist bereits der 4. Qualitätsbericht des Senioren-Park carpe diem Dabringhausen und beinhaltet folgende Punkte:

### Danksagung

Mein herzlicher Dank für das vergangene Jahr geht an unsere Bewohner, Angehörige, Freunde des Hauses und unsere Partner in und um Dabringhausen.

Allen Mitarbeitern in Dabringhausen, dem Interim-Team, den KollegInnen der Zentralverwaltung, und an anderen Standorten, sowie der Geschäftsführung, möchte ich an dieser Stelle ebenfalls meinen großen Dank für die Unterstützung der verantwortungsvollen Aufgabe als Einrichtungsleitung aussprechen.

Gleichzeitig verbunden mit einem großen Dank an meine Pflegedienstleitungen, Frau Jasmin Pröscholdt und Frau Constanze Klee.

Mit Motivation und größter Einsatzbereitschaft konnten wir gemeinsam zum Wohl und zur Gesundheit ein in vielerlei Hinsicht herausforderndes Jahr 2022 für unsere BewohnerInnen bewältigen.

Hierauf können wir alle gemeinsam zu Recht sehr stolz sein!

Dabringhausen, 19.01.2023

### Inhalt

- |     |   |   |
|-----|---|---|
| 1.  | Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems                   | 3 |
| 2.  | Interne und externe Prüfungen im Senioren-Park carpe diem Dabringhausen | 4 |
| 2.1 | Internes Qualitätsaudit   | 4 |
| 2.2 | Prüfung der Tagespflege durch die WTG-Behörde                           | 4 |
| 2.3 | MDK-Prüfung der stationären Pflege                                      | 5 |
| 2.4 | Prüfung der Tagespflege nach §§ 114 ff SGB XI                           | 5 |
| 2.5 | Lebensmittelüberwachung   | 5 |
| 3.  | Kundenzufriedenheit   | 5 |
| 4.  | Mitarbeiterzufriedenheit  | 5 |
| 5.  | Rückblick auf das Jahr 2022   | 6 |
| 6.  | Qualitative Ziele für das Jahr 2023                                     |   |

## 1.Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems

Carpe diem betrachtet höchste Kundenzufriedenheit als wichtigstes Unternehmensziel. Um unseren hohen Qualitätsanspruch in die Praxis umzusetzen wurde ein internes Qualitätsmanagement eingeführt.

Die Grundlage hierfür bildet ein gelebtes Konzept mit klaren Aussagen zu Leitgedanken, Zielen und Maßstäben. Im Qualitätshandbuch sind alle Arbeitsprozesse verbindlich beschrieben. Es dient als Leitfaden für alle Mitarbeiter und unterliegt einem andauernden Entwicklungsprozess. Rückmeldungen aus der Praxis, neue wissenschaftliche Erkenntnisse, Ergebnisse aus Qualitätszirkeln und Anregungen unserer Kunden fließen in die Weiterentwicklung ein.

Mitarbeiter des zentralen Qualitätsmanagements schulen und fördern die Mitarbeiter in den Einrichtungen und überprüfen die Einhaltung interner und allgemeingültiger Standards vor Ort. Eine offene Fehlerkultur und ein gutes Beschwerdewesen machen es uns leicht, einen kritischen Blick auf unsere eigenen Leistungen zu werfen und unsere Angebote zum Wohl unserer Bewohner zu verbessern.

Wir nutzen externe Prüfungen durch die Heimaufsicht, den Medizinischen Dienst der Krankenkassen oder das Gesundheitsamt zur konstruktiven und professionellen Zusammenarbeit. Der stattfindende fachliche Austausch, die Beratung und die unabhängige Bewertung unseres Systems von außen sind eine wertvolle Unterstützung.

Unser eigenes Kontrollsystem gibt uns jedoch die Gewissheit, mögliche Defizite sofort zu erkennen und zu beheben. Hierzu zählen zum Beispiel ein jährlich stattfindendes großes internes Audit, verschiedene Kurzchecks sowie die Durchführung von Pflege- und Mitarbeitervisiten und die kontinuierliche Überwachung von Risikobereichen.

Durch Befragungen von Bewohnern, Angehörigen und Mitarbeitern wird die Wirksamkeit des Qualitätsmanagements überprüft und ständig verbessert.

Wir bauen auf unsere qualifizierten, engagierten Mitarbeiter, die durch kontinuierliche fachliche und persönliche Weiterbildung, Pflege und Betreuung auf hohem Niveau leisten und sich mit dem Unternehmen identifizieren. Durch unsere transparente Unternehmenskultur erreichen wir eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit, die sich in großem persönlichem Engagement wieder spiegelt.

Eine moderne EDV erleichtert den Mitarbeitern die fachgerechte Pflegedokumentation und lässt damit Raum für die Anwendung spezieller Konzepte zur Pflege und Betreuung von Bewohnern mit besonderem Pflegebedarf.

## 2. Interne und externe Prüfungen im Senioren-Park carpe diem Dabringhausen

Der Senioren-Park carpe diem Dabringhausen muss sich, wie alle Einrichtungen der Altenhilfe, im Laufe eines jeden Jahres zahlreichen Prüfungen und Hausbegehungen verschiedener Institutionen und Behörden stellen.

Zudem werden alle Senioren-Parks carpe diem zur Sicherung des unternehmerischen Qualitätsanspruchs einem jährlichen internen Qualitätsaudit unterzogen.

Diesen unterschiedlichen Anforderungen in unserer Arbeit, sehen wir als gerechtfertigte ständige Herausforderung an, der wir uns gerne immer wieder aufs Neue stellen, da wir für unsere BewohnerInnen, Gäste und Kunden die bestmögliche Leistung und Lebensqualität ermöglichen wollen.

### 2.1 Internes Qualitätsaudit

Im August 2022 wurde in unserem Senioren-Park carpe diem Dabringhausen ein internes Qualitätsaudit nach unternehmerischen Kriterien, die sich an den MDK Richtlinien und den Prüfungen durch die WTG-Behörde orientieren, durchgeführt. Hier wurde eine gesamtbetriebliche sehr gute Bewertung erzielt.

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, im Rahmen eines PDCA-Zyklus, durch die Einrichtung ergebnisorientiert abgearbeitet werden.

Die internen Qualitätsaudits werden durch die Geschäftsleitung gemeinsam mit dem zentralen Qualitätsmanagement einmal jährlich seit Bestehen der Einrichtung bei uns durchgeführt. Gleichmaßen dienen die internen Audits dem Benchmarking aller Einrichtungen der Senioren-Park carpe diem GBS mbH.

### 2.2 Prüfung der Tagespflege durch die WTG-Behörde

Am 13.12.2022 fand die letzte unangemeldete Begehung der Heimaufsicht gemäß WTG (Wohn- und Teilhabegesetz) im Senioren-Park carpe diem Dabringhausen – Tagespflege statt. Das Ergebnis lag bei Erstellung dieses Qualitätsberichtes noch nicht vor.

### 2.3 MDK-Prüfung der stationären Pflege

Der MDK führte am 09.11.2022 die jährliche Regelprüfung gemäß § 113 b SGB XI im stationären Bereich durch. Besonders war an dieser Prüfung, dass wir als neues Team, auch in den Führungsrollen, gemeinsam ein sehr positives Ergebnis erzielen konnten. Die alltägliche Leistung aller Teammitglieder der unterschiedlichsten Professionen, ihre Fachlichkeit, die Liebe zum Beruf und ihre Verbundenheit mit der Einrichtung spiegeln sich in diesem guten Ergebnis der Qualitätsprüfung wieder.

### 2.4 Prüfung der Tagespflege nach §§ 114 ff SGB XI

Am 26.08.2022 erfolgte eine Qualitätsprüfung nach §§ 114 ff SGB XI durch den Verband der privaten Krankenversicherung e. V. in unserer Tagespflege. Auch dieses Ergebnis war positiv und wir waren dankbar für die Anerkennung unserer Leistungen und der Hingabe, mit der wir unsere Gäste betreuen und begleiten.

### 2.5 Lebensmittelüberwachung

Die unangemeldete Plankontrolle gemäß Art. 9 VO (EU) am 15.09.2022 ergab ein fehlerfreies Ergebnis, inklusive der entnommenen Rückstellproben.

## 3. Kundenzufriedenheit

Einmal jährlich führen wir im Senioren-Park carpe diem eine Zufriedenheitsbefragung der Kunden durch. Durch die unmittelbare Rückmeldung der Kunden ist es uns möglich, resultierend aus den Ergebnissen der Befragung unsere Angebote entsprechend der Kundenbedürfnisse und Kundenwünsche anzupassen. Bei der Auswertung der Kundenbefragung 2022 konnten gute Ergebnisse erzielt werden. Dauerhaft werden u.a. mit Hilfe des EDV – gestützten Beschwerdemanagements Interessen, Bedürfnisse, Kritik und Wünsche der Kunden kommuniziert, bearbeitet und ausgewertet. Hier können wir insbesondere auf individuelle Anliegen eingehen. Jede Kundenrückmeldung hilft uns, uns stetig zu verbessern. Wir freuen uns daher aufrichtig über konstruktive Kritik und Anregungen der Kunden.

## 4. Mitarbeiterzufriedenheit

Ebenso wie die Kundenbefragung, wird auch eine Mitarbeiterbefragung einmal jährlich durchgeführt. Das Ergebnis der Befragung wurde im Leitungsteam ausgewertet und in den einzelnen Teams vorgestellt. Die daraus resultierenden Maßnahmen wurden zeitnah umgesetzt. So können wir in diesem Jahr u.a. einen angepassten Fortbildungsplan und individuelle Weiterbildungen anbieten.

## 5. Rückblick 2022

Das Jahr 2022 war –auch im Senioren-Park Dabringhausen, wie deutschlandweit in allen Einrichtungen- vornehmlich geprägt durch eine fortlaufende Priorisierung, des Schutzes der Bewohner und Mitarbeiter gegen das Coronavirus.

Gleichzeitig galt es im Jahr 2022 selbstverständlich das 10-jährige Bestehen des Senioren-Parks carpe diem Dabringhausen gebührend zu feiern.

So konnten unsere BewohnerInnen gemeinsam mit anderen Kunden, Dienstleistern, Freunden, Mitarbeitern, dem Einrichtungsleiter der ersten Stunde und der Geschäftsführung in einem außergewöhnlichen Rahmen feiern.

Die Bürgermeisterin hielt eine großartige Rede, in der die Leistungen und der Einsatz aller Mitarbeiter betont und gewürdigt wurde und die MitarbeiterInnen und BewohnerInnen der ersten Stunde wurden geehrt.

Es gab ein großes, abwechslungsreiches Buffet, Live-Musik, Foto-Box und buntes Rahmenprogramm sowie später Kaffee und Kuchen gefolgt von einer Irish-Folk Band. Die BewohnerInnen, Gäste und Kunden hatten sichtlich viel Spaß.

Besonders stolz sind wir auf die Neueröffnung unserer Außenstelle für ambulante Betreuung & Service in Dabringhausen. Seit Oktober 2022 haben wir ein Team, welches bei alltäglichen Hausarbeiten, wie dem Reinigen der Wohnung, dem Wäscheservice, sowie bei Einkäufen unterstützt.

Wir konnten dank unseres großartigen Pflorgeteams ohne den Einsatz von Zeitarbeit die Pflegeleistungen für unserer BewohnerInnen in 2022 erbringen.

Arbeitsabläufe in der Pflege konnten u.a. durch die Bildung von WB-Teams mit Wohnbereichsleitern besser strukturiert werden. Das Einarbeitungsmanagement konnte in der Durchführung verbessert und in Zusammenarbeit und der Begleitung und Unterstützung des zentralen Qualitätsmanagements wurden die Kennzahlen zur Qualitätssicherung gemäß unternehmerischen Leitbilds in größerer Regelmäßigkeit gepflegt und bearbeitet.

Gemeinsam mit dem zentralen Qualitätsmanagement wurde erfolgreich an der Erlangung von Prüfsicherheit im stationären Bereich und der Sicherstellung der Ergebnisqualität gearbeitet. Dies zeigte sich u.a. am gutes Ergebnis bei der Prüfung gemäß §23 WTG am 16.06.2021 durch die Heimaufsicht.

Im Bereich Ergotherapie/Betreuung war das Angebot 2022 vielfältig und abwechslungsreich und wurde stetig in der hausinternen App MYO auch für Angehörige sichtbar gemacht. Im Bereich Veranstaltungen wurden noch viele Aufgaben von der Einrichtungsleitung und dem Verwaltungsteam, sowie der Pflegedienstleitung übernommen.

Die Tagespflege zeigte sich im Jahr 2022 beim Erreichen und der Absicherung sämtlicher Qualitätsziele weiterhin stabil.

### 3. Qualitative Ziele für 2023

Für das Jahr 2023 sind für die Einrichtung vornehmlich die konsequente Fortführung des eingeschlagenen Weges zur Festigung bereits erreichter Qualitätsziele, wie z. Bsp. geringe Mitarbeiterfluktuation vorgesehen.

Daneben gibt es weitere Qualitätsziele, die wir erreichen möchten.

Angefangen bei einer überarbeiteten Besprechungsmatrix, über die Wiedereinführung von Qualitätszirkeln sowie einer starken Erweiterung für Schulungsangebote für Mitarbeiter, wollen wir die Qualität in unserem Haus weiter optimieren.

Generell wird der Fokus auf der Optimierung der Abläufe in Einarbeitungsprozesse und Weiterbildungen für alle Bereiche gerichtet sein.

Es gilt auch im Jahr 2023 die Personalbindung zu stärken und erfolgreich Mitarbeiter zu akquirieren. Hierzu gehört insbesondere die Verdeutlichung der positiven Merkmale unseres Unternehmens im Personalsegment, wozu seit 2022 in Dabringhausen auch die geplante Erweiterung des Angebots um einen Ambulanten Pflegedienst gezählt werden kann.

Claudia Mira Juric  
Dabringhausen, im Januar 2023