



Senioren-Park

carpe diem<sup>®</sup>

*...mehr als gute Pflege!*

Jahresrückblick  
Senioren-Park carpe diem  
Hellenthal 2023



Senioren-Park carpe diem  
Kölner Straße 70  
53940 Hellenthal  
Tel.: 02482-12 66 0  
hellenthal@senioren-park.de

Fax: 02482-12 66 555

## Vorwort

Die Qualitätsberichte der Senioren-Park carpe diem GmbH werden jeweils bis zum 31. März für das vergangene Jahr individuell für jede Einrichtung von der Einrichtungsleitung erstellt. Dies ist der 6. Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Hellenthal und beinhaltet folgende Punkte:

### Wir sagen Danke an unsere Mitarbeiter!

#### Mehr als nur ein Arbeitsplatz

Über 100 Menschen arbeiten bei uns im Haus, ein Großteil in der Pflege, aber auch viele andere Mitarbeiter in anderen Bereichen. Und sie alle leisten eine wirklich tolle Arbeit. Wir möchten unsere Anerkennung und unseren Dank auszusprechen.



Ramona Dierkes  
Einrichtungsleitung

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-System
2. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr
3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen
  - 3.1. Internes Qualitätsaudit
  - 3.2. Heimaufsicht
  - 3.3. Gesundheitsamt
  - 3.4. Kundenzufriedenheit
  - 3.5. Mitarbeiterzufriedenheit
  - 3.6. Hauswirtschaft
4. Projekte im laufenden Jahr
5. Qualitative Ziele für das Folgejahr

## 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. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr**

Insgesamt ist es den Mitarbeitern des Senioren-Parks carpe diem im letzten Jahr gelungen, den Ruf unserer Einrichtung in Hellenthal zu festigen und den Bekanntheitsgrad zu steigern. Die Einbindung in das Gemeinwesen ist durch zahlreiche Veranstaltungen stabil und der Senioren-Park carpe diem hat sich als ein kompetentes Dienstleistungsunternehmen rund um das Thema Wohnen und Pflegen in der Gemeinde Hellenthal etabliert.

### **2.1. Pflege und Betreuung**

Unser Senioren-Park verfügt mit der teilstationären und stationären Pflege sowie den umfangreichen Serviceleistungen über ein komplexes Leistungsspektrum, welches es unseren Kunden ermöglicht, mit uns als Ansprechpartner in allen Lebenslagen einen Dienstleister zu haben, der ihnen kompetent zur Seite steht.

### **2.2 Stationäre Pflege**

Die Belegung unserer 76 Pflegeplätze hielt sich im Jahresverlauf bei einer über 95%igen Auslastung.

### **2.3. Betreutes Wohnen**

Der Senioren-Park carpe diem bietet 20 Betreute Wohnungen die im gesamten Jahr vermietet waren (100% Auslastung). Freiwerdende Wohnungen erfreuten sich großer Nachfrage und wurden nahtlos weitervermietet.

### **2.4. Betreuung**

Das Team der Betreuung hat sich im Jahresverlauf mit zunehmender Belegung von Menschen mit besonderem Betreuungsbedarf weiterentwickelt. Zwei Fachkräfte und sechs zusätzliche Betreuungskräfte, unterstützt durch ehrenamtliche Mitarbeiter, stellten die Betreuung und Organisation von Veranstaltungen sicher. Interdisziplinär wurden die Themen Demenz, Ehrenamt und Sterbebegleitung weiterentwickelt. Neben den zahlreichen durchgeführten Veranstaltungen, wie z.B. die Karnevalssitzungen, dem Sommerfest und ein Tag mit Heidi Hetmann, gibt es ein festes Programm mit Gruppen- und Einzelbetreuungen.

### **2.5. Tagespflege**

Die Belegung der Tagespflege ist im Vergleich zum Vorjahr etwas eingebrochen. Das Team geht 2024 mit einer neuen Tagespflegeleitung an den Start. Neben pflegerischen Leistungen steht bei uns die individuelle Beschäftigung und Betreuung der Gäste im Vordergrund. Dabei fördern und erhalten wir die noch übrig gebliebenen Ressourcen und Fähigkeiten unserer Gäste und versuchen durch feinmaschige Zusammenarbeit mit den Angehörigen, eine häusliche Unterbringung so lang als möglich zu fördern und zu begleiten.

### **2.6. Hauswirtschaft**

Die Hauswirtschaft trägt einen wesentlichen Teil dazu bei, wie sich unsere Bewohner und Mitarbeiter im Haus wohl fühlen und steigert somit auch deren Lebenszufriedenheit. Den Mitarbeitern der Hauswirtschaft ist es gelungen, ein Klima zu schaffen, in dem Bewohner aufblühen und einen schönen ihnen angemessenen Lebensabend verbringen können. Um alle Reinigungs- und Desinfektionsarbeiten überwachen und kontrollieren zu können, finden regelmäßig durch die Hauswirtschaftsleitung und Hygienebeauftragte unangemeldete Hauswirtschaftsvisiten statt.

### **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 Maß gerecht zu werden, sehen wir als eine ständige Herausforderung, der wir uns gerne stellen. Für unsere Bewohner, Gäste und Kunden möchten wir die bestmögliche Leistung und Lebensqualität ermöglichen.

#### **3.1. Internes Qualitätsaudit**

Am 28.06.2023 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.

#### **3.2. Heimaufsicht**

Im Jahr 2023 fand eine Regelprüfung der Heimaufsicht in der Tagespflege statt. Es gab keine Mängel, mit dem Ergebnis waren wir sehr zufrieden.

#### **3.3. Veterinärsamt**

Eine Prüfung durch das Veterinärsamt Euskirchen fand am 20.11.2023 statt. Seitens des Veterinärsamts wurden kleine Hinweise gegeben und uns empfohlen die sehr gute Arbeit weiter fort zu führen.

#### **3.5. MDK**

Die Qualitätsprüfung nach § 114 Abs. 1 SGB XI fand im stationäre Bereich zuletzt am 29.11.2022 statt, mit einem pflegerisch gutem Ergebnis. Die Tagespflege wurde am 20.10.2023 mit einem tollen Ergebnis geprüft.

#### **3.6. Kundenzufriedenheit**

In den Pflegebereichen wurde mittels einer strukturierten Befragung eine sehr hohe Kundenzufriedenheit ermittelt. Die detaillierten Ergebnisse der vergangenen Befragungen können immer bei der Einrichtungsleitung eingesehen werden.

#### **3.7. Mitarbeiterzufriedenheit**

Im Jahr 2023 wurde eine Mitarbeiterbefragung in unserem Senioren-Park durchgeführt. Das Ergebnis der Befragung wurde im Leitungsteam ausgewertet und in einem gemeinsamen Team von allen Bereichen vorgestellt. Die daraus resultierenden Maßnahmen wurden zeitnah umgesetzt.

### **4. Projekte im laufenden Jahr**

#### **Arbeitsplatz für Mitarbeiterin mit Handicap**

Im Bereich der Inklusionsabteilung konnten wir für den Senioren-Park carpe diem Hellenthal insgesamt 4 Mitarbeiter einstellen. Die Mitarbeiter unterstützen die Haustechnik, die Großküche und in der Hauswirtschaft in unserer stationären Einrichtung.

## 5. Qualitative Ziele für das Folgejahr

Die Ziele ergeben sich im Wesentlichen aus dem bereits Dargestellten:

- Vorhandene Strukturen und Prozesse erhalten, weiterentwickeln und stabilisieren
- Positive Entwicklung sowie den guten Ruf des Senioren Parks carpe diem in Hellenthal halten
- konstante Kundenzufriedenheit
- hohe Mitarbeiterzufriedenheit
- Weiterführung des Gesundheitsmanagements
- Weitere Festigung der Teams durch gezielte Mitarbeiterschulungen und konstante fachliche Begleitung
- Arbeitsabläufe prüfen und ggf. kompensieren
- Kontinuierliche Stärkung der Fachkompetenz auf der Führungsebene
- sehr gute Ergebnisse bei externen Prüfungen erhalten
- gute Einbindung in die Gemeinde weiter ausbauen und pflegen
- weitere Etablierung der Tagespflege und des ambulanten Pflegedienstes

Ramona Dierkes

Hellenthal, 11.01.2024