



*...mehr als gute Pflege!*

## Jahresrückblick Senioren-Park carpe diem Jüchen 2023



Senioren-Park carpe diem  
Garzweiler Allee 160  
41363 Jüchen  
Tel.: 02165-3762 0  
Fax: 02165-3762 555  
[juechen@senioren-park.de](mailto:juechen@senioren-park.de)

## Vorwort

Die Jahresrückblicke 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 Jahresrückblick des Senioren-Parks carpe diem Jüchen und beinhaltet folgende Punkte:

### Dank

Insbesondere dem Leitungsteam sowie den Mitarbeitern des Senioren-Park möchte ich an dieser Stelle meinen Dank aussprechen.

Mit hoher Motivation, Geduld und Ausdauer sind im Jahr 2023 unsere vorhandenen Strukturen gefestigt und weiterentwickelt worden.



Vanessa Solander  
Einrichtungsleitung

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems
2. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr
3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen
  - 3.1. internes Qualitätsaudit
  - 3.2. Heimaufsicht
  - 3.3. Veterinäramt
  - 3.4. MDK
  - 3.5. Kundenzufriedenheit
  - 3.6. Mitarbeiterzufriedenheit
  - 3.7. Hauswirtschaft
4. 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, wird unser internes Qualitätsmanagement umgesetzt.

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 widerspiegelt.

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**

Im vergangenen Jahr konnte die aus den Vorjahren erworbene gute Qualität gehalten werden. Das Ziel aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Senioren-Parks carpe diem Jüchen ist eine

qualitativ hochwertige Pflege und Betreuung unserer Bewohnerinnen und Bewohner, sowie der Gäste unserer Tagespflege, Klienten der ambulanten Pflege und Mieterinnen und Mieter.

### **3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen**

#### **3.1. Internes Qualitätsaudit**

Die internen Audits werden von der Geschäftsleitung in Zusammenarbeit mit dem Qualitätsmanagement durchgeführt. Sie dienen dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess und sind ein ideales Instrument der Qualitätsentwicklung. Beim internen Audit am 14.03.2023 erzielte wir sehr gute Ergebnisse.

#### **3.2. Heimaufsicht (WTG-Behörde)**

Im Jahr 2023 fanden keine Regel- oder Anlassbezogene Überprüfungen durch die WTG-Behörde statt.

#### **3.3. Veterinäramt**

Im Jahr 2023 fand keine Überprüfung der Küche durch das Veterinäramt statt.

#### **3.4. MDK**

Der medizinische Dienst der Krankenkasse überprüft einmal jährlich die stationären und teilstationären Pflegeeinrichtungen sowie ambulanten Pflegedienste in der sogenannten Regelprüfung.

Am 13.06.2023 fand die Prüfung im stationären Bereich statt. Die Prüfung in der Tagespflege fand 27.09.2023 statt.

Alle Bereiche erzielten in den einzelnen Prüfungen sehr gute Ergebnisse.

#### **3.5. Kundenzufriedenheit**

Im Kalenderjahr 2023 haben Kundenbefragungen im Bereich der stationären Pflege, ambulanten Versorgung, sowie in der Tagespflege stattgefunden. Alle Befragungen zeigten sehr positive und wohlwollende Rückmeldungen, Verbesserungsvorschläge wurden aufgenommen und in der Abteilungsleitungssitzung thematisiert.

Notwendige Korrekturmaßnahmen konnten im Anschluss unverzüglich umgesetzt werden.

#### **3.6. Mitarbeiterzufriedenheit**

Im 4. Quartal 2023 wurde die jährliche Mitarbeiterbefragung durchgeführt. Das Ergebnis der Befragung wurde im Leitungsteam ausgewertet und in den Teamsitzungen vorgestellt und konstruktiv besprochen.

#### **3.7. 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. Sämtliche in der Einrichtung erbrachten Leistungen werden vollständig in Eigenregie erbracht. So kann eine dauerhaft hohe Qualität für unsere Kunden vorgehalten werden.

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Hauswirtschaft ist es im Jahr 2023 wieder gelungen, ihren hohen Standard zu halten und somit für alle Bewohnerinnen und Bewohner ein Klima zu schaffen, in dem sie in einem schönen Umfeld ihnen Lebensabend angemessen verbringen können.

#### 4. Qualitative Ziele für das Folgejahr

- Weiterentwicklung der Pflege- und Betreuungsqualität
- Erhaltung und Steigerung der Bewohner- und Mitarbeiterzufriedenheit
- Fachliche Stärkung der Teams durch Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen
- Ausbau des Gesundheitsmanagements
- Vernetzung im örtlichen Gemeinwesen weiter ausbauen

Zum Abschluss gilt mein Dank allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Senioren-Park carpe diem in Jüchen für ihr hohes Engagement, ihre Flexibilität und ihrem unermüdlichen Einsatz im Auftrag für unsere Bewohnerinnen und Bewohnern und Tagespflegegästen.

Vanessa Solander

Jüchen, 13.02.2024