



*...mehr als gute Pflege!*

## Jahresrückblick im Senioren-Park carpe diem Wermelskirchen 2024



Senioren-Park carpe diem  
Adolf-Flöring-Straße 24  
42929 Wermelskirchen  
Tel.: 0 21 96 - 72 14 0 Fax: 0 21 96 - 72 14 555  
wermelskirchen@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 beinhaltet folgende Punkte:

### Danke

Insbesondere den Bewohner, Angehörigen, dem Leitungsteam sowie den Mitarbeitern des Senioren-Parks möchte ich an dieser Stelle meinen Dank aussprechen. Mit hohen Motivation, Geduld und vor allem Ausdauer haben wir es geschafft unsere intern gesteckten Ziele im Jahr 2024 erneut zu erreichen.



Sigita Gemke  
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 Lebensmittelüberwachung
  - 3.4 Medizinischer Dienst (MD)
4. Kundenzufriedenheit
5. Hauswirtschaft
6. Projekte im laufenden Jahr
7. Qualitative Ziele für das Folgejahr

## 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 hochaltriger 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 einrichtungswirtschaftlichen 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. (PQsG, § 80 a, SGB XI).
  - 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 Wermelskirchen zu festigen und den Bekanntheitsgrad zu steigern. Die Einbindung in das Gemeinwesen ist durch zahlreiche Veranstaltungen fortgeschritten und der Senioren-Park carpe diem Wermelskirchen hat sich als ein kompetentes Dienstleistungsunternehmen rund um das Thema Wohnen und Pflegen in der Städtereion etabliert.

## 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 Jahr 2024 hat keine interne Überprüfung stattgefunden

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

Am 26.01.2023 fand die letzte unangemeldete Begehung der Heimaufsicht gemäß WTG (Wohn- und Teilhabegesetz) statt. Im Jahr 2024 hat kein Besuch stattgefunden.

### **3.3 Lebensmittelüberwachung**

Die letzte Prüfung durch die Lebensmittelüberwachung fand 19.12.2024 statt. Es wurden nur geringe baulichen Mängel festgestellt. Die aus der Prüfung resultierten Empfehlungen zur Qualitätsverbesserung wurden zeitnah umgesetzt.

### **3.4 MDK**

Am 09.04.2024 führte der MD eine Regelprüfung durch. Die hier erzielten sehr guten Qualitätsergebnisse sind transparent für den Verbraucher dargestellt und veröffentlicht. Die Ergebnisse zeigen hohe Qualität in allen Bereichen.

Die Tagespflege wurde am 03.05.2024 mit einem tollen Ergebnis geprüft.

Ebenfalls der ambulante Dienst erzielte hervorragende Ergebnisse bei der Prüfung am 30.01.2024.

## **4. Kundenzufriedenheit**

Auch im Jahr 2024 wurde die jährliche Zufriedenheitsbefragung der Kunden durchgeführt. Dieses Qualitätsinstrument ist eines der Wichtigsten. Durch das direkte Feedback der Kunden ist es uns möglich, die Ergebnisse genau zu analysieren und unsere Angebote entsprechend anzupassen. Bei der Auswertung der Kundenbefragung 2024 konnten gute Ergebnisse festgestellt werden.

## **5. 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.

## 6. Projekte im laufenden Jahr

Die Innenausstattung der Einrichtung soll kontinuierlich modernisiert und den Bedürfnissen der Bewohner und Mieter angepasst werden. Dazu gehörte z.B. das Erneuern der Bodenbeläge, die Modernisierung der Gestaltung der Wände in den Wohnbereichen.

## 7. 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 Wermelskirchen 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

## 8. Schlusswort

Ich danke an dieser Stelle nochmals allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Senioren-Parks carpe diem in Wermelskirchen für ihre engagierte Arbeit, welche sich in der positiven und konstanten Entwicklung der Einrichtung widerspiegelt.

Sigita Gemke

Einrichtungsleitung

Wermelskirchen, Januar 2025