



*...mehr als gute Pflege!*

## Jahresrückblick im Senioren-Park carpe diem Wermelskirchen 2023



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



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)
  - 3.5 Kundenzufriedenheit
  - 3.6 Mitarbeiterzufriedenheit
  - 3.7 Hauswirtschaft
  - 3.8 Prüfung des ambulanten Bereichs
4. Projekte im laufenden Jahr
5. Ziele für das Folgejahr
6. Schlusswort

## 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 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. (POsG, § 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 Städteregion 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 November 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. 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 Geschäftsführung gemeinsam mit dem zentralen Qualitätsmanagement seit 2007 durchgeführt. Gleichmaßen dienen die internen Audits dem Benchmarking aller Einrichtungen der Senioren-Park carpe diem GBS mbH.

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

Am 26.01.2023 fand die letzte unangemeldete Begehung der Heimaufsicht gemäß WTG (Wohn- und Teilhabegesetz) statt. Bei dieser Prüfung wurden durch die Prüfbehörde keine erheblichen Mängel festgestellt. Die Handlungshinweise dieser Prüfung wurde genutzt, um die gute Pflege- und Strukturqualität weiter zu verbessern.

### **3.3 Lebensmittelüberwachung**

Die letzte Prüfung durch die Lebensmittelüberwachung fand 13.09.2023 statt. Es wurden geringe baulichen Mängel festgestellt. Die aus der Prüfung resultierten Empfehlungen zur Qualitätsverbesserung wurden zeitnah umgesetzt.

### **3.4 MDK**

Im Jahr 2022 wurde keine Prüfung durch den medizinischen Dienst durchgeführt.

### **3.5 Kundenzufriedenheit**

Auch im Jahr 2023 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 2023 konnten gute Ergebnisse festgestellt werden.

### **3.6 Mitarbeiterzufriedenheit**

Im Jahr 2023 wurde die jährliche Mitarbeiterbefragung in unserem Senioren-Park durchgeführt. Das Ergebnis der Befragung wurde im Leitungsteam ausgewertet und in den einzelnen Teams vorgestellt. Die daraus resultierenden Maßnahmen wurden zeitnah umgesetzt. So konnten beispielsweise auf Grundlage der letzten Befragung Mitarbeiter auf individuelle Weiterbildung geschickt werden.

### **3.7 Hauswirtschaftliche Begleitung durch Dr. Schnell**

Durch die Firma Dr. Schnell werden alle Mitarbeiter des hauswirtschaftlichen Bereiches im Umgang mit Hygiene geschult. Gleichzeitig prüfen und fördern unsere eigenen Hygienefachkräfte den hygienischen Anspruch des Trägers und der Behörden.

### **3.8 Prüfung des ambulanten Bereiches**

Im Jahr 2023 fand keine Prüfung durch MDK statt, wir hoffen diese in 2024 wieder begrüßen zu dürfen.

## **4. 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. Im Jahr 2023 wurde die E-Flotte weiter ausgebaut. Damit möchte carpe diem auch in 2024 einen Akzent im Umweltschutz setzen.

## 5. Ziele für das Folgejahr

Für das Jahr 2022 sind neben der erfolgreichen Weiterentwicklung der Pflege- und Betreuungsqualität insbesondere folgende Projekte geplant:

- Betreutes Wohnen:
  - Beibehaltung des Stammtisches und weiterer Angebote zur Unterstützung des gemeinsamen sozialen Lebens
  - Renovierung der Bibliothek um noch mehr Angebote für die Mieter des BTW zu ermöglichen.
  
- Stationäre Pflege:
  - Mitarbeiterbindung durch verlässliche Dienstpläne
  - stabile Mitarbeiterstruktur
  - Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiter, um die Pflege, basierend auf den neusten pflegewissenschaftlichen Erkenntnissen, durchzuführen.
  - Qualifizierte Ausbildung für Auszubildende durch Praxisanleiter zu gewährleisten, welche untereinander im ständigen Austausch stehen.
  - Neuausrichtung der sozialen Betreuung.
  
- Tagespflege:
  - Beibehaltung der erfolgreichen Zusammenarbeit mit externen sozialen Anbietern wie Kindergarten und Verbundschule.
  - Teilnahme an Veranstaltungen im Rahmen der Netzwerkarbeit
  - Beibehaltung der guten Auslastung
  
- Ambulante Pflege:
  - stabile Mitarbeitersituation
  - erfolgreiche Versorgung der ambulant zu versorgenden Klienten im Bereich Pflege, Hauswirtschaft/Service und Betreuung
  - Weiterausbau des ambulanten Palliativdienstes
  - Engagement im Bereich der Ausbildung

## 6. 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 2024