



...mehr als gute Pflege!

Jahresrückblick im Senioren-Park carpe diem Wermelskirchen 2025



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 2025 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. Mitarbeiterzufriedenheit
6. Hauswirtschaft
7. Projekte im laufenden Jahr
8. 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 Leitungskräfte 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. (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 Städteregeion 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

Am 06.05.2025 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 Geschäftsleitung gemeinsam mit dem zentralen Qualitätsmanagement seit 2007 durchgeführt. Gleichmaßen dienen die internen Audits dem Benchmarking aller Einrichtungen der Senioren-Park carpe diem GBS mbH.

Im Jahr 2025 haben wir bei unserem internen Audit in fast allen Bereichen sehr gute Ergebnisse erzielt. Dieser Erfolg zeigt, dass wir kontinuierlich an der Optimierung unserer Prozesse arbeiten und die gesteckten Ziele konsequent umsetzen.

3.2 WTG Behörde (Heimaufsicht)

Am 07.08.2025 fand die letzte Begehung der WTG Behörde. Die Ergebnisse dieser Begehungen wurden genutzt, um die gute Pflege- und Strukturqualität weiter zu verbessern.

3.3 Lebensmittelüberwachung

Die letzte Prüfung durch die Lebensmittelüberwachung fand 19.12.2024 statt. Es wurde nur ein geringer Mängel festgestellt. Die aus der Prüfung resultierte Empfehlung zur Qualitätsverbesserung wurde zeitnah umgesetzt.

3.4 MDK

Am 19.03.2025 führe der MD eine Regelprüfung durch. Die hier erzielten guten Qualitätsergebnisse sind transparent für den Verbraucher dargestellt und veröffentlicht. Die Ergebnisse Zeigen hohe Qualität in allen Bereichen. Die festgestellten Mängeln und Empfehlungen wurden zeitnah behoben und bearbeitet.

Die Tagespflege wurde am 02.07.2025 mit einem tollen Ergebnis geprüft.

Ebenfalls der ambulanter Dienst erzielte sehr gute Ergebnisse bei der Prüfung am 09.05.2025.

4. Kundenzufriedenheit

Uns ist es wichtig, jederzeit persönlich, per E-Mail oder schriftlich, Anregungen, Wünsche und Kritik entgegen zu nehmen und sachlich und sorgsam im Sinne einer stetigen Verbesserung damit umzugehen. Dafür befindet sich u.a. im Eingangsbereich und auf jedem Wohnbereich ein Briefkasten, in dem Angehörige Ihre Wünsche, Anregungen aber auch Kritik an uns und unserer Arbeit rückmelden können. Diese werden durch unsere Mitarbeiter/innen zügig und nachhaltig bearbeitet.

Im Jahr 2024 wurde die Zufriedenheitsbefragung der Kunden durchgeführt. 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. Die erneute Kundenzufriedenheitsbefragung ist für den Anfang des Jahres 2026 geplant.

5. Mitarbeiterzufriedenheit

Im Jahr 2025 wurde die jährliche Mitarbeiterbefragung in unserem Senioren-Park durchgeführt. Die Ergebnisse der Befragung wurden sorgfältig im Leitungsteam ausgewertet und anschließend in den einzelnen Teams vorgestellt.

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.

7. 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.

Ein weiteres wichtiges Projekt ist die Erweiterung der Voice-Technologie, die insbesondere bei der Aufnahme neuer Bewohner zum Einsatz kommen soll. Ziel ist es, den Prozess der Erstgespräche zu optimieren und die Kommunikation zwischen Pflegekräften, Verwaltung und den neuen Bewohnern noch effizienter und einfühlsamer zu gestalten. Die Voice-Technologie wird dabei helfen, Informationen schneller und genauer zu dokumentieren, sodass mehr Zeit für den persönlichen Austausch und die individuelle Betreuung bleibt.

Für die Mitarbeiter wird auch 2026 wieder ein Gesundheitstag organisiert. Dieser soll erneut eine Plattform für Information und Austausch bieten und den Mitarbeitern helfen, ihre Gesundheit und ihr Wohlbefinden aktiv zu fördern. Neben Vorträgen und Workshops sind auch praktische Angebote vorgesehen, um die Themen Gesundheitsvorsorge und Stressbewältigung zu vertiefen.

8. 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
- gute Einbindung in die Gemeinde weiter ausbauen und pflegen

9. 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. Der Standort Wermelskirchen mit den verschiedenen Arbeitsbereichen zeichnet sich durch ein harmonisches Miteinander und eine hohe Motivation aus.

Ich bedanke mich auch bei den Angehörigen für Ihr Lob und Kritik auf unseren regelmäßigen Angehörigenabenden und hoffe auf eine weiterhin positive Zusammenarbeit.

Sigita Gemke

Einrichtungsleitung

Wermelskirchen, Januar 2026