



*...mehr als gute Pflege!*

## Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Wermelskirchen 2021



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](mailto:wermelskirchen@senioren-park.de)

## 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 Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Wermelskirchen und beinhaltet folgende Punkte:

### Gedenken und Dank

Die Belastung, die alle Menschen in unserem Haus zu Beginn des Jahres 2021 empfunden haben, als sich eine hohe Anzahl von Mitarbeitern und Bewohnern mit dem Corona-Virus angesteckt haben, macht sich an vielen Stellen noch bemerkbar. Bis heute können wir nicht in die alte gewohnte Normalität und Leichtigkeit zurückfinden. Insbesondere denken wir an die Bewohner und Bewohnerinnen, die wir durch eine Covid-Erkrankung verloren haben. Wir fühlen mit den Angehörigen.

Allen Mitarbeitenden, den Bewohnern, Mietern, Kunden und Tagespflegegästen spreche ich meinen persönlichen Dank aus. Sie alle haben mich in der Eingewöhnungsphase ab September 2021 sehr unterstützt und mich über manche Stolpersteine gehoben.



Sabine Dräxler  
Einrichtungsleitung

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems
2. Ergebnisse interner und externer Prüfungen
  - 2.1. internes Qualitätsaudit
  - 2.2. WTG-Behörde des RBK
  - 2.3. MDK
  - 2.4. Veterinäramt und Lebensmittelüberwachung
  - 2.5. Ordnungsamt
3. Quartiers- und Netzwerkarbeit
4. Ziele für das Jahr 2021
5. Schlusswort

## 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 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 Pflegeplanung und-dokumentation und lässt damit Raum für die Anwendung spezieller Konzepte zur Pflege und Betreuung von Bewohnern mit besonderem Pflegebedarf.

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

### **2.1. Internes Qualitätsaudit**

Das jährlich stattfindende Qualitätsaudit wird seit vielen Jahren unangekündigt durchgeführt. Es hat im vergangenen Jahr aus Vorsicht vor weiteren Infektionsketten nicht stattgefunden.

### **2.2. WTG-Behörde des Rheinisch-Bergischen Kreises**

Die WTG-Behörde (ehemals Heimaufsicht) versteht sich auch als unterstützende und beratende Behörde. In diesem Kontext fanden mehrere Gespräche mit dem zuständigen Mitarbeiter statt, die sich insbesondere mit der nicht normgerechten Ausstattung mit Pflegefachkräften beschäftigten. Mittlerweile konnten wir in diesem Personalbereich erheblich nachbessern.

### **2.3. Medizinischer Dienst**

Am 18.11.2021 wurde unser ambulanter Dienst durch den Medizinischen Dienst überprüft. Es wurden geringe Mängel festgestellt, welche zeitnah abgearbeitet wurden.

### **2.4. Veterinäramt/Lebensmittelüberwachung**

Das Veterinär- und Lebensmittelüberwachungsamt hat bei den unangemeldeten Begehungen geringe Mängel festgestellt. Es wurden sofort Maßnahmen ergriffen und die Mängel abgestellt. Eine erneute Überprüfung des Amtes einige Wochen später ergab dann keine Beanstandungen mehr.

### **2.5. Ordnungsamt**

Es fanden mehrere Kurzbegehungen des Ordnungsamtes statt, welche dem Austausch zur Umsetzung der Corona-Schutzmaßnahmen dienen. Es wurden keine Mängel festgestellt und konstruktiv Möglichkeiten der bestmöglichen Umsetzung erörtert.

## **3. Quartiers- und Netzwerkarbeit**

Im 2. Halbjahr 2021 wurden auch die Netzwerke in Wermelskirchen vorsichtig wieder aktiviert. Wir beteiligen uns u.a. am Netzwerk: „Wermelskirchen engagiert sich“, „Runder Tisch Pflege“ und sind Mitglied im „Hospizverein Wermelskirchen“. Schade ist dabei, dass wir auf ein Fest zu unserem 20-jährigen Bestehen verzichten mussten.

## 4. Ziele für das Folgejahr

Die Ziele für das kommende Jahr 2022 sind:

### Betreutes Wohnen:

- Wiederaufnahme des Stammtischs und weitere Angebote zur Unterstützung des gemeinsamen sozialen Lebens.

### Stationäre Pflege:

- Aufbau eines Dienstleistungsangebotes am Empfang zur Entlastung der Verwaltung.
- Weitere Mitarbeitergewinnung sowie erfolgreiche Mitarbeiterbindung.
- Weiterentwicklung der Bestandsmitarbeiter z. B. als Praxisanleiter im stationären Bereich um die Ausbildung zu Pflegefachkräften qualitativ hochwertig anzubieten.

### Tagespflege:

- Reaktivierung der erfolgreichen Zusammenarbeit mit externen sozialen Anbietern zum Nutzen der Tagespflegegäste.

### Ambulante Pflege:

- Fortsetzen der sehr erfolgreichen Versorgung der ambulant zu versorgenden Senioren, sowohl im Bereich Pflege, wie auch im Bereich Hauswirtschaft, Service und Betreuung
- Verstärkung der Unterstützung von pflegenden Angehörigen
- Gewinnung von neuen Mitarbeitern sowie eine gezielte Personalentwicklung

## 5. Schlusswort

Für das Jahr 2022 sind wir zuversichtlich: Die Impfquote der Nutzer unserer Angebote ist sehr hoch, die der Mitarbeiter auch. Unser Restaurant ist wieder geöffnet und wir planen verschiedene schöne Feiern.

Darüber werden wir aber nicht vergessen ständig an unserer Qualität zu arbeiten um für unsere Bewohner, Mieter, Gäste, Kunden und Patienten stets besser zu werden.