



## Jahresrückblick 2024 Senioren-Park carpe diem Würselen



Senioren-Park carpe diem  
Kesselsgracht 9  
52146 Würselen  
Tel.: 02405/4322-0 Fax: 02405/4322-555

## Einleitung

Die Jahresrückblicke der Vorjahre der Senioren-Park carpe diem GmbH werden mit diesem Rückblick für das vergangene Jahr, welcher individuell für die Einrichtung erstellt wird, abgelöst.

1.0 Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM Systems	.....3
2.0 Allgemeine Darstellungen der qualitativen Entwicklungen im vergangenen Jahr	.....3
3.0 Ergebnisse interner und externer Prüfungen	.....4
3.1. internes Qualitätsaudit	.....4
3.2. Heimaufsicht	.....4
3.3. Veterinärsamt	.....4
3.4. MDK	.....4
3.5. Kundenzufriedenheit	.....4
3.6. Mitarbeiterbefragung	.....4
3.7. Hauswirtschaft	.....5
3.8. Gesundheitsamt	.....5
4.0 Bericht zur Arbeit in den Qualitätszirkeln	.....5
5.0 Qualitative Ziele für das Folgejahr	.....5

## **1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM Systems**

Das Unternehmen 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 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 Entwicklung des vergangenen Jahres**

Trotz der wirtschaftlich angespannten Lage in der Branche konnten wir unsere gesteckten Ziele für das Jahr 2024 erreichen und unseren hohen Qualitätsstandard halten.

## **Quartiers- und Netzwerkarbeit**

Innerhalb der Städteregion Aachen ist die Einrichtung über folgende Netzwerke, Institutionen und Vereine eingebunden und engagiert:

- das Pflegeportal der Städteregion: [www.pflege-regio-aachen.de](http://www.pflege-regio-aachen.de)
- das Demenz Netz Aachen e.V.
- die Alzheimer Gesellschaft der Städteregion Aachen
- das Palliativ Netzwerk der Städteregion Aachen
- Heimatverein Würselen
- Netzwerk „Älter werden in Würselen“
- Lokale Allianz Demenz Würselen

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

Einrichtungen der Altenhilfe müssen sich in der Regel im Laufe des Jahres zahlreichen Begehungen und Prüfungen verschiedener Institutionen stellen. Aufgrund der Pandemie fanden im Jahr nicht alle Regelprüfungen wie üblich statt. Aus diesem Grund haben wir die eigenen Instrumente, wie Pflege- und Mitarbeitervisiten, Hygienechecks und Bereichsübergreifende Begehungen intensiviert.

#### **3.1. Internes Qualitätsaudit**

Im Januar 2024 wurde durch die Geschäftsführung und QM Abteilung ein internes Audit mit sehr gutem Ergebnis durchgeführt.

#### **3.2. Heimaufsicht**

Eine Begehung der Heimaufsicht gemäß § 18 WTG (Wohn- und Teilhabegesetz) als Regelprüfung fand 2024 nicht statt.

#### **3.3. Veterinärsamt**

Das Veterinärsamt führte 2024 eine regelhafte Kontrolle der Küche durch bei der sich die Kontrolleure sehr zufrieden mit dem Zustand der Küche und den strukturierten Prozessen zeigten.

#### **3.4. MD**

Die Qualitätsprüfung nach § 114 Abs. 1 SGB XI fand in der stationären Pflege und der ambulanten Pflege statt. Die sehr guten Prüfungsergebnisse sind auf unserer Homepage im Detail veröffentlicht

#### **3.5. Kundenzufriedenheit**

In den Pflegebereichen wurde mittels einer strukturierten Befragung die sehr hohe Kundenzufriedenheit ermittelt.

#### **3.6. Mitarbeiterbefragung**

Unsere Mitarbeiterbefragung ist Teil des Betrieblichen Gesundheitsmanagements und trägt zur Weiterentwicklung der Arbeitssicherheit und Zufriedenheit bei. Die deutlich geringe Fluktuation in der Einrichtung und die Beteiligung an den Prozessen lässt uns auf eine hohe Zufriedenheit bei den Mitarbeitern schließen.

### **3.7. Hauswirtschaft**

Die Hauswirtschaft trägt einen wesentlichen Teil bei der Umsetzung der Hygienemaßnahmen in der Einrichtung bei. Insbesondere bei der Beschaffung von Verbrauchsgütern wie Desinfektionsmitteln und Hygieneartikeln wurde die Herausforderung wieder sehr gut gemeistert, so dass wir zu jeder Zeit über die benötigten Mittel verfügten.

### **3.8. Gesundheitsamt**

Eine Begehung durch das Gesundheitsamt fand 2024 ohne Beanstandungen statt.

### **4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln**

Folgende QZ bestehen derzeit:

- QZ „Telemedizin“
- QZ "Gesundheitspartnerschaft"

Der Qualitätszirkel Gesundheitspartnerschaft hat 2024 in Zusammenarbeit mit der AOK und dem BGF Institut mehrere Schulungen durchgeführt.

### **5. 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 Würselen halten
- Ausbau des Einzugsgebiets über die ambulante Pflege
- konstante Kundenzufriedenheit
- sehr gute Ergebnisse bei externen Prüfungen erhalten
- gute Einbindung in die Gemeinde weiter pflegen