



*...mehr als gute Pflege!*

## Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Aachen 2025



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

### Dank

Ein herzliches Dankeschön an alle Bewohner, Angehörigen, Mitarbeiter, das Leitungsteam und die Mitarbeitenden der ZV für die hervorragende Zusammenarbeit im Jahr 2025. Nur durch das engagierte Miteinander und das kontinuierliche Streben nach Verbesserung konnten wir gemeinsam so gute Ergebnisse erzielen. Jeder Einzelne von Ihnen hat mit seinem Einsatz, seiner Motivation und seinem Engagement einen wichtigen Beitrag zu diesem erfolgreichen Jahr geleistet. Wir schätzen das Vertrauen, die Unterstützung und die Zusammenarbeit, die uns ermöglicht haben, unsere Ziele zu erreichen. Wir freuen uns auf ein weiteres Jahr des gemeinsamen Erfolgs und der positiven Entwicklung!



1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems (Text Internet)
2. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr
3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen
  - 3.1. internes Qualitätsaudit
  - 3.2. WTG Behörde (Heimaufsicht)
  - 3.3. sonstige Prüfungen
  - 3.4. Lebensmittelüberwachung
  - 3.5. MDK
  - 3.6. Kundenzufriedenheit
  - 3.7. Mitarbeiterzufriedenheit
  - 3.8. Hauswirtschaft
4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln
5. Projekte im laufenden Jahr
6. 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/Klienten Struktur durch Zunahme hochadliger 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 Indikatoren Prüfung)
- 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.
- -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**

Dank des Engagements unserer Mitarbeiter hat der Senioren-Park carpe diem seinen Ruf in Aachen weiter gefestigt und die Bekanntheit deutlich gesteigert. Durch die verstärkte Einbindung in das lokale Gemeinwesen und zahlreiche Veranstaltungen hat sich unsere Einrichtung als kompetenter Anbieter in der Region für Wohnen und Pflege etabliert. Besonders erfolgreich war der Tag der offenen Tür 2025, der nicht nur viele Interessierte ansprach, sondern auch direkt zur Vermietung von Betreuten Wohnungen führte und so unsere Reichweite weiter vergrößerte.

Ein weiterer Meilenstein war die kontinuierliche Weiterentwicklung unserer Voice-Technologie in der Pflege. Sie wird zunehmend ausgebaut, um Pflegeprozesse noch effizienter zu gestalten. Neben der vereinfachten Dokumentation wird die Sprachsteuerung bald auch für Aufnahmegespräche genutzt und kann durch KI automatisch Vorschläge für die SIS-Dokumentation und Maßnahmenplanung machen. Diese Weiterentwicklungen führen zu einer erheblichen Entlastung des Pflegepersonals und verschaffen mehr Zeit für die direkte Betreuung unserer Bewohner, während gleichzeitig die Pflegequalität weiter optimiert wird.

## **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.

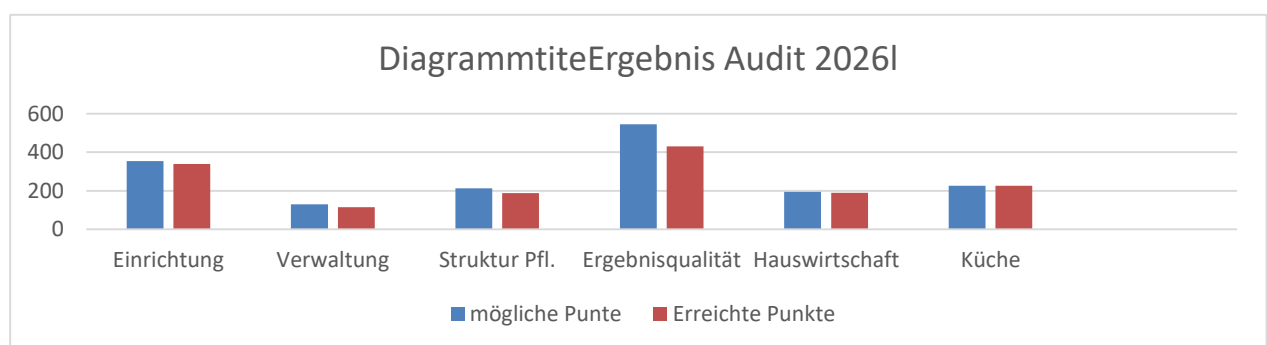
### **3.1 Internes Qualitätsaudit**

Am 17. Juni 2025 führten wir im Senioren-Park ein internes Audit durch, das auf unseren unternehmensinternen Kriterien basierte und sich an den MDK-Richtlinien orientierte. Dabei wurde festgestellt, dass unser Qualitätsanspruch in hohem Maße umgesetzt wird.

Das interne Audit ist ein zentraler Bestandteil unseres Qualitätsmanagementsystems (QMS), das der kontinuierlichen Überprüfung und Verbesserung unserer Standards dient. Ziel des Audits ist es, Schwächen frühzeitig zu identifizieren und so die Versorgungsqualität für unsere Bewohner weiter zu optimieren. Es gliedert sich in zwei Hauptbereiche: die strukturellen Abläufe der Einrichtung sowie die direkte Bewohnerversorgung, die sowohl die Ergebnisqualität als auch die Zufriedenheit der Bewohner umfasst.

Die Ergebnisse des Audits werden im Rahmen eines PDCA-Zyklus bearbeitet und gezielt umgesetzt. Seit 2007 führen die Geschäftsleitung und das zentrale Qualitätsmanagement diese internen Audits durch, die zugleich auch dem Benchmarking innerhalb der Senioren-Park carpe diem GBS mbH dienen.

Im Jahr 2025 konnten wir bei unserem internen Audit hervorragende Ergebnisse erzielen. In drei Bereichen gelang es uns, die positiven Resultate aus den Vorjahren weiter auszubauen und zu verbessern. Dieser Erfolg zeigt, dass wir kontinuierlich an der Optimierung unserer Prozesse arbeiten und unsere Ziele konsequent verfolgen.



**Abbildung 1: Statistik zum internen Audit**

### 3.2 WTG Behörde (Heimaufsicht)

Am 30.09.2025 erfolgte die letzte unangemeldete Begehung der Heimaufsicht gemäß dem Wohn- und Teilhabegesetz (WTG). Im Rahmen dieser Prüfung wurden durch die Prüfbehörde keine wesentlichen Mängel festgestellt; es wurden jedoch einige Empfehlungen ausgesprochen. Eine der Empfehlungen betraf die Schulung aller Mitarbeiter im Bereich des Beschwerdemanagements. Ziel dieser Maßnahme ist es, das Bewusstsein für das Thema zu schärfen und die bestehenden Prozesse strukturell zu optimieren. Durch diese Schulung soll die Bearbeitung von Beschwerden künftig noch effizienter und zielgerichteter erfolgen. Die Empfehlungen der Prüfung wurden aufgenommen und dienen der kontinuierlichen Verbesserung unserer Pflege- und Strukturqualität.

### 3.3 sonstige Prüfungen

Am 22.05.2025 fand die Infektionshygienische Überwachung von Alteneinrichtungen durch das Gesundheitsamt statt. Auch hier wurden keine wesentlichen Mängel festgestellt.

### 3.4 Lebensmittelüberwachung

Die letzte Prüfung durch der Lebensmittelüberwachung fand 2017 statt.

### **3.5 Qualitätsprüfung des medizinischen Dienstes**

Am 15. Mai 2025 fand die regelmäßige MDK-Prüfung statt, bei der uns in allen Bereichen hervorragende Ergebnisse bescheinigt wurden. Sowohl in der Struktur- als auch in der Ergebnisqualität konnten wir überzeugen, was insbesondere der hervorragenden Zusammenarbeit und der hohen Motivation aller Berufsgruppen in unserem Haus zu verdanken ist. Die Prüfung erfolgte auf Basis der neuen Indikatoren und wurde mit der Übermittlung der Daten an die Clearingstelle abgeschlossen.

Ein besonderes Highlight der Prüfung war die Befragung des Bewohnerbeirats, bei der wir für unsere Arbeit sehr gelobt wurden. Diese Anerkennung unterstreicht die positive Wahrnehmung und die enge Zusammenarbeit mit unseren Bewohnern. Ebenso positiv hervorzuheben war die professionelle Begleitung durch unsere Mitarbeiter und Führungskräfte, die die Prüfung sicher und zielgerichtet unterstützten. Der beratende Ansatz des MDK war deutlich spürbar und trug wesentlich dazu bei, dass das Ergebnis der Prüfung äußerst positiv ausfiel. Der Erfolg ist vor allem das Ergebnis der engen Zusammenarbeit und des Engagements aller Beteiligten.

### **3.6 Kundenzufriedenheit**

Auch im Jahr 2025 wurde wieder die jährliche Zufriedenheitsbefragung der Kunden durchgeführt, ein wichtiges Qualitätsinstrument, das uns wertvolles direktes Feedback liefert. Durch die Auswertung dieser Rückmeldungen können wir die Ergebnisse präzise analysieren und unsere Angebote gezielt anpassen. Die Ergebnisse der Kundenbefragung 2025 fielen insgesamt positiv aus. Darüber hinaus zeigen auch die Resultate des Beschwerdemanagements, dass das von uns angestrebte Interesse interner und externer Kunden an der Mitgestaltung von Strukturen und Prozessen im Heimaltag weiterhin besteht. Im Rahmen des Projekts 2026 planen wir, die Nutzung von Voice-Technologie weiter auszubauen, um noch mehr Zeit für die Betreuung unserer Bewohner zu gewinnen.

### **3.7 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. Auf Basis des Feedbacks konnten gezielte Maßnahmen ergriffen werden, die schnell und effizient umgesetzt wurden, um das Arbeitsumfeld und die Mitarbeiterzufriedenheit weiter zu verbessern.

Ein konkretes Beispiel für die Umsetzung der Ergebnisse ist die gezielte Förderung der Mitarbeiterentwicklung. Auf Grundlage der Befragung wurden Mitarbeiter für individuelle Weiterbildungsmaßnahmen ausgewählt, die ihre fachlichen und persönlichen Kompetenzen weiter stärken sollten. Zudem wurden verschiedene Maßnahmen im Bereich des Betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM) initiiert, um das Wohlbefinden unserer Mitarbeiter zu fördern.

Ein besonders hervorzuhebendes Ergebnis der Befragung war die Erweiterung des Mobility-Sportangebots im Jahr 2025. Ursprünglich als einmal wöchentliche Trainingseinheit gestartet, wurde das Angebot aufgrund der hohen Nachfrage auf zwei Trainingseinheiten pro Woche ausgeweitet. Diese Gruppe legt ihren Schwerpunkt auf Gesundheitsförderung und bietet den Mitarbeitern Übungen, die einfach in den Alltag integriert werden können. Ziel ist es, die körperliche Fitness zu steigern und gleichzeitig die Arbeitsmotivation und das Wohlbefinden der Mitarbeiter zu fördern. Die Teilnahme hat sich als sehr beständig erwiesen, und das durchweg positive Feedback zeigt, dass das Angebot sehr gut angenommen wird. Angesichts des Erfolges dieser Initiative ist geplant, das Angebot auch weiterhin auszubauen, um noch mehr Mitarbeiter zu erreichen und die gesundheitsfördernde Wirkung weiter zu verstärken.

### 3.8 Hauswirtschaftliche Begleitung durch Dr. Schnell

Alle Mitarbeiter des hauswirtschaftlichen Bereichs werden durch die Firma Dr. Schnell im Umgang mit Hygiene geschult. Gleichzeitig übernehmen unsere eigenen Hygienefachkräfte die Verantwortung, den hygienischen Standard des Trägers sowie der behördlichen Vorgaben zu prüfen und kontinuierlich zu fördern. Die Hygiene wird regelmäßig durch Begehungen der Hygienefachkräfte überwacht und bei Bedarf optimiert, um stets höchste Sauberkeit und Sicherheit zu gewährleisten.

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

Ab 2026 werden die Qualitätszirkel wieder regelmäßig stattfinden. Diese Zirkel bieten den Mitarbeitern und Führungskräften eine wertvolle Plattform, um kontinuierlich an der Verbesserung unserer Arbeitsprozesse und der Pflegequalität zu arbeiten. Ziel der Qualitätszirkel ist es, aktuelle Themen der Qualitätssicherung zu besprechen, Maßnahmen zu entwickeln und gemeinsam Lösungen zur Optimierung unserer Dienstleistungen zu erarbeiten. Durch die regelmäßige Reflexion und den Austausch in den Zirkeln möchten wir sicherstellen, dass alle Arbeitsabläufe stets an den Bedürfnissen der Bewohner und den aktuellen Qualitätsanforderungen ausgerichtet sind. So tragen die Qualitätszirkel maßgeblich zur Weiterentwicklung unserer Einrichtung bei und fördern ein kontinuierliches Lernen und Verbessern im Team.

### 5. Projekte im laufenden Jahr

Im Jahr 2026 stehen mehrere bedeutende Projekte an, die sowohl die Infrastruktur als auch das Wohlbefinden unserer Bewohner und Mitarbeiter weiter verbessern sollen. Eines der größten Vorhaben ist die Renovierung aller Bereiche innerhalb des Senioren-Parks. Diese umfassende Modernisierung wird nicht nur die Wohnqualität für unsere Bewohner erhöhen, sondern auch eine angenehme Arbeitsumgebung für unsere Mitarbeiter schaffen.

Ein weiteres wichtiges Projekt ist die **weitere Erweiterung der Voice-Technologie**, die kontinuierlich ausgebaut wird. Ab 2026 wird die Technologie verstärkt in der Aufnahme neuer Bewohner und in der Pflegeplanung integriert. Insbesondere bei Erstgesprächen und der Dokumentation von Pflegeprozessen wird die Voice-Technologie dabei helfen, den administrativen Aufwand zu minimieren, die Kommunikation zu verbessern und wertvolle Zeit für die direkte Betreuung zu gewinnen. Diese kontinuierliche Weiterentwicklung der Technologie wird die Pflegequalität weiter steigern.

**Zusätzlich wird die SuperNurse-App** für alle Mitarbeiter in die täglichen Arbeitsprozesse integriert. Diese digitale Lernplattform ermöglicht es, flexibel Online-Schulungen zu absolvieren und somit Wissen jederzeit und von überall zu erweitern. Die App wird gezielt dazu genutzt, die kontinuierliche Fortbildung der Mitarbeiter zu fördern und die Pflegequalität auf einem hohen Niveau zu halten. Sie ergänzt die Präsenzs Schulungen, die weiterhin für praxisnahe und persönliche Trainings erforderlich sind.

Ein weiteres Highlight ist die **Sanierung der Terrasse und Außenanlage**, die Ende 2025 begann und Anfang 2026 abgeschlossen sein wird. Diese Maßnahme umfasst die Neugestaltung der Terrasse und bietet den Bewohnern einen modernen, barrierefreien Außenbereich, der für soziale Aktivitäten, Erholung und Entspannung genutzt werden kann. Dabei wird besonders auf

die Bedürfnisse der Bewohner geachtet, um einen sicheren und angenehmen Zugang zu gewährleisten.

Auch der **Gesundheitstag für Mitarbeiter** wird 2026 wieder organisiert. Dieser wird eine Plattform für Informationen, Workshops und praktische Angebote bieten, die die Themen Gesundheitsvorsorge und Stressbewältigung vertiefen. Ziel ist es, die Gesundheit und das Wohlbefinden der Mitarbeiter aktiv zu fördern und ein Bewusstsein für eine gesunde Lebensweise zu schaffen.

Zuletzt wird die **Mobility-Sportgruppe**, die bereits seit 2024 erfolgreich läuft, weiterhin angeboten und intensiviert. Sie wird als fester Bestandteil des Gesundheitsmanagements fortgeführt, wobei das Programm auf zwei Trainingseinheiten pro Woche ausgeweitet wird. Dies ermöglicht den Mitarbeitern, ihre körperliche Fitness noch gezielter zu fördern und aktiv an ihrer Gesundheit zu arbeiten. Die Gruppe bleibt ein wichtiger Bestandteil der Gesundheitsförderung und trägt zu einer positiven Arbeitsatmosphäre bei.

## 6. Qualitative Ziele für das Folgejahr

Die Ziele für 2026 ergeben sich im Wesentlichen aus den bereits dargestellten Projekten und Prioritäten und lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- **Vorhandene Strukturen und Prozesse erhalten, weiterentwickeln und stabilisieren:** Wir setzen weiterhin auf die kontinuierliche Optimierung und Anpassung bestehender Prozesse, um eine hohe Qualität der Pflege und Dienstleistungen zu gewährleisten.
- **Interne und externe Qualitätsprüfungen:** Sowohl der stationäre Bereich als auch der Dienst sollen erfolgreich geprüft werden, mit dem Ziel, die hohen Standards und die Qualität der vergangenen Jahre beizubehalten und weiter zu verbessern. Die kontinuierliche Optimierung der Abläufe und die Sicherstellung der hohen Versorgungsqualität stehen dabei im Fokus.
- **Gute Einbindung in die Gemeinde ausbauen:** Die Zusammenarbeit mit der lokalen Gemeinschaft wird weiter intensiviert, um unsere Rolle als integrativen Teil der Gemeinde zu festigen und zu erweitern.
- **Konstante Kundenzufriedenheit:** Wir streben weiterhin an, die Zufriedenheit unserer Bewohner und deren Angehöriger durch eine hohe Pflegequalität und individuelle Betreuung konstant auf einem hohen Niveau zu halten.
- **Hohe Mitarbeiterzufriedenheit:** Die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter bleibt ein zentrales Ziel. Wir setzen auf eine wertschätzende Arbeitsumgebung, regelmäßige Schulungen und die Förderung einer positiven Unternehmenskultur.
- **Gestaltung eines Gesundheitstags:** Der Gesundheitstag für Mitarbeiter wird erneut organisiert, mit dem Ziel, das Wohlbefinden der Belegschaft zu fördern und nachhaltige Gesundheitsmaßnahmen in den Arbeitsalltag zu integrieren.

- **Festigung der Teams durch gezielte Mitarbeiterschulungen:** Wir werden weiterhin in die Fortbildung und fachliche Begleitung unserer Teams investieren, um die fachliche und soziale Kompetenz der Mitarbeiter zu stärken und die Zusammenarbeit im Team zu fördern. SuperNurse stärker für die Mitarbeitergewinnung nutzen.
- **Prüfung und Optimierung von Arbeitsabläufen:** Alle Arbeitsabläufe werden regelmäßig geprüft, um sicherzustellen, dass sie effizient und bedarfsgerecht sind. Gegebenenfalls werden Anpassungen vorgenommen, um eine optimale Arbeitsweise zu garantieren.
- **Kontinuierliche Stärkung der Fachkompetenz auf Führungsebene:** Die Führungskräfte werden weiterhin gezielt in ihrer Fachkompetenz geschult, um ihre Führungskompetenzen zu stärken und die strategische Ausrichtung des Senioren-Parks erfolgreich umzusetzen.

Ulrich Kölsch  
Einrichtungsleitung

Aachen, Dezember 2025