



...mehr als gute Pflege!

Jahresrückblick
Senioren-Park carpe diem
Bensberg 2025



Senioren-Park carpe diem
Overather Str. 32
51429 Bergisch Gladbach

Vorwort

Die Jahresrückblicke der Senioren-Park carpe diem GmbH werden jährlich bis zum 31. März für das jeweilige Vorjahr von der Einrichtungsleitung einrichtungsbezogen erstellt. Der vorliegende Jahresrückblick bezieht sich auf den Senioren-Park carpe diem Bensberg für das Jahr 2025 und umfasst folgende Punkte:

Inhalt

- 1 Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems
2. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr
- 3 Ergebnisse Interne und externe Prüfungen
 - 3.1 Internes Qualitätsaudit
 - 3.2 Prüfung durch den MD
 - 3.3 Prüfung der stationären Pflege durch die WTG-Behörde
 - 3.4 Lebensmittelüberwachung
 - 3.5 Gesundheitsamt
 - 3.6 sonstige Prüfungen
- 4 Kundenzufriedenheit
- 5 Mitarbeiterzufriedenheit
- 6 Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln
 - 6.1 interne Qualitätszirkel
 - 6.2 externe Qualitätszirkel
- 7 Projekte im laufenden Jahr
- 8 Qualitative Ziele für das Jahr 2026
- 9 Schlusswort

1 Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems

Die Grundlage bildet ein gelebtes Konzept mit klaren Aussagen zu Leitgedanken, Zielen und Qualitätsmaßstäben. Sämtliche Arbeitsprozesse sind verbindlich im Qualitätshandbuch festgelegt. Dieses dient allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als verbindlicher Leitfaden und unterliegt einem kontinuierlichen Weiterentwicklungsprozess. Rückmeldungen aus der Praxis, neue wissenschaftliche Erkenntnisse, Ergebnisse aus Qualitätszirkeln sowie Anregungen unserer Kundinnen und Kunden fließen fortlaufend in die Weiterentwicklung ein.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des zentralen Qualitätsmanagements schulen und unterstützen die Teams in den Einrichtungen und überprüfen vor Ort die Einhaltung interner sowie allgemein gültiger Standards. Eine offene Fehlerkultur und ein strukturiertes Beschwerdemanagement ermöglichen eine kritische Reflexion der eigenen Leistungen und tragen zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Angebote zum Wohl unserer Bewohnerinnen und Bewohner bei.

Externe Prüfungen durch die Beratungs- und Prüfbehörde, den Medizinischen Dienst der Krankenkassen sowie das Gesundheitsamt werden gezielt für eine konstruktive und professionelle Zusammenarbeit genutzt. Der fachliche Austausch, die Beratung sowie die unabhängige externe Bewertung unseres Qualitätsmanagementsystems stellen dabei eine wertvolle Unterstützung dar.

Darüber hinaus gewährleistet ein internes Kontrollsystem, dass mögliche Defizite frühzeitig erkannt und zeitnah behoben werden. Hierzu zählen unter anderem ein jährlich durchgeführtes umfassendes internes Audit, regelmäßige Kurzchecks, Pflege- und Mitarbeitervisiten sowie die kontinuierliche Überwachung relevanter Risikobereiche.

Die Wirksamkeit des Qualitätsmanagements wird durch regelmäßige Befragungen von Bewohnerinnen und Bewohnern, Angehörigen sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern überprüft und stetig weiterentwickelt.

Wir setzen auf qualifizierte und engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die durch kontinuierliche fachliche und persönliche Weiterbildung eine Pflege und Betreuung auf hohem Niveau sicherstellen und sich mit dem Unternehmen identifizieren. Eine transparente und von Vertrauen geprägte Unternehmenskultur fördert eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit, die sich in ausgeprägtem persönlichem Engagement widerspiegelt.

Eine moderne EDV unterstützt die fachgerechte Pflegedokumentation und schafft zugleich Freiräume für die Anwendung spezialisierter Konzepte in der Pflege und Betreuung von Bewohnerinnen und Bewohnern mit besonderem Pflegebedarf.

2. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr

Durch das Engagement der Mitarbeitenden konnte die Stellung des Senioren-Parks carpe diem in Bensberg weiter gefestigt und die Außenwirkung der Einrichtung verbessert werden. Zahlreiche Veranstaltungen stärkten die Vernetzung im Gemeinwesen. Der Senioren-Park carpe diem Bensberg ist dadurch als zuverlässiger Dienstleister im Bereich Wohnen und Pflege in der Städteregion positioniert.

3 Interne und externe Prüfungen im Senioren-Park carpe diem Bensberg

Im Senioren-Park carpe diem Bensberg finden im Jahresverlauf regelmäßige Prüfungen und Hausbegehungen durch zuständige Behörden und Institutionen statt. Ergänzend wird jährlich ein internes Qualitätsaudit durchgeführt, um die unternehmerischen Qualitätsstandards sicherzustellen. Die daraus resultierenden Anforderungen werden konsequent umgesetzt, mit dem Ziel, dauerhaft eine hohe Leistungs- und Lebensqualität für Bewohnerinnen und Bewohner und Gäste zu gewährleisten.

3.1 Internes Qualitätsaudit

Im Jahr 2025 wurde im Senioren-Park carpe diem Bensberg ein internes Qualitätsaudit durchgeführt. Grundlage bildeten unternehmerische Kriterien, orientiert an den Richtlinien des Medizinischen Dienstes (MD) sowie den Prüfanforderungen der zuständigen WTG-Behörde.

Ziel des Audits im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems (QMS) ist die systematische Überprüfung der Einhaltung zentraler und hausinterner Qualitätsvorgaben sowie die Sicherstellung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses. Identifizierte Abweichungen werden frühzeitig erkannt und durch gezielte Maßnahmen behoben.

Das Audit umfasst sowohl die strukturellen und organisatorischen Abläufe der Einrichtung als auch die direkte Bewohnerversorgung, einschließlich Ergebnisqualität und Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Bearbeitung der Ergebnisse erfolgt nach dem PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act).

Die Durchführung der internen Qualitätsaudits erfolgt durch die Geschäftsleitung in Zusammenarbeit mit dem zentralen Qualitätsmanagement und dient zugleich dem systematischen Benchmarking aller Einrichtungen der Senioren-Park carpe diem GBS mbH.

3.2 Prüfung durch den Medizinischen Dienst

Am 06.08.2025 führte der Medizinische Dienst (MD) in der Tagespflege die jährliche Regelprüfung gemäß § 114 SGB XI durch. Dabei wurde ein sehr gutes Ergebnis erzielt. Die letzte Regelprüfung des MD im stationären Bereich fand am 03.09.2024 statt.

3.3 Prüfung der stationären Pflege durch die WTG Behörde

Am 20.01.2025 erfolgte die Regelprüfung unserer Einrichtung. Die damals festgestellten Defizite wurden unmittelbar behoben, wenngleich bereits eine hohe Qualität in Betreuung und pflegerischer Versorgung bestand.

Am 13.02.2025 fand eine Anlassprüfung aufgrund einer Beschwerde statt. Dabei wurden erneut Defizite festgestellt, die umgehend behoben wurden. Notwendige Anpassungen und Schulungen wurden ebenfalls durchgeführt.

Am 10.07.2025 erfolgte eine Nachkontrolle und gleichzeitig eine Anlassprüfung aufgrund einer Beschwerde. Die Beschwerde konnte von der Behörde nicht bestätigt werden, und die Nachkontrolle ergab ein deutlich verbessertes Ergebnis.

3.4 Lebensmittelüberwachung

Die unangemeldete Kontrolle durch die Lebensmittelüberwachung gemäß Art. 9 VO (EU) am 10.07.2025 ergab ein fehlerfreies Ergebnis.

3.5 Gesundheitsamt

Am 10.06.2025 fand eine anlassbezogene Besichtigung durch das Gesundheitsamt statt. Die dabei festgestellten Defizite wurden unmittelbar im Anschluss behoben, wobei die insgesamt hohe Qualität der pflegerischen Versorgung der Bewohnerinnen und Bewohner bestätigt wurde.

3.6 Sonstige Prüfungen

Am 21.08.2025 führte die Bezirksregierung eine Begehung zum Thema Arbeitsschutz durch. Die Prüfung bestätigte, dass unsere arbeitsschutzrechtlichen Standards einem sehr hohem Niveau entsprechen.

4 Kundenbefragung

Auch im Jahr 2025 führte der Senioren-Park carpe diem eine Zufriedenheitsbefragung unter den Bewohnerinnen und Bewohnern durch. Die direkten Rückmeldungen ermöglichen es, unsere Angebote gezielt an den Bedürfnissen und Wünschen der Bewohnerinnen und Bewohnern auszurichten.

Darüber hinaus trägt jede Rückmeldung zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Leistungen bei. Konstruktive Kritik und Anregungen werden jederzeit aufgenommen und aktiv in unsere Weiterentwicklungsprozesse integriert.

5 Mitarbeiterzufriedenheit

Im ersten Quartal 2025 wurde am gesamten Standort eine anonyme Mitarbeiterbefragung durchgeführt. Diese ermöglicht detaillierte Rückschlüsse auf Arbeitszufriedenheit und Arbeitsbelastung und unterstützt sowohl die Umsetzung des betrieblichen Gesundheitsmanagements als auch die Förderung der Mitarbeiterzufriedenheit.

Die Ergebnisse wurden zunächst im Leitungsteam ausgewertet und anschließend in den einzelnen Teams präsentiert. Auf dieser Basis abgeleitete Maßnahmen wurden zeitnah umgesetzt. So konnten in diesem Jahr unter anderem ein angepasster Fortbildungsplan sowie individuelle Weiterbildungsangebote realisiert werden.

6. Bericht aus den Qualitätszirkeln

6.1 interne Qualitätszirkel

Qualitätszirkel sind ein wichtiges Instrument zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Arbeitsprozesse und der Pflegequalität und werden im Jahr 2026 weiter ausgebaut. Im vergangenen Jahr fanden themenspezifische Qualitätszirkel innerhalb der Einrichtung statt.

6.2 externe Qualitätszirkel

Die regelmäßige, quartalsweise Teilnahme an den externen Qualitätszirkeln des bpa unterstützt sowohl die Prüfungsvorbereitung als auch die kontinuierliche Qualitätssicherung. Ergänzend dazu tagt der neu gegründete Arbeitskreis der Einrichtungen privater Träger im Rheinisch-Bergischen Kreis regelmäßig und fördert den fachlichen Austausch.

Projekte im laufenden Jahr

- Bekanntmachen unseres Restaurants „Vier Jahreszeiten“ in der Region
- Überarbeitung der Veranstaltungsplanung der sozialen Betreuung, orientiert an den Wünschen und Bedürfnissen unserer Bewohner:innen (z. B. Ausflüge, Einkaufsfahrten u. v. m.)
- Komplette Umsetzung der Personalbemessung
- Aufbau von Stammpersonal und daraus folgend der Verzicht auf Leasingpersonal bzw. Zeit
- Weiterer Ausbau der Tagespflegeangebote und der Akquise mit dem Ziel, die Auslastung der Tagespflege zu steigern und die Kundenzufriedenheit zu erhalten
- Öffentlichkeitsarbeit mit aktiver Teilnahme am Gesellschaftsleben der Stadt Bensberg
- Weitere Festigung der Nutzung von Voize und Myo-App
- Weiterer Ausbau der Kooperation mit der AOK zur Förderung der Mitarbeitergesundheit

8 Qualitative Ziele für das Jahr 2026

Ein spannendes und herausforderndes Jahr liegt vor uns. Als attraktiver Arbeitgeber in der Region möchten wir unseren Bekanntheitsgrad weiter ausbauen, neue Mitarbeitende gewinnen, von unserer Unternehmenskultur überzeugen und ihre fachliche sowie persönliche Weiterentwicklung fördern. Nur mit einem starken und engagierten Team können wir unsere Ziele erreichen:

- a) **Kundenzufriedenheit:** Die Zufriedenheit unserer Bewohnerinnen, Bewohnern sowie ihrer Angehörigen sichern wir durch hohe Pflegequalität und individuelle Betreuung auf konstant hohem Niveau.
- b) **Mitarbeiterzufriedenheit und -gesundheit:** Eine wertschätzende Arbeitsumgebung, regelmäßige Schulungen und die Förderung einer positiven Unternehmenskultur stärken die Zufriedenheit der Mitarbeitenden. Der jährliche Gesundheitstag unterstützt das Wohlbefinden und die Integration nachhaltiger Gesundheitsmaßnahmen in den Arbeitsalltag.

- c) **Teamentwicklung und Schulungen:** Fortbildungen und fachliche Begleitung fördern sowohl die fachliche als auch die soziale Kompetenz der Teams und verbessern die Zusammenarbeit im Team.
- d) **Optimierung von Arbeitsabläufen:** Arbeitsprozesse werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst, um Effizienz und Zweckmäßigkeit sicherzustellen.
- e) **Führungskompetenz:** Führungskräfte erhalten gezielte Schulungen zur Stärkung ihrer Fach- und Führungskompetenz, um die strategische Ausrichtung des Senioren-Parks erfolgreich umzusetzen.

9 Schlusswort

Mit großer Dankbarkeit blicke ich auf das vergangene Jahr zurück. Es war mein erstes Jahr als Einrichtungsleitung des Senioren-Parks Carpe Diem Bensberg – ein Jahr voller Herausforderungen, aber auch eines, das von tiefer Verbundenheit und starkem Zusammenhalt geprägt war.

An dieser Stelle möchte ich mich bei allen Mitarbeitenden, Bewohner:innen, den Gästen der Tagespflege, den Mieter:innen des Betreuten Wohnens, sowie allen Angehörigen für ihr Vertrauen, ihre Unterstützung und die konstruktive Zusammenarbeit bedanken. Ohne das Engagement und die Hingabe jedes Einzelnen wäre die positive Entwicklung unserer Einrichtung nicht möglich gewesen.

Dieser Jahresrückblick gibt einen kleinen Einblick in unsere gemeinsamen Erfolge und die Fortschritte, die wir im vergangenen Jahr erreicht haben. Wir sind stolz darauf, ein Umfeld zu schaffen, das von Fürsorge, Respekt und Menschlichkeit geprägt ist, und freuen uns darauf, diesen Weg gemeinsam weiterzugehen.



Sabine Gackstatter
Einrichtungsleitung

Bensberg, im März 2026