



...mehr als gute Pflege!

Jahresrückblick Senioren-Park carpe diem Velbert-Langenberg 2025



Vorwort

Die Jahresberichte 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 15. Bericht des Senioren-Parks carpe diem Velbert-Langenberg und beinhaltet folgende Punkte:

Dank

Insbesondere dem Leitungsteam sowie den Mitarbeitern des Senioren-Parks möchte ich an dieser Stelle meinen Dank aussprechen. Mit hoher Motivation, Geduld und Ausdauer sind im Jahr 2025 unsere entwickelten Strukturen gefestigt und weiterentwickelt worden. Durch externe Prüfungen wurde uns bestätigt, dass unsere Bewohner und Kunden sehr zufrieden mit unserer Qualität und unseren Leistungen sind.



Katja Görtz
Einrichtungsleiterin

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM- Systems
2. Allgemeine Darstellung der Entwicklung im vergangenen Jahr
3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen
 - 3.1. internes Qualitätsaudit
 - 3.2. Heimaufsicht
 - 3.3. Lebensmittelüberwachung
 - 3.4. Medizinischer Dienst Nordrhein
 - 3.5. Kundenzufriedenheit
 - 3.6. Mitarbeiterzufriedenheit
4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln
5. Projekte im laufenden Jahr
6. Qualitative Ziele für das Jahr 2026

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 Pflegedokumentation und lässt damit Raum für die Anwendung spezieller Konzepte zur Pflege und Betreuung von Bewohnern mit besonderem Pflegebedarf.

2. Allgemeine Entwicklung

Das ehemalige Hotel carpe diem, welches im Juli 2021 sehr stark von den Wassermassen des Hochwassers beschädigt wurde, ist seit Anfang des Jahres 2025 im Umbau. Nach der Sanierung soll dort im März 2026 eine solitäre Kurzzeitpflege mit 24 Plätzen eröffnet werden.

Der ambulante Pflegedienst hat erstmalig über 120 Kunden versorgen können und auch der Bereich Betreuung & Service ist mittlerweile gut ausgebaut.

Die Sprachdokumentation Voize ist in der Pflege und Betreuung vollumfänglich etabliert. Mit Voize können Pflegekräfte die Dokumentation frei in ein Smartphone einsprechen. Es erstellt automatisch die Berichte und Einträge in der Bewohner-Dokumentation und überträgt diese per Schnittstelle in das Dokumentationssystem. Seit diesem Jahr setzen wir Voize nun erfolgreich in der stationären Pflege und Betreuung ein mit dem Ergebnis, dass uns diese direkte Dokumentation Zeit erspart, die wiederum den Bewohner*Innen zu Gute kommt. Ebenso konnte auch durch die zeitnahe Dokumentation noch vor Ort die Qualität der Dokumentation verbessert werden. Durch eine enge Zusammenarbeit mit den Entwicklern gab es über das Jahr verteilt immer wieder Neuerungen und Verbesserungen, die es umzusetzen galt. Die Pflegekräfte haben diese mit Begeisterung angenommen und umgesetzt.

Die Leitungskräfte haben in diesem Jahr sehr aktiv an Netzwerktreffen und Qualitätszirkeln teilgenommen wie z.B. das Palliativ Netzwerk, die Psychosoziale Arbeitsgruppe des Kreises Mettmann Bereich Gerontopsychiatrie, das Netzwerk Gesundheit und Treffen des Langenberger Werbevereins.

Durch den Langenberger Werbeverein nahmen wir aktiv an den Stadtfesten wie Karneval, das Sommerfest, Kerzenzauber und den Martinsmarkt teil, das hat dem Bekanntheitsgrad unserer Einrichtung in Langenberg nochmal mehr Wert gegeben.

Seit einigen Jahren nehmen wir auch immer in den Sommerferien an der Veranstaltung "Langenberg kulturinarrisch" teil. An zwei Samstagen gab es im Restaurant vier Jahreszeiten ein italienisches Frühstücksbuffet sowie ein mediterranes Abendbuffet mit Live-Musik.

Besonders gefreut haben wir uns über die Entwicklung unserer Mitarbeitenden im vergangen Jahr. Eine große Anzahl an Mitarbeitenden hat sich entschieden, noch mal die Schulbank zu drücken und sich in der Pflege und Betreuung aus- und weiterzubilden. So konnten wir intern sogar Leitungspositionen mit eigenen Mitarbeitenden besetzen.

3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen

3.1 Internes Qualitätsaudit

Im Jahr 2025 fand kein Audit in unserer Einrichtung statt.

3.2 Heimaufsicht

Die Qualitätsprüfungen nach dem Wohn- und Teilnahmengesetz fanden am 21.05.2025 und am 28.10.2025 statt. Es gab etwas Nacharbeiten in den Dokumentationen unserer Bewohner*innen, jedoch wurden uns bei beiden Prüfungen eine hohe Zufriedenheit und gute Pflegezustände bestätigt. Bei der zweiten Prüfung konnten wir das Ergebnis der ersten Prüfung schon verbessern, wir sind im guten Kontakt mit der Behörde.

3.3 Lebensmittelüberwachung

Die unangekündigte Kontrolle fand am 04.12.2025 statt, es konnten keine hygienischen Mängel in der Großküche und den Wohnbereichsküchen festgestellt werden. Die Überprüfung blieb ohne Maßnahmen.

3.4 Medizinischer Dienst Nordrhein

Die Regelprüfungen des Medizinischen Dienstes für die Tagespflege erfolgte am 07.11 2025. Ebenso wie auch bei allen anderen Überprüfungen durch den medizinischen Dienst ergab auch diese Prüfung nur Empfehlungen, die wir gerne umgesetzt haben.

Die Regelprüfung des ambulanten Pflegedienstes fand am 02. Dezember 2025 statt. Für ambulante Pflegedienste wird zur Darstellung der Qualität ein Transparenzbericht erstellt. In dieser Regelprüfung erhielten wir die Transparenz-Note 1,2. Es wurde kein Maßnahmenkatalog erteilt.

Für den stationären Bereich kamen die Prüfer des medizinischen Dienstes am 08. April 2025. Das Ergebnis spiegelte nicht unseren internen Qualitätsstandard wieder, wobei es an der Bewohnerversorgung sowie der Zufriedenheit nichts zu bemängeln gab.

3.5 Kundenzufriedenheit

Die regelmäßigen Umfragen, Angehörigenabende und täglichen Gespräche mit Kunden und Angehörigen zeigen uns, dass wir die Erwartungen unserer Kunden erfüllen und wir uns über eine hohe Kundenzufriedenheit freuen können. Wir nutzen die Umfragen gerne dazu, Verbesserungsvorschläge anzunehmen und in unseren Alltag zu integrieren. Die Ergebnisse der Umfrage wurden beim Angehörigenabend präsentiert und es entwickelten sich noch zahlreiche Vorschläge und Anregungen aus diesen Gesprächen. Wir sind in Langenberg und Umgebung gut etabliert und vernetzt.

3.6 Mitarbeiterzufriedenheit

Die Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden wird durch eine anonyme Umfrage ermittelt und anschließend im Leitungsteam ausgewertet. Anregungen und Kritik, aber auch Lob werden gerne angenommen und, wenn es möglich ist, auch umgesetzt. Aus diesen jährlichen Umfragen entsteht zum Beispiel auch immer ein Teil des jährlichen Fortbildungsplanes. Wir sehen uns in der Verpflichtung, den Mitarbeitenden eine Perspektive im Gesundheitswesen zu bieten und zeigen uns besonders stark in der Ausbildung und Weiterbildung unserer Mitarbeitenden in den Bereichen Pflege und Betreuung, Hauswirtschaft, Verwaltung und Küche. Die Ergebnisse der Umfrage werden in einer Mitarbeiterversammlung dargestellt.

Erstmalig haben wir auch durch eine Mitarbeiterin der AOK Rheinland/ Hamburg eine Arbeitsplatzsituationsanalyse durchführen lassen. Die Ergebnisse wurden mit Mitarbeitenden aller Arbeitsbereiche erarbeitet und im erweiterten Kreis den Führungskräften vorgestellt. Einige gute Vorschläge kamen so zustande, die Gruppenarbeit mit den verschiedenen Kollegen aus allen Abteilungen hat viel Spaß gemacht und war sehr effektiv. Wir haben da Angebot der AOK noch auf andere Arbeitskreise ausgeweitet für das Jahr 2026.

4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln

Im Jahr 2025 haben wir die Ausbildung deutlich verstärkt um dem Fachkräftemangel für unsere Einrichtung etwas entgegenzuwirken.

Ende des Jahres konnten wir insgesamt 13 Auszubildenden in den Ausbildungsbereichen Pflegefachmann /Pflegefachfrau und Pflegefachassistent / Pflegefachassistentin zählen. Dazu zählten überwiegend Mitarbeitende die schon bei uns beschäftigt waren und die Möglichkeit nutzten, sich in vertrauter Umgebung weiter zu bilden.

Regelmäßig treffen sich sogenannte Voize-Experten aller Wohnbereiche zum Erfahrungsaustausch mit der Sprach-Dokumentation Voize. Es gab einen regen Austausch zwischen unseren Experten, der IT-Mitarbeiter und den Entwicklern des Programmes. Diese Treffen werden auch noch im Jahr 2026 weitergeführt, um das Programm und somit die Nutzung im Pflegealltag kontinuierlich zu unseren Gunsten zu verbessern.

Das Leitungsteam besteht aus Leitungskräften aller Bereiche. Die Treffen finden monatlich statt. Die Aufgabe dieses Treffens ist die kontinuierliche Auswertung und Verbesserung der Qualität aller Arbeitsbereiche und das verbessern von Arbeitsabläufen.

Bedingt durch die IQS-Datenauswertung wurden die Qualitätszirkel Ernährung und Dekubitusprophylaxe / Wundversorgung gegründet, an der Pflegefachkräfte, Pflegedienstleitungen und Auszubildende teilnehmen. Diese Besprechungen finden quartalsweise statt.

Täglich um 10 Uhr findet nach der Kurzbesprechung wochentags eine Fachkraft-Besprechung statt, sie wird durch die Pflegedienstleitung stationär gesteuert und dient dem Controlling und der Bearbeitung der erhobenen Daten.

5. Projekte im laufenden Jahr

Die Abläufe im stationären Pflegebereich werden wir in diesem Jahr unterstützt durch Voize und die stationäre Tourenplanung noch deutlich verbessern. Der stärkenbezogene Mitarbeiterinsatz soll nicht nur die Mitarbeiterzufriedenheit nochmal deutlich steigern, sondern auch die vorhandene Qualität vor dem Hintergrund des allgemeinen Pflegekräftemangels stabilisieren und sogar noch verbessern. Die

Das durch die Hochwasser-Flut im Juli 2021 verwüstete Hotelgebäude stand nach einer recht langen Sanierungsphase lange leer. In letzten Jahr begangen wir mit dem Umbau des Gebäudes zu einer solitären Kurzzeitpflegeeinrichtung. Wir freuen uns sehr auf diese neue Aufgabe, die unser Konzept so gut ergänzt. Die Eröffnung ist für März 2026 geplant. Schon seit Anfang des Jahres werden neue Mitarbeitende für diesen Bereich einstellt und eingearbeitet. Selbstverständlich planen wir auch eine Eröffnungsfeier, sobald die ersten Kurzzeitpflege-Gäste bei uns sind.

6. Qualitative Ziele für das Jahr 2026

Das primäre qualitative Ziel für das Jahr 2026 wird die Qualifikation unseres eigenen Mitarbeiterstammes sein, besonders im Hinblick auf den zunehmend kleiner werdenden Markt für Pflegefachkräfte. Ein besonderes Augenmerk werden wir auch die Ausbildung von Pflegefachassistenten und Pflegefachkräften aus den eigenen Reihen legen. Die auch in diesem Jahr festgestellte hohe Qualität unserer Arbeit gilt es zu halten und auch noch zu fördern. Die Zusammenarbeit der einzelnen Bereiche, auch im Hinblick auf die neuen Bereiche, werden wir verbessern und festigen.

Wir werden uns verstärkt für eine gute Verknüpfung der Kurzzeitpflege mit den ambulanten, teilstationären und stationären Pflegebereichen einsetzen. Mit der Ergänzung unseres Konzeptes durch die solitäre Kurzzeitpflege können wir allumfänglich Unterstützung bei der Versorgung pflegebedürftiger Personen anbieten-Alles aus einer Hand. So können wir sicher stellen, dass unsere Kurzzeitpflege-Gäste nach ihrem Aufenthalt bei uns die bestmögliche Weiterversorgung erhalten können.

Zuletzt sind wir stetig im Kontakt mit unseren Kooperationspartnern und werden die Bindung in die Nachbargemeinden weiter ausbauen. Dieses Ziel möchten wir durch öffentliche Veranstaltungen, Feiern, Basaren und Beratungs- und Gesprächsangebote erreichen. Durch die Verbindung mit dem Langenberger Werbeverein werden wir uns weiter im Ort vernetzen können.

Schlusswort

Zum Schluss gilt mein besonderer Dank allen haupt- und ehrenamtlich tätigen Mitarbeitern des Senioren-Parks carpe diem, die sich durch ihr hohes Engagement, ihre Flexibilität und ihre Bereitschaft, den hohen Qualitätsstandard der Einrichtung immer weiter zu halten und auch noch zu fördern, ausgezeichnet haben. Es wird mir immer ein besonderes Anliegen sein, jeden Mitarbeiter in seinen Fähigkeiten zu fördern und für eine angenehme Arbeitsatmosphäre zu sorgen.

Ihre Katja Görtz Einrichtungsleitung