



Rückblick Senioren-Park carpe diem Meißen 2023



Vorwort

Der Rückblick des Senioren-Park carpe diem Meißen & Radebeul wird jeweils bis zum 15.02. für das vergangene Jahr von der Einrichtungsleitung erstellt. Das ist der zwölfte Rückblick und beinhaltet folgende Punkte:

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung im Jahr 2023
2. Ergebnisse interner und externer Prüfungen
 - 2.1. internes Qualitätsaudit
 - 2.2. Heimaufsicht
 - 2.3. Veterinäramt
 - 2.4. Gesundheitsamt
 - 2.5. MDK bzw. PKV
 - 2.6. Kundenzufriedenheit
 - 2.7. Mitarbeiterzufriedenheit
3. Bericht zur Arbeit im Qualitätszirkel
4. Projekte im laufenden Jahr
5. Qualitative Ziele für das Folgejahr

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung im Jahr 2023

Wir leben in einer turbulenten Zeit. Neben Klima- und Energiekrise, Inflation, Kriege in der Ukraine und dem Gaza- Streifen, iranische Angriffe auf Syrien, Irak und Pakistan und Schiffe auf der Straße von Hormus hören wir jüngst von Vorstellungen in Deutschland, Millionen von Menschen die hier mit uns leben und arbeiten zu vertreiben. In diesem allgemeinen Umfeld überwinden wir in der Altenpflege die Nachwehen der Corona Krise, das Ende des behördlichen Corona Schlafes und haben mit den Auswirkungen der Umsetzung der Tariftreuepflicht zu kämpfen. Auf der einen Seite verteuerten sich unsere Dienstleistungen in allen Bereichen. Besonders in der Ambulanten- und Tagespflege sowie im Restaurant reagierten die Kund: Innen mit Leistungsreduzierungen. Auf der anderen Seite eröffneten sich neue Spielräume in der Vergütung unserer Mitarbeiter: Innen im Bereich der Pflege. Wir haben hier ein Vergütungsniveau erreicht, mit dem wir u.a. zum Einzelhandel konkurrenzfähig sind. Nicht im gleichen Maß konnten die Vergütungen im Servicebereich wachsen. Seit dem 01.07.2023 gilt im Rahmen des SGB XI das neue Personalbemessungsverfahren. In Sachsen wird mit Stand Februar 2024 weiter um die Umsetzung im Landesrecht gekämpft. Große Hoffnungen sind damit verbunden, aber auch etliches an Aufgaben. Im Moment entspricht unser Personalmix in Meißen nicht den geforderten Bedingungen. Wir benötigen deutlich mehr Pflegeassistent: Innen mit einer mindestens einjährigen Qualifizierung. Wir haben etliche mit einer Qualifizierung von 9 Monaten, viel Berufserfahrung und einer permanenten Weiterbildung im Haus. Die drei fehlenden Monate lassen sich damit nicht ausgleichen. Der Sommer 2023 brachte wieder Rekordtemperaturen und extreme Trockenheit. Die Hitze staute sich in den Räumen, die Nächte brachten nicht ausreichende Abkühlung und Kund: Innen wie Mitarbeiter: Innen mussten sich mit den hohen Temperaturen auseinandersetzen. Das verlangte viel ab und die Nachwirkungen zogen sich weit in den Herbst hinein.

Die Auslastung der stationären Pflege konnten wir im Jahresverlauf auf über 90% verbessern. In der Tagespflegen Ossietzkystraße erreichten wir fast 100%, am Lutherplatz bald 90 und in Radebeul liegen wir bei über 80 Prozent. Unser Betreutes Wohnen war zu 100% ausgelastet.

Besonders Erwähnenswert sind unsere Anstrengungen die personale Basis zu sichern. Dazu gehen wir viele Wege. Der wichtigste ist, dass wir gute Arbeitsplätze anbieten, respektvoll miteinander umgehen und eine wettbewerbsfähige Vergütung haben. Das bedeutet Arbeit an jedem Tag und die Gestaltung von Höhepunkten. Das Mitarbeiterfest im Mai und die Mitarbeiterwanderung im September waren gelungene Höhepunkte und sind immer wieder in Gesprächen präsent.

2023 konnten wir eine nichtdeutsche Mitarbeiterin zur Anerkennung ihrer Fachkraftqualifikation führen, die erste Azubi Pflegefachfrau beendete ihre Ausbildung erfolgreich. Über das beschleunigte Visumverfahren für Pflegefachkräfte konnte für 4 zukünftige Kolleginnen der Zuzug angeschoben werden. Die erste ist seit 01.01.24 bei uns im Haus.

2. Ergebnisse interner und externer Prüfungen

2.1. internes Qualitätsaudit

Das jährliche unternehmenseigene Audit wurde 2023 nicht durchgeführt. Die für uns zuständige Mitarbeiterin des ZQM ist über Telefon, Mail und Zoom erreichbar gewesen. Die Vorbereitungen und Durchführung der Datenerhebung zu den vorgegebenen Stichtagen haben wir mit ihrer Hilfe erfolgreich durchgeführt.

2.2. Heimaufsicht

In den letzten Jahren konnten wir die gesetzlich vorgeschriebene Fachkraftquote von 50% in der stationären Pflege nicht einhalten. Bis zum Januar 2022 gaben wir jeweils zum Monatsanfang die aktuelle Belegung, die Mitarbeitersituation und die abgelaufenen Dienstpläne des Vormonates an die zuständige Mitarbeiterin der Behörde. Wir haben die Auflage, die Belegung so zu steuern, dass die Pflegefachkraftquote nicht unter 50% sinkt. Motiviert ist diese Auflage durch eine bereits ersetzte antiquierte Norm, nicht durch Mängel in der Ergebnisqualität! Im Alltag bedeutete das für uns, dass wir Angehörigen die dringend einen Pflegeplatz suchen trotz leerer Plätze absagen müssen. Unverständnis, Fassungslosigkeit, Wut und oft auch Tränen müssen wir abfangen.

2.3 Veterinäramt

2022 wurden wir nicht durch das Veterinäramt geprüft.

2.4 Gesundheitsamt

Im Februar wurde in den Gebäuden Dresdner Straße 34 und Lutherplatz 2 die Trinkwasserinstallation ohne Beanstandungen geprüft.

Am 18.09.23 beging das LRA Meißen/ Gesundheitsamt den Bereich stationäre Pflege. In den Ergebnissen konnten wir eine hygienische Arbeit nachweisen. Trotz dem das unser Haus im April 2002 in Betrieb ging und regelmäßig durch die Behörde geprüft wurde, hat die neue Prüferin in Struktur und Prozessen Hinweise gegeben.

Die Tagespflege Radebeul, Schlegelstraße 1 wurde am 28.11.23 und die Tagespflege Meißen, am Lutherplatz 2 wurde am 05.12.23 begangen. Auch hier wurde uns eine hygienische Arbeit bestätigt. Kleine Auffälligkeiten sind benannt und wurden abgestellt bzw. sind in der Abstellung.

2.5. MDS bzw. PKV

2023 wurden alle 5 Pflegebereiche durch den MDS geprüft. Die einzelnen Ergebnisse finden Sie auf unserer Homepage.

Im Moment schließen wir nicht an die 1,0 Bewertungen der Vergangenheit an. Das liegt zum einen daran, dass die Bewertungskriterien verändert wurden. Diese sind differenzierter und tiefer gehend. Zum anderen daran, dass wir auf Grund des Personalmangels wesentlich mehr Zeit in Personalgewinnung, Einarbeitung, Personalentwicklung und Fort- und Weiterbildung investieren. Auch haben die Aufgaben der Vergangenheit (Corona), generalistische Ausbildung etc. die Tätigkeitsschwerpunkte verschoben ohne dass die Ressourcen mehr wurden.

2.6. Kundenzufriedenheit

Im Rahmen des täglichen Austausches mit unseren Kunden, deren Angehörigen und rechtlichen Vertretern bekommen wir ein aktuelles Feedback für unsere Arbeit und deren Ergebnisse. Im Rahmen des Beschwerdemanagements erfassen wir kontinuierlich Anregungen, Hinweise und Beschwerden und leiten daraus Schwerpunkte für unsere Arbeit ab.

In den einzelnen Bereichen führten wir Kundenzufriedenheitsbefragungen durch. Im Bereich der stationären Pflege nutzten 36 Kund:Innen die Chance uns Feedback zu geben. Gegenüber dem Heimbeirat und im „Parkgeflüster“ informierten wir über die Ergebnisse. Die Befragungen im Ambulanten Dienst und den Tagespflegen gaben uns ein positives Feedback.

Seit geraumer Zeit bieten wir die App myo an um die Kommunikation zwischen Bewohnern, Angehörigen und uns zu verbessern. Wenn man bedenkt wie intensiv der Messenger WhatsApp durch alle Generationen hinweg genutzt wird bin ich erstaunt, dass unser Angebot nur langsam Verwendung findet. All die, die myo nutzen, haben die aktuellen Informationen schnell und nachvollziehbar vor Ort. Mit Sicherheit werden zukünftige Bewohner: Innen mehr digitale Möglichkeiten nutzen und somit myo zu einer zentralen Kommunikationsplattform machen.

In den regelmäßigen Zusammenkünften mit dem Heimbeirat geht es überwiegend um Qualitätsfragen. Hier bekommen wir regelmäßig umfangreiches Feedback für unsere Arbeit durch die Mitglieder des Beirates. Der Heimbeirat wurde 2023 neu gewählt.

Die Umsetzung der Tariftreuregelung ging einher mit einer deutlichen Anhebung der Pflegesätze. Zu diesem Thema gab es viele Gespräche. Die Mehrheit der Bewohner: Innen und Angehörigen hatten Verständnis für die Erhöhung. Ein kleinerer Teil gönnte unseren Mitarbeiter: innen im Bereich der Pflege nicht die zum Teil erhebliche Anhebung der Gehälter. Zum Teil wurde hier unsachlich diskutiert.

2.7. Mitarbeiterzufriedenheit

Die Herausforderungen des Jahres 2023 konnten wir lösen, weil Mitarbeiter: innen sich über das erwartbare hinaus engagiert haben, Zeit und Energie einsetzten. Probleme müssen geklärt, unterschiedliche Meinungen ausgefochten und ausgehalten werden. Wenn Kompromisse gefunden sind, müssen die Beteiligten abgeben, im Rahmen der Dienst- und Fachaufsicht Entscheidungen umgesetzt werden, die nicht alle als Gewinner vom Feld gehen lassen. Dieser Prozess kann nur gelingen, wenn ein grundlegender Respekt vor dem/ der Anderen in seiner Einzigkeit besteht. Leitungsaufgabe ist es als Vorbild zu wirken und ein differenziertes Bild der Kolleg: Innen mit ihren Sonnen- und Schattenseiten zu haben.

Im Rahmen der Dienstberatungen lt. Besprechungsmatrix, der durchzuführenden Mitarbeitergespräche i.R. der Mitarbeitervisiten, der Probezeit- und Personalbeurteilungsgespräche erfolgt ein steter Informations- und Meinungsaustausch. Informationen sind das Blut im Kreislauf einer Organisation. Gibt es hier Engstellen oder Verschlüsse, führt das zu Funktionsausfällen.

Für das Team der Bereichsleiterinnen haben wir in 2023 eine Fortbildungsreihe zum Thema Kommunikation gestartet. An drei Terminen waren Möglichkeiten und Stolpersteine in der Kommunikation unser Thema. Tastend haben wir uns dem Thema angenähert. Es geht auch um eigene Anteile, eigene Stärken und Schwächen. Wir haben uns reingefunden und werden in diesem Jahr die Reihe fortsetzen.

Im Bereich der GBS mbH wurde 2023 die Brutto- Bezüge um 11,33 % gesteigert, im Bereich der Senioren- Park carpe diem GmbH um 7,36 %. Die deutliche Steigerung war politisch gewollt und mit der Tariftreuregelung gesetzlich vorgegeben. Bereiche wie Küche, Hauswirtschaft und Verwaltung arbeiten der unmittelbaren Pflege zu, ohne diese ist eine gute Pflege nicht leistbar. In der Tariftreuregelung wurden diese nicht berücksichtigt. Das führte in Einzelfällen zu Frustration und Diskussionsbedarf. Der Gesetzgeber hatte das nicht berücksichtigt, wir vor Ort haben dafür die Auseinandersetzung geführt.

3. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln

Der Qualitätszirkel steht seit 2023 unter der Leitung unserer langjährigen Kollegin Frau Franke. 2023 wurden folgende Themen diskutiert bzw. Vorschläge wurden erarbeitet:

- Gesundheitsvorsorge- Präventionsangebote wurden gesucht, ein Yoga- Kurs wurde durchgeführt. In Zusammenarbeit mit der AOK Plus wurde ein Firmenwandertag mit teambildenden Maßnahmen organisiert.
- Honorierung zusätzlichen Engagements bei der Dienstplanabsicherung
- Diskussion von Schnittstellen im Prozess des Einzuges neuer Heimbewohner: Innen.
- Sicherheit- Schutz des Zutrittes über die Rettungswege
- Hilfsmittel
- Problem Stromausfall- Konzept Blackout wurde besprochen

4. Projekte im laufenden Jahr

Fortführend wollen wir eine menschlich warme und fachlich kompetente Betreuung und Pflege anbieten, die unsere Kunden und deren soziales Umfeld zufriedenstellt. Ein guter Ruf in der Öffentlichkeit, eine positive Mund zu Mund Propaganda garantiert die kontinuierliche Auslastung unserer Angebote. 2024 muss es uns weiter gelingen, auf der Basis einer guten und im Alltag erlebbaren Qualität wirtschaftlich erfolgreich zu arbeiten.

Im Bereich der stationären Pflege wollen wir die Belegung stabil auf über 92% bringen. Eine Voraussetzung ist es ausreichend und gutes Personal dafür zu haben. Die Integration ausländischer Pflege- und Pflegefachkräfte sowie hauswirtschaftlicher Mitarbeiter: Innen wird 2024 ein Schwerpunkt bleiben. Inbegriffen ist die Begleitung der Verfahren für die Anerkennung ausländischer Pflegefachkraftabschlüsse. Derzeit begleiten wir 2 Mitarbeiter: Innen bei der Anerkennung.

In der Einarbeitung neuer Mitarbeiter: Innen müssen wir mehr Kontinuität aufbringen. Dafür haben wir den Bereich Praxisanleitung aufgestockt. Die Praxisanleiter: Innen sollen die Pflegedienst- und Wohnbereichsleitungen besser bei der Hospitation von Bewerbern, bei den Praktika und Ausbildungsabschnitten der Azubi und bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter: Innen unterstützen.

Seit 01.07.23 gilt im SGB XI das neue Personalbemessungsverfahren nach Rothgang. Nach der Verbesserung der finanziellen Situation für die Mitarbeiterinnen der Pflege ist das der nächste notwendige Schritt um die Arbeitsbedingungen zu verbessern. Bedenklich wirkt da die Aussage des KSV Sachsen gegenüber Vertretern des bpa e.V. Sachsen, dass die hierdurch bedingten Veränderungen in Sachsen kostenneutral erfolgen sollen.

Die Tagespflegen haben in den vergangenen Jahren einen Teil ihrer Kundschaft verloren bzw. ein Teil hat die Betreuungstage auf Grund der gestiegenen Kosten reduziert. Wir werden mehr Energie in die Öffentlichkeitsarbeit stecken um auf unsere Angebote neugierig zu machen.

5. Qualitative Ziele für das Folgejahr

Der ständige Austausch mit den Mitarbeitenden beim Türschwelligespräch, in der Dienstberatung, dem Qualitätszirkel oder dem Personalgespräch ist die Grundlage für gelingende Kommunikation. Die gelungene Kommunikation entscheidet über ein gemeinsames Verständnis für Ziele, Strukturen und Prozesse und ist somit erste Grundlage für das Erreichen einer guten Qualität. In den letzten Jahren haben wir überwiegend reagiert- auf Hygiene- und Abstandsregeln, auf neue gesetzliche Bestimmungen, Einführung der eAU, jetzt das E-Rezeptes.... Reagiert auf unklare Situationen, nicht abgestimmte Strukturen und Prozesse

behördlicher Institutionen. Wir wollen wieder in das Agieren kommen, auf zukünftige Ereignisse geplant und zielgerichtet reagieren.

Was für die Kommunikation mit den Mitarbeitenden gilt, gilt ebenso für den Austausch mit unseren Kund: Innen, ihren Angehörigen und rechtlichen Vertretern.

Da Ressourcen limitiert sind, müssen Zielvorstellungen realistisch sein. Die Qualitätsprüfungen nach SGB XI wollen wir nicht schlechter als der Landesdurchschnitt in Sachsen, das unternehmenseigene Audit 2024 mit einem guten Resultat abschließen.

Martin Lars Weber

Meißen, den 08.02.24