



Rückblick Senioren-Park carpe diem
Meißen 2024



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 dreizehnte Rückblick und beinhaltet folgende Punkte:

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung im Jahr 2024
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 2024

Wir leben weiter in einer turbulenten Zeit. Neben Klima- und Energiekrise, Inflation und Rezession, Kriege in der Ukraine und dem Gaza- Streifen, der Übernahme von demokratischen Staaten durch eine moderne Form des Feudalismus- den Oligarchenstaaten hören wir von Vorstellungen in Deutschland, Millionen von Menschen die mit uns leben und arbeiten zu vertreiben.

Auf der einen Seite verteuerten sich unsere Dienstleistungen in allen Bereichen. Besonders in der Ambulanten- und Tagespflege sowie im Restaurant reagierten die KundInnen mit Leistungsreduzierungen. Auf der anderen Seite eröffneten sich neue Spielräume in der Vergütung unserer MitarbeiterInnen 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 Januar 2025 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 PflegeassistentInnen mit einer mindestens einjährigen Qualifizierung. Wir haben etliche mit einer Qualifizierung von 9 Monaten, viel Berufserfahrung und einer permanenten Weiterbildung im Haus. Die fehlenden Monate lassen sich damit nicht ausgleichen.

Der Sommer brachte wieder Rekordtemperaturen. Die Hitze staute sich in den Räumen, die Nächte brachten nicht ausreichende Abkühlung und KundInnen wie MitarbeiterInnen mussten sich mit den hohen Temperaturen auseinandersetzen. Das verlangte viel ab und die Nachwirkungen zogen sich in den Herbst hinein.

Die Auslastung der stationären Pflege konnten wir zum Jahresende auf 95% stabilisieren. In den Tagespflegen Meißen Lutherplatz 2 und Ossietzkystraße erreichten wir eine Auslastung von über 90% im Jahresdurchschnitt. In Radebeul liegen wir auch bei über 90 Prozent bei einer stärkeren Schwankung. Unser Betreutes Wohnen war nicht ganz zu 100% ausgelastet.

Im Bereich der stationären Pflege bereiten wir die Pflege nach Touren vor. So lange die IT uns hier nicht helfen kann, nutzen wir wieder Stecktafeln zur Planung des Mitarbeitereinsatzes. An den Stecktafeln wird geplant, welche Bewohner durch welche Mitarbeitenden versorgt werden und welche Nebentätigkeiten durch wem zu erfüllen sind. Ein wirklicher Höhepunkt war die Einführung des sprachgesteuerten Dokumentationsystem Voize. Eine gute Vorbereitung durch IT und Frau Kindermann mit ihrem Team war die Grundlage, dass schnell alle Mitarbeitende sicher damit umgehen konnten und wir jetzt die Vorteile des Systems im Alltag nutzen können.

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 durch die AOK PLUS unterstützte Mitarbeiterfest im Mai und der Gesundheitstag im Juni waren gelungene Höhepunkte und sind immer wieder in Gesprächen präsent. Daraus ergab sich eine Mitarbeitende Sportgruppe die sich regelmäßig traf und Übungen für Rücken, Schulter und Hals übte und zusammen Spaß hat. In Kooperation mit der TKK und der Trivention GmbH aus Hamburg haben wir in den WB 2 & 3 teambildende Maßnahmen durchführen können. Unterstützt durch die IKK führten wir eine Mitarbeiterbefragung durch. Die Auswertungen und anschließende Maßnahmen ziehen sich in das aktuelle Jahr.

2024 konnten wir eine nichtdeutsche Mitarbeiterin zur Anerkennung ihrer Fachkraftqualifikation führen. Über das beschleunigte Visumverfahren für Pflegefachkräfte sind 4 nichtdeutsche Pflegekräfte deren Anerkennung wir anstreben und zwei Azubi nach Deutschland eingereist und haben Job/ Anerkennung bzw. Ausbildung gestartet.

2. Ergebnisse interner und externer Prüfungen

2.1. internes Qualitätsaudit

Das jährliche unternehmenseigene Audit wurde 2024 durch den Geschäftsführer durchgeführt. Die für uns zuständige Mitarbeiterin des ZQM hat uns 1x vor Ort betreut. Über Telefon und Mail ist sie für uns schnell und gut erreichbar. Die Vorbereitungen und Durchführung der Datenerhebung i.R. iQS zu den vorgegebenen Stichtagen haben wir mit ihrer Hilfe erfolgreich durchgeführt.

2.2. Heimaufsicht

In den letzten Jahren konnten wir die gesetzlich bzw. vertraglich vorgeschriebene Fachkraftquote von 50% in der stationären Pflege nicht einhalten. Zwischenzeitlich wurde die gesetzlichen Grundlagen in Sachsen geändert und die Personalbemessung (und auch die Vergütung) wird uns durch die Pflegekassen diktiert. Noch 2024 haben wir die Kassen aufgefordert mit uns eine neue Entgeltvereinbarung und Personalbemessung zu vereinbaren. Bis heute liegt kein Angebot der Kasse vor. Aufsichtsbehörde für die Einhaltung dieser Vorgaben ist die Heimaufsicht. Von ihr haben wir die Auflage, die Belegung so zu steuern, dass die Pflegefachkraftquote nicht unter 50% sinkt (alte Vereinbarung) bzw. dem Prozentsatz, den wir neu mit der Pflegekasse vereinbaren wollen und werden.

2.3 Veterinäramt

Am 16.02.24 wurde die Tagespflege Radebeul, am 01.11.24 die Küche Senioren- Park und am 11.11.24 die Tagespflege Meißen Ossietzkystraße durch das Amt geprüft. Es gab keine Beanstandungen. Wir führen unsere Einrichtungen entsprechend den zu recht hohen Hygieneansprüchen der Behörde.

2.4 Gesundheitsamt

Am 22.01.24 wurde die Tagespflege Meißen Ossietzkystraße und am 06.09.24 der Senioren-Park geprüft. Die festgestellten Mängel bewegen sich in der Bandbreite tragen von Ringen, Armbanduhren und lackierten Nägeln, das durch Mitarbeitende nicht genutzte Angebot des Arbeitgebers des Waschens der Arbeitskleidung, Kennzeichnung des Anbruchs von Desinfektionsmitteln, Alterung von Wartungsfugen bzw. Obermaterialien von Sitzmöbeln und Nutzung nicht gelisteter Waschmittel (keine Produkt- und Sicherheitsdatenblätter sowie Betriebsanweisungen). Es gab keine Mängel die akut Gesund- und Sicherheit beeinträchtigt hätten.

2.5. MDS bzw. PKV

2024 wurden alle 5 Pflegebereiche durch den MDS bzw. PKV geprüft. Die einzelnen Ergebnisse finden Sie auf unserer Homepage.
Im Moment erreichen wir bei den meisten Prüfkriterien der stationären Pflege einen Stand, der besser als der Landesdurchschnitt ist. Die Quote konnten wir 2024 sogar verbessern. Nur beim Thema Druckgeschwüre sind unsere Ergebnisse unter dem Landesdurchschnitt. Das ist im Moment die Baustelle im Bereich der stationären Pflege. Ein Gedanke dazu sei mir an dieser Stelle gestattet: Vielleicht liegt es auch daran, dass wir genau dokumentieren und nichts unter den Tisch kehren?

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 51 KundInnen die Chance uns Feedback zu geben. Gegenüber dem Heimbeirat und im „Parkgeflüster“ informierten wir über die Ergebnisse ebenso wie in einem Informationsabend am 22.01.25. Das dann dort erhaltene Feedback als Reaktion auf unseren Vortrag war wie ein warmer Regen für unsere Seelen. 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 eine solche App wird leichter und gern angenommen.

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.

Die Umsetzung der Tariftreuerregelung 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.

Verstärkt sprechen wir unsere KundInnen und ihre Angehörigen an uns auf Google zu bewerten. Hier haben wir erheblichen Nachholbedarf. Die Bewertungen auf Google geben nicht das wieder, was uns zufriedene KundInnen und ihre Angehörigen mündlich mitteilen. Ist es noch nicht die Onlinegeneration die mit uns im Kontakt ist?

2.7. Mitarbeiterzufriedenheit

Die Herausforderungen des Jahres 2024 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 KollegInnen 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 Bereichsleitungen haben wir 2023 eine Fortbildungsreihe zum Thema Kommunikation gestartet. 2024 setzen wir das mit einem (ein Zweiter entfiel krankheitsbedingt) Termin fort. Möglichkeiten und Stolpersteine in der Kommunikation ist unser Thema. Tastend haben wir uns dem Thema angenähert. Es geht auch um eigene Anteile, eigene Stärken und Schwächen.

Im Bereich der GBS mbH wurde 2023 die Brutto- Bezüge um 8,7 % gesteigert, im Bereich der Senioren- Park carpe diem GmbH um 9,2 %. Die Mitarbeitenden des Bereiches Pflege erhielten im Dezember eine Prämie von einem halben Monat Brutto. Die deutliche Steigerung war politisch gewollt und mit der Tariftreueregelung gesetzlich vorgegeben. Bereiche wie Küche, Hauswirtschaft und Verwaltung arbeiten der unmittelbaren Pflege zu, ohne diese ist eine gute Pflege nicht leistbar. In der Tariftreuereglung wurden diese nicht berücksichtigt. Eine zusätzliche Prämie zu den 12 Monatsgehältern konnten wir leider nicht zahlen. Das führt 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

Den Qualitätszirkel führten wir 2024 durch. Beteiligt sind MitarbeiterInnen aus allen Bereichen. In den Qualitätszirkeln standen Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und der Speise- und Getränkeversorgung im Mittelpunkt.

Im Moment prüfen wir, ob eventuell der Qualitätszirkel geteilt wird. Die Aufgaben und Herausforderungen der stationären Pflege sind in vielem andere als für die ambulante und Teilstationäre Pflege. Das Thema diskutieren wir Ergebnisoffen.

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. 2025 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 96% bringen. Eine Voraussetzung ist es ausreichend und gutes Personal dafür zu haben. Die Integration neuer Pflege- und Pflegefachkräfte sowie hauswirtschaftlicher MitarbeiterInnen wird 2025 ein Schwerpunkt bleiben. Inbegriffen ist die Begleitung der Verfahren für die Anerkennung ausländischer Pflegefachkraftabschlüsse. Derzeit begleiten wir 3 MitarbeiterInnen bei der Anerkennung. Auf die Einreise einer 4. Warten wir.

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

Geplant werden wir zum 01.10.25 die Aufgabenzuordnung nach PeBeM im Bereich stationäre Pflege umsetzen.

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 und die durchschnittliche Auslastung unserer Angebote von über 90% sicherstellen.

5. Qualitative Ziele für das Folgejahr

Der ständige Austausch mit den Mitarbeitenden beim Türschwelligengespräch, 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.

Das Leitungsteam nutzt seit 2023 ein auf uns angepasstes Kommunikationstraining mit der aus Dresden stammenden Kommunikationstrainerin Frau Ruth Susanne Schubert. Verhaltensweisen die unsere Kommunikation zu Pragmatismus und Ergebnisorientierung führen werden gestärkt und geübt.

In den letzten Jahren haben wir viel reagiert- auf Hygiene- und Abstandsregeln, auf neue gesetzliche Bestimmungen, Einführung der eAU, Telematik Infrastruktur, 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. So bereiten wir planmäßig die Umsetzung des PeBeM Projektes vor. Die Schnittstelle zwischen Küche- Hauswirtschaft und Pflege wird sich zu Gunsten der Pflege ändern. Das muss geplant, vorbereitet, probiert, geschult, umgesetzt und evaluiert werden. Dabei sind die Sorgen der Mitarbeitenden vor Veränderungen ernst zu nehmen aber genauso gilt es Mut zu machen, die aktuell anstehenden Veränderungen mitzugestalten. Wir müssen das richtige Maß zwischen Kontinuität und Veränderung halten.

In Radebeul haben wir uns einen Namen gemacht. Regelmäßig werden wir z.B. durch die Stadt eingeladen, wenn Veranstaltungen für pflegende Angehörige geplant werden. Unser etabliertes Angebot vor Ort, das durch die Mitarbeitenden aufgebaute Vertrauen wollen wir als Grundlage nutzen, um in der als wohlhabend geltenden Bevölkerung KundInnen zu gewinnen.

Die durch den Senioren- Park Meißen allgemein und den Bereichen speziell geführte Öffentlichkeitsarbeit soll uns als moderner, zugewandter und menschlicher privater Anbieter von Betreuungs- und Pflegeleistungen bekannt halten und weitermachen. Unsere Mitarbeitenden sollen stolz erzählen können bei wem sie arbeiten und unsere KundInnen und Angehörigen sollen sich gut und sicher aufgehoben fühlen und mit Freude im Verwandten- und Bekanntenkreis erzählen, dass sie vom carpe Diem Meißen betreut werden.

Martin Lars Weber

Meißen, den 14.02.25