

**Projekt „Älter werden in der Pflege“**

**Erfahrungsaustausch und Netzwerktreffen**

**am 27. Oktober 2009 in der Kolping-Akademie, Würzburg**



# Altenzentrum St. Elisabeth Heilbronn





## Zahlen, Daten, Fakten

### Die Paul Wilhelm von Kepler-Stiftung

- betreibt 22 Senioren- und Altenzentren mit 1950 stationären Pflegeplätzen
- betreut Gäste und entlastet deren Angehörige in 7 Tagespflegeeinrichtungen
- versorgt und pflegt rund 500 Kunden/innen durch 5 Sozialstationen
- verwaltet und betreut an 12 Standorten Seniorenwohnanlagen mit 320 Wohnungen
- begleitet Menschen in ihrer letzten Lebensphase in einem stationären Hospiz
- kann sich auf die Leistung und das Engagement von über 1700 MitarbeiterInnen verlassen
- wird von Hunderten ehrenamtlich / freiwillig Tätigen unterstützt und gefördert
- bildet jährlich ca. 120 junge Menschen aus und gehört zu den großen Ausbildern
- bekennt sich zu einer konsequenten Dienstleistungs- und Kundenorientierung
- stellt die Lebensqualität der BewohnerInnen in den Fokus ihres Handelns

**Projekt „Älter werden in der Pflege“**

**Erfahrungsaustausch und Netzwerktreffen**

**am 27. Oktober 2009 in der Kolping-Akademie, Würzburg**



## **Das Altenzentrum St. Elisabeth**

- Liegt direkt am schönen Neckar mitten in der Stadt Heilbronn.
- Das Haus wurde 1969 in Betrieb genommen und ist seit 40 Jahren auf dem Heilbronner Markt etabliert.
- Im Jahre 2002 wurde die Einrichtung neu gebaut.
- Wir bieten 102 vollstationäre Pflegeplätze, einen Kurzzeitpflegeplatz sowie ein Gastzimmer in 88 Einzelzimmern und 8 Doppelzimmern an.
- Unser Angebot umfasst eine Tagesbetreuung und ein zusätzliches Betreuungsangebot für unsere BewohnerInnen mit einer dementiellen Erkrankung
- Unser offener Mittagstisch und der ambulante Pflegedienst in Zusammenarbeit mit der katholischen Sozialstation St. Vinzenz Neckarsulm sichern den Quartiersbezug und gehören fest zu unserem Dienstleistungsangebot.
- Seelsorge und der gelebte Glaube spielen in St. Elisabeth eine große Rolle. Der enge Kontakt zur kath. und ev. Kirchengemeinde sowie unsere Ordensschwestern sind dabei prägend.



**Projekt „Älter werden in der Pflege“**

**Erfahrungsaustausch und Netzwerktreffen**

**am 27. Oktober 2009 in der Kolping-Akademie, Würzburg**



### **Rahmendaten von St. Elisabeth**

Das Altenzentrum St. Elisabeth beschäftigt rund 80 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in der Pflege und Hauswirtschaft, sowie Verwaltung und Hausmeisterei tätig sind.

- Die Fachkraftquote liegt bei etwa 57 %.
- Das Verhältnis von Vollzeit- und Teilzeitbeschäftigten gestaltet sich wie folgt:  
ca. 1/3 Vollzeitkräfte und 2/3 Teilzeitkräfte
- Es sind 6 Auszubildende in der Pflege und 2 Auszubildende in der Hauswirtschaft beschäftigt, sowie 3 FSJ-ler und 1 Praktikantin in der Pflege

Die Bereiche der Pflege und der Hauswirtschaft sind aktiv am Projekt beteiligt.

- Die Pflege umfasst die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Wohnbereiche 1 bis 4 und die Tagesbetreuung
- die Hauswirtschaft umfasst die Mitarbeiterinnen der Küche, der Wäscheverteilung und die Wohnbereichshilfen.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden in einer Mitarbeitervollversammlung über das Projekt informiert.

38 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben bereits aktiv in Befragungen und Workshops mitgearbeitet.

**Projekt „Älter werden in der Pflege“**

**Erfahrungsaustausch und Netzwerktreffen**

**am 27. Oktober 2009 in der Kolping-Akademie, Würzburg**



### **St. Elisabeth – vor Beginn des Projektes**

St. Elisabeth besteht seit 40 Jahren.

Viele Mitarbeiter sind mit der Einrichtung älter geworden.

Bereits vor dem Projekt war allen bewusst, dass St. Elisabeth durch seine lange Tradition und die geringe Fluktuation eine hohe Alterstruktur bei den Mitarbeitern besitzt.

In den Jahreszielgesprächen der Einrichtung mit dem Vorstand wurde bereits festgehalten:

- Ausbildungen in der Einrichtung zu fördern
- Junge Mitarbeiter zu akquirieren
- Bei Ausscheiden von älteren Mitarbeitern die Stellen mit jüngeren zu besetzen
- Praktikanten, FSJ-ler, Zivildienstleistende verstärkt einzusetzen
- Nicht nur in der Pflege, sondern auch in der Hauswirtschaft selbst auszubilden
  - Dies wird bereits seit September 2009 mit 2 Auszubildenden im Bereich Küche umgesetzt

Es besteht eine Rahmenkonzeption „Betriebliche Gesundheitsförderung in der Paul Wilhelm von Keppler-Stiftung“

**Projekt „Älter werden in der Pflege“**

**Erfahrungsaustausch und Netzwerktreffen**

**am 27. Oktober 2009 in der Kolping-Akademie, Würzburg**



### **Altersstrukturanalyse**

- Das Gesamtdurchschnittsalter der Beschäftigten beträgt 46 Jahre
- Zunehmende Alterszentrierung sowohl für die Pflege (aktuelles Durchschnittsalter 47 Jahre) als auch für die Hauswirtschaft (aktuelles Durchschnittsalter 49 Jahre)
- Die Weiterentwicklung der betrieblichen Altersstruktur verweist auf massive Mitarbeiterverluste:
  - Im Bereich der Hauswirtschaft sind in den nächsten 10 Jahren 30 %, in den nächsten 15 Jahren sogar 60 % Mitarbeiterverluste zu kompensieren
  - Im Bereich der Pflege sind in diesen Zeiträumen 10 bis 20 % Mitarbeiterverluste zu kompensieren
  - Die Annahmen hierzu gehen davon aus, dass das Ausbildungsniveau konstant bleibt und das Renteneintrittsdatum bei 65 Jahren liegt
  - Realistisch ist allerdings davon auszugehen, dass die Mitarbeiter im Schnitt früher ausscheiden werden und die Anzahl der chronisch Kranken steigt. Dies führt u. U. zu noch höheren Mitarbeiterverlusten
- Die Analyse der Krankheitstage verweist ebenfalls auf einen Anstieg in den nächsten 5 Jahren
- Es zeigte sich auch eine deutliche Alterszentrierung bei den Führungskräften

**Projekt „Älter werden in der Pflege“**

**Erfahrungsaustausch und Netzwerktreffen**

**am 27. Oktober 2009 in der Kolping-Akademie, Würzburg**



Altenzentrum  
**St. Elisabeth**

Paul Wilhelm von Keppeler-Stiftung

## **Konsequenzen**

- In den nächsten Jahren wird die Kernbelegschaft 50plus sein
- Zunahme von „Leistungsgewandelten“ in Bezug auf
  - Personaleinsatzflexibilität
  - Motivation zur Veränderungs- und Weiterentwicklungsbereitschaft
- Die erwartbare Zunahme von chronisch kranken Mitarbeitern führt zu
  - Verschlechterung der Basis der Personalplanung
  - Dies bedeutet Mehrbelastung der Mitarbeiter insgesamt
- Die Altersentwicklung der Einrichtung erfordert für die Zukunft
  - Mehr Ausbildungsanstrengungen
  - Nachhaltige Strategien zur Mitarbeiterbindung bei der Beschäftigungsgruppe 50plus

## Projekt „Älter werden in der Pflege“

### Erfahrungsaustausch und Netzwerktreffen

am 27. Oktober 2009 in der Kolping-Akademie, Würzburg

### Demografiebezogene Arbeitssituationsanalyse

- Am 03.02 2009 wurde in St. Elisabeth die Arbeitssituationsanalyse durchgeführt.
- Es wurden in zwei Gruppen 15 Mitarbeiter der Pflege und 13 Mitarbeiter der Hauswirtschaft befragt.
- Alle Mitarbeiter des Hauses haben den Fragebogen erhalten. Sie konnten schriftlich ihre Antworten in die Gruppenbefragungen einbringen.
- Zunächst wurde abgefragt, ob die Mitarbeiter Änderungen der Arbeitssituation für wichtig erachten.
- Danach wurde die Arbeitsbelastung in den Bereichen Arbeitsumgebung, Arbeitsorganisation, Tätigkeit, soziales Klima und Führung beleuchtet und diskutiert.
- Die positiven Aspekte der Arbeitssituation wurde ebenfalls abgefragt und dargestellt.
- Die Bereiche Pflege und Hauswirtschaft werden in der Ergebnisdarstellung und Diskussion der demografiebezogenen Arbeitssituationsanalyse getrennt voneinander betrachtet.



**Projekt „Älter werden in der Pflege“**

**Erfahrungsaustausch und Netzwerktreffen**

**am 27. Oktober 2009 in der Kolping-Akademie, Würzburg**



## **Ergebnisse der Arbeitssituationsanalyse – Pflege**

- Als belastende Kriterien gesehen werden
  - die Zusammenarbeit im Team
  - Die Arbeitsschnittstelle zur Hauswirtschaft
  - Die gestiegene Anspruchshaltung der Bewohner/ Angehörigen
  - Hohe Erwartung der Vorgesetzten in Bezug auf flexible Personaleinsatzbereitschaft
- Daraus resultierende negative Arbeitseinflüsse
  - Zunehmender Zeitdruck und Stress bei Arbeitsausführung
  - Zeitmangel für Belange der Bewohner
  - Arbeitsklima leidet, vor allem zwischen Pflege und Hauswirtschaft durch Reibungen im Arbeitsprozess
- Des weiteren sehen die Mitarbeiter, dass sie bei der bestehenden Arbeitsbelastung der Anspruchshaltung der Bewohner und Angehörigen nicht gerecht werden können. Erforderlich sei:
  - Klare Positionierung der Einrichtung zu Standards
  - Herstellung von Transparenz bei allen Beschäftigten
  - Entsprechende Kompetenzentwicklungsangebote

**Projekt „Älter werden in der Pflege“**

**Erfahrungsaustausch und Netzwerktreffen**

**am 27. Oktober 2009 in der Kolping-Akademie, Würzburg**



Altenzentrum  
**St. Elisabeth**

Paul Wilhelm von Keppeler-Stiftung

## **Ergebnisse der Arbeitssituationsanalyse – Hauswirtschaft**

Verbesserungs- und Veränderungsbedarf sehen die Mitarbeiter der Hauswirtschaft in den Bereichen Arbeitsumgebung und Tätigkeit

- Im Bereich der Arbeitstätigkeit sehen sie die bereits in der Befragung der Pflege beschriebene Schnittstellenproblematik zwischen Pflege und Hauswirtschaft als dauerhaft belastend, aufgrund von Störungen innerhalb der Arbeitsprozessabläufe
- Ebenso schildern sie die Belastung durch die Anspruchshaltung von Bewohnern und Angehörigen
- Sie sehen sich häufig in diesen Situationen hilflos gegenüber der Anspruchshaltung, was auch zu offenen Konflikten führen kann

**Projekt „Älter werden in der Pflege“**

**Erfahrungsaustausch und Netzwerktreffen**

**am 27. Oktober 2009 in der Kolping-Akademie, Würzburg**



Altenzentrum  
**St. Elisabeth**

Paul Wilhelm von Keppeler-Stiftung

## **Projektumsetzung – Ausgangslage**

**Wie lässt sich gute Arbeit in der stationären Altenhilfe auch für ältere Mitarbeitende gewährleisten?**

- Zur Sicherung der Fachkräftebasis gilt es neben der Intensivierung der Ausbildungsaktivitäten die Beschäftigten so lange wie möglich im Beruf zu halten (Ergebnis der Demografieanalyse!).
- In diesem Zusammenhang kommt der Reduzierung arbeitsbedingter Belastungen zum langfristigen Erhalt der Leistungsfähigkeit der Mitarbeitenden eine besondere Rolle zu.
- Als zu bearbeitendes Handlungsfeld konnte hier im Rahmen der Arbeitssituationsanalyse die **Bewohnerorientierte Prozessgestaltung/ Arbeitsorganisation an der Schnittstelle Pflege/ Hauswirtschaft** identifiziert werden.

**Projekt „Älter werden in der Pflege“**

**Erfahrungsaustausch und Netzwerktreffen**

**am 27. Oktober 2009 in der Kolping-Akademie, Würzburg**



Altenzentrum  
**St. Elisabeth**

Paul Wilhelm von Keppeler-Stiftung

## **Projektumsetzung – Ziele**

**Wie kann man mit überwiegend älteren Mitarbeitern an der Problemlösung arbeiten und einen nachhaltigen Verbesserungsprozess erzielen?**

Mitarbeiter- und Führungskräfteentwicklung durch Erprobung partizipativer Formen der Problembearbeitung, insbesondere:

- Steigerung der Mitarbeitermotivation und -bindung durch aktive Einbeziehung in Problemanalyse und Ableitung von Maßnahmen
- Stärkung der Qualitäts- und Bewohnerorientierung
- Reduzierung von arbeitsbedingten Belastungen für Mitarbeiter und Führungskräfte durch Optimierung der Arbeitsabläufe an der Schnittstelle Hauswirtschaft/ Pflege
- Erprobung neuer Formen der Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern und Führungskräften (teamintern und teamübergreifend), Übertragbarkeit auf andere Problemstellungen in der Einrichtung

**Projekt „Älter werden in der Pflege“**

**Erfahrungsaustausch und Netzwerktreffen**

**am 27. Oktober 2009 in der Kolping-Akademie, Würzburg**



Altenzentrum  
**St. Elisabeth**

Paul Wilhelm von Keppeler-Stiftung

## **Zeitraumen und –verlauf des Projektes in St. Elisabeth**

Dezember 2008 bis Januar 2009

Vorgespräche, Festlegung Projektmanagement, Zielvereinbarung,  
Informationsveranstaltungen für alle Mitarbeiter zum Projekt

Februar 2009

Durchführung der demografiebezogenen Arbeitssituationsanalyse und  
Datenerhebung für Altersstrukturanalyse

April 2009

Strategieworkshop mit Festlegung des Handlungsbedarfs, Maßnahmenfindung

Mai 2009

Mitarbeitervollversammlung: Information der MA über Ergebnisse der  
Arbeitssituationsanalyse und der Alterstrukturanalyse, über die Handlungs-  
strategien und den weiteren Verlauf

Juli 2009

Strukturierte Interviews mit Wohnbereichsleitung und Hauswirtschaftsleitung

**Projekt „Älter werden in der Pflege“**

**Erfahrungsaustausch und Netzwerktreffen**

**am 27. Oktober 2009 in der Kolping-Akademie, Würzburg**



Altenzentrum  
**St. Elisabeth**

Paul Wilhelm von Keppeler-Stiftung

## **Zeitraumen und –verlauf des Projektes in St. Elisabeth**

Oktober 2009

Workshop mit Mitarbeitern der Pflege und Hauswirtschaft zur kooperativen Erarbeitung des Verbesserungsbedarf an Schnittstelle Pflege/ Hauswirtschaft

Dezember 2009

Workshop mit Mitarbeitern der Pflege und Hauswirtschaft, PDL, HWL, WBL und KL zur Erarbeitung von konkreten Lösungsstrategien auf Grundlage der Bedarfsanalyse

Januar 2010

Workshop der betrieblichen Arbeitsgruppe (HL, SD, PDL, HWL, WBL/MAV) Überprüfung des Handlungsbedarfs, Sichtung der Lösungsvorschläge, Ableitung von Maßnahmen und Planung der Umsetzung

März/ April 2010

Abschlussevaluation mit betrieblicher Arbeitsgruppe: Resümee, Bewertung des Projekterfolges, Maßnahmen zur Ergebnissicherung und Fortschreibung

**Projekt „Älter werden in der Pflege“**

**Erfahrungsaustausch und Netzwerktreffen**

**am 27. Oktober 2009 in der Kolping-Akademie, Würzburg**



Altenzentrum  
**St. Elisabeth**

Paul Wilhelm von Keppeler-Stiftung

### **Worauf geachtet werden sollte**

Besonders wichtig erachte ich die Information und „Mitnahme“ der Mitarbeiter zum Projekt. Eine größtmögliche Transparenz zur Zielsetzung, Planung und Durchführung des Projektes ermöglicht die aktive Teilnahme und das Interesse der Mitarbeiter.

Aktuelle Themen und Problemstellungen in der Einrichtung können die Themen des Projektes in den Workshops überlagern. Diese sollten separat in der Einrichtung behandelt und bearbeitet werden.

Aufgrund von Personalengpässen (Urlaubszeiten, Krankheitsausfälle etc.) ist der zeitliche Ablauf des Projektes im Blick zu halten.

Die Gruppen der Mitarbeiter, die an Befragungen und Workshops teilnehmen, sollte sehr heterogen gestaltet werden. Ein „Personalmix“ ermöglicht eine große Bandbreite von Informationen und fördert die Kommunikation.

**Projekt „Älter werden in der Pflege“**

**Erfahrungsaustausch und Netzwerktreffen**

**am 27. Oktober 2009 in der Kolping-Akademie, Würzburg**



Altenzentrum  
**St. Elisabeth**

Paul Wilhelm von Keppeler-Stiftung

## **Erwartungen**

St. Elisabeth erhofft sich neue Handlungsstrategien im Rahmen des Projektes entwickeln zu können, um ältere Mitarbeiter länger in der Einrichtung arbeitsfähig binden zu können und jüngere Mitarbeiter zu akquirieren und zu binden.

Die Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen jüngeren und älteren Mitarbeitern durch die partizipativen Formen der Problembehandlung zu fördern und die Motivation und Weiterentwicklungsbereitschaft zu erhöhen.

Langfristige Handlungsstrategien zur Problemlösung zu finden, die auch in anderen Bereichen der Einrichtung eingesetzt werden können und zum festen Handlungsleitfaden werden.

Die Übertragbarkeit der Ergebnisse, Maßnahmen und Handlungsstrategien des Projektes auf andere bzw. alle Einrichtungen der Paul Wilhelm von Keppeler-Stiftung.

**Projekt „Älter werden in der Pflege“**

**Erfahrungsaustausch und Netzwerktreffen**

**am 27. Oktober 2009 in der Kolping-Akademie, Würzburg**



**Vielen Dank**

**für Ihre Aufmerksamkeit!**

**Sylvia Scholz**  
**Sozialdienstleitung**  
**Altenzentrum St. Elisabeth Heilbronn**