

WERTE HABEN MIT WÜRDE ZU TUN

→ DER EINE HAT FRÜHER PFLEGEHEIME GELEITET, DER ANDERE BETREUT SIE ALS KUNDEN:
FRANZ JOSEF STOFFER UND MICHAEL ALBRECHT IM GESPRÄCH.

Franz Josef Stoffer, ehemaliger Geschäftsführer der CBT – Caritas Betriebsführungs- und Trägergesellschaft mbH, Köln, ist ein renommierter Vordenker der Altenpflege. Im „Nostalgiezimmer“ des Katharinenstifts in Remscheid-Lennep empfängt er Michael Albrecht, HARTMANN-Vertriebsleiter Deutschland für den Bereich Institutionelle Pflege. Der kleine Raum erinnert an Großmutter's Zuhause. Eine samtene, blassrosa Sitzgarnitur im Neo-Biedermeierstil und ein Teetisch nebst passender Vitrine aus dunklem Holz versetzen Besucher in die erste Hälfte des 20. Jahrhunderts. Es duftet nach Gebäck und Kaffee. Das Katharinenstift und Stoffer, sein geistiger Vater, halten so manche Überraschung bereit.

Herr Stoffer, Sie beschäftigen sich seit mehr als 30 Jahren mit der Altenpflege. Was hat sich verändert?

FRANZ J. STOFFER: Zunächst einmal die Pflegebedürftigen selbst. Zwischen 1976 und 1996 waren rund 60 Prozent der Bewohner von Pflegeeinrichtungen noch rüstig, lediglich 30 Prozent waren schwer pflegebedürftig, zehn Prozent dement. Mittlerweile sind fast 100 Prozent der Bewohner schwer pflegebedürftig, 70 Prozent davon sind an Demenz erkrankt. Das ist auf den demographischen Wandel zurückzuführen.

Das bedeutet, wir brauchen heute andere Strukturen in den Einrichtungen?

STOFFER: Richtig. Altenheime waren am Anfang meiner Karriere ähnlich aufgebaut wie Krankenhäuser. Ich habe vor 15 Jahren angefangen, bestehende Heime konsequent an den Bedürfnissen der Menschen auszurichten. Im Katharinenstift gibt es beispielsweise nur Einzelzimmer. Und auf jeder Etage eine Wohnküche. Sie ist das Herz von jeder der sechs Wohngemeinschaften. Da kommen die Menschen zusammen, kochen, singen, lachen. Jeder hat aber auch seinen Rückzugsort, mit eigenem Bad und Möbeln, die er mitgebracht hat. Es

gibt keine Großküche, keine Rezeption, keine Wäscherei. Jeder Bewohner hat sein eigenes Konto und seinen eigenen Briefkasten.

Darauf müssen sich nicht nur die Mitarbeiter, sondern auch die externen Partner der Caritas-Häuser einstellen.

STOFFER: Und nicht alle waren sofort begeistert. Schließlich müssen auch sie ihre Abläufe auf unsere Organisation abstimmen. Aber die Bewohner sind unsere Kunden. Ihre Zufriedenheit ist das wichtigste Qualitätsmerkmal. Wir entmündigen die Menschen doch in der stationären Altenpflege. Sie dürfen nichts mehr selbst machen, verlieren ihre Individualität. Das ist bei uns anders.

Herr Albrecht, wie gehen Sie als Lieferant der Caritas mit diesen neuen Anforderungen um?

MICHAEL ALBRECHT: Als langjähriger Partner stellen wir uns natürlich auf die Rahmenbedingungen bei unseren Kunden ein. Wir sind in der Lage, unsere Produkte direkt in die einzelnen Wohngemeinschaften zu liefern. Auf Wunsch können wir sogar die gesamte hausinterne Logistik übernehmen. So kommt die wertvolle Zeit der Pflegekräfte ganz den Bewohnern zugute.

Welche Leistungen übernehmen Sie?

ALBRECHT: Pflegeeinrichtungen müssen immer mehr dokumentieren und kontrollieren. Auch die Bestellung des täglichen Bedarfs frisst Zeit. Wir stellen komfortable Bestellsysteme zur Verfügung und erleichtern die Datenpflege. Mit Seminaren vor Ort in den Einrichtungen unterstützen wir bei der Aus- und Weiterbildung – etwa mit Schulungen zur Hygiene. Das ermöglicht qualifizierte Arbeit und bindet die Mitarbeiter an die Häuser.

Herr Stoffer, ist es für Sie schwierig, Fachkräfte zu bekommen?

STOFFER: Nein. Bei uns werben Mitarbeiter neue Mitarbeiter. Das hat viel mit unserer wertschätzenden Unternehmenskultur zu tun. Die Mitarbeiter



FRANZ JOSEF STOFFER
→ ein Leben für die Pflege

Der 65-Jährige war seit der Gründung der CBT – Caritas-Betriebsführungs- und Trägergesellschaft im Jahr 1979 bis Oktober 2011 ihr Geschäftsführer. Bist März 2012 war er für sie beratend tätig. In seinem gesamten Arbeitsleben hat sich der studierte Volkswirt für einen wertschätzenden Umgang mit pflegebedürftigen Menschen engagiert. Kein Weg war ihm zu weit, keine Auseinandersetzung zu lästig. Sogar bis zum Arbeits- und Sozialminister Norbert Blüm ist er einst vorgedrungen, um seine Ideen zur menschenwürdigen Pflege zu präsentieren. Die Liste seiner ehrenamtlichen Tätigkeiten ist lang: Er ist unter anderem Mitglied der Bundeskonferenz zur Qualitätssicherung im Gesundheits- und Pflegewesen, im Kuratorium Deutsche Altershilfe sowie im Vorstand der Gesundheitsregion KölnBonn. Bei der Konzeption von Pflegeheimen fragt er sich zu allererst, ob er selbst dort würde wohnen wollen. Heute unterhält die CBT an 23 Standorten unter anderem 29 Altenheime und Altenwohnheime, fünf Häuser für Menschen mit geistigen Behinderungen, eine Klinik für Rehabilitation und Prävention für Mütter und Kinder, zwei Mehrgenerationenhäuser und seit 2008 das Katharinenstift in Remscheid-Lennep: ein Haus mit Wohngemeinschaften für 66 ältere Damen und Herren. Mehr als 5.000 Menschen leben in den CBT-Häusern. Das katholische Unternehmen beschäftigt 2.800 Mitarbeiter, die von rund 1.000 ehrenamtlichen Kräften unterstützt werden.

MICHAEL ALBRECHT
→ sucht die Kundennähe

Der 50-Jährige ist seit 1983 für HARTMANN tätig. Als Vertriebsleiter für den Bereich Institutionelle Pflege steuert er rund 60 Vertriebsmitarbeiter aus dem kaufmännischen und pflegerischen Bereich, die sich um die Bedürfnis der etwa 10.000 Pflegeeinrichtungen kümmern. Diese Kundennähe ist Garant dafür, dass HARTMANN die Bedürfnisse der Kunden kennt, geeignete Lösungen erarbeitet, um sie dann im Rahmen der „HARTMANN-Partnerschaft mit System“ individuell abgestimmt bereitzustellen. Albrecht selbst versucht dabei, so oft wie möglich selbst beim Kunden zu sein, um aktuelle Entwicklungen in persönlichen Gesprächen zu erkennen und in neue strategische Konzepte einfließen zu lassen.

müssen zufrieden sein, damit sie gute Gastgeber sind. Dafür muss die Führung Raum schaffen. Bei einer Mitarbeiterbefragung des Wirtschaftsmagazins Capital im Jahr 2005 haben wir es als einziges Sozialunternehmen unter die Top 50 der beliebtesten Arbeitgeber Deutschlands geschafft, wir haben immerhin Platz 11 belegt. Das hat uns angespornt, uns weiter zu verbessern.

Trotzdem: Es gibt nicht ausreichend Nachwuchskräfte auf dem Markt.

STOFFER: Das stimmt, wenn wir von examinieren Pflegekräften sprechen. 2030 werden wir weltweit das Land mit der ältesten Bevölkerung sein. Wir brauchen bis dann etwa 300.000 Vollzeitstellen in der Pflege. Deshalb müssen wir weg von der quantitativen hin zu einer qualitativen Fachkräftequote von 50 Prozent. Wir sollten Pflegefachkräfte anders einsetzen, nämlich stärker zur Steuerung der Prozesse.

Wie gehen Sie mit Tabubehem der Pflege um, wie zum Beispiel dem Tod in Ihren Wohnheimen?

STOFFER: Bei uns muss kein Mensch alleine sterben – außer er möchte es. Wir haben unsere Mitarbeiter entsprechend ausgebildet. Zusätzlich haben wir verschiedene Requisiten eingeführt. Zum Beispiel eine Tafel mit dem Namen des Verstorbenen und ein Buch des Lebens, in dem jeder Bewohner verewigt wird. Zweimal im Jahr veranstalten wir einen Gedenkgottesdienst.

Wie kommen Sie mit dem gängigen Personalschlüssel zurecht?

STOFFER: Der Personalschlüssel ist ein politischer Skandal ersten Ranges. Erhebungen haben schon vor Jahren gezeigt, dass Pflegeheime nach diesem Schlüssel zu 20 Prozent unterbesetzt sind. Bei der CBT ordnen wir maximal 20 Bewohnern einen festen Mitarbeiterkreis zu. Die Pflegekräfte sind wie beim ambulanten Pflegedienst organisiert. Sie kommen in die Hausgemeinschaft, wenn sie gebraucht werden. Ehrenamtliche Mitarbeiter und Angehörige beziehen wir in die Planung ein. Bewohner können einen Teil der Leistungen abwählen, wenn Angehörige diese übernehmen. Dann erstatten wir einen Betrag.

Ist das nicht betriebswirtschaftlich unvernünftig?

STOFFER: Auf den ersten Blick vielleicht. Unseren Mitarbeitern gelingt es häufig, dass durch ihre gute Pflege Bewohner von Pflegestufe III zur Pflegestufe II zurückgestuft werden. Jedes Haus muss mindestens zwei Prozent Pflegeerfolge dieser Art erzielen. Für den Träger gibt es dann einen Bonus von der Pflegekasse. Allerdings setzen wir so jährlich etwa 200.000 Euro weniger um. Das fangen wir auf der Kostenseite über gute Organisation auf.

Ihr Konzept klingt gut durchdacht, menschenfreundlich – und ist offenbar erfolgreich. Warum machen das nicht alle so?

STOFFER: Weil das Wort Träger falsch ausgelegt wird. Viele denken, das kommt von träge. Die Pflegeszene hat große Beharrungstendenzen. Kein Wunder, dass jeder achte Deutsche lieber sterben will als in ein Pflegeheim einziehen.

Was muss sich ändern?

STOFFER: Wir müssen weg von einer Angebotsstruktur und nachfrageorientiert denken. Personenintensiv und in kleinen Einheiten. Und wir sollten die Häuser öffnen für die Bürger der Städte, für Vereine, Kindergärten, gemeinsame Gottesdienste.

Glauben Sie als Experten, dass der Trend zur Pflege im Ausland zunehmen wird?

STOFFER: Nein. Man soll einen Menschen nicht aus seiner Kultur herausreißen. ALBRECHT: Viele Träger expandieren allerdings ins Ausland. STOFFER: Aus Kostengründen. ALBRECHT: Nicht nur. Auch um Know-how zu transferieren. Es gibt hierfür einen Markt. Wir müssen uns als Hersteller auf Pflegetourismus und den Bedarf anderer Nationen einstellen.

Wie pflegen Sie bei HARTMANN Kundenbeziehungen?

ALBRECHT: Wir denken langfristig und sind kontinuierlich im Kontakt mit unseren Kunden. Auf Basis der Gespräche entwickeln wir ganzheitliche Lösungen, wir nennen das „Partnerschaft mit System“. Zum Beispiel Inkontinenzprodukte, die dazu beitragen, dass der Produktwechsel für Pflegekräfte körperlich weniger anstrengend ist. Und im Dienstleistungsbereich beobachten wir den Trend zur „Ambulantisierung“ der Pflege, wie es Herr Stoffer schilderte.

Und wie geht es mit der Altenpflege weiter?

Hier unterstützen wir etwa bei der Tourenplanung, Stichwort Prozessoptimierung.

STOFFER: Pflege wird mehr und mehr ein gesellschaftliches Thema: Wir müssen die Langsamkeit wieder entdecken und mehr Rücksicht nehmen aufeinander. In zehn bis 15 Jahren können die Sozialsysteme die Kosten der Pflege nicht mehr tragen. Menschen werden zunehmend selbst für ihre Vorsorge verantwortlich sein. Wir müssen im Sinne geteilter Verantwortung die Angehörigen, die Nachbarn und die Ehrenamtlichen stärker einbeziehen. Pflegeheime werden wir immer brauchen, aber andere, kleinere, für schwerstpflegebedürftige, integriert in Stadtteil. ALBRECHT: Es gibt schon so genannte Hybridangebote in einigen Kommunen. Dort kann man im Alter innerhalb eines Areals von einem Haus mit Garten in eine kleinere barrierefreie Wohneinheit umziehen. Und hauswirtschaftliche oder ambulante Pflege dazubuchen. Wenn das nicht mehr reicht, bietet sich die Wohngemeinschaft mit stationärer Pflege an. In meiner Nachbarschaft gibt es noch ein weiteres interessantes Projekt: Die Bürger können Leistungen für die Gemeinschaft erbringen und sammeln dafür Punkte, die sie dann später für die eigene Pflege einsetzen können. Solche Ansätze sollte die Politik fördern.

Was wünschen Sie sich von der Politik, Herr Stoffer?

STOFFER: Dass sie der Gesellschaft den wahren Wert der Pflege vermittelt. Um die Pflege in dieser Qualität zu halten, brauchen wir einen Beitragssatz, der über drei Prozent liegt. Wenn wir das über die Arbeitskosten nicht realisieren können, brauchen wir einen steuerfinanzierten zusätzlichen Beitrag. Aus meiner persönlichen Perspektive würde ich mir wünschen, dass Menschen so lange arbeiten können, wie sie möchten. Ich hätte noch so viele Ideen, die ich gern vorantreiben würde.

✕



— Im Katharinenstift folgt die Dekoration der Gemeinschaftsräume dem Geschmack der Bewohner.



PARTNERSCHAFT MIT SYSTEM VON HARTMANN → Lösungen im Paket

— Mit seinen Produkten und Dienstleistungen unterstützt das Unternehmen Pflegeeinrichtungen dabei, den hohen Qualitätsanforderungen gerecht zu werden und zugleich zeit- und kosteneffizient zu arbeiten. Die HARTMANN Systempartnerschaft umfasst Lösungen für:

INKONTINENZMANAGEMENT
Die internetbasierte Controlling-Software HILMAS zum Beispiel ermöglicht bis zu 25 Prozent effizientere Prozesse bei der Beschaffung und Lagerhaltung. Pflegekräfte wenden 15 bis 20 Prozent ihrer Arbeitszeit für die Inkontinenzversorgung der Bewohner auf. Hier kommt es darauf an, dass jeder Handgriff sitzt. In Produktschulungen geben HARTMANN-Experten wertvolle Tipps.

HYGIENEMANAGEMENT
Gemäß einer Erhebung des Robert-Koch-Instituts betrafen 29 Prozent der Noroviruserkrankungen 2009 die Alten- und Pflegeheime. HARTMANN unterstützt Pflegeeinrichtungen hier nicht nur mit Lösungen rund um die Desinfektion, sondern auch mit Hygieneschulungen, Desinfektionsplänen und Dosiertabellen.

INFORMATIONSMANAGEMENT
Die Leiter von Pflegeeinrichtungen sehen sich stetig wachsenden Anforderungen gegenüber. HARTMANN berät sie beispielsweise beim Qualitätsmanagement und stellt externe Hygienebeauftragte zur Verfügung.

Interview
SEPIDEH HONARBACHT