Leben im Alter in Geborgenheit und Würde – dafür steht die Caritas-Betriebsführungs- und Trägergesellschaft mbH (CBT) in Köln.

Fotos: Thomas Fedra

Impulsgeber im Seniorenmarkt

Mit 68,6 Mio. € Jahresumsatz und einer Bilanzsumme von 160,4 Mio. € gehört die Caritas Betriebsführungs- und Trägergesellschaft (CBT), Köln, als modernes Sozialunternehmen heute zu den größten Betreibern von Seniorenheimen in Deutschland. Das vorbildliche Betreibermodell der CBT zeigt, dass es sehr wohl möglich ist, trotz Kostendruck das Erlebnis 'Speisenversorgung für den älteren Menschen' und eine hohe Dienstleistung für die Bewohner in einer dazu geschaffenen Umgebung wirtschaftlich zu realisieren.

Der Wille, etwas zu bewegen, treibt Franz Josef Stoffer (56) seit mehr als zwanzig Jahren stetig nach vorne. „Ich hatte schon sehr früh die Vision, durch meine Arbeit Menschlichkeit mit Professionalität im Seniorenmarkt zu verbinden. Dies ist meiner Auffassung nach der einzig richtige Weg, um auf Dauer wettbewerbsfähig zu sein", erklärt der ambitionierte Geschäftsführer, Gründer und geistige Vater der CBT mit einem Lächeln bei unserem Treffen in der Geschäftsführungszentrale der CBT in Köln. Und man merkt ihm an: Humanes, weltoffenes Denken und die Berufung, mit seinem Wirken gerade hilfsbedürftigen Menschen ein Stück Geborgenheit und Sicherheit zu vermitteln, liegt Stoffer sehr am Herzen und bestimmt seit Jahren sein Tun. Unter seiner Federführung gründeten der Diözesan-Caritas-Verband und das Erzbistum Köln 1978 die CBT als freigemeinnützige GmbH, die heute zu den größten Betreibern von Seniorenheimen in Deutschland zählt. Derzeit verantwortet die CBT 37 Häuser im Rheinland – darunter 16 Seniorenheime – in denen 6.500 Menschen leben und arbeiten, davon insgesamt 387 Köpfe oder 188 'Vollzeitkräfte' in der Küche. Die Angebote und Dienstleistungen richten sich an alte Menschen, erwachsene Menschen mit einer geistigen Behinderung und an kurbedürftige Mütter mit ihren Kindern.

Nicht ohne Stolz erklären Jakob Eich und Franz Josef Stoffer (re.), dass nach dem Vorbild der CBT schon zahlreiche Organisationen gegründet worden seien.

Mit jugendlichem Elan und strahlendem Blick erklärt Stoffer: „Über all die Jahre hinweg war es mir immer wichtig, meinen Mitarbeitern und den Hausbewohnern in den CBT-Einrichtungen mit Offenheit zu begegnen und Transparenz auf allen Ebenen zu schaffen." Bereits vor vielen Jahren hat die CBT Steuerungs- und Controllingsysteme aufgebaut, die eine laufende Verbesserung der Zielerreichung anstreben und nicht nur eine Vermeidung existenzieller Risiken. Früh entwickelte Stoffer ein Bewohner und Kunden orientiertes Qualitätsbewusstsein in den eigenen Reihen und verankerte es fest in die Unternehmensphilosophie. Auch im Bereich Küche und Hauswirtschaft wird Professionalität nicht dem Zufall überlassen. Mit einem 'Nutzerhandbuch Küche' hat Jakob Eich, Qualitätsmanager für Küche und Hauswirtschaft, ein auf die Bedürfnisse der CBT-Häuser zugeschnittenes Qualitätsmanagement entwickelt. „Qualität ist für mich keine Floskel, sondern ein wichtiger Baustein im Spannungsfeld zwischen Wirtschaftlichkeit und Menschlichkeit.

Mit dem Qualitätsmanagement wollen wir klare Strukturen im gesamten Ablaufprozess schaffen. Im Nutzerhandbuch 'Küche' haben wir verbindliche Standards aufgeführt, die für alle Wohnhäuser einzuhalten sind", erklärt der 44-Jährige, bei dem auch alle Fäden bezüglich des Verpflegungskonzeptes zusammen laufen. Durch Projektarbeiten, die zunächst als Modell in einzelnen Häusern erprobt werden, testet man beispielsweise seit einem halben Jahr im Wohnhaus Margaretenhöhe mit einem externen Institut das Qualitätssystem '2Q', soll heißen: Qualität durch Qualifizierung der Mitarbeiter, die in Gruppenarbeit ihre Schwachpunkte selbst beleuchten und verbessern, denn Jakob Eich hält nicht viel von unsinnigem 'Din-Iso-Schubladendenken'. Um die Senioren möglichst lange aktiv zu halten, fördert das Küchenteam das Miteinander und die Selbstständigkeit der Bewohner und hat neben der Grundversorgung auch eine soziale Aufgabe zu leisten. „Der Hausbereich Küche ist verantwortlich für die vollständige Ernährung der Bewohner der Häuser mit Ausnahme der Mieter und Wohnheimbewohner, die sich zu einzelnen Mahlzeiten anmelden oder sich auch selbst in ihren Apartments und Wohnungen versorgen können", fährt Eich engagiert fort.

„Wir versuchen, durch Biographie-Arbeit Vorlieben der Bewohner für Speisen festzustellen."
Franz Josef Stoffer

Bei einer Besichtigungsfahrt beschreibt Eich das Konzeptportfolio der CBT-Verpflegungseinheiten: „Die Hausrestaurants und Speisenräume in den jeweiligen Wohngruppen der 16 Seniorenhäuser sind zentraler Treffpunkt, um Frühstück, Mittagessen, Kaffeetrinken und Abendessen sowie diverse Zwischenmahlzeiten einzunehmen. Aufgabe des Verpflegungspersonals ist es, die Zubereitung und ansprechende Präsentation von Mahlzeiten auf Grundlage ernährungswissenschaftlicher Erkenntnisse und unter Berücksichtigung der Wünsche und Bedürfnisse vorzunehmen und durch ihren Einsatz einen wichtigen Beitrag zur Lebensgestaltung der Bewohner zu leisten. Jedes Wohnhaus hat freie Entscheidungsmöglichkeiten bei der Menüplanung. Monatlich wird eine Speisenplanbesprechung für Bewohner und Interessierte angeboten, damit diese ihre Wünsche und Vorlieben direkt einfließen lassen können. Die Küchenleitung besucht

Module zur Qualitätssicherung

- Befragung der Kunden, Mitarbeiter und Geschäftspartner
- Personal- und Finanzcontrolling
- Benchmarking
- Qualitätsprüfungen und Kontrollen
- Qualitätsanalysen
- Lebensmittelverbrauchsanalyse
- Hygieneplan

- **Optimierung durch vernetzte Qualitätsrunden**
- **transparente Informationspolitik**
- **regelmäßiges Reklamationsmanagement**

"Es ist nicht genug zu wissen – man muss es auch anwenden. Es ist nicht genug zu wollen – man muss es auch tun!"
(Johann Wolfgang von Goethe, 1749 – 1832)

Wir gratulieren der CBT Caritas Betriebsführungs- und Trägergesellschaft mbH, Köln sowie allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verleihung des Frankfurter Preises 2002

JOMO Großhandel GmbH & Co. KG
Holtumsweg 26
47652 Weeze
Telefon: 02837-80-0
Telefax: 02837-80-173

JOMO Großhandel
pGV Partner

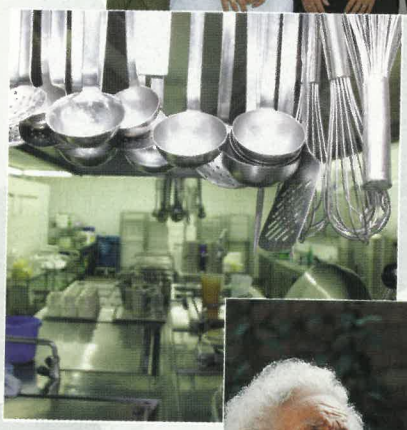

Foto: CBT

CBT, Köln

Gründung gGmbH:	1987
Geschäftsführer:	Franz Josef Stoffer, Dr. Helmut Loggen
Vorsitzender des Verwaltungsrates:	Dr. Winfried Risse
Gesellschafter:	Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln, Erzbistum Köln
Leiter Qualitätsmanagement:	Jacob Eich
Umsatz 2001:	68,6 Mio. €
Bilanzsumme:	160,4 Mio. €
Zielgruppe:	Senioren, Behinderte, Mütter mit Kindern
2001:	4.576 betreute Menschen
Häuser:	37 insgesamt, davon 16 Altenheime, 16 Wohnanlagen 'Wohnen mit Service', 4 Häuser für Erwachsene mit geistiger Behinderung, 1 Mutter-Kind-Kurhaus
Mitarbeiter:	1928 hauptberuflich, 643 ehrenamtlich, Küche: 387 (188 VZ)
Betten:	2.200
Wareneinsatz (netto):	4,– €

persönlich alle neu eingezogenen Senioren, um diese kennen zu lernen und über das Mahlzeitenangebot, die Essenzeiten und die übrigen Gegebenheiten zu informieren.

Und welches Küchenkonzept wird bevorzugt? „Wir favorisieren die Frischkostküche. Der Convenienceanteil beträgt lediglich 30,0 Prozent“, erklärt Eich. Budgetanalysen machen den Sachstand schnell transparent und ermöglichen frühzeitig gezielte Maßnahmen gegen Überziehungen. Dank kluger Kalkulation zeigt das Ergebnis eine hohe Wertigkeit – bei ganzen 4,- € (netto) Wareneinsatz pro Person und Tag. Ein Besuch der Redaktion im Wohnhaus Margaretenhöhe bei Bergisch Gladbach lässt die Theorie Wirklichkeit werden: „Hier leben etwa 144 Senioren. Dazu kommen nochmals 25 Mietwohnungen, in denen Menschen, die sich im Alter gut versorgt fühlen wollen, das Angebot 'Wohnen mit Service' in Anspruch nehmen können“, klärt uns Sven Rappers auf, der sich als Küchenleiter rührend um seine Hausbewohner kümmert. „Unser ältester Bewohner ist 102“, erzählt er stolz. „Mit 99,0 Prozent Auslastung des Hauses sind wir mehr als zufrieden. Ihm selbst und seinem 14-köpfigen Team gefällt es hier oben genauso gut. Im stilvoll eingerichteten Hausrestaurant nehmen die im Altersdurchschnitt 87-Jährigen ihre Mahlzeiten ein, am Nachmittag trifft man sich zum Kaffee im Licht durchfluteten Salon. Die Stimmung ist heiter und freundlich. Frischer, selbst gebackener Kuchen verbreitet seinen Duft und lockt so manchen zu einem Schwatz an die schön dekorierten Tische. „Für Wünsche und Fragen haben die CBT-Mitarbeiter immer ein offenes Ohr, hier soll sich jeder wie zu Hause fühlen“, erklärt Eich bei einem Rundgang durchs Haus. Nicht nur auf der Margaretenhöhe ginge es so vorbildlich zu, die Qualitätstandards würden in jedem Haus konsequent eingehalten, nur so könnten die hohen Ansprüche realisiert und das Leitbild der CBT gelebt werden.

Zum Frühstück können sich die Hausbewohner am Büfett selbst bedienen, Bewohner, die Hilfe benötigen, werden von einer Mitarbeiterin während der gesamten Frühstückszeit von 7.30 bis 10.00 Uhr unterstützt. Gruppen und Senioren, die auf ihrem Zimmer essen, erhalten ein individuell angerichtetes Frühstück. Zwischenmahlzeiten werden mit dem Frühstück ausgeteilt. Das Mittagessen setzt sich aus einem Drei-Gänge-Menü zusammen (samstags Zwei-Gänge-Menü) und kommt in Schüsseln oder individuellen Tellersystemen auf den Tisch. Ein Salatbüfett bringt täglich Frische und Vitamine. Wichtig: Jeder Bewohner erhält, was er wünscht. Bevormundungen sind tabu; Aufklärung mit dem Ziel der Verbesserung des Gesundheitszustandes – besonders bei diätetischer Ernährung – ist erwünscht.

In den Wohnhäusern leben nicht nur gesunde Menschen, sondern auch kranke und chronisch kranke Bewohner. Damit wird die Küchenarbeit beschwerlicher, oder positiv ausgedrückt 'anspruchsvoller'. „Bei der Speisenherstellung beachten wir besonders, dass durch biologisch bedingte Veränderungen des Stoffwechsels ältere Menschen einen niedrigeren Grundumsatz und somit Energiebedarf, jedoch weiterhin einen hohen Bedarf an essentiellen Nährstoffen haben, was die Zusammenstellung der Nahrung für alte Menschen so schwierig macht", klärt uns Sven Rappers auf. Ebenso muss ein breites Spektrum an Diäten und Sonderkostformen bereit stehen. Die Liebe liegt im Detail: „Bei passierter Kost soll immer darauf geachtet werden, dass möglicherweise nicht alle Teile eines Menüs passiert werden müssen und wenn doch, dann in einer appetitlich, soll heißen, voneinander räumlich und farblich getrennten Art", verdeutlicht Rappers. „Nichts ist schlimmer, als eintöniges und fades Essen." Immer um Abwechslung bemüht, bietet der Speisenplan täglich zwei Menüs. Bei Seniorenkost und Diätküche gilt immer der Grundsatz: „Die Speisen sollen zuckerfrei, fettarm, ballaststoffreich, mit hochwertigen Fetten und Eiweiß, vitamin- und mineralstoffreich sowie leicht verdaulich sein."

Strategische Ziele

- Qualität verbessern
- Kosten optimieren
- Menschen pflegen und begleiten
- Menschen Raum geben
- effektiv arbeiten
- christliche Werte leben

Die CBT überzeugte uns nicht nur im Kernbereich Verpflegung, sondern auch durch ihr professionelles Heimmanagement: Damit die Eigenständigkeit und Würde des Menschen bis ins hohe Alter gewahrt bleiben, dürfen auch schwerstpflegebedürftige Bewohner in ihrem einmal bezogenen Heim bleiben. Persönliche Freiräume, eigene Möbel und der Erhalt der Lebens- und Essgewohnheiten bleiben so erhalten.

„Die Situation der Altenpflege, sprich der immer höhere Prozentsatz an demenziellen Erkrankungen, macht die gestiegenen Anforderungen im Hinblick auf medizinische und pflegerische Fachkenntnisse sowie das Missverhältnis zwischen Versorgungsanforderungen und den verfügbaren Ressourcen immer mehr deutlich", kritisiert Stoffer. Neben akuter Personalnot ist auch die Finanzierung und fachkompetente als auch menschliche Versorgung in Gefahr. So hält der Seniorenmarktkenner nur wenig von Seniorenresidenzen, da schon heute vor dem Hintergrund demographischer Entwicklungen kaum noch Senioren der Pfegestufe I, soll heißen: ohne körperliche Gebrechen, in Heimen Aufnahme finden. Stoffer ist Vordenker und segelt gerne mal gegen den Strom: „Ich favorisiere die Entwicklung ganz neuer Wohnformen, da Heime in der heutigen Zeit wohl keine Zukunft mehr haben. Viele Häuser – auch die der CBT – wurden in einer Zeit geplant und gebaut, als die Bewohner von Altenheimen noch sehr viel jünger waren und nur ein geringer Anteil der Bewohner demenzkrank war. Heute liegt dieser in manchen Häusern bereits über 60,0 bis 70,0 Prozent, wodurch die integrative Begleitung demenzkranker und orientierter Bewohner an ihre Grenzen stößt", mahnt Stoffer.

„Keine anonymen Ghettos mit langen Fluren und ständig wechselnden Betreuungsteams, sondern kleine Wohneinheiten, die Menschlichkeit durch feste Bezugspunkte entstehen lassen mit autonomen Teams, stellen die Zukunft des Seniorenmarktes dar. Der Trend geht hin zu kleinen Kücheneinheiten: keine Großküchen, kein Zentrallager, sondern ein Hausgemeinschaftskonzept mit maximal 24 Mitbewohnern mit Wohnküche, Waschmaschine und allem was zum 'normalen Leben' gehört", so Stoffers Prognose. Die Lust zum Essen und Trinken würde so gefördert. Und: Die Eigenständigkeit so lange wie möglich erhalten. Seine Vision: „Kochen am Bett für Schwerstpflegebedürftige, damit die Gerüche von frischem Kaffee und Essen direkt in die Nase steigen." Warten wirs ab – oder besser – schauen wir wie Franz Josef Stoffer vorausschauend in die Zukunft und bereiten uns auf das, was da Neues kommt, frühzeitig vor!

Pet

Foto: CBT

Die CBT versteht sich als Schrittmacher, die mit Praxiswissen auch andere inspirieren will. Klar definierte Prinzipien, eine einheitliche Sprache und feste Strukturen sichern ein hohes Qualitätsniveau.

Foto: CBT