MÜNCHENSTIFT

Zugewandte Pflege und Wohnen
im Alter in unserer Stadt

Qualität, Innovation und Wirtschaftlichkeit

Jahresbericht der MÜNCHENSTIFT

Januar bis Dezember 2022

Geleitwort von Bürgermeisterin Verena Dietl und Interview mit Geschäftsführer Siegfried Benker

1 Die MÜNCHENSTIFT im Überblick

1.1 Wohnen und pflegen: die Häuser der MÜNCHENSTIFT 8
1.2 Ambulanter Pflegedienst 10
1.3 Münchner Menü-Service 10
1.4 Tagespflege und Kurzzeitpflege 10
1.5 Beratung für pflegende Angehörige 10
1.6 Das Unternehmen in Zahlen 11

2 Change-Management

2.1 Pflege in neuer Qualität 16
2.2 Digitales Leben und Arbeiten 33
2.3 Zufriedene Mitarbeitende 41
2.4 Enkeltauglich pflegen 51
2.5 Für alle da sein: Vielfalt erleben 58
2.6 Pflege in den neuen Häusern 66

3 Leben und Arbeiten bei der MÜNCHENSTIFT

3.1 Corona-Pandemie 2022 71
3.2 Balkantage 72
3.3 Firmenlauf B2RUN 73
3.4 Sommerfest 74
3.5 Christopher Street Day 76
3.6 Herbstwochen der Vielfalt 77
3.7 Mitarbeitende stellen aus 78
3.8 Ehrenamt 79
3.9 Fashionshow 80
3.10 Kindergarten 82
3.11 Kapellenkonzerte 83

4 Arbeitnehmervertretung

Betriebsratswahlen im Jahr 2022 84

5 Daten & Fakten

5.1 Bewohner*innen 87
5.2 Mitarbeitende 93
5.3 Ausbildung 95
5.4 Fort- und Weiterbildung 96
5.5 Ehrenamt 97
5.6 Kooperationen und Zuschüsse 98

Abkürzungsverzeichnis

..... 100

Geleitwort

Verena Dietl
Bürgermeisterin, Aufsichtsratsvorsitzende
der MÜNCHENSTIFT

Der Jahresbericht 2022 ist kein Bericht wie jeder andere, denn er zeigt nicht nur, was in diesem Jahr bei der MÜNCHENSTIFT passiert ist und welche Projekte in die Wege geleitet, vorangetrieben oder abgeschlossen wurden. Er zeigt auch, wie sich das Unternehmen unter der Leitung des 2023 scheidenden Geschäftsführers Siegfried Benker in den letzten knapp 10 Jahren weiterentwickelt hat. Mit der Einführung des Primary Nursing ging die MÜNCHENSTIFT bei der Pflegequalität einen weiteren großen Schritt in der Bezugspflege nach vorn. Flankiert wurde diese Einführung mit der Implementierung des Strukturmodells, welches wiederum durch die Installation einer modernen IT-Infrastruktur seine große Wirksamkeit entfaltete. Schließlich entwickelte sich unter Siegfried Benker eine lebhafte Unternehmenskultur, die geprägt ist von Offenheit gegenüber der kulturellen und weltanschaulichen Vielfalt, die die Münchner Stadtgesellschaft widerspiegelt. Auch die Kultur des Respektes gegenüber unterschiedlichen sexuellen Identitäten entwickelte sich in diesen Jahren entscheidend weiter. Und nicht zuletzt setzte die MÜNCHENSTIFT unter der Leitung von Siegfried Benker starke Akzente beim Thema Nachhaltigkeit, ob es um das Erreichen der Klimaneutralität, die Planung energieeffizienter Neubauten oder den Lebensmitteleinsatz in Bioqualität und vieles andere mehr ging. Diese bemerkenswerte Bilanz verdient unseren Dank und unsere Anerkennung!

Die Herausforderungen, denen sich die MÜNCHENSTIFT in beinahe drei Jahren Corona-Pandemie zusätzlich stellen musste, haben an der konsequenten positiven Weiterentwicklung des Unternehmens nichts geändert und der vorliegende Jahres- und Qualitätsbericht zeigt, dass die MÜNCHENSTIFT gut aufgestellt ist, um auch zukünftig als Seniorendienstleisterin in München Maßstäbe zu setzen und das in sie gesetzte Vertrauen zu rechtfertigen. Als Bürgermeisterin und Aufsichtsratsvorsitzende bin ich sehr froh, dies im Interesse der Münchner Senior*innen an dieser Stelle sagen zu können.

Siegfried Benker,
Geschäftsführer

Siegfried Benker, Geschäftsführer der MÜNCHENSTIFT, nahm seine Tätigkeit am 1. April 2013 auf. Nach mehr als zehn Jahren, voraussichtlich im August 2023, geht seine Amtszeit mit dem Eintritt in die Rente zu Ende. Ein Blick zurück und nach vorne.

Wenn Sie heute zurückschauen: Mit welchen Zielen sind Sie als Geschäftsführer der MST gestartet?

Zunächst einmal ging ich mit großem Respekt an meine neue Tätigkeit als Geschäftsführer heran. Über 2.000 Mitarbeitende, knapp 3.000 Bewohnerinnen und Bewohner, ein großer Ambulanter Pflegedienst und vieles mehr: Nach 20 Jahren im Stadtrat und davon auch 18 Jahre im Aufsichtsrat wusste ich, wie groß und differenziert diese Aufgabe war. Im Kern kam es mir darauf an, die hohe Pflegequalität zu halten, das Unternehmen auf wirtschaftlich sichere Beine zu stellen und vor allem: es zu modernisieren und zu zeigen, dass Altenpflege ein interessanter und insbesondere hochprofessioneller Beruf ist. Und ich wollte deutlich machen, dass die drängenden Themen unserer Zeit wie Nachhaltigkeit, Migration und soziale Verwerfungen in einem Unternehmen wie der MÜNCHENSTIFT auch bearbeitet werden können. Man kann nicht sagen, dass ich mir zu wenig vorgenommen hatte …

Wo steht die MST heute?

Die ersten Jahre der MÜNCHENSTIFT mussten vor allem ein Ziel haben: die ursprünglich städtischen Altenheime so aufzustellen, dass sie im Wettbewerb – den die Politik leider 1995 beschlossen hatte – auch bestehen konnten. Das war schon eine große Aufgabe. Um wirtschaftlich erfolgreich zu werden, mussten wir ein modernes und zukunftsfestes Unternehmen werden, mit einer starken Respektkultur gegenüber allen Mitarbeitenden. Später folgten Schritte in Richtung Nachhaltigkeit und kultureller Öffnung des Unternehmens mit dem Ziel, die Vielfalt der Stadtgesellschaft bei uns zu beheimaten: Das heißt sowohl die Migrationsbevölkerung als auch die LGBTQI*-Community mit ihren differenzierten Anforderungen mit unserem Angebot abzuholen. Die MÜNCHENSTIFT hat sich vor allem dank der Pflegeorganisation Primary Nursing und der Digitalisierung in den vergangenen Jahren enorm entwickelt und tritt als moderner Pflegeanbieter auf. Wir sind heute eindeutig die führende Einrichtung für die Pflege der alt gewordenen Münchner*innen.

Wie ist das gelungen?

Entscheidend war, dass sich das Unternehmen einen wirtschaftlichen Spielraum erarbeiten konnte. Das sollte natürlich nicht zulasten der Bewohner*innen gehen. Daher haben wir 2015 ein wirtschaftliches Zukunftskonzept aufgestellt – und dafür das ganze Unternehmen analysiert und geschaut, wo wir beispielsweise durch Umstrukturierung Gelder für Zukunftsaufgaben generieren können. Mein Lieblingsbeispiel: Als ich begonnen habe, gab es in den neun Pflegeheimen der MÜNCHENSTIFT im Jahresdurchschnitt ca. 80 Zeitarbeitskräfte – ein zusätzlicher Kostenfaktor von weit über einer Million Euro jährlich. Heute sind es noch ungefähr acht Zeitarbeitskräfte, das heißt weniger als eine Stelle pro Haus im Jahr. Seit 2016 schreibt das Unternehmen schwarze Zahlen. Damit – und mit Unterstützung der Stadt – konnten wir die Neubauten angehen, konnten die Digitalisierung für das gesamte Unternehmen aufbauen und unsere Nachhaltigkeits- und Vielfaltsvorhaben auch in die Tat umsetzen. So ist es uns gelungen, das Image des Unternehmens zu erneuern, und nicht nur das: auch das der Altenpflege insgesamt, als einen zukunftsfähigen und modernen Beruf. Eine wichtige Konsequenz daraus ist, dass wir den alten Menschen viel von der Angst nehmen konnten, in ein Altenheim einziehen zu müssen.

Was war für Sie die wichtigste Erkenntnis?

So ein Unternehmen ist ein riesiger Tanker – es dauert Jahre, ihn umzusteuern. Und das gelingt nur mit Mitarbeitenden, die den Tanker langsam, aber stetig von den ganzen Problemen der Altenpflege wie Fachkräftemangel und Pflegenotstand wegsteuern, hin zu einem zukunftsfesten Unternehmen. Dafür braucht es einen langen Atem, Kontinuität vonseiten der Geschäftsführung – vor allem aber Wertschätzung und Respekt vor der Leistung jeder und jedes Einzelnen. Und was wichtig ist: Wir arbeiten alle in einer der teuersten Städte Deutschlands – die Mitarbeitenden müssen ausreichend verdienen, um sich München leisten zu können. Deshalb habe ich schon früh mit Verdi darüber verhandelt, den Sanierungstarifvertrag zu beenden, der vor allem die Pflegehilfs- und die Servicekräfte z. B. in den Cafeterien schlechter eingruppiert hat, und alle wieder in den TVöD zu überführen. So haben wir mit dem TVöD plus auch rasch eine übertarifliche Bezahlung erreicht. Das ist die zweite Erkenntnis: Auch wenn Pflege für viele eine Berufung ist, muss sie besser bezahlt werden.

Was werden Sie besonders in Erinnerung behalten?

Das war ganz eindeutig Corona. Als die Pandemie sich unaufhaltsam auch Deutschland genähert hat, war schnell klar, dass die Altenpflege massiv betroffen sein wird. Dann kamen Schreckensnachrichten von Pflegeheimen in anderen Städten, in denen die Bewohner*innen und die Mitarbeitenden infiziert wurden – und viele Bewohner*innen starben.
Und dann hatten wir auch sehr schnell Corona in verschiedenen Häusern. Glücklicherweise konnte ich sehr früh reagieren. Wir hatten ausreichend Schutzkleidung für die Mitarbeitenden und auch ausreichend Desinfektionsmittel – und die Mitarbeitenden waren motiviert und mutig. Sie sind für kranke Kolleg*innen eingesprungen, auch wenn sie selbst Angst hatten. Im Angesicht der Krise haben wir auf dramatische Weise erlebt, wie existenziell wichtig die Arbeit jeder und jedes Einzelnen ist. Das waren fast zwei Jahre im Krisenmodus, die niemand, der oder die sie mitgemacht hat, je wieder vergessen wird.

Wo sehen Sie die Herausforderungen in Zukunft?

Die MÜNCHENSTIFT ist mit ihrer Größe existenziell notwendig für die Versorgung der pflegebedürftigen alten Menschen in München. Da in den nächsten

Unterzeichnung der neuen Tarifverträge, Konzert „Respekt“ in der Muffathalle, Mitarbeitende pflanzen Weißtannen in den Bayerischen Alpen (v. o. n. u.)

„Ich danke den Führungskräften der MÜNCHENSTIFT dafür, dass Sie mich bei allen meinen Vorhaben konstruktiv unterstützt haben. Ohne diese tatkräftige Mitarbeit wären die gemachten Fortschritte nicht möglich gewesen."

Siegfried Benker

Jahren zudem bis zu tausend Pflegeplätze fehlen werden, muss die Stadt München zusammen mit der MÜNCHENSTIFT die großen alten Pflegeheime wie das Haus St. Josef am Luise-Kiesselbach-Platz sanieren und der MÜNCHENSTIFT ermöglichen, neue Pflegeheime zu errichten, wie beispielsweise in der Bayernkaserne. Zudem muss es der MÜNCHENSTIFT gelingen, immer ausreichend Pflegefach- und Pflegehilfskräfte zu beschäftigen. Umso entscheidender ist es für Mitarbeitende, in allen Bereichen attraktiv zu sein: angefangen bei einer überdurchschnittlich guten Bezahlung über einen modernen, digitalisierten und gut organisierten Arbeitsplatz bis hin zu Antworten auf zukunftsrelevante Fragen wie Klimaneutralität und diverse Stadtgesellschaft.

Was werden Sie vermissen?

In der Geschäftsführung der MÜNCHENSTIFT stellen sich mir jeden Tag neue Aufgaben: Es geht um Pflegequalität, Zuwanderung von Fachkräften, Baumaßnahmen, gesunde Ernährung für Bewohner*innen und Mitarbeitende, Marketingmaßnahmen, Arbeitnehmerrechte u. v. m. Die tägliche Herausforderung, auf die Vielfalt der Themen Antworten zu finden und mit allen darüber zu sprechen – das wird mir sicher fehlen.

Was wünschen Sie der MÜNCHENSTIFT für die kommenden 10 Jahre?

Dass die MÜNCHENSTIFT weiter wächst und selbstbewusst das größte Unternehmen in München bleibt – mit den stolzesten Mitarbeitenden und den glücklichsten Bewohner*innen. Das wünsche ich mir ja schon im eigenen Interesse – irgendwann ziehe ich ja vielleicht selber ein.

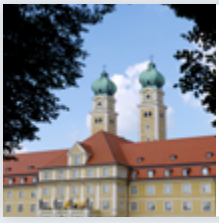
| Einführung der Pedelecs, Eröffnung der Tagespflege im Haus Heilig Geist (v. l. n. r.)

1.1 Wohnen und pflegen: die Häuser der MÜNCHENSTIFT

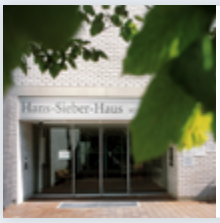
Münchener Bürgerheim
NYMPHENBURG
Dall'Armistraße 46
80638 München
Tel.: 089 15709-110

Haus Heilig Geist
NEUHAUSEN
Dom-Pedro-Platz 6
80637 München
Tel.: 089 17904-0

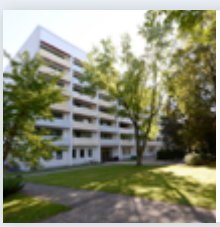
Alfons-Hoffmann-Haus
LAIM/PASING
Agnes-Bernauer-Str. 185
80687 München
Tel.: 089 54647-0



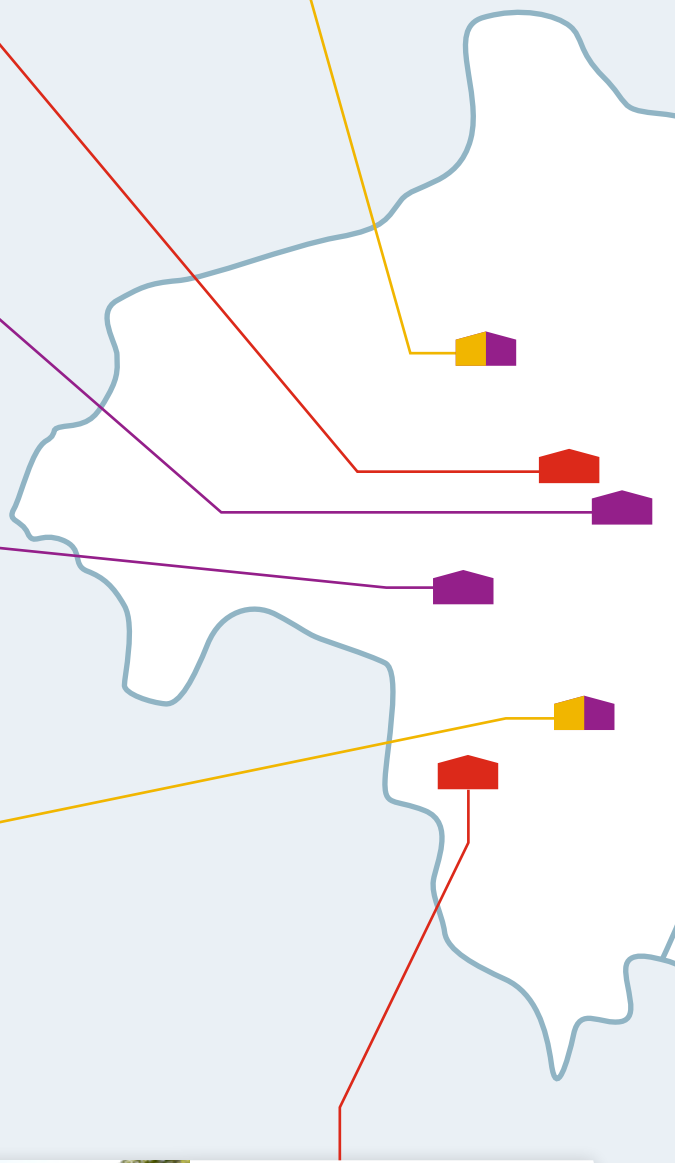
Haus St. Josef*
SENDLING
Luise-Kiesselbach-Platz 2
81377 München
Tel.: 089 74147-0



Hans-Sieber-Haus*
ALLACH-UNTERMENZING
Manzostraße 105
80997 München
Tel.: 089 14375-0



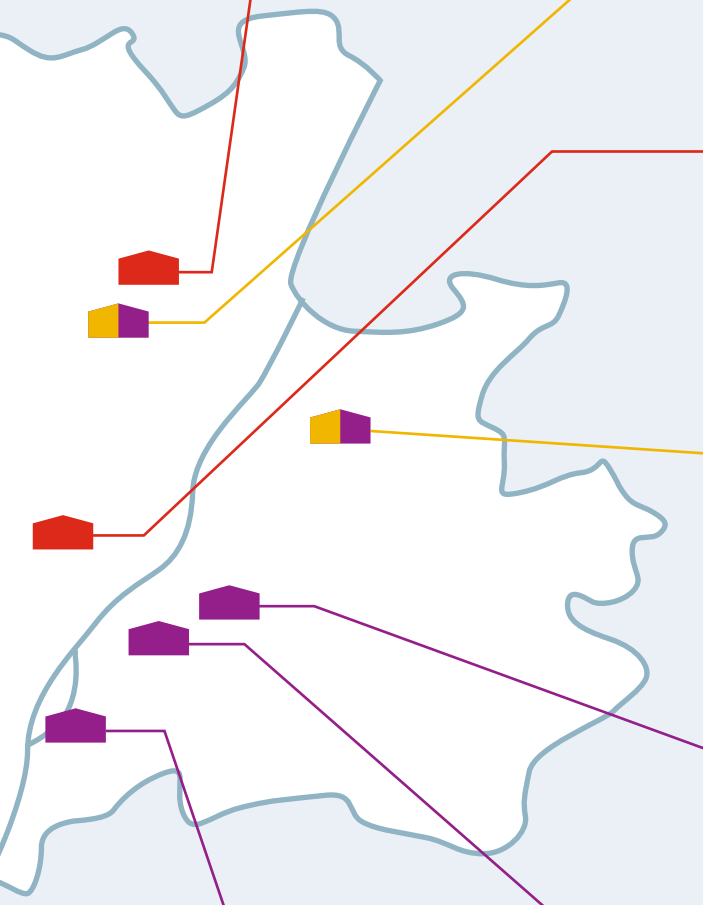
Margarete-von-Siemens-Haus
HADERN
Heiglhofstraße 54
81377 München
Tel.: 089 741550-0



Häuser in der Übersicht

- Wohnen mit Pflege
- Wohnen mit Pflege + mit Service
- Selbständiges Wohnen

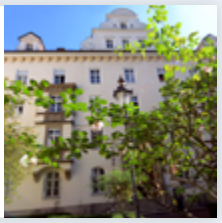
* Dieses Haus verfügt zusätzlich über einen Ambulanten Pflegedienst.



Karl-Rudolf-Schulte-Haus
MILBERTSHOFEN
Leopoldstraße 261
80807 München
Tel.: 089 356360-0

Haus an der Rümannstraße*
SCHWABING
Rümannstraße 60
80804 München
Tel.: 089 30796-0

Mathildenstift
ZENTRUM
Mathildenstraße 3 b
80336 München
Tel.: 089 549156-55



Haus an der Effnerstraße*
BOGENHAUSEN
Effnerstraße 76
81925 München
Tel.: 089 99833-0

Haus St. Maria Ramersdorf
RAMERSDORF
St.-Martin-Straße 65
81669 München
Tel.: 089 49055-0

Haus St. Martin
GIESING
St.-Martin-Straße 34
81541 München
Tel.: 089 62020-0

Haus an der Tauernstraße*
HARLACHING
Tauernstraße 11
81547 München
Tel.: 089 64255-0

1.2 Ambulanter Pflegedienst

Betreuung, Begleitung und pflegerische Hilfe

Die Ambulanten Pflegedienste bieten Betreuung, Begleitung und pflegerische Hilfe. Sie sind an die Häuser angegliedert und so im jeweiligen Stadtviertel präsent und bestens vernetzt und bieten pflegerische Versorgung und medizinische Behandlungspflege nach ärztlicher Verordnung und vermitteln auch weitere Angebote wie den Münchner Menü-Service.

Im Jahr 2022 konnten die 5 Ambulanten Pflegedienste – zum Teil deutlich – mehr Kunden betreuen. Ein Grund dafür war nach den Aussagen von Kund*innen eine Reaktion auf die Pandemie-Zeit. Mit einer häuslichen Betreuung sahen sie sich besser vor einer Infektion geschützt. Außerdem wurden die Vernetzung der Dienste in den jeweiligen Vierteln und die direkten Kontakte wesentlich intensiviert.

Unsere Ambulanten Pflegedienste:

Haus St. Josef (Sendling)
Telefon: 089 74147-230

Haus an der Rümannstraße (Schwabing)
Telefon: 089 30796-230

Hans-Sieber-Haus (Allach-Untermenzing)
Telefon: 089 14375-230

Haus an der Effnerstraße (Bogenhausen)
Telefon: 089 99833-230

Haus an der Tauernstraße (Harlaching)
Telefon: 089 64255-230

1.3 Münchner Menü-Service

Täglich frisch zubereitet und geliefert

An sieben Tagen in der Woche liefern wir im Münchner Stadtgebiet täglich frisch zubereitete Mahlzeiten nach Hause. Jeden Tag kann zwischen drei verschiedenen Menüs gewählt werden. Kuchen, Gebäck oder eine Abendmahlzeit vervollständigen das Angebot. Da das Porzellangeschirr bei der nächsten Lieferung wieder abgeholt wird, fallen weder Abfall noch Abwasch an.

Der Münchner Menü-Service hatte in der Pandemie-Zeit zunächst davon profitiert, dass sowohl Lokale als auch die Alten- und Servicezentren nicht mehr besucht werden konnten bzw. gemieden wurden. Mit den Lockerungen der Schutzmaßnahmen im Jahr 2022 sowie der in dieser Zeit größer gewordenen Konkurrenz im Lieferservice-Markt ging die Nachfrage beim Münchner Menü-Service in diesem Jahr um rund 14,5 Prozent gegenüber dem Rekordjahr 2021 zurück.

Kirchseeoner Straße 3, 81669 München
Telefon: 089 62020-377 und -378

1.4 Tagespflege und Kurzzeitpflege

Teilstationäre Angebote

Das Tagespflege-Angebot bedeutet besonders für pflegende Angehörige eine große Entlastung. Insbesondere demenziell erkrankte Senior*innen finden hier fachkundige Pflege und versierte Betreuung in einem gemütlichen, anregenden und barrierefreien Umfeld.

Die Tagespflege in St. Josef musste nach monatelanger pandemiebedingter Schließung 2021 den Kundenstamm neu aufbauen und erreichte im Verlauf des Jahres wieder das Niveau vor der Pandemie. Die Ende 2021 neu eröffnete Tagespflege in Heilig Geist stieß von Anfang an auf großes Interesse, sodass sie seit Jahresmitte 2022 ebenfalls nahezu voll ausgelastet ist.

Das planbare Kurzzeitpflege-Angebot im Haus an der Rümannstraße trifft ebenfalls auf einen großen Bedarf bei pflegenden Angehörigen. Sie können so z. B. besser Urlaube planen und sicher sein, dass die Pflegebedürftigen bestmöglich versorgt sind.

Tagespflege im Haus St. Josef
Luise-Kiesselbach-Platz 2, 81377 München
Telefon: 089 74147-155

Tagespflege im Haus Heilig Geist
Dom-Pedro-Platz 6, 80637 München
Telefon: 089 17904-155

Kurzzeitpflege-Wohnbereich
im Haus an der Rümannstraße
Rümannstraße 60, 80804 München
Telefon: 089 30796-260

1.5 Beratung für pflegende Angehörige

Wir helfen Helfern

Wir beraten, welche gesetzlichen Leistungen in Anspruch genommen werden können und welche konkreten Unterstützungsangebote zur Verfügung stehen. Mit uns können Angehörige über

psychische und physische Belastungen sprechen oder fachlichen Rat für Pflege und Betreuung erhalten. Wir vermitteln Hilfsdienste und beraten zu wichtigen Entscheidungen in der Pflegesituation. Unsere Beratung ist kostenfrei. Die Fachstelle für pflegende Angehörige wird durch das Sozialreferat der Landeshauptstadt und durch das Zentrum Bayern Familie und Soziales (ZBFS) gefördert.

Fachstelle für pflegende Angehörige
Kirchseeoner Straße 3, 81669 München
Telefon: 089 62020-317 und -308

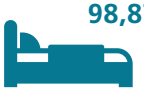
1.6 Das Unternehmen in Zahlen

Zahlen zu Häusern, Kund*innen und Mitarbeitenden

Die MÜNCHENSTIFT betreibt derzeit 13 Häuser. Neun Häuser bieten Wohnangebote mit Pflegeleistungen, von denen wiederum vier Häuser Wohnen mit Service für rüstige Senior*innen anbieten. Fünf Häuser sind zudem Standorte unserer Ambulanten Pflegedienste. In zwei Seniorenwohnheimen sowie dem Mathildenstift und dem Münchener Bürgerheim werden selbständige Wohnformen angeboten.

Wohnen mit Pflege Wohnen mit Pflege + mit Service Selbständiges Wohnen

Haus	Durchschnittliche Anzahl der Kund*innen des Ambulanten Pflegediensts (* intern & extern)	Durchschnittl. Anzahl der Mitarbeitenden	Durchschnittliche Anzahl der Bewohner*innen mit Pflege	Durchschnittliche Anzahl der Bewohner*innen im Bereich Wohnen mit Service	Durchschnittliche Anzahl der selbständigen Bewohner*innen
Haus St. Martin		229	269		
Haus St. Josef	178*	331	242	60	
Haus St. Maria Ramersdorf		186	202		
Haus an der Rümannstraße	165*	309	346	56	
Hans-Sieber-Haus	80*	255	266	40	
Alfons-Hoffmann-Haus		203	222		
Haus an der Effnerstraße	76*	159	128	63	
Haus an der Tauernstraße	78	213	232		
Haus Heilig Geist		199	223		
Mathildenstift		1			105
Münchener Bürgerheim		1			118
Karl-Rudolf-Schulte-Haus		1			90
Margarete-von-Siemens-Haus		2			96
Hauptverwaltung		115			
Summe	577	2.204	2.130	220	409



98,87 %

Ø Belegung 2022

ausgelieferte Essen 2022

Ø 375 Auslieferungen täglich

2 Change-Management

Anja Romaus
stellvertretende Geschäftsführerin,
Organisationsentwicklung

Im Jahr 2022 gelang der Aufbruch in eine neue Welt der Pflege! Wir haben erlebt, wie die Veränderungen im Change-Prozess in der Fläche ankommen: Jetzt wird der Kulturwandel spürbar, von dem alle profitieren, unsere Bewohner*innen, Kund*innen und ihre Angehörigen – und natürlich unsere Mitarbeitenden! Dieser Entwicklung voran geht die Einführung von Primary Nursing in zwei weiteren Häusern – ein herausragender Erfolg für alle beteiligten Mitarbeitenden, die über die lange Strecke von rund zwei Jahren Großartiges in Bewegung gebracht haben.

Heute arbeiten drei Häuser im neuen Organisationssystem – und unsere Mitarbeitenden mit einem neuen Selbstvertrauen, das sie über sich hinaus wachsen lässt. Ein frischer Team-Spirit, der Pflege, Betreuung, Hauswirtschaft, Küche und Verwaltung gleichermaßen erfasst, ist in die Häuser eingezogen! Wie sich diese Veränderungen in der Mitarbeiterzufriedenheit spiegeln, zeigte eindrucksvoll die jüngste Befragung: So erhalten die von allen zunehmend besser bewerteten Arbeitsbedingungen von den Mitarbeitenden, die bereits geraume Zeit nach Primary Nursing arbeiten, besonders gute Noten.

Verstärkt durch die verschlankte, digital gestützte Dokumentation und Kommunikation im Pflege- und Betreuungsprozess, nimmt die Qualität der Pflege nun richtig Fahrt auf: Mit DokuCare und SmartCare@Mobil gewinnen die Mitarbeitenden wertvolle Zeit, die in eine individualisierte Pflege und Betreuung fließen kann. Das entlastet, stiftet Sinn und Freude, wie viele Mitarbeitenden berichten. Mit dem Roll-out in vier weiteren Häusern kommunizieren und dokumentieren jetzt bereits sechs unserer neun Häuser mit Smartphones und Tablets. Dies alles konnte nur gelingen dank unserer hoch performanten IT-Infrastruktur. Seit der Auslagerung 2022 in den externen Betrieb erfüllt sie auch höchste Standards in der Prozess- und Datensicherheit und entlastet breit mit passgenauen digitalen Services.

Wir sehen in der intensiven Zusammenarbeit mehr denn je: Es kommt auf jede und jeden Einzelne*n von uns an. So ist es uns auch gelungen, mit der EMAS-Zertifizierung eines zweiten Hauses einen weiteren großen Schritt in Richtung Klimaneutralität zu gehen. Einen vorläufigen Höhepunkt, Vielfalt in all seinen Aspekten zu leben, erreichten wir mit der Erweiterung unserer

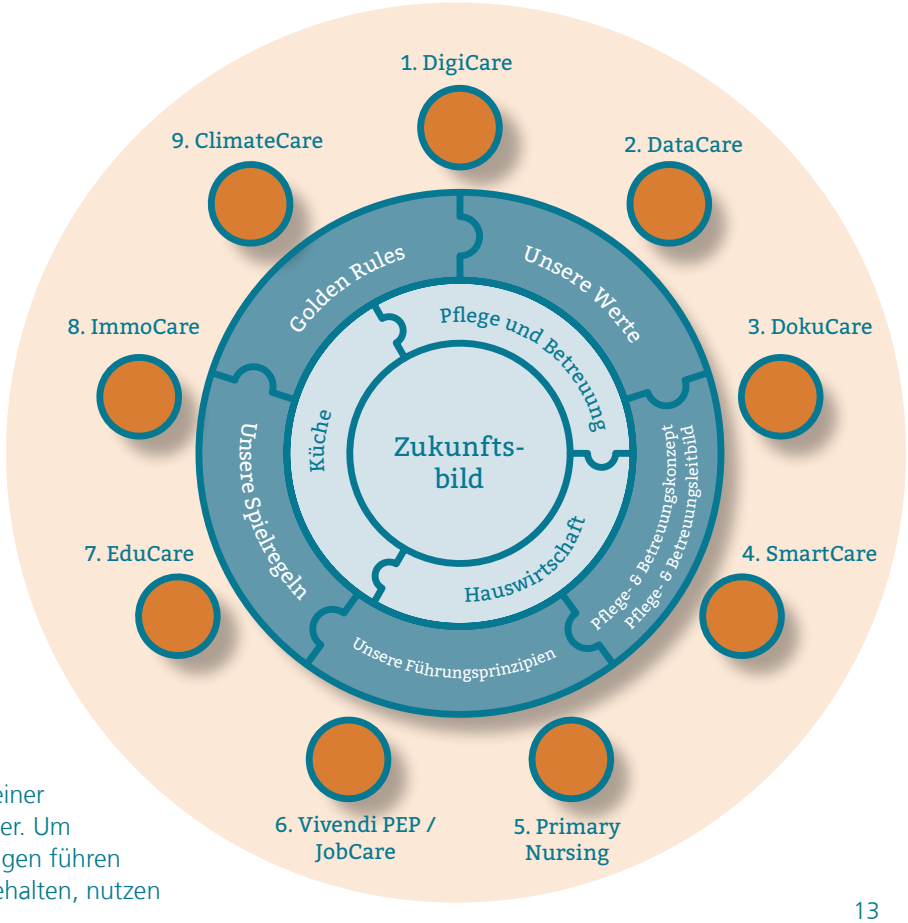
Versorgungskette für LGBTQI*-Senior*innen durch ein Wohnangebot mit LGBTQI*-sensibler ambulanter Versorgung in unserem 14. Haus, dem Queer Quartier Herzog*in. Mit unseren Neubauten in der Tauernstraße und der Franz-Nißl-Straße erleben wir nun, wie unsere Vision aus dem Zukunftsbild 2026 Gestalt annimmt: Als sei es so geplant, werden unsere neuen Häuser just kurz vor dem Jahr 2026 eröffnet werden – und unser Zukunftsbild wird im „Hier und Jetzt" ankommen! Zeit also, über 2026 hinauszudenken: So entwickeln wir uns mit Projekten wie EduCare, mit dem wir die Ausbildung zukunftsfest machen, stetig weiter. Damit auch über 2026 hinaus bei uns die glücklichsten Senior*innen leben – gepflegt und betreut von den stolzesten und zufriedensten Mitarbeitenden unserer Stadt!

Inhalt

2.1 Pflege in neuer Qualität 16
2.2 Digitales Leben und Arbeiten 33
2.3 Zufriedene Mitarbeitende 41
2.4 Enkeltauglich pflegen 51
2.5 Für alle da sein: Vielfalt erleben 58
2.6 Pflege in den neuen Häusern 66

Im Fluss: unser Change-Prozess von 2016 bis heute

Was mit einem Bild von unserer Zukunft begonnen hatte, leitete vielfältige Veränderungen ein und wirkt sich nun zunehmend darauf aus, wie wir heute in der MÜNCHENSTIFT pflegen. Im Jahr 2016 begann alles mit der Frage nach dem „Warum": **WARUM** tun wir, was wir tun? Wo wollen wir ankommen? Hatten wir mit unserem Zukunftsbild geklärt, was uns im Innersten antreibt, ging es in den ersten Jahren vor allem darum, uns auf die großen Aufgaben vorzubereiten: **WIE** erreichen wir unsere Ziele? Im Mittelpunkt standen unsere Wertekultur und unser Pflege- und Betreuungskonzept als Leitplanken für unsere tägliche Arbeit.



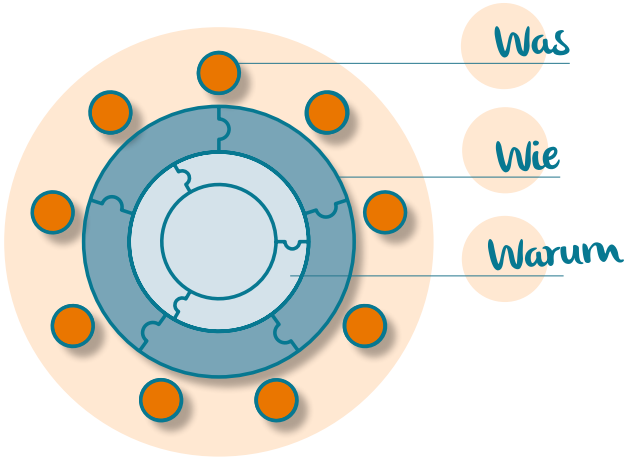
Der Golden Circle – das Modell hinter der Change-Story: Unsere Change-Story ist zu einer längeren Erzählung gereift und wächst weiter. Um uns die Zusammenhänge immer klar vor Augen führen zu können und einen guten Überblick zu behalten, nutzen wir den Golden Circle.

Gleichzeitig begannen wir, unsere Ideen und Konzepte umzusetzen: Mit einem umfassenden Fortbildungsprogramm zur Befähigung der Mitarbeitenden etwa, mit einer Grunderneuerung unseres Qualitätsmanagements und mit der neuen dezentralen Struktur unserer Ambulanten Pflegedienste. Ab dem Jahr 2019 nahm der Change-Prozess Fahrt auf: Mit DigiCare, unserem umfassenden Programm für eine leistungsstarke IT-Infrastruktur und mit der Einführung von Primary Nursing in unseren Häusern. Hier lässt sich ablesen, **WAS** genau wir tun, um unsere Ziele zu erreichen. Weitere Projekte wie DokuCare und SmartCare@Mobil schließen sich an.

Nach intensiver Projektarbeit erleben wir seit 2021 zunehmend, wie der Wandel in der Pflege spürbar wird – und gestalten ihn stetig weiter, etwa in Projekten wie JobCare, mit dem wir das Personalmanagement künftig modernisieren. Unser Change-Prozess ist im Fluss: Dabei stellen wir uns mit unseren Projekten nicht nur immer neuen Aufgaben, die wir für bedeutsam halten. In projektbezogenen Zukunftsbildern führen wir uns auch immer wieder vor Augen, wohin wir wollen. Und aktualisieren Tools, wie etwa unseren Golden Circle, die uns auf dem Weg unterstützen und lenken.

Der Golden Circle der MÜNCHENSTIFT

Die Idee basiert auf dem Denkmodell des Unternehmensberaters Simon Sinek, der das „Warum – Warum tun wir, was wir tun“ als zentralen Ausgangspunkt für unternehmerischen Erfolg sieht.



2020

Optimierung der IT-Infrastruktur und weitere Vereinfachung der Abläufe!

Betreuungskonzept

2021

Umsetzung in digitale Prozesse zur Unterstützung der Pflege!

2022

Mehr Zeit fürs Wesentliche, eigenverantwortliche Teams und BW-Fokus!

2023

SmartCare@Mobil und Primary Nursing: Champions als Botschafter bringen den Spirit in die Häuser

2024

EduCare, JobCare: Beste Ausbildung, MA-Entwicklung und SelfService leicht gemacht

WLAN, zentralisierte Telefon- und TV-Anlage, CANCOM ...)

DataCare: (Einkauf, Finanzen und Controlling 2.0)

DokuCare: (Weniger Doku, Person im Mittelpunkt, MA stärken)

SmartCare@Mobil: (Weniger Wege, mehr Zeit)
RAM MAR — TAU MAN JOS EFF — HLG AHH RÜM

Nursing: (Kleine Teams, mehr Verantwortung)
EFF JOS — HLG AHH RÜM — TAU MAN

Vivendi PEP: (Effiziente Dienstplanung)
RAM RÜM JOS AHH — MAR TAU MAN HLG EFF

JobCare: (Einfach verwalten, Karriere gestalten)
BW-Management, Digitale Akte, …

EduCare: (Ausbildung mit Zukunft)

ImmoCare: (Lebensräume entwickeln)

ClimateCare: (Gemeinsam nachhaltig leben und pflegen)

Pflege in neuer Qualität – eine neue Ära hat begonnen

Zusammen ergeben die Neuentwicklungen ein großes Mehr an Handlungssicherheit, Transparenz und Zeit für das Wesentliche.

Toll und wichtig finde ich auch den häuserüber-greifenden Austausch.

Die Haltung in den Teams hat sich sehr positiv verändert: Auf meinem Wohn-bereich arbeiten vier PN-Gruppen in einem konstruktiven Wett-bewerb miteinander.

Wir sind jetzt näher an den Mitarbeitenden dran, schauen uns die Situation vor Ort an und tauschen uns aus. Welches Endgerät unterstützt die Arbeit opti-mal? Welche Anwendungen werden benötigt?

So haben wir mit den Berichten auf Vivendi Mobil immer im Blick, wie viel Zeit mit den Bewohner*innen verbracht wurde.

Es ist eine große Freude, zu sehen, wie Kolleg*innen, oft noch junge Menschen, persönlich wachsen und weiterkommen.

Mitarbeitende, die vorher nicht sichtbar waren, sind aus dem Schatten getreten.

Unsere Vision,
der modernste und
beste Pflegeanbieter in
Bayern zu sein,
mit den glücklichsten
Bewohner*innen und den
stolzesten Mitarbeitenden,
ist keine Vision mehr:

Wir leben das schon.

Die kleinen PN-Teams, in denen alle sichtbar und wichtig sind, haben einen enormen Einfluss auf die Mitarbeiterzufriedenheit.

Mit Primary Nursing sind nun viel mehr Kolleg*innen in der Leitung und tragen Verantwortung im Haus, das gibt allen mehr Sicherheit.

2.1 Pflege in neuer Qualität – eine neue Ära hat begonnen

2.1.1 Primary Nursing – die Strategie hinter dem Kulturwandel

Mehr als in jedem vorangegangen Jahr zeigte sich 2022, welche zentrale Rolle Primary Nursing im Wandel spielt. Neben dem Haus St. Martin arbeitet Ende 2022 auch das Haus St. Josef im Regelbetrieb nach Primary Nursing, das Haus an der Effnerstraße steht kurz vor dem Abschluss der Testphase. Im Zuge der Umstellung der beiden Häuser in den vergangenen zwei Jahren konnte nicht nur am Einführungsprozess des Pflegeorganisationssystems weiter gefeilt und Verbesserungen erzielt werden. Die Neuorganisation der Pflegeteams, der Aufgaben, Rollen und Verantwortungsbereiche hat einen Kulturwandel ins Rollen gebracht. Das Ergebnis: Eine neue Qualität in der Pflege der MÜNCHENSTIFT wird für alle spürbar – für Mitarbeitende und Bewohner*innen.

Drei Häuser pflegen und betreuen nach Primary Nursing

Die Häuser St. Josef und Effnerstraße blicken 2022 auf ein Jahr der großen Meilensteine zurück. Nachdem sie zu Beginn des Jahres mit Primary Nursing im Testbetrieb gestartet waren, stellte das Haus St. Josef im Oktober auf den Regelbetrieb um, das Haus an der Effnerstraße folgt im Februar 2023. Das bedeutete: Alle Fach- und Führungskräfte haben sich mit umfassenden Schulungen und Coachings für Primary Nursing qualifiziert – neben dem laufenden Betrieb in den Häusern. Dazu gehörten interne Schulungen wie Mitarbeiterjahresgespräche und Hospitationen im Haus St. Martin, das bereits seit 2019 nach Primary Nursing pflegt und betreut. Führungskräftetrainings waren ebenso Teil der Weiterbildung wie eigens auf die MÜNCHENSTIFT zugeschnittene Trainingsformate von externen Ausbildern: Diese vermittelten Primary-Nursing-Basiswissen, unterstützten etwa bei der Rollenfindung und der persönlichen Reflexion. Am Ende der Qualifikation durften sich alle Primary Nurses und Wohnbereichsmanager*innen auf eine zweitägige Klausurtagung in Grassau im Chiemgau freuen: Hier konnte das Erlernte erprobt und die eigene Rolle reflektiert werden.

Das umfassende Schulungsprogramm zu absolvieren, war bereits eine herausragende Leistung der Teams und jeder bzw. jedes Einzelnen. Die eigentliche Herausforderung aber zeigte sich im Pflegealltag. Denn Primary Nursing bringt eine grundsätzliche Änderung des Verständnisses der eigenen Rolle und der Zusammenarbeit im Team mit sich: Alle Pflegekräfte stehen nunmehr mit ihrer Fachlichkeit und Persönlichkeit in der Verantwortung, erfahren Gestaltungsspielraum und Selbstwirksamkeit, und sie arbeiten intensiver im Team zusammen. Dabei werden sie von den Führungskräften unterstützt, die befähigen, ermutigen, Sicherheit geben – und Verantwortung abgeben.

„Diese Veränderung forderte von allen sehr viel Mut und gegenseitiges Vertrauen. Sie ist oft verbunden mit einer persönlichen Weiterentwicklung, die sich nicht einfach wie eine Verfahrensanweisung einüben lässt. Sie braucht Zeit und Reflexion, Auseinandersetzung mit sich selbst und mit den anderen“, so Susanne Krempl, verantwortlich für die Strategie in der Pflege & Betreuung der MÜNCHENSTIFT. „Dabei half die Freiheit, sich auszuprobieren, die durch den beständi-

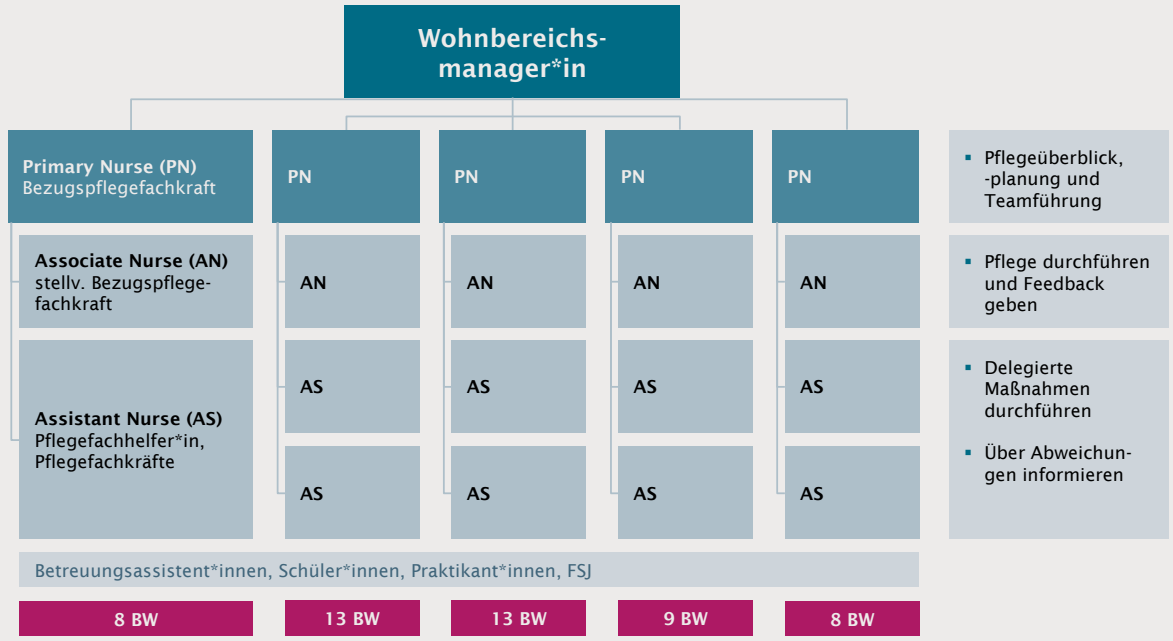
Einführung Primary Nursing: Rückblick 2022

- Alle Fach- und Führungskräfte haben die Schulungen, Coachings und Hospitationen für Primary Nursing im Haus St. Josef und im Haus an der Effnerstraße abgeschlossen.
- 24 Primary Nurses (PN) und 6 Wohnbereichsmanager*innen (WBM) im Haus St. Josef, 11 PN und 3 WBM im Haus an der Effnerstraße sind fit und eingespielt in ihrer neuen Rolle.
- Nach einer ersten, mehrmonatigen Phase im Testbetrieb hat das Haus St. Josef auf den Regelbetrieb nach Primary Nursing umgestellt, das Haus an der Effnerstraße steht kurz davor.
- Beide Häuser sind nun neben dem Haus St. Martin qualifiziert, Hospitant*innen aus nachfolgenden Häusern zu schulen.
- Das Alfons-Hoffmann-Haus ist als viertes Haus mit Primary Nursing gestartet und bereit für das Bewerber-Assessment.
- Mit dem Kick-off-Event fiel der Startschuss für Primary Nursing auch in den Häusern Rümannstraße und Heilig Geist

gen Rückhalt der Geschäftsführung gegeben war." Wichtig waren auch die intensiven Coachings für Teams und Führungskräfte und das Einüben einer offenen Konfliktkultur, in der Probleme thematisiert und Konflikte ausgetragen werden können. Die Erfahrungen der Mitarbeitenden aus den Häusern St. Josef und Effnerstraße zeigen: Die Umstellung auf Primary Nursing war ein gemeinsamer innerer und äußerer Kraftakt. Und sie zeigen auch: Es hat sich gelohnt.

Die Steuerungsgruppe für Primary Nursing (v. l. n. r.): Susanne Krempl, Leitung Strategie Pflege & Betreuung, Anja Romaus, stellvertretende Geschäftsführerin und Organisationsentwicklung, und Karin Bernecker, Leitung Qualität

Zielstruktur für einen Primary-Nursing-Wohnbereich



?!

Kurz erklärt: Was ist Primary Nursing?

Primary Nursing ist ein personenbezogenes Pflegesystem: Eine Pflegefachperson verantwortet den kompletten Pflegeprozess der Bewohner*innen in der Bezugspflegegruppe und wird dabei von einem festen Team unterstützt. So ist eine persönlichere Betreuung möglich und vertrauensvollere Beziehungen zu den Pflegebedürftigen entstehen.

Die Organisation in kleinen Pflegeteams, geleitet von der Primary Nurse, stärkt die Eigenverantwortung der Mitarbeitenden in der direkten Pflege und Betreuung. Das Bezugspflegesystem Primary Nursing sorgt damit nicht nur für eine intensivere Pflege und Betreuung, sondern auch für zufriedenere Mitarbeiter*innen. Damit trägt es dazu bei, die Herausforderungen in der Altenpflege besser meistern zu können.

Predrag Savic, Hausleiter im Haus St. Josef, erklärt, wie die Einführung von Primary Nursing gelungen ist und was sie für ihn und sein Team bedeutet.

Was brachte die Einführung von PN mit sich?

Für mich persönlich als Hausleiter bedeutete PN ein Umdenken. Es erfordert Mut, diese Veränderung zu leben und von den Führungskräften auch einzufordern. In der Theorie ist alles ganz einfach: Mitarbeitende befähigen, damit sie mehr Verantwortung übernehmen. Es dann wirklich zu tun, ist schwer.

Dabei half die RASCI-Matrix* – hier sind alle Aufgaben, Prozesse und Verantwortlichkeiten geklärt. Die richtige Arbeit beginnt jedoch damit, dass sich die Führungsgruppe aus PDL und auch WBM disziplinieren und Verantwortung abgeben muss. Denn mit den PNs wird eine neue Führungsebene eingezogen und diesen Kolleg*innen muss Raum gegeben werden, sich zu entfalten. Nur dann können die Möglichkeiten von Primary Nursing auch genutzt werden.

In der täglichen Arbeit bedeutet das, eingeübte Verhaltensmuster zu ändern und sich bei Problemen, die man früher selbst gelöst hat, zu fragen, ob das nun eine Aufgabe der PN ist. Das heißt auch, zuzulassen, dass die PN einen Weg wählt, den man selbst nicht einschlagen würde – und so dann manchmal auch eine Extra-Schleife gegangen werden muss. Das kostet Zeit. Doch diese Investition ist nötig, damit die Kolleg*innen lernen, Verantwortung zu übernehmen.

Was war für Sie die wichtigste Erkenntnis im Prozess der Einführung?

Sei mutig und ermögliche es den Kolleg*innen, PN zu sein! Ohne diesen Vertrauensvorschuss geht es nicht. Es ist ein Risiko, aber ein kalkulierbares. Wichtig ist es, die PNs gut auszubilden und individuell zu schauen, was die PN zur Befähigung noch braucht. Durch Vertrauen und Freiraum haben sie sich stark weiterentwickelt und ich denke: Aus ihr oder ihm kann locker irgendwann ein*e WBM werden. Meine Erfahrung ist: Das Vertrauen zahlt sich aus, es kommt meist zurück. Mehr sogar: In vielen Fällen wurden meine Erwartungen übertroffen.

Was war für Sie die wichtigste Veränderung durch PN?

Viele Probleme, die ich früher gelöst habe, landen nicht mehr auf meinem Tisch. Wenn Angehörige Themen haben und zuvor mich oder die PDL ansprachen, werden diese jetzt niedrigschwellig direkt mit der PN geklärt und ein Problem wächst nicht mehr zu einer solchen Größe heran. Besonders offensichtlich wurde der gute Kontakt, den die PNs nun zu den Angehörigen haben, als wir im November erstmals seit Corona wieder die Angehörigen zu uns einluden. Zum ersten Mal waren neben den Leitungen im Haus auch die PNs dabei. Ich realisierte, dass ich nicht mehr Ansprechpartner bin, die PNs und die Angehörigen waren viel vertrauter miteinander.

Mit Primary Nursing ist ein positiver Ruck durch unser Haus gegangen: 24 Menschen haben sich als PN weiterentwickelt und tragen jetzt Verantwortung – das sind viele. Damit ist die Grenze zwischen den Menschen in der Führung und denen, die ausführen, aufgehoben. Es gibt keine Berührungsängste mehr, wir haben ein neues „Wir" im Haus.

Worüber freuen Sie sich am meisten?

Emotional gesehen: Es ist eine große Freude, zu sehen, wie Kolleg*innen, oft noch junge Menschen, persönlich wachsen und weiterkommen, sie zu begleiten und ein Teil dieser Entwicklung zu sein.

* In der RASCI-Matrix werden Aufgaben und Verantwortlichkeiten einzelner Team-Mitglieder geklärt, geclustert nach: Durchführungsverantwortung (R = Responsible), Budgetverantwortung (A = Accountable), Unterstützung bei der Durchführung (S = Support), Beratung (C = Consulted) und eingehende Benachrichtigung (I = Informed).

„Damit ist die Grenze zwischen den Menschen in der Führung und denen, die ausführen, aufgehoben. Es gibt keine Berührungsängste mehr, wir haben ein neues „Wir“ im Haus.“

Predrag Savic, Hausleiter im Haus St. Josef

In eigenen Worten

Welche Erfahrungen haben Mitarbeitende aus den Häusern St. Josef und Effnerstraße gemacht? Was hat sich für Sie verändert?

Julia Scholz, PDL

Vieles hat sich durch Primary Nursing verändert, auch für mich als PDL: Ich mache nun mehr Controlling und führe stichprobenartige Kontrollen auf den Wohnbereichen durch. Vor allem aber kommunizieren wir mehr – über alle Ebenen hinweg. Dabei ist es wichtig, zu klären, dass wir alle dasselbe Verständnis von Pflege haben.

Wir treffen uns daher in großer Runde mehrmals pro Woche: an zwei Jours fixes mit allen WBMs und PNs inklusive Führungsebene und Hausleitung. Zusätzlich kommen einmal pro Woche WBMs und PNs mit den PDLs zusammen. Und einmal im Monat treffen sich PNs und ANs mit den PDLs zum Austausch. Hier werden zum Beispiel Themen rund um die RASCI* besprochen, ebenso Konflikte mit Angehörigen, Qualitätsfragen oder auch Organisatorisches.

Julia Scholz,
Haus St. Josef

„Die kleinen PN-Teams, in denen alle sichtbar und wichtig sind, haben einen enormen Einfluss auf die Mitarbeiterzufriedenheit.“

Zu den WBMs hat sich durch das System eine sehr vertrauensvolle Beziehung entwickelt. Nur so konnten wir loslassen und Verantwortung abgeben. Ich fühle mich jetzt sicher, dass die Art und Weise zu entscheiden und unser Verantwortungsbewusstsein in die Teams getragen werden. So kann ich mich jetzt viel intensiver um Projekte kümmern, aktuell SmartCare@Mobil, für das ich die Projektleitung im Haus habe. Die Mitarbeitenden wurden in die neuen Geräte eingewiesen – jetzt geht es darum, bei der Nutzung Routine zu entwickeln. 16 SmartCare-Champions im Haus setzen sich dafür ein, dass alle die mobilen Geräte sicher nutzen können.

Die kleinen PN-Teams, in denen alle sichtbar und wichtig sind, haben einen enormen Einfluss auf die Mitarbeiterzufriedenheit. Das lässt sich jetzt schon an der rückläufigen Fluktuation 2022 ablesen. Auch die Mitarbeitendenbefragung spiegelt das. Das gesamte Miteinander im Haus hat sich stark verändert, ganz besonders auch durch die intensive Kommunikation. Wir sind jetzt ein großes Führungsteam: mit allen WBMs, PNs und den Schnittstellen wie Küche, Hauswirtschaft und Pflegeüberleitungen.“

Vera Curic, PDL

„In meiner Funktion als PDL gebe ich jetzt primär Unterstützung als Supervisorin. Meine früheren Aufgaben habe ich abgegeben, wie z. B. das operative Controlling oder das Risikomanagement. Das gehört jetzt zu den Aufgaben der WBM.

Es war nicht einfach, loszulassen, nur durch intensive Begleitung und Gespräche ist das gelungen. Innerlich von Primary Nursing überzeugt, konnte ich als Projektleiterin meine Motivation an die Mitarbeitenden weitergeben und sie begeistern. Dabei war es wichtig, die kleinen Erfolge zu feiern. Wir pflegen eine offene, klare und zielstrebige Kommunikation. Das führt zu mehr Offenheit und Vertrauen in der täglichen Zusammenarbeit. Mitarbeitende, die vorher nicht sichtbar waren, sind aus dem Schatten getreten.

Wir warten nicht, bis alles perfekt ist, sondern lassen Fehler zu und sprechen darüber. So sind wir als Team stärker geworden. Von Bewohner*innen und Angehörigen kommt bereits sehr positives Feedback. Die festen Bezugspersonen schaffen eine familiäre Atmosphäre und das Vertrauen zu den Mitarbeitenden ist gewachsen.

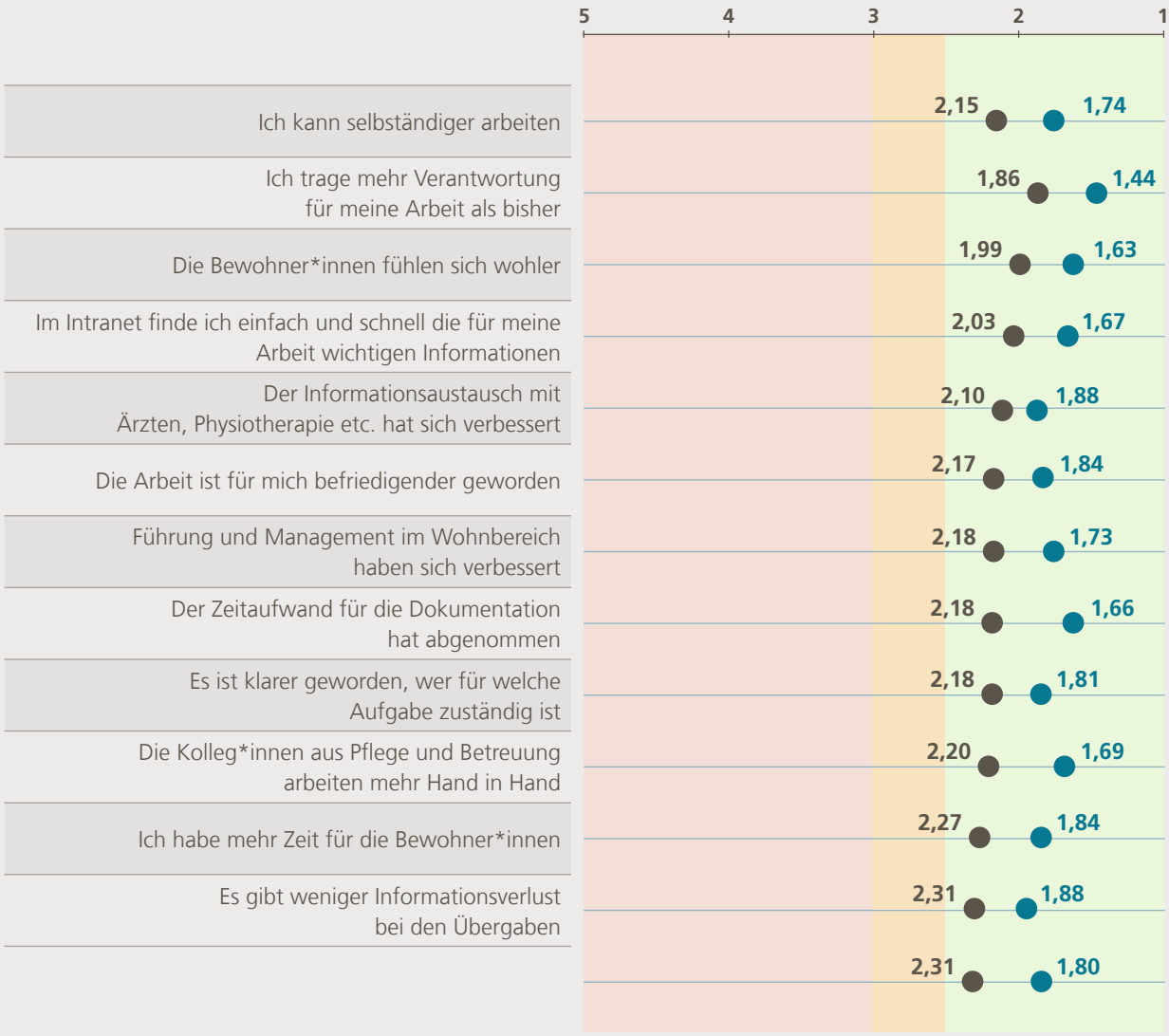
Vera Curic,
Haus an der Effnerstraße

Unsere Vision, der modernste und beste Pflegeanbieter in Bayern zu sein, mit den glücklichsten Bewohner*innen und den stolzesten Mitarbeitenden, ist keine Vision mehr: Wir leben das schon. Wir sind mutiger geworden und arbeiten weiter daran, für unsere Bewohner*innen noch mehr zu erreichen.“

„Unsere Vision, der modernste und beste Pflegeanbieter in Bayern zu sein, mit den glücklichsten Bewohner*innen und den stolzesten Mitarbeitenden, ist keine Vision mehr: Wir leben das schon.“

Die Entwicklung der Arbeitsbedingungen wird im Primary-Nursing-Haus St. Josef noch deutlich positiver bewertet als im Häuser-Durchschnitt.

Frage: Wie bewerten Sie die Entwicklung folgender Arbeitsbedingungen hier bei der MÜNCHENSTIFT?



Basis: Alle Befragten

Werte bis 2,5 sind als positiv zu betrachten

Häuser-Durchschnitt Haus St. Josef

5 = Stimme überhaupt nicht zu **1** = Stimme vollkommen zu

„Mit Primary Nursing sind nun viel mehr Kolleg*innen in der Leitung und tragen Verantwortung im Haus, das gibt allen mehr Sicherheit.“

Ramiza Grabovica,
Haus St. Josef

Ramiza Grabovica, WBM

Bevor ich 2022 WBM wurde, habe ich als PN und sWBM gearbeitet. So kann ich zunächst aus PN-Perspektive sagen: Ich konnte entscheiden, was gemacht wird, weil ich es so gesehen habe – und wusste, so kann ich es auch vor dem Medizinischen Dienst rechtfertigen. Das hat mir Sicherheit gegeben und ich habe mich gesehen und wertgeschätzt gefühlt.

In meiner neuen Funktion als WBM im Wachkomabereich begleite und unterstütze ich die PNs durch monatliche Gespräche, Einarbeitung von Mitarbeitenden und mit Vorschlägen in konkreten Situationen – entscheiden tun sie schließlich selbst. Wir sprechen viel miteinander und ich bin in alles involviert. Wichtig ist mir, dass Risiken erkannt werden. Ich kenne die PNs gut und kann einschätzen, wie viel Verantwortung ich abgeben kann. Auf unserem Wachkomabereich pflegen wir in fünf Teams mit je vier bis fünf Mitarbeitenden 27 Bewohner*innen. War die WBL früher für alles zuständig, habe ich als WBM nun fünf PNs auf meinem Bereich, die mich vertreten können. Das ist ein gutes Gefühl.

Ich erlebe, dass alle Mitarbeitenden auf dem Wohnbereich sehr engagiert sind, Risiken selbst erkennen und sich eng mit der PN abstimmen. Die Kommunikation miteinander ist nun viel intensiver. Das Miteinander-Sprechen spielt gerade für Menschen, die noch nicht so gute Deutschkenntnisse haben, eine wichtige Rolle: Sie lernen die Sprache viel schneller. Sie tun sich jetzt schon leichter beim Dokumentieren. Auch bereichsübergreifend wird viel mehr miteinander kommuniziert. Mit Primary Nursing sind nun viel mehr Kolleg*innen in der Leitung und tragen Verantwortung im Haus, das gibt allen mehr Sicherheit.

Die Veränderungen durch PN kommen am Ende auch bei den Bewohner*innen an. Im Beschützenden Bereich, in dem ich zuvor tätig war, hat sich beispielsweise eine sehr enge Beziehung einer Bewohnerin und einer Assistent Nurse entwickelt. Durch die regelmäßige Umarmung der Mitarbeiterin, erkennt sie diese wieder und wird immer ganz ruhig in ihrer Gegenwart. Es ist berührend, das zu sehen.

„Es ist viel leichter, ein kleines Team zu führen. (...) Wir kennen uns besser und ich weiß, wo ihre Stärken und Schwächen sind, wie ich sie ermutigen und befähigen kann.“

Katarina Lipovac, PN

Auf unserem gerontopsychiatrischen Wohnbereich bin ich als PN gemeinsam mit einer Associate Nurse (AN) und zwei Assistant Nurses (AS) für 14 Bewohner*innen verantwortlich. Es ist viel leichter, ein kleines Team zu führen. Früher waren wir mit Azubis, Betreuungsassistent*innen und Präsenzkräften insgesamt ein rund 30 Mitarbeiter*innen großes Team. Jetzt sind die Aufgaben klar auf uns vier verteilt und jede*r übernimmt dafür die Verantwortung. Die Kolleg*innen wissen, dass sie sich bei Fragen immer an mich wenden können. Wir kennen uns besser und ich weiß, wo ihre Stärken und Schwächen sind, wie ich sie ermutigen und befähigen kann.

Bei demenziell erkrankten Menschen wirkt sich die Pflege und Betreuung durch ein kleines, immer gleiches Team besonders stark aus: An der Gestik und Mimik der Bewohner*innen sehen wir, dass die Menschen uns jetzt wiedererkennen, manche lachen und machen Späße. Mich erkennen sie sogar an meinen Schuhen – es ist erstaunlich, was sich bei ihnen entwickelt hat. Sie erinnern sich an die Abläufe, sodass die Routine wie Grundpflege und Ernährung leichter von der Hand geht. Sie sind jetzt viel weniger ängstlich und insgesamt zufriedener. Auch kenne ich die Bewohner*innen jetzt viel besser als früher und fühle mich sicher, in dem, was ich tue.«

Katarina Lipovac,
Haus an der Effnerstraße

Aleksandra Plesic, Assistant Nurse (AS)

»Mit der Umstellung auf Primary Nursing hat sich vieles verbessert. Einige Kolleg*innen sind neu dazugekommen, aber wir kennen uns schon jetzt sehr gut, da wir ein festes Team und eine kleine Gruppe von fünf Personen sind. Ich traue mich, alles zu fragen und auch selbst etwas vorzuschlagen, und weiß auch, wen ich ansprechen muss. So bekomme ich schnell die richtige Antwort. Wir sind alle sehr offen miteinander, keiner zieht sich zurück und es ist gegenseitiges Vertrauen da – jetzt kommen Arbeit und Spaß zusammen.

Auch für die Bewohner*innen hat sich viel verändert. Zuvor haben uns die Bewohner*innen, von denen die meisten demenziell erkrankt sind, kaum gekannt, jetzt haben sie sich an uns gewöhnt, fragen nach einzelnen Personen und kennen sogar unsere Namen. Sie sprechen uns auch an und teilen uns mit, wie sie bestimmte Pflegehandlungen wünschen. Wenn sie zum Beispiel die Hilfe beim Aufstehen nach einer Methode eines Kollegen, einer Kollegin lieber mögen, dann sprechen wir darüber und passen uns dem Wunsch an.«

Aleksandra Plesic,
Haus St. Josef

„Ich traue mich (...) selbst etwas vorzuschlagen, und weiß auch, wen ich ansprechen muss.“

Ehre, wem Ehre gebührt: Oscar-Verleihung im Haus St. Josef

Am 16. November war es so weit: Nach zweijähriger Einführung von Primary Nursing hatte das Haus St. Josef im Oktober auf den Regelbetrieb umgestellt – das musste gefeiert werden. Anja Romaus, Susanne Krempl, Sebastian Rokita aus der Hauptverwaltung überraschten die Kolleg*innen im Haus mit einer feierlichen Show. Alle beteiligten Teams wurden mit Oscars und Urkunden ausgezeichnet: Der Gang über den roten Teppich war obligatorisch – und der Applaus groß.

Sabina Nocajevic, WBM im Haus St. Josef, über die Wertschätzung durch die Oscar-Verleihung

Die Oskar-Verleihung war wirklich ein Event – wir waren total überrascht. Wir wurden in den Raum geführt und da war der rote Teppich! Wie perfekt alles hergerichtet war – wie in Hollywood. Wir waren sehr stolz, so geehrt zu werden, so etwas hatte ich vorher noch nie erlebt. Die Urkunde haben wir gleich im Wohnbereichsflur aufgehängt.

Das war natürlich eine große Wertschätzung für unsere Arbeit. Alleine das Angebot, sich als Primary Nurse weiterentwickeln zu können, habe ich schon als Wertschätzung empfunden: Man wurde gesehen als jemand, der oder die etwas kann. Dabei wird man nicht alleine gelassen, bekommt viel Input und wächst nach und nach in die neue Rolle. Ich bin sehr froh, dass ich mich in diesem System weiterentwickeln konnte.

Bei der Primary-Nurse-Zertifikatsverleihung im Sommer konnten wir uns sehr offen austauschen und auch Verbesserungsvorschläge einbringen. Das hilft den künftigen PNs der nachfolgenden Häuser und das System PN kann sich in der MÜNCHENSTIFT immer weiter entwickeln.

„… und da war der rote Teppich! Wie perfekt alles hergerichtet war – wie in Hollywood."

2.1.2 DokuCare und SmartCare@Mobil: Zeitgewinne kommen in der Pflege an

Einfacher und mobiler dokumentieren und kommunizieren schafft Ressourcen, die bei den Bewohner*innen ankommen: als ein Gewinn an Lebensqualität. Das zeigte sich zunehmend im Jahr 2022, als sich die vereinfachte Dokumentation nach dem Strukturmodell der SIS in den Häusern konsolidierte und mit der Einführung von SmartCare@Mobil an mobilen Endgeräten flexibilisierte. So wurden in den Häusern, in denen bereits nach Primary Nursing gepflegt wird, die positiven Veränderungen im Zusammenspiel spürbar: eine Pflege und Betreuung, die Mitarbeitende befähigt, ermutigt und zugleich entlastet, sodass Bewohner*innen intensiver und individueller versorgt werden können.

Praktisches Info-Tool: Flyer im Smartphone-Format erklären den Mitarbeitenden die wichtigsten Regeln der Pflege mit mobilen Endgeräten.

War 2021 die Dokumentation nach dem Strukturmodell der SIS eingeführt worden, konnten 2022 Haltung und Prozesse gefestigt werden. So halfen Schulungen im April und Mai dabei, die Qualität der Maßnahmenpläne zu verbessern. Schulungsunterlagen wurden auf Basis der aktualisierten Expertenstandards angepasst und es wurden spezifische Themen intensiver behandelt, zum Beispiel Abweichungen: Wie gehe ich mit Abweichungen vom dokumentierten Bewohnerverhalten um? Wann ist eine Abweichung eine Abweichung?

„Die Ausweitung der DokuCare-Schulungen konnten wir mit der Einführung von SmartCare@Mobil gut verbinden“, beschreibt der verantwortliche Projektleiter Daniel Braun die Vorgehensweise. 2022 wurde die mobile Dokumentation mit Smartphones und Tablets in vier weiteren Häusern eingeführt: Hans-Sieber-Haus, Haus an der Tauernstraße, Haus an der Effnerstraße und Haus St. Josef. In den Häusern St. Martin und St. Maria Ramersdorf fand ein je einwöchiges „Refreshing“ statt, um die Anwenderkenntnisse zu vertiefen.

Intensiv-Schulungen für SmartCare@Mobil

„Wir haben die Einführungsschulungen 2022 intensiviert, um den Start für die Kolleg*innen zu erleichtern“, erklärt Daniel Braun die Ausweitung der Schulungen auf sieben bis acht Tage netto pro Haus. Zunächst wurden alle Kolleg*innen in Basiskursen geschult. Die von jedem Wohnbereich benannten zwei bis drei „Champions“ erhielten eine zusätzliche Intensivschulung. Um später ihr Team in der Praxis zu unterstützen, wurden die SmartCare-Champions einen weiteren Tag vom Schulungsteam begleitet, an dem Anwenderfragen geklärt wurden. eintägige Schulungspausen schließlich gaben Zeit zum Ausprobieren, damit offene Fragen an den anschließenden Reflexionstreffen besprochen werden konnten. Zum Beispiel: Wie organisiere ich mich, damit ich das Smartphone pünktlich zum Schichtende übergeben kann?

„Mit der täglichen Nutzung von Vivendi Mobil haben wir die App sogar an unsere Bedürfnisse anpassen können“, freut sich Daniel Braun über die Weiterentwicklung der Pflegesoftware für die mobile Anwendung. So können Maßnahmen, die ohne zeitliche Angabe geplant wurden, jetzt nicht mehr nur am Desktop, sondern auch über das Smartphone abgezeichnet werden.

Roll-out von SmartCare@Mobil

- Intensivierung der Einführungsschulungen mit einem ausgefeilten Konzept: Wechsel zwischen Theorie und Praxis, intensive Begleitung durch Schulungsteam in den Häusern und SmartCare-Champions als Know-how-Träger
- Roll-out in vier Häusern: Hans-Sieber-Haus, Haus an der Tauernstraße, Haus an der Effnerstraße und Haus St. Josef
- Refreshing-Woche im Haus St. Martin und im Haus St. Maria Ramersdorf
- Begleitung des Roll-outs durch Kommunikation in internen Medien und Flyern

» Sechs von neun Häusern pflegen bereits mit SmartCare@Mobil

Was hat die Einführung von SmartCare@Mobil für die Pflege verändert? Wie wirken Primary Nursing, SmartCare@Mobil und DokuCare im Zusammenspiel?

Ramiza Grabovica, WBM im Haus St. Josef

Die personzentrierte Pflege nach Primary Nursing wird durch die Erleichterungen von DokuCare und SmartCare@Mobil perfekt unterstützt. Als PN ist man nun nicht mehr für rund 70 Bewohner*innen, sondern für 15 zuständig. Die PN ist nahe an den Bewohner*innen dran und kann ihre Maßnahmen direkt so anpassen, wie sie es gerade sieht – und direkt bei den Bewohner*innen mobil dokumentieren.

Dabei fällt viel unnötige Dokumentation weg. Denn die Immer-so-Beweise geben grundsätzliche Orientierung, wie wir in der MÜNCHENSTIFT Pflegehandlungen durchführen. Es muss nicht mehr jede einzelne Handlung festgehalten werden. Aus den bewohnerspezifischen Informationen in der SIS, der strukturierten Informationssammlung, leiten sich die individuellen Maßnahmen ab. Das heißt, wir dokumentieren nur davon abweichende Beobachtungen. Führen diese zu einer nachhaltig veränderten Situation einer Bewohnerin bzw. eines Bewohners, wird das in der SIS festgehalten und die Maßnahmen werden entsprechend angepasst. So wissen alle am Pflegeprozess Beteiligten zu jeder Zeit, was gemacht werden muss. Einmal im Monat kommt jede Gruppe zu einer Bewohnerbesprechung zusammen, um die SIS und die Maßnahmenpläne zu prüfen und ggf. zu aktualisieren.

Avdi Vrajolli, WBM

Wir sind ein sehr junges Team. Daher ist es uns leichtgefallen, SmartCare@Mobil auf unserem Wohnbereich einzusetzen. Mobil zu dokumentieren ist nun schon fast normal: Die Mitarbeitenden beginnen den Dienst mit einem Check der Einträge auf dem Smartphone und dokumentieren zeitnah. Als WBM kann ich nun viel einfacher stichprobenartig kontrollieren, ob auch wirklich zeitnah und was dokumentiert wurde – und kann auch schnell per E-Mail Feedback geben.

Dank der vereinfachten Dokumentation nach dem Strukturmodell erfassen wir nur das Wesentliche wie Abweichungen von der Routine, etwa wenn ein*e Bewohner*in nicht mehr richtig isst. Das alles, auch die Pflege nach Primary Nursing in den kleineren Teams, spart uns deutlich Zeit, das wird jetzt schon spürbar. In einem nächsten Schritt wollen wir die Zeitersparnis genau erfassen, um dann je nach den Bedürfnissen der Bewohner*innen zu entscheiden, was Priorität hat und wie wir die Zeit einsetzen.

Wir haben in die Umstellung durch Primary Nursing, SmartCare@Mobil und DokuCare viel Zeit und Arbeit investiert. Jetzt sehen wir, dass es sich gelohnt hat: Ich bin sehr zufrieden. Alles geht jetzt leichter, die Kolleg*innen sind entlastet und auch zufriedener.

Avdi Vrajolli, Haus an der Effnerstraße

„… die Kolleg*innen sind entlastet und auch zufriedener."

„Wir konnten zum Beispiel die Psychopharmaka reduzieren, da wir nun Zeit haben für beruhigende Gespräche."

Katarina Lipovac,
PN im Haus an der Effnerstraße

Die Dokumentation nach dem Strukturmodell funktioniert bereits wunderbar; als Multiplikatorin* von der SIS habe ich den Prozess begleitet und unterstütze jetzt auch als SmartCare-Champion bei der Einführung von Smartphones und Tablets.

Da wir nun nicht mehr so viel Zeit zum Dokumentieren brauchen, können wir sie den Bewohner*innen widmen. Nach dem Mittagessen spielen wir eine Runde oder gehen spazieren. So lerne ich die Bewohner*innen besser kennen und kann die Pflege und Betreuung besser auf sie abstimmen. Gleichzeitig fassen die Bewohner*innen mehr Vertrauen, sie merken sich die Menschen, die um sie sind – trotz ihrer Demenz. Und das funktioniert nur mit mehr gemeinsamer Zeit.

Ich bin gelernte Krankenschwester und als ich zur MÜNCHENSTIFT kam, dachte ich: Das mache ich vielleicht drei Jahre. Dann habe ich die Fortbildung zur Gerontofachkraft gemacht und gesehen: Das ist das Richtige für mich! Ich freue mich, wenn ich sehe, wie zufrieden die Bewohner*innen sind, und wenn wir die Qualität der Pflege weiter verbessern können: Wir konnten zum Beispiel die Psychopharmaka reduzieren, da wir nun Zeit haben für beruhigende Gespräche.

Aleksandra Plesic, AS im Haus St. Josef

Da wir die Bewohner*innen nun viel besser kennen, können wir anbieten, was sie brauchen. Bewohner*innen, die wenig aus dem Zimmer kommen beispielsweise, bieten wir mehr Beschäftigung an. Dabei unterstützt uns jetzt auch SmartCare@Mobil, die Pflege und Dokumentation mit den mobilen Endgeräten. Wir sind bereits geschult worden und ich unterstütze die Kolleg*innen als SmartCare-Champion bei der Nutzung. Smartphone und Tablets werden schon viel verwendet. So haben wir mit den Berichten auf Vivendi Mobil immer im Blick, wie viel Zeit mit den Bewohner*innen verbracht wurde.

Wir haben das Handy immer dabei, hier ist die Übergabe drin, wir können Nachrichten empfangen und unsere Aufgaben sehen. Wenn wir genügend Mitarbeitende im Dienst sind, gelingt es uns schon heute, direkt im Zimmer der Bewohner*innen zu dokumentieren. So geht alles einfacher und schneller, und wir haben mehr Zeit, die wir mit den Bewohner*innen verbringen können.

„So haben wir mit den Berichten auf Vivendi Mobil immer im Blick, wie viel Zeit mit den Bewohner*innen verbracht wurde."

* Mitarbeiter*innen, die intensiv an der SIS geschult wurden und ihr Wissen an die Kolleg*innen im Wohnbereich weitergeben.

2.1.3 Teil des Kulturwandels: Die Zusammenarbeit in den Häusern intensiviert sich

Wie arbeiten die einzelnen Teams in den Häusern zusammen? Wie die Bereiche Pflege, Küche und Hauswirtschaft miteinander? Im Zukunftsbild „Zukunft hoch 3“ hat die MÜNCHENSTIFT ihre Vision zu dieser Zusammenarbeit formuliert. Sie steht im Dienst des großen Zukunftsbilds 2026, das die glücklichsten Bewohner*innen und die stolzesten Mitarbeitenden in Bayern zum Ziel hat.

Ob Pflege, Küche oder Hauswirtschaft: Hier arbeiten alle Mitarbeitenden aus allen Bereichen Hand in Hand und sind bestmöglich über das Befinden und die Bedarfe der Bewohner*innen informiert. Jede und jeder ist wichtig, denn alle sind Teil eines großen Teams mit dem gleichen Ziel: den Bewohner*innen so viel Selbstbestimmung und Lebensqualität zu ermöglichen, wie es nur geht.

Unser Weg zur Vision

Ein großes Team, das ohne Bereichs- oder Abteilungsgrenzen Hand in Hand arbeitet, ist Teil der Vision und ein Schritt zum Ziel: Wir wollen Bayerns größter und bester Pflegeanbieter werden mit den glücklichsten Bewohner*innen und den stolzesten Mitarbeitenden.

Wie sich die Zusammenarbeit der Teams auch aus unterschiedlichen Bereichen zuletzt durch die Einführung von Primary Nursing verändert hat, berichten Kolleg*innen aus den Häusern St. Josef und Effnerstraße.

Vera Curic, PDL, Haus an der Effnerstraße

»Durch Primary Nursing hat sich auch die Zusammenarbeit an den Schnittstellen, zum Beispiel zu Küche und Hauswirtschaft, verbessert – so können wir noch besser auf die Bedürfnisse der Bewohner*innen eingehen. Durch die Nähe zu den Bewohner*innen, die in den kleinen Teams entsteht, können zum Beispiel Essenswünsche noch individueller aufgenommen werden. Und da wir nun durch die PNs mehr Führungskräfte haben, die diese an die Küche weitergeben, ist der Kontakt intensiver geworden. Das Gleiche gilt auch für die Zusammenarbeit mit der Hauswirtschaft, etwa wenn ein Kleidungsstück vermisst wird.«

| Veronika Schmidt, Haus St. Josef

Veronika Schmidt, HWL

»Die Zusammenarbeit mit der Pflege ist nun intensiver, da durch die Einführung von PN mehr Kolleg*innen in der Verantwortung sind und sich kümmern. Sie nehmen die Anliegen der Angehörigen direkt auf. Wenn zum Beispiel dem*der Angehörigen eine defekte Glühbirne im Bewohnerzimmer auffällt, wird das direkt an die PN weitergegeben, denn die beiden stehen in engem Austausch. Da PNs jetzt einen eigenen E-Mail-Account haben und auch Smartphones nutzen, geht die Nachricht gleich an uns. Wir können jetzt viel schneller reagieren und das Problem lösen. Und die Angehörigen sind zufriedener.«

| Sandra Gans, Haus St. Josef

Sandra Gans, WBM

»Die Haltung in den Teams hat sich sehr positiv verändert: Auf meinem Wohnbereich arbeiten vier PN-Gruppen in einem konstruktiven Wettbewerb miteinander. Jede Gruppe möchte, dass es auf ihrem Bereich möglichst am besten läuft. Sie necken sich gegenseitig und helfen sich gleichzeitig, am Ende sind wir ja alle ein gemeinsamer Wohnbereich. Es geht darum, die Bewohner*innen bestmöglich zu versorgen, die Individualität wird viel stärker berücksichtigt.

Die Umstellung hat lange gedauert, aber jetzt wollen die PNs auch wirklich Ansprechpartner*innen für die Angehörigen sein – irgendwann hat es ‚klick' gemacht. Auch bereichsübergreifend wird sich viel ausgetauscht und unterstützt, das gab es früher nicht. Die Kolleg*innen kennen sich von den Schulungen, geben sich gegenseitig Tipps. Auch unter uns WBMs ist das heute so.«

2.2 Digitales Leben und Arbeiten

2.2.1 Ein Gewinn für alle: Externer Betrieb von IT-Diensten

Seit drei Jahren wird die IT-Infrastruktur der MÜNCHENSTIFT massiv ausgebaut: mit der Glasfaserverkabelung, dem flächendeckenden WLAN und der zentralen Satellitenanlage für Multimedia-Dienste. 2022 nahm mit der Auslagerung des Rechenzentrums und der IT-Services der neue IT-Betrieb, das Herzstück der IT-Infrastruktur, seine Arbeit auf. Damit wurde nicht nur das Server-Management auf ein neues Level in puncto Performance und Sicherheit gehoben. Der externe Betrieb der IT-Dienste bringt weitreichende Vorteile für alle Anwender*innen und schafft freie Bahn für die Entwicklung digitaler Strukturen und Anwendungen aus der Mitte der MÜNCHENSTIFT heraus: So hat das Team der internen IT mehr Ressourcen, Digitalisierungsprojekte voranzubringen, die der Verwirklichung des Zukunftsbildes der MÜNCHENSTIFT dienen.

Das Jahr 2022 begann in der Abteilung IT mit der intensiven Vorbereitung eines Großprojekts: der Migration der MÜNCHENSTIFT-Server und der dazugehörigen Dienste zu einem externen Dienstleister, einem der führenden Unternehmen für Cloud Computing und Managed Services, der CANCOM. Der Dienstleister garantiert mit seiner Größe und Expertise ein hohes Maß an Sicherheit und Stabilität. Damit können wir uns auf große Erfahrung beim Schutz von IT-Systemen und unserer schützenswerten Daten stützen, die jeder kritischen Betrachtung standhält. Die vom Dienstleister erbrachten IT-Leistungen werden den Häusern verursachergerecht zugeordnet. Auch lassen sich die IT-Dienste einfach nach Bedarf skalieren – mit klarem wirtschaftlichen Vorteil: Dienste können von den benannten verantwortlichen Stellen jederzeit zugebucht oder entfernt werden.

Um den sogenannten „Big Bang“, die Migration aller Daten und Anwendungen, so sicher wie möglich zu gestalten und eine neue IT-Umgebung aufzusetzen, gab es viel zu tun.

Die bestehenden Software-Dienste wurden dokumentiert und die einzelnen Prozessschritte der Migration detailreich erarbeitet. So wurden etwa einzelne Migrationsschritte entkoppelt, um das Risiko von Performance-Einbußen möglichst gering zu halten. Und das Benutzerverzeichnis – d. h. das Verzeichnis aller Benutzerkonten und ihrer Rechte – wurde bereinigt. „So konnten wir mit sauberen Daten neu starten“, freut sich Daniel Niemann, stellvertretender Leiter IT über den gelungenen Relaunch.

Die Migration im Überblick

- Bestandsdokumentation aller betriebenen Software-Dienste
- Definition der Prozessschritte der Migration
- Erstellung eines neuen Benutzerkonzepts
- Sukzessiver Aufbau der neuen IT-Dienste
- Migration aller Benutzerkonten
- Migration aller Fachapplikationen

Neuinstallation aller Clients

- Optimierung der Zusammenarbeit mit dem externen Dienstleister
- Rückbau des alten Rechenzentrums und Verwertung der Server

Die Migration schließlich erfolgte zweistufig: In einem ersten Schritt wurden die Pflegekonten der Wohnbereiche migriert, um den Betrieb in den Häusern auf sichere Beine zu stellen. „Die ganze Umstellung hat nur einen Vormittag gedauert“, erinnert sich Hauswirtschaftsleiterin Veronika Schmidt aus dem Haus St. Josef an den kurzen und schmerzlosen Prozess. In einem zweiten Schritt sind dann alle persönlichen Konten in Pflege und Verwaltung umgezogen.

Daten- und Service-Umzug erfolgreich abgeschlossen

Am 9. Mai 2022 war es so weit: Nicht nur die Daten der MÜNCHENSTIFT waren umgezogen, auch alle Service-Anfragen wurden nun vom Helpdesk des externen Dienstleisters aufgenommen und nur bei fachspezifischen Themen, etwa die Software Vivendi betreffend, an Kolleg*innen der internen IT weitergeleitet. Auch wenn noch an einigen Stellen nachgebessert werden musste, fiel doch den Prozessverantwortlichen ein Stein vom Herzen: „Wir waren alle erleichtert, dass der Daten- und Service-Umzug nach all der Anstrengung erfolgreich abgeschlossen war und wir uns nun auf die fachspezifischen Themen und deren Weiterentwicklung konzentrieren können“, so Florian Königbauer, Service Lead Servicemanagement.

Im zweiten Halbjahr galt es, die Prozesse und die Arbeit an den Schnittstellen zum externen Dienstleister zu verbessern. Wie können wir uns bestmöglich unterstützen? Wie das Ticketsystem so optimieren, dass spezifische Anwenderfragen effektiv an die zuständigen Ansprechpartner übermittelt werden? Und welche standardisierten Prozesse können direkt von der CANCOM bearbeitet werden?

So wurde die Vergabe der Standardberechtigungen für Vivendi komplett an die CANCOM abgegeben. Auch die Vivendi-Updates, die meist monatlich nötig sind, werden nun zuverlässig von der CANCOM durchgeführt. „Wir sparen uns im Team damit viel Zeit, die nun in die Projektarbeit zur Weiterentwicklung der Anwendungen einfließen kann, beispielsweise für erweiterte Nutzergruppen wie die Hauswirtschaft“, bewertet Christian Chmilewski, Service Lead Vivendi gesamt, die Veränderungen.

Anwender-Benefit:
Einfache Anwendung, effektive Problemlösung – mehr Zeit für die Kernaufgaben

Seit dem Umzug arbeiten alle Mitarbeitenden auf einer modernen, Private-Cloud-basierten Plattform, die alle digitalen Prozesse und Anwendungen der MÜNCHENSTIFT voll unterstützt. Das System wird 24 Stunden an sieben Tagen in der Woche überwacht und betreut, so können Probleme rasch gelöst werden. Die Mitarbeitenden profitieren von einem Helpdesk an allen Wochentagen von 6 bis 20 Uhr und von neuen Services, die sie bei der Arbeit unterstützen. Dazu gehört ein schneller Workflow zur Benutzerverwaltung und Rechtevergabe.

Laura Otto,
Haus St. Maria Ramersdorf

Laura Otto, sPDL

»Der Umzug zu CANCOM im Mai hat reibungslos geklappt. Wir wurden von den Kolleg*innen aus der IT sehr gut begleitet – großes Lob an unsere IT! Alle Vorgänge wurden durchgespielt und die Geräte gemeinsam eingerichtet. Mit dem neuen System und dem WLAN-Netz sind wir nun viel schneller: Vivendi-Vorgänge sind ohne große Ladezeiten abrufbar. Und durch den Server-Umzug sind nun auch alle Bewohnerdaten häuserübergreifend abrufbar – das erleichtert die Arbeit enorm, wenn Bewohner*innen das Haus wechseln. Der neue IT-Service ist immer erreichbar und leitet Probleme weiter, die externe Dienstleister betreffen – etwa bei Drucker-Problemen. Das alles entlastet uns, sodass wir mehr Zeit für die Pflege haben.
Wir sind auch besser ausgestattet: So haben wir nun auch Notebooks in der Verwaltung und für die Führungskräfte, angefangen bei den Wohnbereichsmanager*innen – und können flexibler arbeiten.«

Anwender-Benefit:

Freie Bahn für IT-Entwicklungsaufgaben: Digitale Arbeitsplätze bedarfsorientiert gestalten

Mit der Auslagerung von Server und IT-Services wird ein neues Level an Performance und Qualität für die MÜNCHENSTIFT erreicht. „Das Tagesgeschäft läuft sehr rund, wie wir aus der Pflege rückgemeldet bekommen", berichtet Oliver Weigert, Service Lead Modern Workplace in der MÜNCHENSTIFT. „Viele Prozesse sind vereinfacht, wie etwa das Zurücksetzen von Passwörtern in Vivendi." Dabei werden alle Prozesse von der internen IT gesteuert und intensiv begleitet. Gleichzeitig werden so freie Ressourcen geschaffen, um die Digitalisierung gezielt weiterzuentwickeln, ausgerichtet an den konkreten aufgabenspezifischen Bedarfen in der Pflege – sei es nun in der stationären oder ambulanten Pflege. Zuvor als System-Administrator aktiv im Support von Anwenderfragen, leitet Oliver Weigert nun in seiner neuen Funktion als Service Lead Modern Workplace die Ausstattung der unterschiedlichen Arbeitsplätze und damit verbundene Prozesse in die richtigen Bahnen.

Oliver Weigert,
Service Lead Modern Workplace

»Bisher haben wir die Arbeitsplätze standardmäßig ausgestattet, ohne genau zu wissen, wie die Anforderungen an den jeweiligen Arbeitsplatz in der stationären oder ambulanten Pflege aussehen. Das ändert sich jetzt. Wir sind jetzt näher an den Mitarbeitenden dran, schauen uns die Situation vor Ort an und tauschen uns aus. Was kann digital laufen, was muss noch gedruckt werden? Welches Endgerät unterstützt die Arbeit optimal? Welche Anwendungen werden benötigt? Wir haben nun die Ressourcen, mögliche Software-Lösungen gemeinsam mit CANCOM durchzuspielen und zu testen, bevor wir uns endgültig dafür entscheiden. Auch die Auswahl beispielsweise des Smartphones will gut überlegt sein: So ist die Akkuleistung sehr wichtig für den AMD. Eine der kommenden Aufgaben wird die Ausschreibung von Hardware sein und das Einrichten von Prozessen. Auch alle Prozesse und Automatismen sollen am Ende im Dienst der Aufgabe am Arbeitsplatz stehen, sodass sich die Kolleg*innen darauf konzentrieren können.«

Oliver Weigert,
Service Lead Modern Workplace

2.2.2 IT-Bedarfsmanager*innen in den Häusern: schnelle und gute Lösungen bei IT-Fragen

Mit dem Umzug der für alle nutzbaren IT-Services zu CANCOM wurde auch der Field Service, der die Häuser IT-seitig betreut, neu aufgestellt – mit spürbaren Benefits für alle. War bisher ein IT-Mitarbeiter alleine und ausschließlich Schnittstelle zu den Häusern und hat sich um den Service vor Ort gekümmert, sind nun drei Kollegen mit klar definierter Zuständigkeit und festen Terminen regelmäßig in den Häusern. Sie helfen direkt und stärken die Kolleg*innen in ihrer IT-Kompetenz. An der Schnittstelle zwischen den Anwender*innen in den Häusern und dem Field Service-Mitarbeiter aus der zentralen IT helfen IT-Verantwortliche in den Häusern: IT-Bedarfsmanager*innen.

Die Idee, IT-Verantwortliche in den Häusern zu benennen, hatte sich bereits zu Beginn der Corona-Pandemie bewährt: Um die im ersten Pandemie-Jahr 2020 wachsenden Anforderungen an die digitale Kommunikation etwa via Tablets und mittels MS Office 365 in den Häusern zu meistern, wurden dort IT-Verantwortliche ernannt. In ihrer Funktion als Schnittstelle zwischen den Nutzer*innen in den Häusern und der zentralen IT konnten sie viele Bedarfe und Probleme auf dem kurzen Weg regeln, ohne dass Kolleg*innen aus der zentralen IT vor Ort sein mussten.

„Damit wurde für alle offensichtlich: IT-Bedarfsmanager*innen (ITBs) in Verbindung mit einem zentral aufgestellten Field Service sind für uns die richtige Lösung", erklärt Roland Horváth, der nun den Field Service mit einer klar definierten Struktur, Kompetenzen und Verantwortlichen leitet. So wurde die Funktion der ITBs geschaffen, die in den Häusern in den meisten Fällen durch die stellvertretende Hauswirtschaftsleitung abgedeckt werden.

Drei Mitarbeiter des Field Service teilen sich die Betreuung der Häuser und sind zu festen IT-Sprechstunden mit einer definierten Agenda vor Ort.

IT-Sprechstunden

Haus	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	FS
Feste Sprechstunde 10:00 - 12:00		RUM	HLG	MAN		Jörg Knoll
	EFF	MAR	RAM	AHH		Almir Hallilovic
		TAU	MAT *	JOS		Roland Horváth
HV Verantwortlich: RHO - Betreuung vom gesamten FS Team						
Nachmittagstermin ca. 13:30 - 15:00	Flexibel	Flexibel	Flexibel	Flexibel	Flexibel	Jörg Knoll
	Flexibel	Flexibel	Flexibel	Flexibel	Flexibel	Almir Hallilovic
	Flexibel	Flexibel	Flexibel	Flexibel	Flexibel	Roland Horváth

* Nach Bedarf

Am Vormittag:

- Hausbezogene Abstimmung mit ITB inkl. Protokoll
- Ticket-Abarbeitung
- Wenn zeitlich möglich:
  · Kurzfristige Problembearbeitung
  · Rundgang durch das Haus

Am Nachmittag:

- Nachbereitung & Vorbereitung / Planung des nächsten Arbeitstages
- Abarbeitung der Tickets nach Priorität, Ticketanzahl des Hauses, Ticketalter
- Bei Unterstützung von IT-Projekten vor Ort: inhaltl. & Termin-Abstimmung mit IT und Dienstleistern

Als Schnittstelle zwischen Anwender*innen in den Häusern und der zentralen IT sind ihre Aufgaben vor allem kommunikativer und strategischer Art. Die zeitlichen Ressourcen sind mit zehn Prozent in der Stellenbeschreibung einkalkuliert, die einzelnen Aufgaben in der RASCI-Matrix nach Durchführungsverantwortung (R = Responsible), Budgetverantwortung (A = Accountable), Unterstützung bei der Durchführung (S = Support), Beratung (C = Consulted) und eingehende Benachrichtigung (I = Informed) geclustert.

Intensiver regelmäßiger Austausch zwischen Häusern und zentraler IT

„Die Prozesse im ITB-Konzept laufen bereits seit dem 2. Quartal 2022 stabil“, freut sich Roland Horváth über das eingespielte Team. Das bedeutet: Zu jeweils wöchentlichen Fix-Terminen kommen die Field Service-Mitarbeiter in die Häuser und tauschen sich mit den ITBs zu den aktuellen Themen aus.

In größeren Häusern wie JOS nimmt der Mitarbeiter des Field Service auch an den Jours fixes teil. „So ist er zur aktuellen Situation im Haus immer auf dem Laufenden. Und Prozesse können sowohl innerhalb der MÜNCHENSTIFT als auch in der Zusammenarbeit mit CANCOM angepasst werden“, erklärt der Leiter des Field Service. Vor Ort werden dann die Tickets des jeweiligen Hauses abgearbeitet. Bei der Kommunikation zwischen den Häusern und der zentralen IT unterstützt auch ein neu eingerichteter ITB-Channel: Hier teilt die zentrale IT alle relevanten Infos mit den Häusern. Umgekehrt werden hier auch die Themen aus den Häusern platziert.

Geplant ist, die ITBs weiter zu stärken. Für 2023 werden daher Schulungen vorbereitet, um die ITBs für erweiterte Aufgaben zu qualifizieren wie etwa die Rechnungsverwaltung. Um noch effektiver auf die Anforderungen der Häuser reagieren zu können, soll in jedem Haus ein IT-Lager mit ausreichend Ersatzteilen wie Schnurlostelefonen oder einfach zu installierender Hardware eingerichtet werden.

Das Konzept der IT-Bedarfsmanager*innen am Beispiel Haus St. Martin

»Jeden Dienstag bin ich von 10 bis 12 Uhr vor Ort. Auf Basis der zuvor eingereichten Tickets bin ich inhaltlich gut vorbereitet und habe die Themen nach Priorität geordnet. Zuerst bespreche ich mich mit der*dem IT-Bedarfsmanager*in, was ansteht, und nehme offene Fragen auf. Dann arbeite ich die Tickets ab und stehe während der Sprechzeit auch den User*innen zur Verfügung. Hier geht es zum Beispiel um die Zwei-Faktor-Authentifizierung, wenn Fachkräfte im Homeoffice arbeiten möchten, oder auch ganz einfach um die Bedienung von Endgeräten.

Das Ziel ist, die Kolleg*innen in ihrem Know-how so weit zu unterstützen, dass sie sich, wo immer möglich, selbst helfen können.

Seit der Neuorganisation des Field Service laufen die Prozesse geordneter, die Kolleg*innen reichen nun auch wirklich Tickets für ihre Fragen und IT-Bedarfe ein – die Voraussetzung für uns im Field Service, das Thema effektiv zu bearbeiten und auch Equipment zu verrechnen. Alles läuft nun digitalisiert und ich kann mich ohne große Rücksprachen auf die einzelnen Tickets vorbereiten, die uns zuvor über unseren Field Service Channel erreicht haben.

Das Konzept ist sehr gut: Die Prozesse und Zuständigkeiten sind genau definiert, es gibt einen roten Faden. Wir haben Zeit, die Probleme direkt zu besprechen, können sie schnell lösen und effizient bearbeiten. Alle profitieren: Wir aus der IT können durch die Unterstützung der IT-Bedarfsmanager*innen und ihrer Ortskenntnis viel effektiver arbeiten. Und die Anwender*innen aus dem Haus bekommen zeitnah Hilfe und Lösungen. Durch den Umzug zu CANCOM ist unser System jetzt auch insgesamt viel schneller. Wir arbeiten auf einem technischen Niveau, das man sich nur wünschen kann.«

Almir Halilovic, Mitarbeiter Field Service, Hauptverwaltung

Die Vorteile auf einen Blick

- Es ist immer eine kompetente Ansprechperson vor Ort, etwa wenn ein externer Dienstleister tätig wird wie die Telekom
- Durch Vereinheitlichung der Prozesse für alle Häuser laufen diese einfacher und stabiler
- Die IT-Bedarfsmanager*innen (ITBs), die einen Überblick über alle im Haus eingereichten Tickets haben, können die Themen kanalisieren und bündeln, was zu einer Reduktion der Tickets führt
- ITBs können einschätzen, ob ein Problem globaler oder individueller Natur ist und ggf. auch priorisieren
- Neues Mindset im Haus: Mit zunehmender Kompetenz von ITBs, die ins Haus ausstrahlt, kann bereits vor Ort besser eingeschätzt werden, ob das identifizierte Problem für den Betrieb kritisch ist

» Folge: eine erhebliche Entlastung der zentralen IT

Verena Fröschl, stellvertretende HWL und IT-Bedarfsmanagerin im Haus St. Martin

»Die Neuorganisation des Field Service schafft eine große Erleichterung. Jetzt habe ich einen direkten Ansprechpartner. Wenn er einmal pro Woche ins Haus kommt, geht er durch die Wohnbereiche und kann viele Probleme direkt lösen. Es ist nun klar geregelt, wer wofür zuständig ist: Das heißt, welche Themen an die CANCOM gemeldet werden, welche der Field Service bearbeitet und welche Probleme ich als ITB selbst lösen kann. Bei Hardware-Problemen helfe ich wenn möglich direkt, zum Beispiel wenn ein Dect-Telefon neu in Betrieb genommen wird. Wie das funktioniert, hat mir der Kollege aus dem Field Service gezeigt. Andere Themen, wie die Neuverkabelung von PCs oder Fehleranalyse und Kabelaustausch – haben wir ITBs uns selbst erarbeitet.

Es ist ein gutes Gefühl, zu wissen, dass wir gemeinsam eine Lösung finden. Man muss es nur versuchen. Ich denke zum Beispiel an unsere defekte Mikrofonanlage. Wir brauchten sie dringend, da in der Cafeteria eine Lesung stattfinden sollte. Aber die Kabel zu den Boxen waren durchtrennt. Ich habe also meine Fühler in alle Richtungen ausgestreckt, habe versucht, die Problematik zu verstehen und durch Fotos zu veranschaulichen, um sie an Kolleg*innen in der zentralen IT zu kommunizieren. Gemeinsam haben wir die Anlage dann zum Laufen gebracht.

Toll und wichtig finde ich auch den häuserübergreifenden Austausch: Für nächstes Jahr sind Teams-Meetings mit den ITBs aus allen Häusern und den drei Kollegen aus dem Field Service angesetzt. So bekommen wir mit, was in den anderen Häusern passiert, und erfahren, was für die Zukunft geplant wird. Der gegenseitige Austausch und die Kommunikation miteinander sind jetzt viel besser«

2.2.3 Multimedia und WLAN in vollem Einsatz

Nachdem 2021 die zentrale Satellitenanlage im Haus St. Martin in Betrieb genommen wurde, gelang es im Verlauf 2022, alle 13 Häuser über das Glasfasernetz anzubinden und die neuen Multimediadienste in Betrieb zu nehmen.

Im Wesentlichen hieß das: Die Verkabelung musste justiert werden, um die Signale aus dem Glasfasernetz zu den Fernsehgeräten zu leiten. Und es musste die Kompatibilität der Fernseher sichergestellt werden, d. h., nicht digitalfähige Fernseher mussten ausgetauscht werden. Den Bewohner*innen, deren Fernseher das neue Signal nicht verarbeiten konnten, half die MÜNCHENSTIFT mit einem Leihgerät aus: Etwa 350 Leihfernseher wurden kostenfrei an Bewohner*innen ausgegeben. Die etwa 150 alten Flachbildschirme wurden über die Malteser aus Bad Reichenhall nach Rumänien gespendet, während wir die etwa 80 alten Röhrenfernseher und die elf alten Satellitenanlagen an die soziale Einrichtung „Anderwerk“ zum Recycling übergeben haben. Bereits im August konnte mit dem Karl-Rudolf-Schulte-Haus die Vernetzung mit der neuen Satellitenanlage abgeschlossen werden.

„Dass wir seit Inbetriebnahme der Anlage im Oktober 2021 keinen einzigen Ausfall hatten, ist ein großer Erfolg“, bewertet Multimedia-Verantwortlicher Klaus Naumann die Umstellung. Seither kam es auch insgesamt zu einem wesentlich geringeren Service-Aufkommen. Der einheitliche, stabile und für alle leichter zu bedienende Multimedia-Service schafft Entlastung auf breiter Basis auch in den Häusern. Für 2023 stehen die MÜNCHENSTIFT-eigenen Kanäle auf der Agenda: Ein Hauskanal soll im Haus stattfindende Veranstaltungen live übertragen, sodass immobile Bewohner*innen teilhaben können. Auch ein hausübergreifender Kanal ist in Planung.

WLAN-Vernetzung in acht von neun Häusern

Mit der WLAN-Ausstattung vier weiterer Häuser, in denen gepflegt wird, wurde die Vernetzung 2022 in nun acht Häusern abgeschlossen – und damit das Startsignal gesendet für alle weiteren Schritte in der Digitalisierung. In Summe wurden bis Ende 2022 mehr als 1.000 WLAN-Access-Points installiert. 2023 wird das Haus an der Rümannstraße als letztes Haus WLAN-verkabelt, für das aufgrund der Größe und Weitläufigkeit der Gebäude mit höheren Aufwänden zu rechnen ist.

Damit ist nicht nur der störungsfreie Betrieb der digitalen Anwendungen in der Pflege gesichert

Flyer und Anleitungen informierten die Bewohner*innen über die digitalen Anwendungen in der Pflege und die Multimedia-Dienste. „Mit aktuell etwa 450 aktiven M-WLAN-Verbindungen, die täglich zeitgleich genutzt werden, haben Bewohner*innen und Gäste das Angebot gut angenommen“, freut sich der WLAN-Verantwortliche Marko Milosevic über den Erfolg.

wie SmartCare@Mobil. Auch die Bewohner*innen und Gäste haben nun Zugriff auf freies WLAN: Die MÜNCHENSTIFT strahlt das öffentliche WLAN der Stadt München in ihren Häusern aus, das Gäste und Bewohner*innen als offenes Netz oder als „WLAN Secure“ mit eigenem Benutzernamen und Passwort kostenfrei nutzen können. Bewohner*innen und Gäste können so mobil telefonieren, im Internet surfen, via Tablet mit den Angehörigen kommunizieren, Streaming-Dienste nutzen und Weiteres mehr.

Pflege und Betreuung immer smarter

Mit dem WLAN zogen 2022 auch neue digitale und netzgebundene Tools in die Häuser ein, die bei der Betreuung unterstützen: So bringt der CareTable nun viel Spaß und Abwechslung für Bewohner*innen und Mitarbeitende. Der mobile digitale Aktivitätstisch bietet Fernsehen, Internet und vielfältige Spiele und Anwendungen, beispielsweise für das Gedächtnistraining.

Nicht nur die Pflege, auch die Küche wird im Zusammenspiel von Sensortechnik und WLAN-Vernetzung immer smarter: So werden beispielsweise Kombidämpfer bald digital gesteuert und die Kühlhaustemperatur digital kontrolliert. Nach Abschluss der Vorbereitungen 2022 kann im folgenden Jahr mit der Testphase begonnen werden.

Ivanka Umar, Hausinterne Tagesbetreuung im Hans-Sieber-Haus, beim CareTable-Quiz mit Bewohner*innen:

„Der CareTable ist mittlerweile fester Bestandteil in der Gruppen- und Einzelaktivierung. Die Bewohner*innen und auch wir als Betreuer*innen haben sehr viel Spaß damit. Wir schauen Nachrichten oder Gottesdienste im Internet, lesen Zeitung online und hören Musik über YouTube. Besonders beliebt sind Quiz für das Gedächtnistraining, Spiele wie Frösche-Fangen, Bingo oder virtuelle Städtereisen. Die Bewohner*innen sind offen, probieren gerne aus, und es wird viel gelacht. Bis zu vier Bewohner*innen können direkt mitspielen, weitere Bewohner*innen schauen zu, die wir dann einbinden. So können auch größere Gruppen mit dem CareTable aktiviert werden.“

CareTable-Quiz im Hans-Sieber-Haus

2.2.4 DataCare: Tool für Planung und Controlling startbereit

Im Sinne einer zukunftsorientierten Unternehmenssteuerung organisiert die MÜNCHENSTIFT den Bereich Finanzen und Controlling neu. Dafür hat sie auch die Zusammenarbeit mit dem langjährigen Beratungs- und Servicedienstleister Schwan & Partner auf neue Füße gestellt: Zum einen wurde der Beratungs- und Dienstleistungsvertrag um weitere fünf Jahre verlängert. Zum anderen wurden zwei Mitarbeiter*innen von Schwan & Partner an Bord der MÜNCHENSTIFT geholt. Ganz oben auf der Agenda stand die Ausarbeitung des neuen Business-Intelligence-Systems (BIS).

Die neuen Kolleg*innen sind seit Juli 2022 als Senior Controller bei der MÜNCHENSTIFT tätig und vervollständigen das Controlling-Team. Hier sind sie u. a. für die Wirtschaftsplanung oder auch das Tagesgeschäft wie das Auswerten von Daten und monatliches Reporting zuständig. „So haben wir die Prozesse und Schnittstellen unserer betriebswirtschaftlichen Aufgaben stark vereinfacht und erleichtern die Zusammenarbeit mit den externen Kolleg*innen“, fasst Andreas Lackner, Leitung Finanzen und Controlling, das Ergebnis zusammen.

Neben dem Tagesgeschäft haben sich die neuen Kolleg*innen in die Entwicklung des BIS intensiv eingebracht. Nachdem bereits 2021 ein großer Teil der Vorarbeiten in sieben Teilprojekten abgeschlossen waren, galt es, 2022 noch drei wesentliche Teilprojekte auszuarbeiten und umzusetzen: das strategische und operative Controlling und Reporting, die Buchhaltung mit Kosten- und Leistungsrechnung und die Entwicklung der Planungssoftware Jedox. Die Arbeiten gemeinsam mit einem externen Dienstleister, der mit der Entwicklung der Software beauftragt ist, sind so weit finalisiert, dass Jedox 2023 in den IT-Regelbetrieb übernommen wird. Die Wirtschaftsplanung der MÜNCHENSTIFT für das Jahr 2024 kann dann im neuen System erfolgen.

2.3 Zufriedene Mitarbeitende

Glückliche und zufriedene Mitarbeitende sind das Ergebnis vieler immer weiter ineinandergreifender Change-Prozesse. Diese steigende Zufriedenheit spiegelt sich auch in der letzten Mitarbeitendenbefragung wider: In allen Bereichen – von der Zufriedenheit mit dem Arbeitgeber über das Arbeitsklima bis hin zu den Arbeitsbedingungen – wird der positive Trend der letzten Jahre fortgeschrieben. Das Ergebnis: Die Noten der Mitarbeitenden fallen heute „gut" bis „sehr gut" aus.

Junge Menschen für die Pflege im Allgemeinen und für die MÜNCHENSTIFT als Arbeitgeber zu begeistern, beginnt bereits mit der Ausbildung. Mit dem neuen Change-Baustein „EduCare" verfolgt die MÜNCHENSTIFT nicht nur das Ziel, die Zahl der Pflegekräfte zu steigern. Die Azubis sollen von Anfang an auch qualitativ an die Pflegestandards herangeführt werden: Mit der Verschlankung der Ausbildungsprozesse wird „Qualitätszeit" geschaffen für das Lernen und den Austausch von Azubis und ihren Betreuer*innen.

2.3.1 Mitarbeitendenbefragung: Zunehmende Zufriedenheit

Befragung der Mitarbeitenden: Steigende Zufriedenheit

2022 hat das Marktforschungsinstitut RIM wieder eine Befragung der Mitarbeitenden durchgeführt. Die positiven Einschätzungen der vergangenen Befragungen verbesserten sich in diesem Jahr weiter. Neben den Zufriedenheitswerten sticht vor allem die steigende Zustimmung zu den Unternehmenswerten heraus.

Eine Steigerung gab es zunächst einmal bei der Beteiligung an der Befragung. Beantworteten 2017 lediglich 25 Prozent der Beschäftigten die Fragen, stieg dieser Wert kontinuierlich bis auf 34 Prozent im Jahr 2022.

Gesamtzufriedenheit steigt

Bei den drei Kernfragen „Wie zufrieden sind Sie mit der MÜNCHENSTIFT als Ihrem Arbeitgeber?", „Würden Sie sich wieder bei der MÜNCHENSTIFT bewerben?" und „Würden Sie einem Bekannten empfehlen, bei der MÜNCHENSTIFT zu arbeiten?" verbesserten sich die Werte noch einmal. Auf einer Skala von 1 (vollkommene Zustimmung) bis 5 (komplette Ablehnung) wurde die erste Frage mit 2,08 (2020: 2,20), die zweite Frage mit 1,93 (2020: 2,01) und die dritte mit 1,97 (2020: 2,14) bewertet (Abb. 1 bis 3).

Abb. 1: „Wie zufrieden sind Sie mit der MÜNCHENSTIFT als Ihrem Arbeitgeber?"

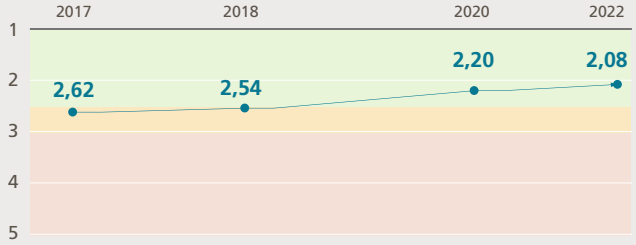


Abb. 2: „Würden Sie sich wieder bei der MÜNCHENSTIFT bewerben?"

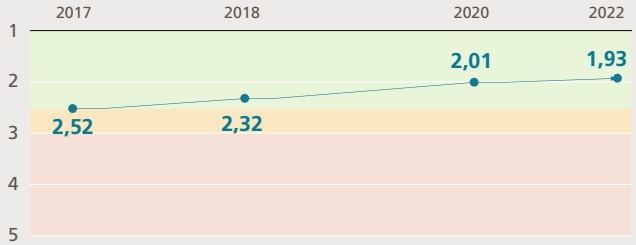
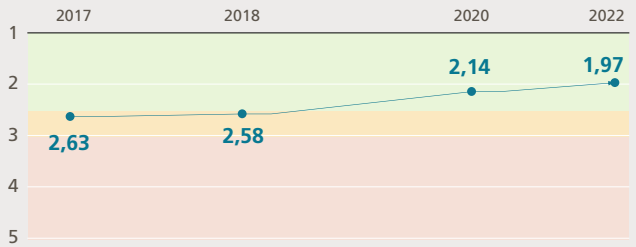


Abb. 3: „Würden Sie einem Bekannten empfehlen, bei der MÜNCHENSTIFT zu arbeiten?"



Gelebte Werte

Die MÜNCHENSTIFT hat Werte definiert, für die sie steht und die dem pflegerischen sowie unternehmerischen Handeln als Grundlage dienen. In der diesjährigen Befragung zeigt sich, dass nahezu alle Werte immer deutlicher im Alltag ihren Niederschlag finden (Abb. 4).

Insbesondere die interkulturelle Zusammenarbeit und die Offenheit für andere Kulturen und Lebensformen wurde auf hohem Niveau abermals besser beurteilt. Ähnliches lässt sich für die Glaubwürdigkeit und Ehrlichkeit bei der MÜNCHENSTIFT sagen, die ebenfalls noch einmal besser beurteilt wurden. Auch der menschliche Umgang im Unternehmen wird positiv beurteilt (Abb. 5).

Zukunftsvision angekommen

Bei dem Anspruch und damit der Frage „Weil wir Bayerns modernster und bester Pflegeanbieter mit den zufriedensten Mitarbeitenden sind, leben bei uns die glücklichsten Bewohner! – Wie weit wird unsere Zukunftsvision bereits derzeit erfüllt?“ zeigt sich, dass die MÜNCHENSTIFT noch nicht am Ziel, aber auf einem sehr guten Weg ist (Abb. 6).

Gute Arbeitsatmosphäre

Eine „signifikante Verbesserung des Arbeitsklimas und hohe Unternehmensverbundenheit“ stellt das Marktforschungsinstitut RIM zusammenfassend fest. Dazu gehört die große Zustimmung zur Aussage „Ich bin stolz, bei der MÜNCHENSTIFT zu arbeiten“ (1,96) (Abb. 7).

Die Arbeitsbedingungen (Abb. 8), zu denen verschiedene Arbeitszeitmodelle, attraktive Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten, die technischen Hilfsmittel zur körperlichen Entlastung, Karriere- und fachliche Entwicklungschancen, die Bezahlung, die Lösung von Urlaubs- und Krankheits-Vertretung sowie ausreichende Personalausstattung gehören, wurden mit 2,06 ebenfalls erfreulich positiv bewertet.

Abb. 4: „Welche Werte werden bei der MÜNCHENSTIFT aktuell gut gelebt?“

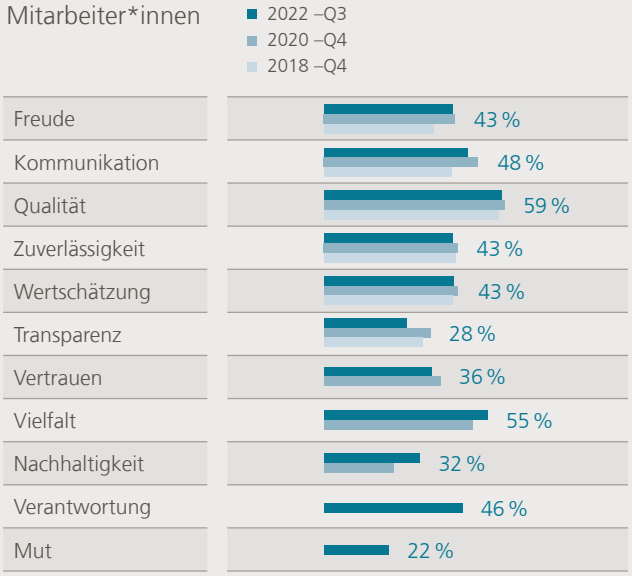


Abb. 5: „Die MÜNCHENSTIFT steht für Glaubwürdigkeit und Ehrlichkeit“

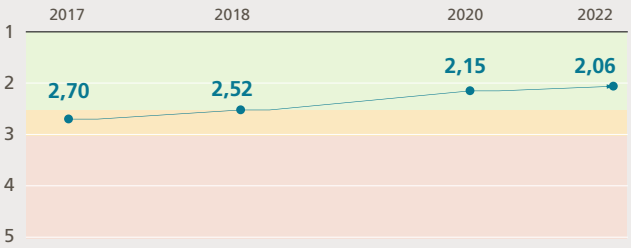


Abb. 6: „Wie weit wird unsere Zukunftsvision bereits derzeit erfüllt: *‚Weil wir Bayerns modernster und bester Pflegeanbieter mit den zufriedensten Mitarbeitenden sind, leben bei uns die glücklichsten Bewohner!‘*?“

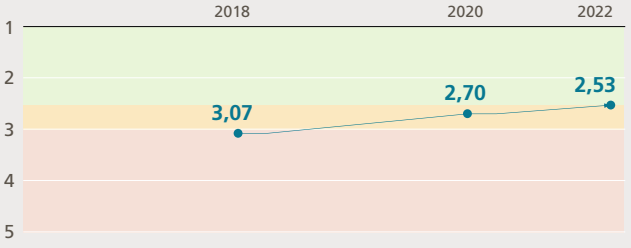


Abb. 7: „Wie sehr treffen die folgenden Aussagen auf das Arbeitsklima in Ihrem Bereich zu?“

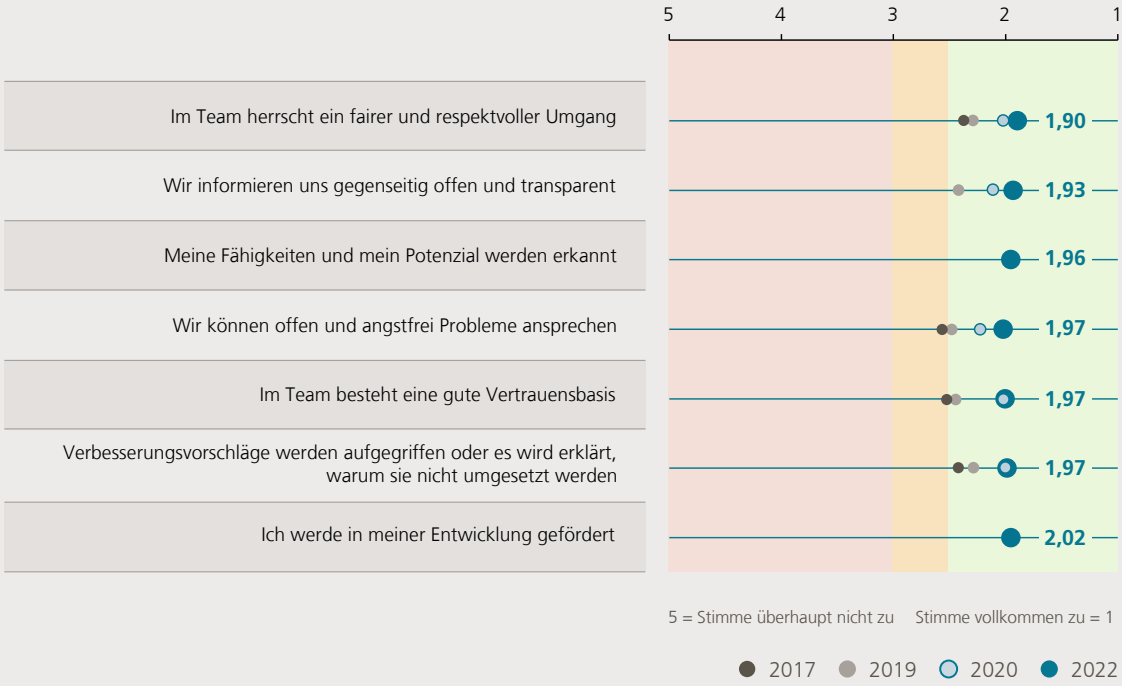
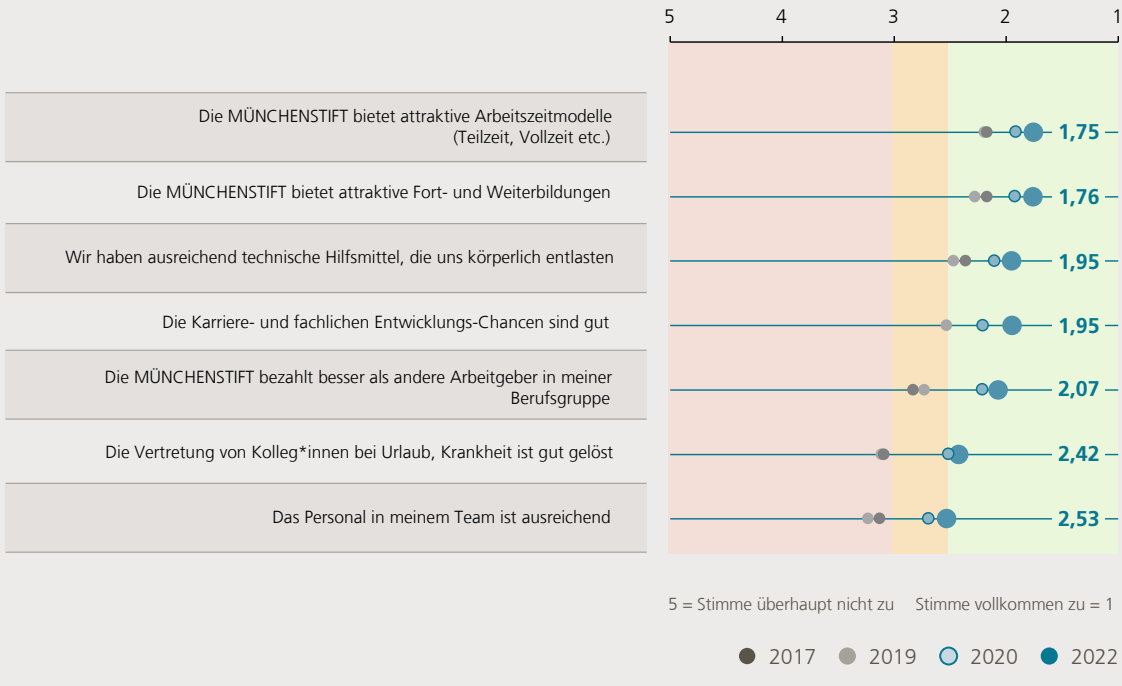


Abb. 8: „Wie bewerten Sie folgende Arbeitsbedingungen bei der MÜNCHENSTIFT?“

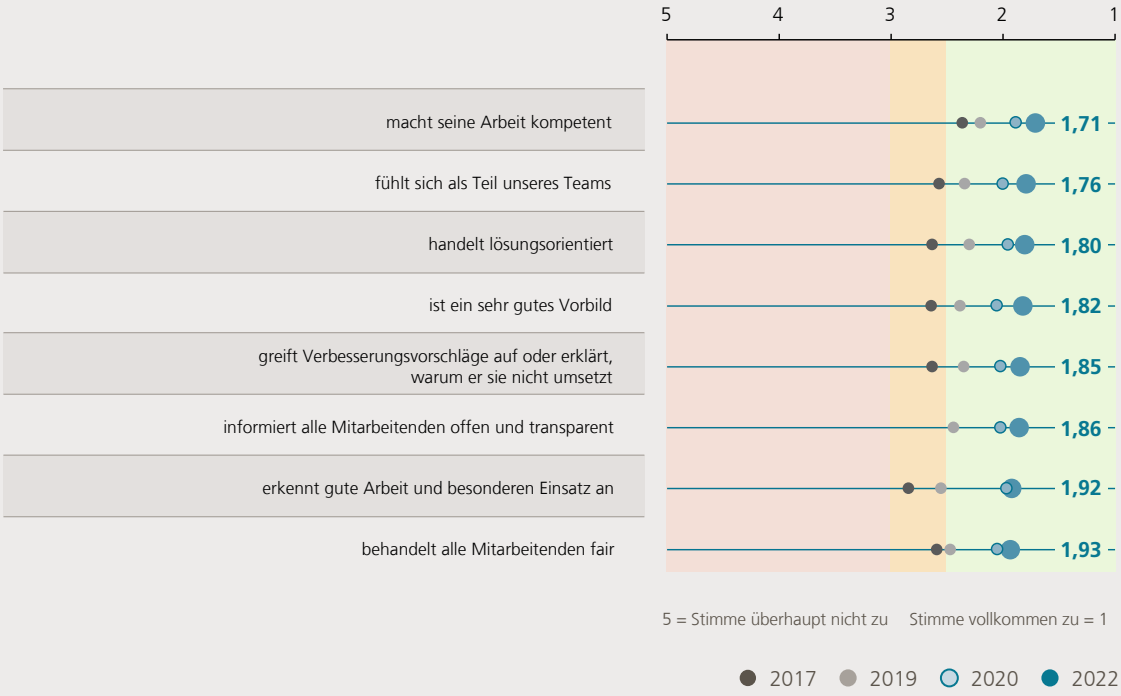


Auch beim Führungsstil (Abb. 9) ist eine positive Tendenz erkennbar: Mit 1,84 wird der Führungsstil der direkten Vorgesetzten im Vergleich zu 2020 (1,99) nochmals besser beurteilt.

Besonders positive Befragungsergebnisse wurden in den Häusern erzielt, in denen bereits die Neuerungen wie Primary Nursing umgesetzt worden sind.

Handlungsbedarf und Verbesserungspotenziale zeigten sich hingegen vor allem punktuell in einzelnen Bereichen, Häusern und der Hauptverwaltung. In einem eintägigen Workshop wurden diese Ergebnisse bewertet, mögliche Erklärungen diskutiert und Ideen gesammelt, wie die kritischen Punkte verbessert werden können. Die stellv. Geschäftsführung Anja Romaus freute sich über die zunehmende Beteiligung der Mitarbeitenden: „Unser Dank geht an alle Mitarbeitenden, die sich an der Befragung beteiligt und damit aktiv die Entwicklung im Unternehmen mitgestaltet haben."

Abb. 9: „Wie sehr treffen die folgenden Aussagen auf den Führungsstil Ihres direkten Vorgesetzten zu?"



2.3.2 EduCare: Optimierung der Ausbildung

Nachdem seit 2020 genügend Erfahrungen mit der generalistischen Ausbildung gemacht wurden, begann im Jahr 2022 im Rahmen von EduCare die Optimierung und Weiterentwicklung der Pflegeausbildung. Das Ziel: durch zufriedene Auszubildende neue Pflegefachkräfte gewinnen.

Die generalistische Pflegeausbildung löste im September 2020 die bisherige Altenpflegeausbildung ab und brachte die bisherigen Ausbildungsstrukturen an ihre Grenzen. Der Austausch von Auszubildenden mit Kliniken und Pädiatrie zum Beispiel bewirkt, dass in kürzerer Zeit mehr Azubis in den Wohnbereichen ausgebildet werden und die Abstimmung mit Kooperationspartnern einen hohen Dokumentations- und Organisationsaufwand verursacht. Wegen höherer Prüfstandards und größerem Fachpensum werden die Arbeits- und Lernbereiche stärker getrennt. Vor allem die für die Azubis zuständigen Zentralen Praxisanleitungen (ZPA) stehen vor riesigen Herausforderungen.

„Nach einer Bilanz der bisherigen Erfahrungen starteten im September vier EduCare-Teilprojekte (siehe GRAFIK rechte Seite oben), in denen wir in erster Linie Klarheit, Handlungssicherheit und

Attraktivität erreichen wollen – nicht nur in der Generalistik, sondern auch in Pflegefachhilfe-Ausbildung, Vorbereitungsjahr und FSJ. Das Ziel sind glückliche, motivierte Azubis, die sich in der Langzeitpflege bei der MÜNCHENSTIFT verwirklichen wollen und können", so Ausbildungskoordinatorin Christina Schnabl. „Ziel ist, dass die Azubis sich bei uns am wohlsten fühlen. Intensive Betreuung durch die ZPA, klare Aufgabenzuteilungen im Pflegealltag, Wohnbereichs-Mentor*innen mit Kenntnis über die Ausbildung und individuelle pädagogische Begleitung sollen dabei helfen."

Im Mittelpunkt standen vor allem die Arbeiten zur Prozessoptimierung (Projektgruppe 2) – als größte Herausforderung und komplexester Posten mit Verschränkungen mit Primary-Nursing-Standards und Digitalisierungsprozessen – sowie der Ausbau moderner Lernräume und -hilfen (Projektgruppe 4).

EduCare – für eine gute Ausbildung

Mitarbeitende aus verschiedenen Unternehmensbereichen und Häusern entwickeln Lösungen in den vier Teilprojekten:

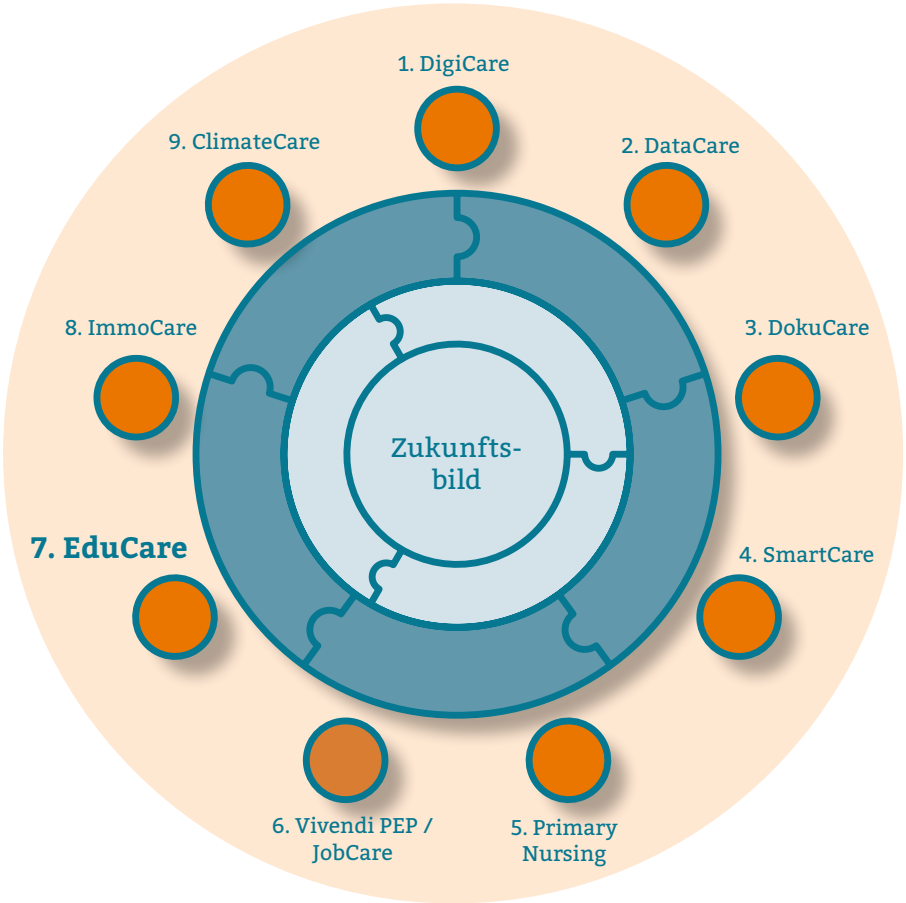
1. Ressourcen & (Re-) Finanzierung

2. Prozess-optimierung

EduCare

3. Kooperation & Lerninhalte

4. Modern Schooling & Workplace



Der Golden Circle der MÜNCHENSTIFT wurde um das Projekt EduCare erweitert.

Prozessoptimierung: Zeit für Wesentliches

Die Vereinfachung der Ausbildungsprozesse konzentrierte sich im Jahr 2022 vor allem auf zwei grundlegende Entwicklungs- und Optimierungsschwerpunkte: Zum einen begann die Erarbeitung eines Ausbildungs-Pflegeorganisationssystems mit allen Zuständigkeiten und Prozessschritten sowie Schnittstellen. Zum anderen wurde dabei schon für die Digitalisierung des Ausbildungsprozesses vorgearbeitet, indem grundlegende Prozesse definiert wurden, die digitalisiert werden sollen, und zusammen mit Kolleg*innen aus dem Bereich Digitalisierung wurden die Möglichkeiten und Wege ausführlich besprochen. „Das ist eine Traumperspektive", so Ausbildungskoordinatorin Christina Schnabl, „denn alle Ausbildungserfolge können zentral auf einer Plattform dokumentiert werden. Alle Zentralen Praxisanleitungen, Auszubildenden, kooperierende Einrichtungen sowie die Klassenleitungen der Berufsschulen erhalten Zugriff, sodass alle mit wenig Aufwand auf dem aktuellen Stand sind."

Theresa Gümüs (Mitglied der EduCare-AG Prozessoptimierung sowie ZPA) über den 2022 erarbeiteten Status quo bei der Prozessoptimierung:

Warum freut sich die Ausbildungsbasis auf die Prozessoptimierung? An welchen Themen hat die Arbeitsgruppe in dem Jahr gearbeitet?

Da die Aufgaben von Praxisanleitungen in unseren Häusern sehr unterschiedlich sind und dies nicht nur bei neuen Kolleg*innen viel Verwirrung und Zusatzarbeit verursachte, sind die Arbeiten, eine einheitliche unternehmensweite Struktur für Zuständigkeiten und Prozessabläufe zu entwickeln, auf offene Ohren bei den ZPAs gestoßen, die sich schon sehr darauf freuen. Das geschieht in Verzahnung mit den Neuerungen in Primary Nursing und DigiCare.

Wie wird auf Primary-Nursing-Standards aufgebaut?

Auf der Basis des RASCI-Pflegeorganisationssystems, das schon einheitlich in den Primary-Nursing-Häusern implementiert ist und den Kolleg*innen dort vertraut ist, haben wir begonnen, Rollen und Prozesse der Ausbildung zu definieren. Ziel ist es, damit bei dem neuen Ausbildungsstart im September 2023 zu arbeiten. Es sollen zwei RASCI-Prozessablaufsysteme eingesetzt werden für die verschiedenen Ausbildungen (Generalistik, Pflegefachhilfe, Vorbereitungsjahr, FSJ) sowie für „Regelprozesse" (wie Ausbildungskoordination, Marketing, interne und externe Kommunikation oder Buchhaltung). Im komplexen Räderwerk der generalistischen Ausbildung wird dies eine riesige Arbeits- und Zeitersparnis für die Praxisanleitungen und Pflegebereiche bringen.

Wie schauen die angestoßenen Schritte zur Digitalisierung aus?

Wir haben schon Prozesse identifiziert, die digitalisiert werden sollen. Über das System „Haufe" sollen unsere Prozessablaufsysteme mit der Personalakte und mit der Akte der ZPAs über die Einsätze der Auszubildenden zusammengeführt werden. Eine mindestens genauso große Erleichterung wird das Anlegen einer Plattform für jeden Azubi, in der alle Dokumente für alle sichtbar sind und auch die Schulen darauf Zugriff haben werden. Anstatt z. B. bei Einsätzen, Beurteilungen oder Gesprächen parallel mit Originalen, Kopien, Scans und Unterlagen, die von der Schule angefordert werden müssen, zu arbeiten, werden sie nur einmal im System hinterlegt und auch andere Kooperationspartner wie z. B. Krankenhäuser haben Zugriff darauf. Für diese Kanäle haben wir bereits die Masken definiert, sodass die technische Umsetzung erfolgen kann. Auch die Anpassungen von Vivendi PEP (PersonalEinsatzPlanung) und

„Zusammen ergeben die Neuentwicklungen ein großes Mehr an Handlungssicherheit, Transparenz und Zeit für das Wesentliche."

Christina Schnabl, Ausbildungskoordinatorin

die Schnittstellen mit der „Haufe"-Software werden auf Hochtouren vorbereitet. Wir überlegen zudem, den Bewerbungsprozess zu verkürzen, indem anstelle der PDL die ZPAs mehr entscheiden können. Wir sind eine große Projektgruppe, in der alle wichtigen Funktionen vertreten sind, da die Ausbildungsprozesse mit sehr vielen Bereichen verzahnt sind und wir eine gute Basisarbeit für die Zukunft leisten wollen. Um rechtzeitig fertig zu werden, haben wir die Intensität der Arbeitstreffen – neben unserer laufenden Arbeiten – hochfahren müssen.

Auch andere kleinere Veränderungen im Ausbildungsprozess wurden im Verlauf des Jahres getestet bzw. eingeführt: So wurde auf den Ausbildungsstart zweimal im Jahr verzichtet und alle Maßnahmen auf einen Start im September hin gebündelt, was bereits merklich Zeit und Aufwand erspart (siehe Statement S. 48). Und im Haus St. Maria Ramersdorf fand der Testlauf einer optimierten Dienstplanung mit Rollentausch der Planenden statt, der die Einsätze von Pflegemitarbeitenden und Auszubildenden besser koordiniert und viel Zeit für die eigentliche Ausbildung und Kommunikation zwischen Auszubildenden und Praxisanleitungen schafft und dabei auch die Pflegebereiche entlastet (siehe Statements).

Zeitersparnis und Orientierung durch optimierte Dienstplanung

Iris Horcher, ZPA

»Derzeit gibt es 22 Auszubildende in den vier Wohnbereichen im Haus St. Maria Ramersdorf. Früher hat die Wohnbereichsleitung nicht nur die Dienstpläne der Mitarbeitenden, sondern auch diejenigen der Azubis erstellt, die in der Folge oft umgeschrieben werden mussten. Jetzt macht die Wohnbereichsleitung die Dienstpläne nur für die Mitarbeitenden, danach plane bzw. ordne ich als ZPA die einzelnen Azubis den Mentor*innen, d. h. den Ansprechpartner*innen der Azubis in den Wohnbereichen, zu. Erst danach plane ich die Anleitungszeiten der drei ZPAs des Hauses den einzelnen Azubis zu. Der Vorteil: Ich weiß, wann feste Mitarbeitende da sind und der Wohnbereich so besetzt ist, dass die Azubis hinzukommen und die Zeit garantiert als Lehrzeit genutzt werden kann. Nicht nur für die Mentor*innen und ZPAs ist das hilfreich, auch die Azubis finden es toll, denn sie haben eine*n feste*n Ansprechpartner*in.«

Iris Horcher,
Haus St. Maria Ramersdorf

Almir Burnic,
Haus St. Maria Ramersdorf

Entlastung der Pflegefachkräfte

Almir Burnic, Wohnbereichsleitung

»Unser Testlauf hat gleichermaßen Vorteile für die Azubis wie für die Wohnbereiche. Ich muss mir z. B. als Wohnbereichsleitung keine Gedanken mehr machen über den Einsatz der Schüler*innen, Praxisanleitungen und ihre Urlaube. Die ZPA hat alles im Blick, es gibt kein Hin und Her mehr mit Telefonaten und Mails sowie dem Umschreiben der Planungen. Die ZPA Frau Horcher achtet darauf, die Azubis in den Früh- und Spätschichten sowie in vier Wohnbereichen gleichmäßig aufzuteilen, sodass es keine einseitigen Belastungen gibt. Auch für die Wünsche und Anliegen der Schüler*innen ist sie jetzt zuständig. Dadurch haben sie jetzt eine zentrale Ansprechpartnerin. Das ist eine große Erleichterung, denn es bringt allen mehr Transparenz, Rollenklarheit sowie Zeit.«

Als Zentrale Praxisanleitung begleitet Theresa Gümüs (r.) seit Jahren Auszubildende bei der MÜNCHENSTIFT. Sie gehört zum Projektteam des EduCare-Teilprojekts „Prozessoptimierung“.

Vereinfachung durch Bündelung des Ausbildungsbeginns

Theresa Gümüs, Mitglied EduCare-AG „Prozessoptimierung“ sowie ZPA

»Wir Zentralen Praxisanleiter*innen waren sehr froh, als die Entscheidung fiel, nur einmal im Jahr mit der Ausbildung anzufangen. Denn der zusätzliche Start eines neuen Ausbildungsjahrgangs verschluckt viele Ressourcen, wie zweimal jährlich die Durchführung der Einführungswoche, der Urlaubsplanung, der Prüfungsvorbereitungsworkshops, der Probeexamen und Abschlussprüfungen. Zudem gibt es durch den Aprilstart Überschneidungen mit den anderen Jahrgängen, welche zu einer hohen Belastung für alle an der Ausbildung Beteiligten führen. Aktuell gibt es noch zwei April-Start-Jahrgänge, die erst im April 2024/2025 abschließen, hier wird es noch spannend in der Umsetzung. Wir haben aber schon die Entlastung gespürt, denn wir konnten auf das Bewerbungsprozedere für den Start im April 2023 verzichten.«

Neue Lern- und Kommunikationsformate

Wie ein motivierender Lernbereich aussehen kann, in dem die Azubis viel Raum haben für praktisches Training und Austausch, zeigt der Ausbildungsbereich des Hans-Sieber-Hauses. Hinzukommen digitale Arbeitsmöglichkeiten wie Lern-Apps. Im Haus St. Maria Ramersdorf wurde mit den Azubitreffen ein weiteres Pilotformat geschaffen.

Modern-Schooling-Ausstattung

Jens Franke ist zusammen mit seiner Kollegin Sylvia Richter einer der Zentralen Praxisanleiter für rund 30 Azubis im Hans-Sieber-Haus. Zu ihnen gehört Yann Rautenberg. Nach einem FSJ und der einjährigen Ausbildung zur Pflegehilfskraft befindet er sich inzwischen im zweiten Lehrjahr der insgesamt dreijährigen Pflegefachausbildung. Der Kontakt zwischen den Azubis ist eng, einige leben in den Personalwohnungen des Hauses. „Wir helfen uns viel, vor allem bei den Vorbereitungen zu den Prüfungen." Besonders half ihm die Azubi-Lernwerkstatt (siehe Foto unten). Hier ist ein Bewohnerzimmer mit Hilfsmitteln nachgestellt – mit PEGs, Rollstühlen, einem Bett, in dem eine Übungspuppe liegt, bei der die Azubis alle (behandlungs-)pflegerischen Tätigkeiten üben können. Hier finden auch regelmäßig kleine Übungseinheiten statt. Es gibt einen Computer, an dem die Azubis sich an Dokumentationen üben können, einen Beamer, mit dem die ZPAs Kurzschulungen, z. B. über Expertenstandards oder aktuelle Verfahrensanleitungen, abhalten können. Auch der AgeMan® mit einem Helm, Bewegungssensoren an Armen und Beinen und einem schweren Anzug vermittelt Yann Rautenberg wertvolle Erfahrungen: „In einer Zeitreise in die Zukunft verwandeln sich unsere Azubis in 85-Jährige mit den verschiedensten Krankheitsbildern und Einschränkungen und müssen damit deren Alltagstätigkeiten bewältigen. Das verändert völlig ihren Umgang mit den Pflegebedürftigen", beobachtet Praxisanleiter Jens Franke (siehe Foto unten).

Der AgeMan© erleichtert den Azubis, sich in Ältere hineinzuversetzen.

Praxisanleiter Jens Franke zeigt seinen Azubis anhand einer Lernpuppe, auf was bei der Pflege geachtet werden muss.

Austausch in entspannter Runde: Die neuen Afterwork-Azubitreffen sind als Kommunikations- und Lernformat sehr beliebt.

Mehr Kommunikation und Kreativität

Im Haus St. Maria Ramersdorf wurde mit dem chilligen Afterwork-Azubitreff ein Format geschaffen, das als Arbeitszeit gilt und einmal im Monat zu mehr Austausch und gegenseitige Unterstützung anregt. Beim ersten Treff in der Cafeteria konnten die Azubis ihre eigene Musik auflegen, seitdem geht es zu wechselnden Locations oder auch mal auf ein Picknick. Zwei Stunden können sie miteinander austauschen und der ZPA und anderen Bezugspersonen von ihren Sorgen erzählen und Fragen stellen. Auch die zentrale Ausbildungskoordination ist dabei.

»Die Rückmeldung der Azubis ist sehr positiv, sie lernen immer mal etwas Neues in München kennen und der Austausch vertieft sich. Es geht darum, Ihnen zu zeigen, dass sie wahrgenommen werden. Es ist enorm wichtig, sich dafür die Zeit zu nehmen und wirklich zuzuhören. Manche Probleme und Sorgen konnten dadurch schon ausgeräumt werden. Dadurch entsteht eine kreative Atmosphäre, die wir mit weiteren Aktivitäten ausbauen. So konnten zwei Azubis auf die letzte Altenpflegemesse in Hannover mitfahren und mitbekommen, wie man sich weiterbildet, sich auf den aktuellen fachlichen Stand bringt und auf neue Ideen kommt. Viele werden selbst kreativ, nehmen z. B. mal die Bewohner*innen auf einen Kurzausflug mit und lernen dabei, was alles zu beachten und zu organisieren ist. Sehr motivierend und lehrreich ist auch die Simulation von Frühdiensten in einem Wohnbereich. Zusammen mit der ZPA teilen sich einige Azubis aus verschiedenen Lehrjahren die anstehenden Aufgaben der Morgenversorgung.«

„Sehr motivierend und lehrreich ist auch die Simulation von Frühdiensten in einem Wohnbereich. Zusammen mit der ZPA teilen sich einige Azubis aus verschiedenen Lehrjahren die anstehenden Aufgaben der Morgenversorgung.“

Susanne Krempl, Leitung Strategie Pflege & Betreuung und vorübergehend stellv. Hausleitung Haus St. Maria Ramersdorf

2.4 Enkeltauglich pflegen

Vor über zehn Jahren startete die MÜNCHENSTIFT mit Maßnahmen zur Nachhaltigkeit des Unternehmens. Inzwischen wurden die Ansätze in den Unternehmensprozessen verstetigt und nachhaltiges Leben und Arbeiten gehören zum Alltag der Mitarbeitenden.

„Das Thema Energiesparen, Umweltschutz und Nachhaltigkeit blieb für die MÜNCHENSTIFT auch 2022 ein wichtiges Thema, an dem intensiv weitergearbeitet wurde", so die Umweltbeauftragte Birgit Buckan. Das Alfons-Hoffmann-Haus absolvierte im April erfolgreich seine erste EMAS-Reauditierung (siehe S. 56), während sich als zweites Haus der MÜNCHENSTIFT Heilig Geist auf den Weg machte und im November 2022 ebenfalls die EMAS-Zertifizierung erhielt (siehe S. 53). Zum Jahresabschluss wurde zudem die CO_2-Bilanz für das gesamte Unternehmen erhoben – ein wichtiger Schritt für die MÜNCHENSTIFT auf dem Weg zum klimaneutralen Unternehmen auch 2023.

Die Mitarbeitenden werden in das laufende Geschehen eingebunden und so fanden 2022 wieder mit den Mitarbeitenden aller Häuser Baumpflanzaktionen statt (siehe Foto S. 52). „Erstmalig haben wir eine hausübergreifende Schulungsreihe zum Thema Nachhaltigkeit ins Leben gerufen, in der Mitarbeitende aller Berufsgruppen nicht nur Informationen bekamen, sondern sich auch in einer Ideenwerkstatt im Austausch mit Vorschlägen zum Energiesparen einbrachten", erzählt Birgit Buckan.

Die jahrelange Arbeit zum Thema Umweltschutz, die vor über zehn Jahren begann, zahlte sich aus und so wurde die MÜNCHENSTIFT 2022 gleich dreimal mit Preisen bedacht: Neben dem „Altenheim Zukunftspreis 2022" des Fachmedienhauses Vincentz Network (siehe Foto unten) erhielt sie den Preis „Blühende Betriebe" des Bayerischen Umweltministeriums für die Wiesen im Haus St. Martin und den Preis „Mehr Grün für München" der Landeshauptstadt München für die Außenanlage des Hauses an der Effnerstraße.

Mit der Schaffung einer Vollzeitstelle „Umweltmanager*in" ab Dezember 2022 nahm die MÜNCHENSTIFT personelle Ressourcen in die Hand, um das Thema effizient weiterzubringen.

Für ihren langjährigen Einsatz für Nachhaltigkeit und Klimaneutralität erhielt die MÜNCHENSTIFT den „Altenheim Zukunftspreis 2022" des Fachmedienhauses Vincentz Network, den die Umweltbeauftragte der MÜNCHENSTIFT Birgit Buckan (siehe Foto, 3. v. l.) und der Leiter des Hauses Heilig Geist Thomas Ziller (3. v. r.) entgegennahmen.

Siegfried Benker,
Geschäftsführer der
MÜNCHENSTIFT

Der konsequente Weg zur klimaneutralen Pflegeeinrichtung

Geschäftsführer Siegfried Benker zum Status quo der Nachhaltigkeitsstrategie:

Worin zeichnet sich die Nachhaltigkeitsstrategie der MÜNCHENSTIFT aus?

Die MÜNCHENSTIFT setzte seit über zehn Jahren nach und nach ökologische und nachhaltige Projekte um. Ziel war es immer, die Mitarbeiter*innen mitzunehmen und ein Pflegeunternehmen auch nicht zu überfordern. Die schnellsten Erfolge waren im Bereich der Einmalverpackungen sowie der Umstellung der Lebensmittel zunächst auf regional und dann nach und nach auf Bio-Anbau zu erzielen. Weiterhin ist es gut gelungen, die Speisereste zu reduzieren und für eine Biogasverwertung aufzubereiten. Entscheidend war und ist, dranzubleiben. Es dürfen keine befristeten Projekte sein, die wieder in Vergessenheit geraten, sie müssen selbst nachhaltig sein. Deswegen wurde die Nachhaltigkeit auch zu einem der neun zentralen Werte des Unternehmens. Hürden gab es natürlich auch: So gab es immer dann Widerstand der Mitarbeiter*innen, wenn sie das Gefühl hatten, dass ihnen – trotz des sowieso schon stressigen Pflegeberufs – noch etwas Zusätzliches aufgebürdet werden sollte. Diese Bedenken konnten aber immer wieder durch Organisationsänderungen und das Überzeugen der Mitarbeiter*innen ausgeräumt werden.

Wo steht die MÜNCHENSTIFT jetzt? Und wie geht es weiter?

Die MÜNCHENSTIFT hat erfolgreich viele einzelne Projekte umgesetzt. Das war auch gut so, da die Aufgaben der Nachhaltigkeit und des Umweltschutzes in einem Unternehmen mit mehr als 2.000 Mitarbeitenden und knapp 3.000 Bewohner*innen wirklich vielfältig sind – und in Projekten in Zusammenarbeit mit der Pflege, der Hauswirtschaft, der Küche und der Verwaltung erst entwickelt werden mussten. Inzwischen sind wir aber so weit, dass wir als Unternehmen die Klimaneutralität bis 2035 nicht ausschließlich durch den Erwerb von CO_2-Zertifikaten sichern wollen. Ziel ist es vielmehr, dass wir mit einem entsprechenden Umbauplan die Klimaneutralität tatsächlich so weit wie möglich bis 2035 erreichen wollen. Um das zu erreichen, hat die MÜNCHENSTIFT jetzt auch eine hauptamtliche Umweltmanagerin.

Zu der Palette an Maßnahmen zur Klimaneutralität gehörte die Beteiligung an Klimaschutzprojekten, z. B. bei Baumpflanzaktionen am Spitzingsee und östlich von München. Die Bereitschaft, mitzumachen war groß: „Allein von unserem Alfons-Hoffmann-Haus waren zehn Kolleg*innen im Deisenhofener Forst mit dabei“, freut sich Anke Auer, Hauswirtschaftsleitung, die die EMAS-Aktivitäten des Hauses koordiniert und vorantreibt.

Zweites MÜNCHENSTIFT-Haus öko-zertifiziert

Auf dem Weg zur Klimaneutralität der MÜNCHENSTIFT ist die Öko-Zertifizierung EMAS (Eco Management and Audit Scheme) der Häuser ein wesentlicher Baustein. Umweltschutz und Nachhaltigkeit werden dabei in allen unternehmerischen Prozessen verankert. Nachdem das Alfons-Hoffmann-Haus 2021 als Pilothaus die Zertifizierung erhielt, folgte 2022 das Haus Heilig Geist.

Zunächst wurden in Zusammenarbeit mit der Beratungsfirma B.A.U.M. fünf Zielbereiche festgelegt, in denen die Mitarbeitenden dann Maßnahmen entwickelten – von Abfall und Biodiversität über Ernährung und CO_2-Emissionen bis zu Energie. Dabei konnte auf Nachhaltigkeitsprojekte der Jahre zuvor aufgebaut werden und es flossen die Erfahrungen des ersten Projekthauses ein, das inzwischen das Rezertifizierungs-Audit 2022 erfolgreich bestand.

Details machen den Unterschied

Es sind viele kleine Dinge, die ins Bewusstsein gerufen und im Alltag beachtet werden mussten. Zum Beispiel bei der Reduzierung der Speisereste: „Die Sensibilisierung der Mitarbeitenden, wie mit Lebensmitteln umgegangen wird, steht im Mittelpunkt“, so die stellv. Pflegedienstleitung Selina Neumann. Obwohl die MÜNCHENSTIFT hier schon recht weit ist, erhoffte man sich mit den EMAS-Maßnahmen neue systematische Impulse. „Bisher kamen im Haus monatlich 4.000 Liter Speisereste zusammen, das entspricht ca. 40 Badewannen“, weiß die Küchenleitung Arlett Polster. Neben Schulungen und der besseren Integration von Rückmeldungen bei der Essensplanung und Bestellung ist das Thema bei allen Teambesprechungen präsent. „Wenn man berücksichtigt, dass viele Bewohner*innen weniger essen mögen und auch Vorlieben haben, bleibt viel weniger übrig. Damit geht die Menge der Essensreste kontinuierlich zurück. Wenn man dahinter bleibt, ist das auch kein Aufwand“, so Ciro Esposito, Betreuungsassistent und einer der Wohnbereichsbeauftragten für das Bestellungssystem Mekos (siehe S. 57).

Verhaltensänderung im Mittelpunkt

„Der Veränderungsprozess lebt von den Mitarbeitenden und deren Haltung“, so Hausleiter Ziller. Nachweise von Schulungs- und Kommunikationsmaßnahmen gehören daher zu den Zertifizierungskriterien. Bei Übergaben oder Teamgesprächen steht das Thema auf der Tagesordnung. Handouts

> Die Mitarbeitenden freuen sich, dass sie die EMAS-Zertifizierung im November geschafft haben. „Die Auditoren bewerteten, dass der ganze Prozess schlüssig ist und funktioniert“, so Hausleiter Thomas Ziller (Foto Mitte). „Das Haus profitierte davon, dass wir schon vor Jahren begonnen haben mit Lebensmittelreduzierung oder Leuchtmittelaustausch. Es baut organisch darauf auf und wird als Prozess auch nicht abgeschlossen.“

Auch im Garten ging es mit den Umweltaktivitäten weiter, im Herbst kamen mithilfe der Sozialstiftung von Familie Schmucker ein Gewächshaus und weitere Bepflanzungen hinzu.

und Aufkleber mit z. B. „Heizung beim Lüften aus" erinnern daran, was im Arbeitsalltag niedrigschwellig getan werden kann.

Schon bei der Betriebsversammlung, bei der EMAS im Haus vorgestellt wurde, entwickelten die Mitarbeitenden Vorschläge, die die EMAS-Arbeitsgruppe mit Kolleg*innen aller Hierarchien und Bereiche auswertete und bündelte. „Die Mitarbeitenden vor Ort haben andere Perspektiven und Ideen, dennoch fanden sich ihre Vorschläge in den fünf Schwerpunkten wieder, die die Unternehmensberatung entwickelt hatte. Dadurch können sich jetzt auch alle in den Zielen und Maßnahmen wiederfinden", erzählt Thomas Ziller. „Wichtig ist, dass die Mitarbeitenden bei uns von unten nach oben eingebunden werden. Das geschieht v. a. durch regelmäßige Treffen, in denen aus allen Hausbereichen jemand dabei ist. Es ist ein stetiger Prozess, immer mehr Energie zu sparen, ressourcenschonender zu agieren, z. B. weniger Lebensmittel wegzuwerfen."

Yvonne Hrdy,
Haus Heilig Geist

Mitte 2022 begann Yvonne Hrdy, eine Nachhaltigkeitsbeauftragte in Teilzeit, sich um die Entwicklung von Umweltschutz und Nachhaltigkeit im Haus zu kümmern, im Austausch mit der Umweltbeauftragten der Hauptverwaltung. Sie ist regelmäßig in den Hausbereichen, bei Teamgesprächen und Übergaben dabei und hält den Prozess am Laufen.

Kontinuierlich das Rad weiterdrehen

„Als Unternehmen haben wir schon früh angefangen, jetzt merken wir, dass wir bei EMAS darauf aufbauen können und das Rad im Zusammenwirken mit anderen Unternehmensprozessen weiterdrehen können. Obwohl z. B. unsere Messungen bereits digital erfolgen, wird die Digitalisierung der MÜNCHENSTIFT dabei helfen, weitere Stellschrauben zu eruieren", so Thomas Ziller.

Nach über einem Jahr kontinuierlicher Bemühungen schaffte das Haus im November 2022 seine EMAS-Zertifizierung. „Viel mehr als um die Erreichung der Ziele, ging es um den Prozess. Der Prozess geht über drei Jahre, die Rezertifizierung soll im Zwei-Jahres-Rhythmus erfolgen. Es freut mich sehr, dass das Denkmalschutzamt im Herbst endlich unsere beantragte Photovoltaik-Anlage genehmigt hat, die einen Teil unserer Energie aus Sonnenstrom erzeugen wird."

Kontinuität auf Augenhöhe

Yvonne Hrdy, Nachhaltigkeitsbeauftragte

Meine Aufgabe als Nachhaltigkeitsbeauftragte des Hauses ist neben der Projektkoordination eine Art Querschnittstelle, denn nur ein Teil kann „von oben" vorgegeben und gesteuert werden, wie z. B. die Photovoltaik-Anlage. Unsere Nachhaltigkeitsziele können nur erreicht werden, wenn kontinuierliche Kommunikation zu einer Bewusstseins- und Haltungsänderung beiträgt. Deshalb bin ich im Austausch mit Multiplikator*innen und bei vielen kleinen Meetings dabei, in denen ich in einfacher

Sprache und im jeweiligen Arbeitskontext Änderungen anspreche, bis eine persönliche Beziehung zu dem Thema entsteht. Vor allem Einzelgespräche sind enorm wichtig: Wenn ich im Haus unterwegs bin und jemanden im Gang treffe, kriege ich nebenher auch mit, was die Kolleg*innen beschäftigt, und kann vieles auf Augenhöhe einfließen lassen und erklären. Ich bekomme dabei auch immer wieder von Erfolgen erzählt, dass z. B. nicht mehr gelüftet wird, bevor die Heizung zurückgedreht ist! Da Natur und Umwelt seit meiner Jugend für mich ein großes Thema sind, habe ich mich sehr über die Aufgabe gefreut, weil ich mich dadurch selbst einbringen kann. Es gibt einige Mitarbeitende, die sich privat damit beschäftigen und besonders offen dafür sind. Ich nehme aber darüber hinaus eine klare Veränderung und mentale Öffnung wahr.

Prozess lebt vom Austausch

Cvjetko Prodanovic, Wohnbereichsleiter, Wohnbereich 5

Nachhaltigkeit war schon vor EMAS bei uns im Wohnbereich ein Thema. Ich beobachte aber, dass sich der Zertifizierungsprozess sehr positiv auswirkt: es wird im ganzen Team mehr darauf geachtet, beim Heizen die Fenster zu schließen, das warme Wasser nicht laufen zu lassen, Lichter zu löschen, wenn sie nicht benötigt werden, oder gegen Lebensmittelverschwendung vorzugehen. Unser Beauftragter Tomislav Simonis achtet darauf, uns regelmäßig über Neues, z. B. bei Inkontinenzmaterialien oder der Müllentsorgung, zu informieren. Die Nachhaltigkeitsbeauftragte Yvonne Hrdy kommt regelmäßig zu Übergaben oder neuen Mitarbeitenden, klärt auf und gibt Anregungen. Der ganze Prozess lebt vom Austausch. Die Kolleg*innen schauen sich Dinge voneinander ab, wir tauschen uns mit anderen Hausbereichen aus und lassen uns anregen, was woanders gemacht wird, wie z. B. mehr Müll vermieden oder weniger Papier verbraucht wird. Auch wir Wohnbereichsleitungen tauschen uns bei unseren wöchentlichen Treffen regelmäßig aus. Und an unserer Infotafel mit Berichten aus dem „Rollator" und MÜNCHENSTIFT-Magazin kommen wir auch mit den Bewohner*innen ins Gespräch. Schließlich bieten die Aktivitäten im Innenhof viele Möglichkeiten, Nachhaltigkeit zu leben und sich darüber auszutauschen.

Cvjetko Prodanovic,
Haus Heilig Geist

Sandy Zimmermann,
Haus Heilig Geist

Von Anfang an heranführen

Sandy Zimmermann, Zentrale Praxisanleitung

Bei mir war Nachhaltigkeit vorher nie ein großes Thema, dafür aber der Tierschutz, in dem ich mich sehr engagiere. Aber das Thema Umwelt ist wichtig und ich finde es gut, dass die MÜNCHENSTIFT und unser Haus etwas dafür macht. Veränderungen passieren nicht von heute auf morgen, das merke ich an mir, z. B. habe ich früher viel ausgedruckt, auch für die Auszubildenden-Ordner, diese wurden jetzt alle digitalisiert, damit Papier gespart wird. So sieht man, dass Ausbildung, Digitalisierung und Nachhaltigkeit ineinandergreifen. Als Zentrale Praxisanleitungen achten meine Kollegin und ich darauf, dass unsere Auszubildenden Impulse erhalten, nachhaltiges Handeln zu entwickeln, z. B. hilft gegen Essensverschwendung, dass man sich mehr an die Bedürfnisse der Bewohner*innen anpasst, d. h., wenn sie kleine Portionen essen möchten,

dies auch zu beachten. Unsere Nachhaltigkeitsbeauftragte Yvonne Hrdy kommt in der Einführungswoche dazu und informiert die Auszubildenden, warum wir EMAS leben, und hat für sie Informationen zusammengestellt. Ich habe noch von keinen Auszubildenden gehört, dass das Thema nicht interessant wäre, obwohl es für viele ein ungewohntes Thema ist, v. a. wenn sie aus Ländern kommen, in denen Umweltschutz keine große Rolle spielt. Wir bieten unseren Auszubildenden auch an, in ihrem Pflegeberatungseinsatz einige Stunden im dritten Ausbildungsdrittel bei der Nachhaltigkeitsbeauftragten zu absolvieren. So kommen sie allmählich immer mehr in das Thema hinein. Das ist wichtig, wenn sie später als Kolleg*innen mit uns im Team arbeiten werden. Als die Lehrkraft der Berufsschule letztes Mal zum Praxisbesuch kam, erwähnte sie lobend, dass die Auszubildenden daran gedacht hätten, die Heizung zuerst herunterzudrehen und erst dann das Fenster zu öffnen, dass sie auch das Licht in unbenutzten Räumen ausgestellt und auf den Wasserverbrauch geachtet hätten – gab Extrapunkte bei der Benotung.

Das Haus wächst zusammen
Arlett Polster, Küchenleitung

» Bei den Essensbestellungen beobachte ich, dass die Kolleg*innen jetzt genauer Rückmeldung geben. Früher war das Bewusstsein dafür nicht so ausgeprägt, und wenn etwas übrigblieb, warf man die Portionen einfach weg. Die genauere Erfassung der Essensmengen führt im Nebeneffekt dazu, dass wir bedarfsgerechter darauf reagieren können. Und wenn es Schluckbeschwerden gibt, dann liefern wir eben Joghurt ohne Stücke. Wenn es für die Bewohner*innen individueller und passender ist, reduzieren sich die Speisereste und es ist nachhaltiger.

Die Veränderungen haben noch weitere Auswirkungen: Früher haben die Bereiche ihre Bestellungen gemacht und sich nur bei Beschwerden gemeldet. Durch EMAS hat sich das geändert, heute gibt es immer wieder Rückfragen aus den Bereichen. Daran merkt man, dass es die Kolleg*innen beschäftigt und sie es gestalten wollen. Sie kommen, um sich beraten zu lassen oder etwas kurzfristig zu ändern. Das ist zwar mehr Aufwand, aber es entsteht ein gegenseitiges Verständnis. Die Prozesse werden dadurch stärker überdacht. Es mangelte nur an dem Bewusstsein und dass der Gedanke nicht bis zum Ende gedacht wurde. Jetzt ist es bei vielen angekommen. Wenn Neue anfangen, geben die Kolleg*innen weiter, was wir in den letzten eineinhalb Jahren alles erarbeitet haben.

Am stärksten hat sich die Kommunikation und damit das Miteinander geändert. Durch die regelmäßigen Rückmeldungen und Fragen, wie etwas gemacht werden soll, sind alle enger zusammengerückt. Es entstand ein Bewusstsein für das ganze Haus. EMAS ist eine Bereicherung und ein großer Mehrwert, der am Ende auch den Bewohner*innen zugutekommt. «

Arlett Polster,
Haus Heilig Geist

Austausch zwischen den Häusern
Anke Auer, Hauswirtschaftsleitung

» Am 2. Mai 2022 wurden wir ohne Beanstandung rezertifiziert. Mich hat dabei die zentrale Nachhaltigkeitsbeauftragte sehr unterstützt. Für die Umwandlung dieser Stelle in Vollzeit bin ich Herrn Benker sehr dankbar, denn vom Haus allein ist das vom Aufwand und den fachlichen Kenntnissen nicht stemmbar.

Unser größter Erfolg als Pilothaus ist, dass das zweite Haus so schnell vorankam. Ich bin bei fast allen Treffen dabei und gebe unsere Erfahrungen weiter. Auch wir übernehmen inzwischen Ideen, die im Haus Heilig Geist entwickelt wurden. Sie haben einen anderen Ansatz, denn es ist jedem Haus überlassen, wie es die Zertifizierung angeht. Sie haben z. B. für alle Mitarbeitenden zusätzliche Infoveranstaltungen durchgeführt – wir haben vor allem in Sitzungen, Protokollen und Aushängen informiert. Das haben wir inzwischen übernommen. Wir haben bereits Schulungen, die ich durchführe. Es geht um

Anke Auer,
Alfons-Hoffmann-Haus

Alltagsfeedback, hier können die Mitarbeitenden auch ihre Ideen einbringen. Es wächst und wächst spürbar. Es fällt inzwischen auf und wird angesprochen, wenn z. B. mal jemand ein Licht brennen lässt ohne Bedarf. Auch bei den Baumpflanzaktionen sind viele gerne mit dabei, allein im Deisenhofener Forst im Herbst haben sich zehn aus unserem Haus beteiligt. Die Umweltpolitik, die wir ursprünglich für das Haus entwickelt haben, wurde inzwischen als Plakat für die ganze MÜNCHENSTIFT gestaltet.

Bei der MÜNCHENSTIFT wurde immer schon viel für die Nachhaltigkeit getan, z. B. durch Speiserestereduzierung, Pedelecs oder Artenschutzwiesen. Darauf konnten wir gut aufbauen. Auch die Digitalisierung ist ein Riesenposten, denn seit zwei Jahren machen wir die Rechnungen komplett online mit einem zentralen Tool.

Wir haben zwischen allen Hausbereichen und Funktionen eine sehr gute Zusammenarbeit. Mir macht diese Aufgabe viel Spaß und ich bin schon sehr gespannt, wie die nachfolgenden Häuser dieses Projekt umsetzen. «

Die Reduzierung von Essensresten hat Betreuungsassistent Ciro Esposito als Wohnbereichsbeauftragter für das Bestellsystem Mekos immer im Blick (siehe S. 53).

2.5 Für alle da sein: Vielfalt erleben

Die interkulturelle Öffnung und die Öffnung für LGBTQI*-Menschen sind bei den Mitarbeitenden angekommen. Vielfalt als Leitwert wird zunehmend gelebt und als Querschnittsthema in den Unternehmensbereichen verankert. Im Jahr 2022 kam insbesondere der Aufbau einer LGBTQI*-sensiblen Versorgungskette voran.

Vor bald zehn Jahren begann die MÜNCHENSTIFT mit der interkulturellen Öffnung und der Öffnung für LGBTQI*-Menschen. Vielfalt ist einer der zentralen Werte des Pflegeunternehmens und über die Jahre im Arbeitsalltag der Mitarbeitenden angekommen. Dazu beigetragen haben eine strategische und kontinuierliche Weiterentwicklung des vielfältigen Veranstaltungs- (siehe S. 72 und 77) und Fortbildungsprogramms (siehe unten S. 59) sowie der Zertifizierungsprozess des Ambulanten Pflegedienstes Sendling (siehe S. 63). Dies spiegelt sich in der letzten Mitarbeitendenbefragung wider, in der „Vielfalt" einen der größten Zustimmungswerte erhielt (siehe S. 42).

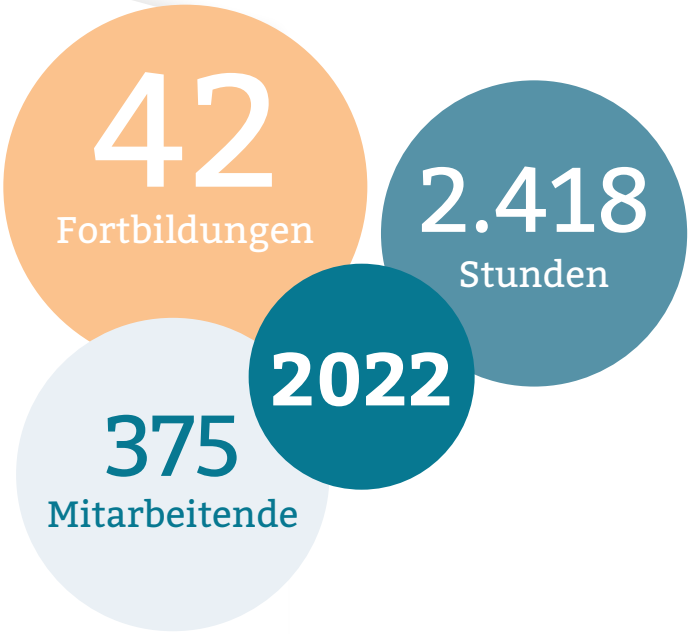
2022 war geprägt von der Konzeption und Umsetzung einer LGBTQI*-sensiblen Versorgungskette sowie der konzeptionellen Weiterentwicklung der Versorgung von Menschen muslimischen Glaubens (siehe unten S. 61).

„Mit dem Querschnittsthema Vielfalt befasst sich die MÜNCHENSTIFT seit fast zehn Jahren. Für ein Unternehmen, das sich ständig weiterentwickelt und das in einer sich verändernden Gesellschaft agiert, bedeutet das, dass sich auch der Umgang mit Vielfalt weiterentwickeln muss. So standen vor einigen Jahren z. B. die Bedarfe von Trans*-Menschen noch nicht so sehr im Fokus", so Michael Härteis (Leitung Stabsstelle Vielfalt). „Um auch für diese Gruppe eine möglichst diskriminierungsfreie Arbeitswelt zu ermöglichen, erarbeitete die Stabsstelle Vielfalt einen Unternehmensstandard zur ‚Angleichung und Anerkennung des Geschlechtes von Mitarbeitenden'. Es ist unsere Überzeugung, dass sich ein sensibler und diskriminierungsarmer Umgang mit und unter Mitarbeitenden immer auch positiv auf die Versorgung der zu Pflegenden auswirkt."

Die MÜNCHENSTIFT verfolgt das Ziel einer LGBTQI*-geöffneten Versorgungskette. Mit dem Queer Quartier Herzog*in eröffnet 2023 ein Haus für Selbständiges Wohnen für queere Senior*innen. Dieses Haus bildet den Einstieg in die Versorgungskette: vom selbständigen Wohnen über ambulante Versorgung hin zu teil- und vollstationären Angeboten. Um in den Versorgungsangeboten der MÜNCHENSTIFT konkret auf die Bedarfe und Bedürfnisse von LGBTQI*-Senior*innen eingehen zu können, wurde 2022 ein „LGBTQI*-sensibles Pflege- und Betreuungskonzept" erarbeitet. Zur Qualitätssicherung unterzog sich die

Neben dem Aufbau einer LGBTQI*-sensiblen Versorgungskette mit der ersten Zertifizierung zum „Lebensort Vielfalt®" stand 2022 auch die konzeptuelle Weiterentwicklung der Versorgung von Menschen muslimischen Glaubens im Mittelpunkt.

2022 fanden 42 Fortbildungen mit 2.418 Stunden zu 42 Themen der Vielfalt statt. Insgesamt nahmen 375 Mitarbeitende daran teil.



MÜNCHENSTIFT, speziell der Ambulante Pflegedienst Sendling, dem Zertifizierungsprozess durch das Qualitätssiegel „Lebensort Vielfalt®".

Auch in der Vielfaltsdimension Religion wurde 2022 einiges angestoßen und weiterentwickelt. Mit Blick auf die Versorgung von Menschen muslimischen Glaubens wurden im Hans-Sieber-Haus die bestehenden Angebote evaluiert und konzeptionell weiterentwickelt. „Mein emotionales Highlight war das Fest zum Ende des Ramadans. Nach Jahren mit Kontaktbeschränkungen konnten wir es endlich wieder mit externen Gästen sowie An- und Zugehörigen unserer Bewohnerschaft feiern", so Michael Härteis.

Diese Vielfaltskompetenz der MÜNCHENSTIFT konnte in vielen Fachveranstaltungen vorgestellt und weitergegeben werden, z. B. bei der Fachtagung „Rassistische Diskriminierung in der Langzeitpflege" des Sozialreferats der Landeshauptstadt München und der MÜNCHENSTIFT im Juni 2022.

2.5.1 Schulungen

Eine große Rolle spielt die Sensibilisierung und der Kompetenzaufbau anhand von Schulungen aller Mitarbeitenden durch Fachreferent*innen. Zu ihnen gehört das neue Schulungskonzept „Den Menschen im Blick – Antidiskriminierungstraining mit Schwerpunkt Rassismus", das Britta Schellenberg und ihr Team vom Zentrum für Analyse, Beratung und Training der LMU neun Mal in verschiedenen Häusern durchführte. Im Mittelpunkt stand die Sensibilisierung der Mitarbeitenden für rassistische Ausgrenzung und Abwertung im Arbeitsalltag mit dem Ziel, Anfeindungen zur Sprache zu bringen und Handlungsfähigkeit zu entwickeln.

Miteinander reden und Handlungsoptionen finden

Britta Schellenberg

In einer Mischung aus Impulsen, interaktiven Übungen und Erfahrungen der Teilnehmenden stehen in der Fortbildung die Reflexion und der Austausch zum Themenfeld Rassismus im Mittelpunkt. Wir betrachten aber auch andere Formen von Diskriminierung, z. B. Sexismus oder Queerfeindlichkeit und erarbeiten in der Gruppe Handlungsmöglichkeiten.

Denn generell gilt, dass es wichtig ist, egal ob bei Kolleg*innen, bei Bewohner*innen oder Angehörigen, sich bei einem Problem nicht zurückzuziehen, sondern miteinander ins Gespräch zu kommen und es in den Teams zum Thema zu machen. Nur so kann es besprochen und bearbeitet werden. Wenn z. B. eine Bewohnerin dement ist, geht man anders mit rassistischen Kommentaren um als bei jemandem, der es bei vollem Bewusstsein äußert. Wir besprechen, dass es diskriminierendes Verhalten in der Gesellschaft gibt und auch im eigenen Arbeitsalltag geben kann, es die MÜNCHENSTIFT aber angehen und Einzelnen zu ihrem Recht verhelfen möchte, damit es ein gutes wertschätzendes Klima miteinander gibt und Handlungssicherheit besteht. Denn viele kleine Vorfälle summieren sich und können zu einer großen Belastung werden. Irgendwann reicht dann ein kleiner Tropfen und es kommt zur Eskalation.

Britta Schellenberg, Gründungsdirektorin und Dozentin, „Den Menschen im Blick" – Zentrum für Analyse, Beratung und Training, LMU

Viele, die an unserer Schulung teilgenommen haben, bedanken sich, dass sie durch die Erfahrungen der Kolleg*innen ihren eigenen Horizont erweitern können und so Ideen bekommen, wie gerecht, solidarisch und professionell mit diskriminierenden Erfahrungen umgegangen werden kann. Die MÜNCHENSTIFT tut einiges, um ein professionelles und gutes Arbeitsklima zu schaffen, das merkt man. Wir sind gerne hier, weil sich viele Menschen darüber Gedanken machen, wie man sich gegen Rassismus und Benachteiligung positioniert. «

Ich habe nicht mehr das Gefühl, alleine zu sein
Niyoyita Consoleé Ndayambaje, WBL

» Ich bin aus Ruanda und lebe seit 25 Jahren in Deutschland. Ich konnte mich integrieren, bin mittlerweile Wohnbereichsleitung und habe viel Positives erlebt. Dafür bin ich sehr dankbar. Im Sommer nahm ich am Tagesseminar zur rassistischen Diskriminierung zusammen mit 20 Kolleg*innen aus verschiedenen Hausbereichen teil. Wir konnten in einer sehr offenen Atmosphäre selbst Erlebtes erzählen. Natürlich hatte ich auf Grund meiner Hautfarbe einiges beizutragen. Zum Beispiel fragen Angehörige von neu eingezogenen Bewohner*innen oder neue Kolleg*innen mich häufig nach der Fachkraft oder der Wohnbereichsleitung, weil sie auf Grund meiner Hautfarbe annehmen, ich könne nur eine Hilfskraft sein. Auch bei Bewohner*innen kann es Diskriminierung geben. Da werden z. B. Bewohner*innen gemieden, die wegen Apoplex nicht sprechen können und die man daher nicht versteht. Ich finde, das ist diskriminierend, wenn ich einen Menschen ausschließe. Bei der MÜNCHENSTIFT kommen viele Kulturen zusammen. Das ist sehr schön. Es kann aber auch zu Konflikten führen, weil man sich manchmal missversteht oder auf den ersten Blick falsch einschätzt. Natürlich ändert sich das, wenn man sich besser kennt. Wichtig ist, sich nicht vorschnell ein Urteil zu bilden.

Aus anderen Gesprächen im Seminar habe ich mitgenommen, dass es nicht nur um Hautfarbe oder um Ausländer geht. Es gibt viele Arten von Diskriminierung. Meine Kolleg*innen haben mir im Seminar das Gefühl gegeben, mit meinen Ausgrenzungserfahrungen nicht mehr alleine zu sein. Denn jeder kann auf unterschiedliche Art diskriminiert werden. Ebenso habe ich für mich persönlich mitgenommen, dass ich nicht gleich sauer sein muss oder das Gefühl haben muss, dass mich jemand hasst, denn Menschen diskriminieren auch unbewusst. Vielmehr hat mich das Seminar gerade als Wohnbereichsleitung angeregt, bewusster und genauer hinzuschauen. Nicht gleich zu kritisieren oder gar zu

„Durch das Seminar fühle ich mich besser vorbereitet, wenn neue Bewohner*innen oder Kolleg*innen auf meinen Wohnbereich kommen."

Niyoyita Consoleé Ndayambaje, Haus an der Tauernstraße

beurteilen. Wir müssen mehr miteinander sprechen und natürlich auch Fragen stellen. Denn nur mit guter Kommunikation kommen wir weiter.

Durch das Seminar fühle ich mich besser vorbereitet, wenn neue Bewohner*innen oder Kolleg*innen auf meinen Wohnbereich kommen. Ich konnte viele Anregungen für mein Team mitnehmen. Das Seminar war eine Art Teambuilding: Wir haben uns besser kennengelernt und als wir uns danach wieder im Haus trafen, war eine große Wertschätzung zu spüren.

2.5.2 Konzept für Menschen muslimischen Glaubens

Seit fast zehn Jahren beschäftigt sich die MÜNCHENSTIFT mit der interkulturellen Öffnung. Eine zentrale Rolle spielt hierbei das Themenfeld der Religion. Das Hans-Sieber-Haus beschäftigte sich schon sehr früh mit dieser Thematik und konzentrierte sich auf die Versorgung von Menschen muslimischen Glaubens. Ein ganzes Bündel an Maßnahmen von Fortbildungen und baulichen Veränderungen wurden über die Jahre im Haus etabliert. So wurde das Personal auf einem Wohnbereich speziell zu den Bedarfen von Menschen muslimischen Glaubens geschult und auf diesem Wohnbereich entstanden ein muslimischer Gebetsraum und eine Teestube. Ferner konnte Halal-Essen angeboten und muslimische Feiertage gemeinsam gefeiert werden. Im Jahr 2022 war es nun Zeit, das Erreichte zu evaluieren.

Fortbildungen zur Versorgung des ganzen Hauses

Ana Thudt, Hausleitung

» Als ich vor vier Jahren die Stelle der Hausleitung im Hans-Sieber-Haus übernahm, freute es mich sehr, in einem Wohnbereich spezielle Angebote für Menschen muslimischen Glaubens vorzufinden. Über die Jahre haben wir aber festgestellt, dass nicht immer ein Platz in genau diesem Wohnbereich frei war, wenn sich ein Mensch muslimischen Glaubens für einen Pflegeplatz interessierte. Die Personen entschieden sich dennoch häufig für unser Haus, zogen aber in andere Bereiche ein. Wurde ein Platz im Wohnbereich mit den speziellen Angeboten für Menschen muslimischen Glaubens frei, boten wir einen Umzug an. Dieser wurde fast nie in Anspruch genommen, denn die Personen hatten sich bereits eingelebt. 2022 war es nun an der Zeit, sich mit genau dieser Situation auseinanderzusetzen. Da unsere Bewohner*innen muslimischen Glaubens im ganzen Haus verteilt wohnen, war es mein Wunsch, die Versorgungsangebote und auch das nötige Fachwissen auf das ganze Haus auszuweiten. Ein weiterer Grund für die Evaluation und Weiterentwicklung war unser anstehender Umzug in den Neubau an der Franz-Nißl-Straße. Es war uns wichtig, das Etablierte an die Gegebenheiten im Hier und Jetzt anzupassen und so zu gestalten, dass auch nach dem Umzug, eine qualitativ hochwertige Versorgung von Menschen muslimischen Glaubens «

Auch im Neubau an der Franz-Nißl-Straße soll es einen Raum für rituelle Waschungen sowie einen muslimischen Gebetsraum und Halal-Speisen geben.

Ana Thudt,
Hans-Sieber-Haus

sichergestellt ist. Gemeinsam mit der Geschäftsführung, den Stabsstellen Vielfalt und Strategie und unserer Qualitätsabteilug erarbeiteten wir ein Konzept, das die Rahmenbedingungen verankert.

Zu den wichtigsten Kernelementen des neuen Konzepts gehört die Verpflichtung, dass künftig alle Mitarbeitenden im Hans-Sieber-Haus über Basiswissen zur Versorgung von muslimischen Senior*innen verfügen sowie in interkultureller Kommunikation und im Umgang mit interkulturellen Konflikten geschult sind. Dies ist nur logisch, denn unsere muslimischen Bewohner*innen leben ja im ganzen Haus und werden das auch nach dem Umzug tun. Auch können wir so bei Personalwechsel eine gute Versorgung sichern. Mir war außerdem wichtig, dass diese Fortbildungen nicht nur Kolleg*innen aus der Pflege betreffen, sondern wirklich alle, die im Haus arbeiten. Denn ein Grundverständnis für Vielfalt zahlt immer auch auf ein gutes Zusammenarbeiten in den Teams ein.

Da es im Neubau ebenfalls einen Raum für rituelle Waschungen sowie einen muslimischen Gebetsraum geben wird und natürlich auch Halal-Speisen angeboten werden, dient das neue Konzept auch als Nachschlagewerk, in dem vieles festgeschrieben ist. Wir haben verankert, dass wir auch weiterhin besondere Angebote, wie z. B. religiöse Feste und Musikdarbietungen, zu denen Familien oder andere Menschen wie Kooperationspartner*innen und Freunde des Hauses eingeladen sind, abhalten werden.

Bei der Evaluation stellte sich des Weiteren heraus, dass sich durch räumliche Nähe, wie es eine Unterbringung im gleichen Wohnbereich ermöglicht, das Wohlbefinden von Menschen mit gleicher Muttersprache oder kultureller Prägung besonders positiv beeinflussen lässt. Auf die Vorteile, die die Betreuung von Menschen gleicher Muttersprache in einem Wohnbereich für zu Pflegende bietet, wollen wir in einem separaten Konzept zum Umgang mit Mehrsprachigkeit von zu Pflegenden eingehen.

2.5.3 Zertifizierung AMD JOS

Der Ambulante Pflegedienst Sendling (AMD) im Haus St. Josef versorgt Senior*innen im Münchner Südwesten und soll ab Winter 2023 auch das Wohnprojekt Queer Quartier Herzog*in betreuen, das gerade gebaut wird. Es wird Münchens erstes Haus für Selbständiges Wohnen für LGBTQI*-Senior*innen sein.

Mit der Zertifizierung für das Qualitätssiegel „Lebensort Vielfalt®" der Schwulenberatung Berlin hat die MÜNCHENSTIFT als erstes bayerisches Pflegeunternehmen den selbstgesetzten Qualitätsstandard von einer unabhängigen Stelle prüfen und bestätigen lassen. „Das Qualitätssiegel hilft uns, den Aspekt Vielfalt als Indikator kontinuierlich zu verbessern. Kund*innen gibt das Siegel zudem die Sicherheit, dass sie diskriminierungsarm nach ihren Bedürfnissen versorgt werden", so Michael Härteis.

Eine intensive einjährige Qualifizierungsphase ist der Zertifizierung vorausgegangen, bei der in 90 Kriterien der diskriminierungsfreie Umgang mit sexuellen und geschlechtlichen Minderheiten sowohl bei Kund*innen wie auch bei Mitarbeitenden der MÜNCHENSTIFT geprüft wurde. Ein eigenes LGBTQI*-sensibles Pflege- und Betreuungskonzept regelt die Rahmenbedingungen sowie die fachliche Basis für eine personzentrierte Versorgung von pflegebedürftigen LGBTQI*-Senior*innen. Einer der zentralen Punkte im Konzept wie auch in der Qualifizierungsphase ist die Vermittlung von Fachwissen sowie die Sensibilisierung aller Mitarbeitenden in Bezug auf ältere LGBTQI*-Senior*innen.

„Die Mitarbeitenden haben im letzten Jahr mehr als 400 Fortbildungsstunden besucht. Neben der von Diskriminierungserfahrungen geprägten LGBTQI*-Geschichte, welche für die Biografiearbeit wichtig ist, wurde u. a. auf pflegerische Besonderheiten von Trans*- und Inter-Personen eingegangen. Auch eine Schulung zur zeitgemäßen Versorgung von Senior*innen mit HIV durfte nicht fehlen", so Michael Härteis. Dies bietet eine gute Grundlage für das Haus Heilig Geist, welches sich in den nächsten beiden Jahren der Zertifizierung für das Qualitätssiegel „Lebensort Vielfalt®" unterziehen wird.

Nach der Begehung und Begutachtung der Prozesse und Unterlagen sowie einer Mitarbeitendenbefragung fand am 1. Dezember 2022 die feierliche Übergabe des Qualitätssiegels der Schwulenberatung Berlin an die MÜNCHENSTIFT statt.

Simon Lang, Schwulenberatung Berlin gGmbH, Qualitätssiegel Lebensort Vielfalt®

Mitarbeitende voll dabei

»Meine Kollegin und ich waren ausgesprochen erfreut über das, was wir im AMD vorgefunden haben. Vom Kick-off über die Begehung und Prüfung bis zur Abschlussveranstaltung mit der Übergabe der Zertifizierungsurkunde hatten wir viele Gelegenheiten, mit den Mitarbeitenden ins Gespräch zu kommen. Bei fünf Prozent des Teams führten wir zudem eine anonyme Befragung durch, wie sie den Prozess erlebt haben, ob sie z. B. wissen, wo sie Infomaterial zu Thema finden können, oder das Gefühl haben, dass es im Team eine Atmosphäre der Wertschätzung gibt. Wir haben beobachtet, dass es eine große Offenheit gibt sowie echtes Interesse am Thema und den Wunsch, jede Person bedarfsgerecht zu pflegen.

Bei der Beurteilung war das Qualitätsmanagement ein wichtiger Aspekt, dass es Prozessbeschreibungen und Leitfäden gibt und auch in der Außendarstellung Wert auf LSBTI*-Themen gelegt wird. Diese Dinge strahlen jetzt schon aus, z. B. sind Infosammlungen zur HIV-Versorgung oder in Bezug auf trans*-sensibilisierte Gesundheitsdienstleister*innen im Intranet zu finden. Vieles im Rahmen der Zertifizierung Entwickelte kommt der gesamten MÜNCHENSTIFT zugute, es wird daher leichter sein, als Nächstes die Tagespflege im Haus Heilig Geist zu zertifizieren, weil viele der zentralen Dokumente wie Antimobbingmaßnahmen oder Transitionsleitlinien schon bestehen und im ganzen Unternehmen umgesetzt werden können.

Besonders gute Ergebnisse wurden in Hinblick auf die Mitarbeitenden erzielt. So wurde ihnen immer wieder kommuniziert, was angepasst wird und wo sie z. B. Infomaterial finden können, oder es werden LSBTI*-Themen in Mitarbeitendengesprächen thematisiert. Wir hatten auch den Eindruck, dass sie sie selbst sein können. Wir haben mit Mitarbeitenden gesprochen, die der LSBTI*-Community zuzuordnen sind, sowie mit Menschen mit wenig Kontakten dazu. Man merkt, dass die MÜNCHENSTIFT sich vor Jahren geöffnet hat und viele Schritte gegangen ist, sodass die interkulturelle Öffnung und die Öffnung für LSBTI* schon länger präsent ist. Wir beobachten, dass es eine große Identifikation mit dem Siegel gibt, der gemeinsam durchlaufene Zertifizierungsprozess auch identitätsstiftend für das Team wirkte.«

Siegfried Benker, MÜNCHENSTIFT-Geschäftsführer

»Den Bedürfnissen und der gesellschaftlichen Verantwortung gegenüber älteren Lesben, Schwulen sowie Trans*- und Inter-Personen stellt sich die MÜNCHENSTIFT bereits seit neun Jahren. Mit dem Qualitätssiegel Lebensort Vielfalt® für unseren Ambulanten Pflegedienst Sendling erreichen wir nun einen weiteren Meilenstein auf unserem Weg hin zu einer ganzheitlichen LGBTQI*-sensiblen Versorgungskette von Pflege- und Betreuungsangeboten.«

Sicherer werden und Offenheit leben
Rita Tenger, Pflegefachkraft

Schon vor dem Start des Projekts spürten wir, dass Veränderungen auf uns zukommen werden. Als dann unsere Leitung Andrea Baether zusammen mit Michael Härteis von der Stabsstelle Vielfalt mit den Vorbereitungen begann, wurden auch wir ins Boot geholt. Beide haben uns immer motiviert, dass wir es als Team schaffen werden. Sie haben uns regelmäßig darüber informiert, woran sie arbeiten, und uns ermutigt, aktiv an der Umsetzung mitzuwirken. Anfangs gab es auch Kolleg*innen, die sich mit den Themen etwas schwertaten oder nicht an unseren Erfolg glaubten. Das hat sich aber schnell geändert. Nun sind sie von der Wichtigkeit überzeugt und belächeln die Themen nicht mehr, sondern finden gut, was wir machen.

Im Sommer ging es dann richtig los mit Gesprächsrunden, Filmen und Führungen, bei denen wir uns in kleinen Gruppen mit der LGBTQI*-Geschichte beschäftigten und hautnah miterleben konnten, wie schlimm es früher für LGBTQI*-Menschen war. Viele haben es nicht gewagt, ihr Leben offen zu leben und wurden schwer diskriminiert. In den Schulungen haben wir viel gelernt. Denn wenn es an Wissen fehlt, verhält man sich ungewollt falsch. Wir haben jetzt z. B. eine Trans*-Kundin, sie hat vieles durchgemacht, aber heute ist sie glücklich. Ich kann mir vorstellen, dass Pflegekräfte total überfordert sind, wenn sie sich mit dem Thema Trans* noch nicht befasst haben. Es fängt damit an, wie ich über diese Person spreche, sagt man sie oder er?

Auch bei mir kann ich Veränderungen beobachteten. Ich bin aus Nigeria und dunkelhäutig, habe mich daher schon vorher mit Diskriminierung auseinandergesetzt und weiß, wie es ist, wenn man nicht der Norm entspricht. Durch meine Geschichte stand ich dem Projekt von Anfang an sehr offen gegenüber.

Durch die gemeinsamen Führungen und Filme haben wir im Team viel miteinander geredet. Wir gingen gemeinsam durch den Prozess. Dies hat den Zusammenhalt unter uns gestärkt. Denn bei der ambulanten Versorgung ist man ja in der Regel allein unterwegs. Auch die Kolleg*innen, die direkt im Haus St. Josef arbeiten, haben viel von unserem Zertifizierungsprozess mitbekommen. Er war immer präsent, von der Teambesprechung bis zum Sommerfest. Unser Hausleiter, Herr Savic, hat allen immer wieder erzählt, mit was sich der AMD gerade beschäftigt. Das war eine tolle Wertschätzung für unsere Arbeit.

Rita Tenger,
AMD St. Josef

Ich bin seit 13 Jahren in der Pflege: Von der Offenheit, wie wir sie bei der MÜNCHENSTIFT gegenüber unterschiedlichen Kulturen und sexueller Orientierung haben, können sich manche Einrichtungen eine Scheibe abschneiden. Das ist genau das, was auch mir wichtig ist. Denn es ist total egal, wen man liebt, wie man aussieht oder wie man sein Leben gestalten will. Es ist für jede*n genau das richtig, was sie*ihn im Leben angekommen lässt und glücklich macht. Leider ist das noch nicht ganz in unserer Gesellschaft und auch nicht in der Pflege angekommen. Eigentlich müsste jede Pflegekraft in Deutschland diese Schulungen machen.

Ich finde es toll, dass es das Queer Quartier Herzog*in für ältere queere Menschen geben wird. So etwas gibt es noch nicht in München, es ist bewundernswert und mutig, nicht nur Schulungen zu machen, sondern es zu realisieren. Die Zertifizierung ist ein Schritt dahin. Ich bin sehr froh, dass wir diese Offenheit raustragen können, dass wir die Menschen, egal was und wie sie sind, unterstützen und sie sich bei uns wohlfühlen können in allen Lebensphasen.

2.6 Die neuen Häuser der MÜNCHENSTIFT: Die Vision wird wahr

„Dachterrassen und große Balkone, auf die auch ein Pflegebett passt, sorgen für eine Wohlfühlatmosphäre und einen tollen Ausblick in die Gärten“, so steht es im Zukunftsbild 2026 der MÜNCHENSTIFT. So wurde es umgesetzt, etwa mit großen Balkonen im Haus St. Maria Ramersdorf und im Alfons-Hoffmann-Haus. Und so wird es in den neuen Häusern an der Tauernstraße und an der Franz-Nißl-Straße umgesetzt werden, wo sich die Bewohner*innen und Mitarbeitenden nicht nur über große Balkone, sondern auch Dachterrassen werden freuen können. Was für das Erleben im Freien und Genießen der Natur gilt, bewahrheitet sich auch für alle anderen formulierten Ziele: von der Bezugspflege mit Primary Nursing über die Digitalisierung bis hin zur klimaneutralen Pflege und der gelebten Vielfalt – die MÜNCHENSTIFT gestaltete die Pflege und Betreuung neu. In den neuen Häusern nehmen die innovativen Pflegekonzepte auch baulich Gestalt an.

Die Neubauten an der Tauernstraße und der Franz-Nißl-Straße sprechen mit ihrem Angebot Senior*innen mit breit gefächerten und in Zukunft erwartbaren Pflegebedarfen an: vom Ambulanten Pflegedienst und der Tagespflege als teilstationäres Angebot über die allgemeine Pflege bis hin zur gerontopsychiatrischen Pflege und einem Beschützenden Bereich. Das neue Haus an der Tauernstraße entsteht auf dem Grundstück des alten Hauses in Harlaching und soll bis Ende 2025 fertig werden, das Haus an der Franz-Nißl-Straße löst in Allach das Hans-Sieber-Haus ab, ebenfalls spätestens ab Ende 2025. Für ein erweitertes Angebot sorgt bald das 14. Haus der MÜNCHENSTIFT: Das Queer Quartier Herzog*in in Sendling bietet ab 2023 LGBTQI*-Senior*innen diskriminierungsfreies Wohnen zu sozialverträglichen Mieten und ambulante Pflege bei Bedarf.

1 Angebote nach Bedarf – mit der gesamten Bandbreite der Versorgung

Die Bedarfe der Senior*innen in unserer Stadt wachsen, nicht nur quantitativ, auch qualitativ im Sinne eines erhöhten Pflegebedarfs insbesondere in der Gerontopsychiatrie und mit einer größeren Vielfalt an Bedarfen. Eine Antwort darauf gibt das breite Pflege- und Betreuungsangebot der neuen Häuser der MÜNCHENSTIFT. Neben 259 vollstationären Pflegeplätzen in der Tauernstraße und 202 in der Franz-Nißl-Straße bieten beide Häuser die teilstationäre Tagespflege und einen Ambulanten Pflegedienst. Während die Tauernstraße einen Schwerpunkt auf allgemeine Pflege setzt und mit intensiver Pflege spezifische Bedarfe abdeckt, konzentriert sich das Pflegeangebot in der Franz-Nißl-Straße auf demenziell erkrankte Senior*innen. Mit etwa 75 Prozent gerontopsychiatrischen Plätzen, darunter ein Beschützender Bereich, beantwortet die Franz-Nißl-Straße die prospektiv steigende Nachfrage. Noch rüstigen Senior*innen macht die Franz-Nißl-Straße ein Wohnangebot mit altersgerechten Appartements und Serviceleistungen nach Bedarf.

2 Personzentrierte Pflege in kleinen Wohngruppen

Mit der Einführung von Primary Nursing verändert sich die Organisation der Pflege – zugunsten der Lebensqualität der Bewohner*innen und der Arbeitszufriedenheit der Mitarbeitenden, die entlastet werden und mehr Erfüllung finden. Denn sie gewinnen Zeit, die sie in die Pflegequalität und für mehr Nähe zu den Bewohner*innen investieren können. Gepflegt und betreut wird in kleinen festen Teams, die für eine Gruppe von Bewohner*innen zuständig sind. Dem werden die Grundrisse der neuen Häuser gerecht: So sind die Geschosse in kleine Wohngruppen unterteilt, mit 12 bis 17 Plätzen. Durch die Kleinteiligkeit und die Anordnung der Bewohnerzimmer, Gemeinschaftsräume und Pflegestützpunkte werden Wege gespart und ressourcenschonendere Arbeitsabläufe möglich. Die Atmosphäre in den Wohngruppen wird familiärer.

3 Mit digitaler Technik Pflege erleichtern und Zeit gewinnen

Glasfasernetz und flächendeckendes WLAN unterstützen auch in den neuen Häusern digitale Techniken und damit verbundene Anwendungen. Mit der Pflegedokumentation durch mobile Endgeräte wird Zeit gewonnen, die Mitarbeitende entlastet und Bewohner*innen zugutekommt. Die IT-Infrastruktur erlaubt die Nutzung von sensorgesteuerten Anwendungen, die Arbeitsprozesse vereinfachen, Mitarbeitende entlasten und zugleich Bewohner*innen schützen: So werden aktuell Deckensensoren getestet, die Bewegungen im Raum erkennen,

Hier sind offene Türen Programm: Ein modernes und offen gestaltetes Foyer und eine Cafeteria laden ein, zu verweilen und ins Gespräch zu kommen.

analysieren und ggf. Alarm auslösen. Sie können nicht nur für die Sturzprävention und -erkennung, sondern auch zur Verhinderung freiheitsentziehender Maßnahmen von großem Nutzen sein. Bewohner*innen profitieren auch von einem umfassenden Multimedia-Angebot mit fremdsprachigen TV-Sendern und der Möglichkeit, Streaming-Dienste und alle modernen Kommunikationsmittel zu nutzen.

4 Enkeltaugliche Pflege: Mit diesen Häusern werden wir klimaneutral

Gebaut nach dem Effizienzhaus-40-Plus-Standard, sparen die neuen Häuser im Vergleich zum Bestand bis zu 93 Prozent an CO_2 ein. Der Verbrauch im neuen Haus an der Tauernstraße wird auf 140.000 kg CO_2 im Jahr geschätzt, der im Haus an der Franz-Nißl-Straße auf 127.000. Wie funktioniert das? Unter anderem mit einer innovativen Heizungs- und Wärmetechnik: Im Haus an der Tauernstraße beispielsweise wird eine Photovoltaik-Anlage auf dem Dach eine Leistung von 150.000 kWh bringen. Ein mit Ökogas betriebenes Blockheizkraftwerk ergänzt den Energiebedarf. So findet die Wärmeerzeugung zu rund 60 Prozent aus erneuerbaren Energien statt und der Strombedarf wird zu mehr als 50 Prozent von erneuerbaren Energien gedeckt. Auch im Haus an der Franz-Nißl-Straße kann ein Teil des Strombedarfs aus der eigenen Photovoltaik-Anlage gewonnen werden. Das bedeutet: Senior*innen können sich in dem Bewusstsein für ein Leben bei der MÜNCHENSTIFT entscheiden, zugleich etwas für die Zukunft ihrer Enkel zu tun", so Geschäftsführer Siegfried Benker.

5 Moderne und komfortable Lebenswelten zum Wohlfühlen

In diesen Häusern ist man gerne zu Hause: Auf die Bewohner*innen der neuen Häuser warten mit einem Anteil von 90 Prozent fast ausschließlich Einzelzimmer. Die Ausstattung ist modern und freundlich: Die Raumaufteilung ermöglicht eine Rückzugsmöglichkeit in den Bewohnerzimmern, die großen Fenster geben einen schönen Ausblick und tragen zur natürlichen Belichtung bei. Großzügige und gemütliche Räume laden in jeder Wohngruppe in die Gemeinschaft ein. Große Balkone, Dachterrassen und viel Grünfläche mit ökologischen Gärten locken ins Freie.

6 Häuser mit offenen Türen – der Treffpunkt im Quartier

Nicht nur die Bewohner*innen und Mitarbeitenden dürfen sich auf eine moderne einladende Gastronomie freuen: Die Cafeteria mit Restaurant-Betrieb und besucherfreundlichen Öffnungszeiten lädt auch Senior*innen aus dem Quartier ein, im Haus zu frühstücken, mittag- oder abendzuessen. Sie finden im Haus eine Infrastruktur, die sie im Alltag unterstützt: Beratungsangebote für Senior*innen, Physio- und Arztpraxen, einen Friseursalon und ein abwechslungsreiches Veranstaltungsangebot, von Bewegung bis Kultur. So zieht in die Häuser viel Leben ein, an dem sich alle erfreuen – Bewohner*innen und Anwohner*innen.

7 Ein Zuhause für alle

Die Angebots-Infrastruktur und die nach außen offenen Treffpunkte wie große Veranstaltungsräume und Cafeterien geben den baulichen Rahmen, in dem alle Menschen der Stadtgesellschaft in ihrer Individualität und Vielfalt willkommen und angenommen sind. Diese Offenheit wird unterstützt von einem Angebot, das sich an spezifische Gruppen richtet und in den Häusern einen Platz findet: Im Haus an der Franz-

Nißl-Straße wird ein Wohnbereich die spezifischen Bedürfnisse von muslimischen Bewohner*innen abdecken, inklusive Gebetsraum – wie dies bereits im Hans-Sieber-Haus gelebt wird. Mit dem Queer Quartier Herzog*in schafft die MÜNCHENSTIFT ein Zuhause speziell für LGBTQI*-Senior*innen – eine Kooperation der MÜNCHENTSIFT und der Münchner Aids-Hilfe. Acht Ein- und 20 Zwei-Zimmer-Wohnungen ermöglichen ein selbstbestimmtes Leben zu sozialverträglichen Mieten, verwaltet von der MÜNCHENSTIFT. Der Ambulante Pflegedienst aus dem Haus St. Josef, der nach dem bundesweit anerkannten Qualitätssiegel Lebensort Vielfalt® zertifiziert ist, leistet Pflege und Betreuung nach Bedarf. Als Ansprechpartnerin für alle Fragen des täglichen Lebens steht die Münchner Aids-Hilfe mit ihrem Beratungsangebot „rosaAlter" zur Verfügung.

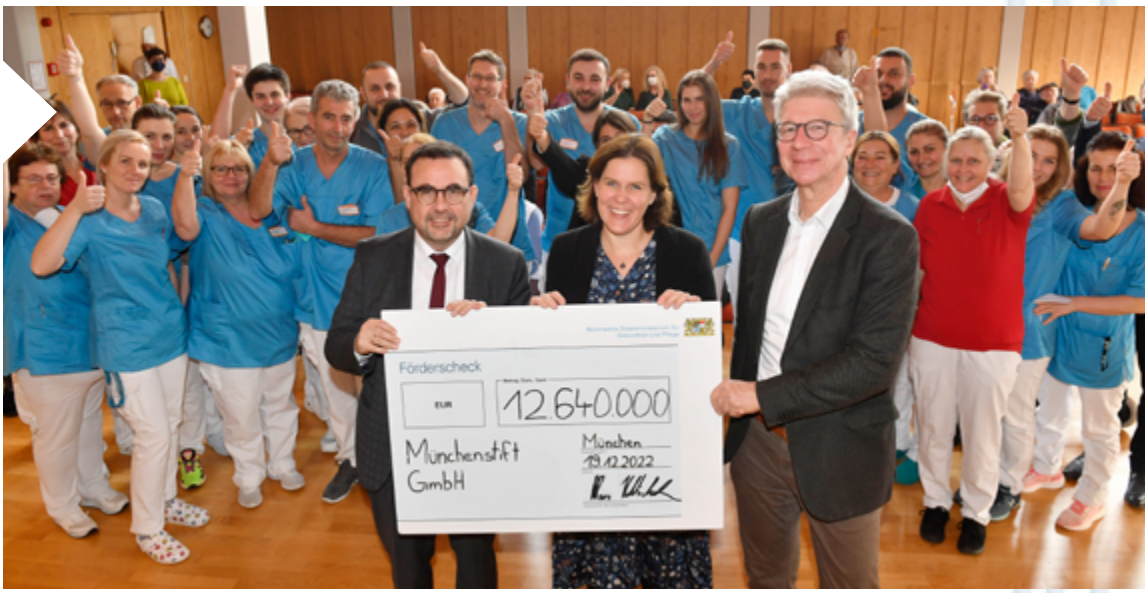
Zukunftsfähigkeit wird belohnt: Bayern fördert beide Neubauten

Mit den innovativen Neubaukonzepten der Häuser an der Tauernstraße und an der Franz-Nißl-Straße hat die MÜNCHENSTIFT überzeugt: Das Bayerische Staatsministerium für Gesundheit und Pflege fördert beide Neubauprojekte im Rahmen des Programms „Pflege im sozialen Raum – PflegesoNah". Das Haus an der Tauernstraße erhielt eine Förderung von 16 Mio. Euro, das Haus an der Franz-Nißl-Straße in Höhe von 12 Mio. Euro.

Ziel der Förderung Pflege „PflegesoNah" ist der Ausbau und die Verbesserung einer bedarfsgerechten und flächendeckenden, regional ausgerichteten, demenzsensiblen und barrierefreien pflegerischen Versorgungsstruktur, damit pflegebedürftige Menschen so lange wie möglich in ihrem vertrauten sozialen Nahraum bleiben können. Eine starke Anbindung an den Nahraum sehen auch die Neubaukonzepte der MÜNCHENSTIFT vor, etwa durch den Ambulanten Pflegedienst und den Menü-Service, aber auch durch die öffentlich zugängliche Cafeteria, Physiotherapie- und Arztpraxen sowie attraktive Veranstaltungsangebote. Die neuen Einrichtungen der MÜNCHENSTIFT werden daher eine neue Lotsenfunktion zu allen Fragen rund um das Thema Pflege im Stadtteil übernehmen. Sie sind Anlaufpunkte für die Menschen vor Ort.

Weitere Fördergelder durch die Stadt München

Neben dem Freistaat hat auch die Landeshauptstadt München eine Eigenkapitalzuführung von jeweils rund 32 Mio. Euro beschlossen sowie Fördergelder von insgesamt rund 6,4 Mio. Euro gewährt. Damit übernimmt die Stadt die zusätzlichen Kosten, welche für einen Bau nach dem Effizienzhaus-Stufe-40-Standard – also für besonders nachhaltige Gebäude – anfallen.



Übergabe des Förderbescheids im Hans-Sieber-Haus am 19. Dezember 2022: Staatsminister Klaus Holetschek, Bürgermeisterin und MÜNCHENSTIFT-Aufsichtsratsvorsitzende Verena Dietl und Geschäftsführer Siegfried Benker zusammen mit Mitarbeitenden des Hauses

Susanne Krempl, Leitung Stabsstelle Strategie Pflege & Betreuung, erklärt, wie die MÜNCHENSTIFT die Neubauten auf künftige Anforderungen vorbereitet

Susanne Krempl, Leitung Stabsstelle Strategie Pflege & Betreuung

Worauf kommt es in der Planung an?

Entscheidend ist es, dass wir als MÜNCHENSTIFT künftige Bedarfe der Senior*innen unserer Stadt im Blick haben. Und das ist die große Herausforderung: Denn die Entwicklungen lassen sich nicht voraussehen, sondern nur auf Basis der aktuellen Situation und hochgerechneter Daten über künftige Entwicklungen kalkulieren, wie beispielsweise steigender Pflegebedarf, Singularisierung der Stadtbevölkerung und Fachkräftemangel. Dabei hat die MÜNCHENSTIFT als größter und städtischer Anbieter den Anspruch, ihren Versorgungsauftrag für die Münchner*innen auch in 5, 10 und 15 Jahren zu erfüllen. Und es gilt, auch mögliche gesellschaftliche und politische Veränderungen einzubeziehen.

Wir müssen flexibel sein, um Trends aufgreifen zu können

Für uns in der Konzeption und Planung für die neuen Häuser heißt das: Wir müssen viele Unsicherheiten in den Bau und die Ausstattung unserer Häuser einbeziehen und so investieren, dass wir auf die gesellschaftlichen und politischen Veränderungen möglichst flexibel reagieren und auf künftige Trends aufspringen können. Ein Beispiel: Mit dem Ausbau des Glasfasernetzes hat sich die MÜNCHENSTIFT größtmögliche Freiheit für digitale Anwendungen in den kommenden Jahrzehnten geschaffen – und nachhaltig investiert.

Um auch künftig die Versorgung zu sichern, werden häusliche Dienstleistungen wichtiger, die wir in unsere Planungen einbeziehen. Die räumliche Nähe zu den pflegebedürftigen Senior*innen ist ein wesentlicher Faktor für den Versorgungsauftrag, den die MÜNCHENSTIFT mit ihrer dezentralen Häuser-Struktur erfüllt. Mit der Öffnung ins Quartier, etwa durch neue Gastronomie-Konzepte und medizinische Infrastruktur in den Häusern, werden die Versorgungsstrukturen im Nahraum zusätzlich gestärkt, sodass Pflegebedürftige so lange wie möglich in ihrem vertrauten Umfeld leben können.

Was waren die Schwerpunkte im vergangenen Jahr?

Im Mittelpunkt stand unter anderem die Konzeption der Gebäudeleittechnik der neuen Häuser: von den Stromleitungen über den WLAN-Ausbau bis hin zur Ausstattung der Bewohnerzimmer mit Steckdosen. Dafür haben wir eine Vorauswahl potenzieller digitaler Hilfsmittel getroffen und ihre technischen Anforderungen an das Gebäude definiert. In einer Marktanalyse werden die Tools nun untersucht: Welche sind für unsere Ziele mittelfristig geeignet? Beispiel Sturzprophylaxe: 2023 starten in Bestandshäusern der MÜNCHENSTIFT Pilotprojekte, die ausgewählte Sensortechniken zur Sturzprophylaxe und -erkennung evaluieren. Bauliche Voraussetzungen können so in den Neubauten entsprechend berücksichtigt werden.

Digitale Hilfsmittel werden in Pilotprojekten getestet

Die Konzeption für unsere Neubauten haben wir an aktuelle Entwicklungen angepasst und überführen sie in die Projektarbeit: beispielsweise die Erweiterung der häuslichen Dienste um hauswirtschaftliche Leistungen. Ein großes Projekt mit vielen Teilaufgaben ist die Entwicklung und Gestaltung eines für das Quartier geöffneten Gastrobereichs: Wie ist die Besteuerung einer öffentlichen Cafeteria in unserem Haus umsetzbar? Welche arbeitsrechtlichen Fragen sind für besucherfreundliche Öffnungszeiten relevant? Welches Getränke- und Speisenangebot ist sinnvoll? So sind wir aktuell dabei, einen Backautomaten zu testen, der Bewohner*innen, Mitarbeitende und Gäste den ganzen Tag mit frischen Backwaren versorgen könnte. Auch die Kooperation mit Partner*innen wie Hausärzt*innen, die ihre Praxis bei uns anmieten werden, sind in Vorbereitung. So haben alle Seiten Planungssicherheit.

3 Leben und Arbeiten bei der MÜNCHENSTIFT – die Höhepunkte

Im Jahr 2022 zog nach den Einschränkungen der Pandemie wieder das Leben in die Häuser ein. Während das Infektionsgeschehen weiterhin aufmerksam verfolgt wurde und Vorsichtsmaßnahmen getroffen wurden (siehe S. 71), gab es viele Anlässe für Bewohner*innen und Mitarbeiter*innen, zusammenzukommen – von Ausstellungen, Lesungen und Konzerten bis hin zu großen Festen und Paraden. Nach den schwierigen Pandemie-Bedingungen umso freudiger und ausgelassener!

Inhalt

3.1 Corona-Pandemie 2022	71
3.2 Balkantage	72
3.3 Firmenlauf B2RUN	73
3.4 Sommerfest	74
3.5 Christopher Street Day	76
3.6 Herbstwochen der Vielfalt	77
3.7 Mitarbeitende stellen aus	78
3.8 Ehrenamt	79
3.9 Fashionshow	80
3.10 Kindergarten	82
3.11 Kapellenkonzerte	83

3.1 Corona-Pandemie 2022: allgegenwärtig, aber nicht (mehr) bedrohlich

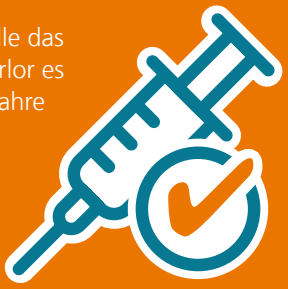
Im Februar 2022 gab es noch in 47 von 59 Münchner Heimen Corona-Ausbrüche, auch in den Häusern der MÜNCHENSTIFT. Im März trat mit dem Bundesgesetz zur Stärkung der Impfprävention gegen Covid-19 eine einrichtungsbezogene Impfpflicht für Pflege-Mitarbeitende in Kraft, die allerdings in Bayern durch großzügige Übergangsregelungen nicht mehr konsequent umgesetzt wurde.

Im weiteren Verlauf des Jahres normalisierte sich die Situation auch in den MÜNCHENSTIFT-Häusern zusehends. Punktuell kam es im Jahr noch zu Personalengpässen, bedingt vor allem durch die Quarantäne-Pflicht bei positiver Testung von Mitarbeitenden. Schwere Krankheitsverläufe nahmen hingegen deutlich ab. Der hohe Impfstatus bzw. eine Immunisierung durch überstandene Erkrankungen sowie ständige Testungen von Bewohner*innen und Mitarbeitenden erlaubten schließlich Lockerungen der Quarantäne-Regelungen. Angebote wie die Tagespflege in den Häusern St. Josef und Heilig Geist konnten wieder Gäste aufnehmen und Ehrenamtliche konnten wieder vermehrt in die Häuser kommen.

Ab Mitte des Jahres beruhigte sich die Situation weiter. Im Juni konnte Mitarbeitenden beispielsweise wieder die Aufnahme von Nebentätigkeiten gestattet werden. Im selben Monat endete die Pflicht, FFP2-Masken zu tragen, sodass die Mitarbeitenden die weniger belastenden OP-Masken tragen konnten. Vermehrt konnten wieder Veranstaltungen in den Häusern stattfinden, am Ende des Jahres fanden nach zwei Jahren Pause auch wieder zentrale Weihnachtsfeiern in den Häusern statt.

Die abnehmende Bedrohung für die Bewohner*innen durch eine Corona-Infektion verdeutlichen für das Jahr 2022 folgende Zahlen: Während zu Beginn der Pandemie knapp die Hälfte aller positiv getesteten Bewohner*innen ins Krankenhaus eingewiesen werden mussten, kamen von den 973 positiv getesteten Bewohnerinnen im Jahr 2022 lediglich 4,7 Prozent ins Krankenhaus. Keiner dieser Erkrankten verstarb an den Folgen der Corona-Infektion.

Auch wenn das Thema Corona-Pandemie alle das ganze Jahr über noch ständig begleitete, verlor es doch viel von dem Schrecken, den es zwei Jahre lang verbreitet hat.



3.2 Balkantage bringen Menschen zusammen

Erinnerungen und Lebensgeschichten spielen für die Bewohner*innen und Mitarbeitenden der MÜNCHENSTIFT eine wichtige Rolle. Daher passte das Motto der Balkantage 2022 „Erinnerungskultur" perfekt zur MÜNCHENSTIFT, die sich seit fünf Jahren und mit sechs Häusern als Kooperationspartnerin daran beteiligt. So besuchte das Duo Ferhatović die Bewohner*innen und Mitarbeitenden im Garten des Hauses an der Effnerstraße. Die Hausleitung Maja Beganovic freut sich über die große Resonanz der Veranstaltung:

Maja Beganovic, Hausleitung,
Haus an der Effnerstraße

»Wir hatten mit den Flaggen der Balkanländer dekoriert. Bei Balkanmusik und Grillspezialitäten wurde getrunken, gesungen und getanzt – und es zeigte sich, dass wir keinen Anlass zum Feiern brauchen. Unsere Senior*innen des „Wohnen mit Service" mögen eher klassische Musik, daher gingen wir mit diesem Format ein Experiment ein, das sich aber als Volltreffer erwies. Von den Bewohner*innen und Mitarbeitenden kamen begeisterte Rückmeldungen! Über die Hälfte unserer Pflegekräfte kommen aus einem der Balkanländer, sie öffneten sich untereinander und freuten sich, die Kultur ihrer Heimat zu teilen. Durch die Lieder kamen viele Erinnerungen und Emotionen hoch, die meisten mussten ja ihre Familien zurücklassen. Insbesondere diejenigen, die erst kurz bei uns arbeiten, blühten merklich auf und spürten sich herzlich willkommen. Die Bewohner*innen haben die Pflegekräfte, die sie hier einmal ohne Arbeitskleidung kennenlernen konnten, bei den traditionellen Tänzen sehr interessiert beobachtet und genossen die ausgelassene Atmosphäre, einige erinnerten sich auch an schöne Urlaubszeiten. Ein Bewohner griff spontan zum Mikrofon und bedankte sich für die Pflege durch die jungen Menschen und rührte Bewohner*innen und Mitarbeitende zu Tränen. Vielen war der gemeinsame Abend viel zu kurz. Noch lange saß man bei Wein oder Bier zusammen und die Musiker mussten noch viele Zugaben spielen. Das gemeinsame Erlebnis hat eindeutig verändert, wie man sich wahrnimmt und aufeinander zugeht. Es wird vielen in Erinnerung bleiben. Das freut mich auch deshalb, weil einer unserer zentralen Unternehmenswerte die Vielfalt ist. Schon bei der Einstellung neuer Mitarbeitender achten wir darauf, ob wir diesen Wert teilen. In Fortbildungen werden diversitätssensible Team- und Pflegeprozesse geschult. Es gehört zu unserer Kommunikation, auf das Miteinander zu achten, Diskriminierung und kritische Situationen anzusprechen.«

3.3 B2RUN – wieder dabei beim Firmenlauf

Zwei Jahre lang musste der beliebte Stadtlauf der Münchner Unternehmen wegen der Corona-Pandemie ausfallen. Umso schöner, dass der B2Run am 12. Juli wieder stattfinden konnte. In mehreren Kategorien ging es durch das Münchner Olympiagelände zum eindrucksvollen Zieleinlauf im Olympiastadion.

»Nach zwei Jahren pandemiebedingter Pause konnte unser MÜNCHENSTIFT-Team endlich wieder an den Start gehen. Die Wiedersehensfreude am Team-Stand mit den Kolleg*innen aus allen Häusern war sehr bewegend. Man spürte den Spirit, aber auch die Erleichterung, sich wieder auf ‚Normalität' bei Sport & Spaß einzulassen. Endlich konnte man sich wieder herzlich umarmen und beim gemeinsamen Laufen Teamgeist und sportliche Leistung zeigen. Ein Event mit ‚Gänsehautfeeling'.«

Ruth Maria Funke, „Teamkapitänin", Zentrale Belegungskoordination

»Ich habe das erste Mal beim B2Run mitgemacht und es war für mich ein ganz besonderes Erlebnis: die Motivation durch Ruth, unsere Teamkapitänin, die gut organisierte Veranstaltung im Olympiastadion, das Gemeinschaftserlebnis, denn alle Häuser der MÜNCHENSTIFT waren dabei. Es war toll, den Lauf gemeinsam mit meinem Bürokollegen vis-à-vis zu absolvieren. Die gegenseitige Rücksichtnahme und die Freude, es gemeinsam geschafft zu haben, hat uns noch mehr zusammengeschweißt. Ich war nicht der Schnellste, aber ich würde es jederzeit wieder machen!«

Daniel Braun, Projektmanager, Abteilung Qualität

3.4 Sommerfest – Here comes the sun

Palmen, Liegestühle, Cocktailbar und Impressionen aus Mallorca: Das Ambiente in der Muffathalle bot die passende Kulisse für die feierlaunigen 450 Kolleg*innen aus allen MÜNCHENSTIFT-Häusern und ließen das Motto „Casa de Mallorca" Wirklichkeit werden. Für das passende Feeling sorgte Thomas Wurmseder (Tanzhaus Emotion) mit DJ Ralf und einem Crashkurs, der auch „Nichttänzer" animierte. Das Catering mit mallorquinischen Köstlichkeiten sorgte für die Energie, die anschließend gefordert war: Als Drag Queen Vicky Voyage die Moderation übernahm und die „EZ-Pieces" mit Sängerin Nathalie ankündigte, gab es einen Ansturm auf die Tanzfläche und alle „groovten" nach den heißen Rhythmen. Weiteres Highlight war die Performance von Hendrik Lebon, der mit Silk-Akrobatik unter dem Hallendach für atemlose Spannung sorgte. Auch Ruby Tuesday zog faszinierende Blicke auf sich. Sie spielte bei ihrem Auftritt „mit dem Feuer" und bot Burlesque-Acts, die niemanden kaltließen.

»Dieses Sommerfest war etwas ganz Besonderes. Die unbeschwerte und lockere Atmosphäre bleibt bei vielen Kolleg*innen nach den Anspannungen der überstandenen Pandemie unvergesslich. Sämtlichen Bedenken zum Trotz füllte sich die Muffathalle und 450 feierlaunige Kolleg*innen lauschten – mit ihrem Cocktail in der Hand – der kurzweiligen Ansprache von Siegfried Benker. Alle genossen unbekümmert diesen Abend. Nach langer Abstinenz lag man sich wieder in den Armen und feierte das Leben. Der Blick von der Bühne auf die fröhlichen und ausgelassenen Kolleg*innen hat es wieder einmal bestätigt: Nichts ist unmöglich für die MÜNCHENSTIFT! PS: Corona hatte keinen Zutritt. Vielen Dank an das Team der Abteilung Qualität. An ihrer Teststation kamen weder Kolleg*innen noch Gäste ‚ungestempelt' vorbei.«

| Ruth Maria Funke, Zentrale Belegungskoordination

David Strobel,
Personalabteilung

»Das Sommerfest war mein erstes großes Kennenlernen der MÜNCHENSTIFT, bevor ich dann ein paar Wochen später in der Ausbildungskoordination gestartet bin. Ich kannte solche Veranstaltungen bisher eher als trocken und bieder, aber hier war das absolute Gegenteil der Fall: richtig lockere, ungezwungene, gelöste Atmosphäre, ein ausgefallenes, diverses Programm, und alles war im Miteinander und auf Augenhöhe – das Fest hat mich nur einmal mehr darin bestärkt: Hier möchte ich mit dabei sein!«

3.5 Erlebnis Christopher Street Day – Run auf den CSD-Infostand

Unter dem Motto „Vielfalt braucht Pflege und Pflege braucht Vielfalt“ war die MÜNCHENSTIFT wieder bei den Christopher Street Days mit einem Info-Stand am Marienplatz und einem Paradewagen, der vom ukrainischen Designstudio Braty gestaltet wurde, dabei. Der diesjährige CSD brach alle Rekorde. Mehr als 400.000 Menschen forderten gleiche Rechte und gesellschaftliche Akzeptanz für LGBTQI*-Menschen. Bis 14 Uhr hatten mehr als 3.000 Personen den Info-Stand besucht.

Karin Bernecker, Leitung
Abteilung Qualität

» Der Tag war Lebensfreude pur. Alle waren so glücklich und hatten so eine unglaubliche Freude am Zusammensein. Ich war sehr stolz, ein Teil des Demo-Zuges zu sein und zu zeigen, dass ich Teil der MÜNCHENSTIFT bin. Wir haben über Stunden getanzt, gemeinsam gefeiert und gezeigt, wie echte Toleranz aussehen kann. «

Zur Vernissage der Ausstellung „Italienisches Leben in München“ trafen sich die Projektbeteiligten im September im Alfons-Hoffmann-Haus und freuten sich über die gelungene Ausstellung der Stabsstelle Vielfalt.

3.6 Herbstwochen der Vielfalt

Seit 2015 lädt die MÜNCHENSTIFT jeden Herbst zu den Herbstwochen der Vielfalt in den Häuser ein. Die Ausstellungen, Konzerte, Filme und Vorträge spiegeln den Öffnungsprozess der MÜNCHENSTIFT für migrantische und LGBTQI*Senior*innen wider.

Mit der Eröffnung der Ausstellung „Italienisches Leben in München“ im Alfons-Hoffmann-Haus starteten am 29. September die „Herbstwochen der Vielfalt 2022“. Zu dem abwechslungsreichen Programm gehörte z. B. eine Lesung der Bestsellerautorin Lena Gorelik („Geschichten vom Ankommen und Bleiben“) im Rahmen der Migrationstage Obergiesing im Haus St. Martin.

Die Ausstellung „Italienisches Leben in München“ gewährte Einblicke in ganz persönliche Lebensgeschichten zwischen Schule, Arbeitswelt und Teilhabe sowie Kultur und Genuss, dem Resultat von jahrhundertelangem kulturellem Austausch, von Migration und Integration. Die Porträtfotos des Fotografen Francesco Giordano boten zusammen mit den Interviews, einer historischen Einordnung sowie privaten Fotografien reichlich Stoff zum Austausch über die diversen Lebensgeschichten und die Migration aus Italien nach München. „Die Idee zu dieser Ausstellung entstand letztes Jahr bei der Eröffnung der Ausstellung zur griechischen Migration ‚MIGRED‘. Der Verein Rinascità übernahm dann die Kooperation“, so Michael Härteis (Leitung Stabsstelle Vielfalt). „Bei unseren Interviewpartner*innen begann die Migration oft schon mit den Eltern. Ihre sehr unterschiedlichen Geschichten zeigen, dass es neben den bekannten ‚Gastarbeiter‘-Biografien eine Vielfalt an Lebensentwürfen mit sehr individuellen und kulturellen Hintergründen gibt. Diese trugen wesentlich zur Öffnung von München zur internationalen Stadtgesellschaft bei.“

Das Buffet und der Service des Teams der Hausleitung Anke Auer sorgten bei italienischer Livemusik der Gruppe „Ondas“ für ausgelassene Stimmung.

3.7 Mitarbeitende stellen aus

In einer von der Künstlerin Roswitha Freitag initiierten Ausstellungsreihe können Mitarbeitende der MÜNCHENSTIFT einmal jährlich im Kunstforum St. Josef ihre Werke zeigen.

Zu den Teilnehmenden gehörte Bosko Palanacki. Seine Fotografien zeigen Landschafts- und Architekturbilder sowie experimentelle Motive aus über 20 Jahren. „Meine ersten Schritte machte ich mit 16 Jahren, ein benachbarter Fotojournalist inspirierte mich dazu", erzählt der 51-Jährige aus Belgrad, der als stellv. Wohnbereichsmanager im Haus St. Martin tätig ist. „Meine erste Kamera war ein einfaches russisches Modell. Da es damals kein YouTube gab und noch keine leicht zu bedienenden Digitalkameras, besorgte ich mir als Anregungen Fotobücher." Obwohl Bosko Palanacki inzwischen in München lebt und mit einer Digitalkamera arbeitet, hat sich sein Vorgehen seitdem nicht geändert. Bereits vor Sonnenaufgang zieht er los, vorher hat er genau geplant, was er fotografieren will. „Es kommt auf das Licht an, dabei weniger auf eine teure Kamera, sondern auf gute Augen und Schuhe", so die Pflegefachkraft. „Über die Zeit sind tausende Fotos zusammengekommen, aber ich freue mich, wenn im Jahr ein oder zwei gute Fotos dabei sind. Mir geht es beim Fotografieren um Spaß und Erholung. Wenn ich mit dem Fotoapparat unterwegs bin, finde ich Ruhe."

Auf seinen Urlaubsreisen entstanden viele seiner schönsten Motive. „Da die MÜNCHENSTIFT sich der interkulturellen Öffnung verschrieben hat, kam unser Hausleiter auf die Idee, neben der Gemeinschaftsausstellung eine Einzelausstellung zu zeigen. Viele unserer Bewohner*innen sind gereist und die Kolleg*innen kommen aus unterschiedlichen Ländern."

Rowitha Freitag (Foto links, 4. v. l.) mit Teilnehmer*innen der Ausstellung von Mitarbeitenden im Kunstforum St. Josef.

3.8 Ehrenamt zeigt sich flexibel

Dass das Ehrenamt schnell auf Veränderungen reagieren kann, zeigte sich dieses Jahr wieder einmal in beeindruckender Weise, als geflüchtete Senior*innen aus der Ukraine in den MÜNCHENSTIFT-Häusern ankamen und Hilfe brauchten. Durch die ehrenamtliche Unterstützung von Ukrainerinnen, die bereits lange in Deutschland leben, konnte spontan ein „Ukrainischer Besuchskreis" für das Haus St. Maria Ramersdorf ins Leben gerufen werden und die ersten hausinternen Treffen konnten starten.

„Da unsere neuen ukrainischen Bewohner*innen immer wieder Fragen an unterschiedliche Mitarbeiter*innen haben, wollten wir einen Rahmen bieten, um diese zu klären", so die Ehrenamtskoordinatorin (EAK) Olivia Scharf. An dem Treffen nahmen die Wohnbereichsleitung, drei der ukrainischen Bewohner*innen, zwei ukrainische Ehrenamtliche und die Koordinatorin teil. Ging es zunächst um behördliche Fragen und hausinterne Themen wie Corona-Testungen und das Essen, entwickelten sich die Gespräche dann auch hin zu Fragen gemeinsamer Unternehmungen wie einen Ausflug in die ukrainische Kirche zum Auftritt eines ukrainischen Kirchenchores. Für die Bewohner*innen war es eine große Erleichterung, sich mit all ihren Themen und Fragen gehört zu fühlen und zu spüren, dass ihre Bedürfnisse mit Interesse aufgenommen wurden. Entsprechend positiv fiel auch das Fazit der ukrainischen Ehrenamtlichen aus:

Maria Kowalyszyn, Ehrenamtliche

» Die Bewohner*innen freuen sich sehr, mit uns Ukrainisch sprechen zu können. Und so fühlen sie sich nicht so allein hier in Deutschland. Wir versuchen immer positive Gespräche zu führen und positive Nachrichten aus der Ukraine zu überbringen, schöne Videos und Artikel anzuschauen, um die Stimmung der Bewohner*innen zu heben. Wir haben einer Bewohnerin eine ukrainische Bibel, die sie sich gewünscht hatte, mitgebracht und den Kontakt zu einer Nonne der ukrainischen Kirchengemeinde hergestellt. «

Sidoniya Pfohl, Ehrenamtliche

» Einmal haben wir im Haus St. Maria Ramersdorf gemeinsam mit der Wohnbereichsleitung ein ukrainisches Mittagessen für die ukrainischen Bewohner*innen organisiert. Es gab natürlich Borschtsch. «

Maria Kowalyszyn (l.) und Sidoniya Pfohl, Ehrenamtliche

581
Ehrenamtliche

Im Ehrenamt sind jedoch noch immer die Nachwirkungen von Corona spürbar. Mit 581 Ehrenamtlichen in 2022 waren es noch einmal 6 Prozent weniger als im Vorjahr. Durch das Fallen der Schutzmaßnahmen in 2023 besteht die Hoffnung, dass die Talsohle der Austritte seit der Pandemie von 2019 mit damals noch 823 Ehrenamtlichen erreicht sein wird.

„Doch auch mit 581 engagierten Helfer*innen stellt das Ehrenamt für die MÜNCHENSTIFT nach wie vor ein großes Potenzial an Unterstützung dar", erläutert die zentrale Ehrenamtskoordinatorin Birgit Buckan. Von der Begleitung zu Arztbesuchen, eigenen Gruppenangeboten im Bereich Bewegung, Musik, Literatur über die Mitarbeit bei Beschäftigungsangeboten und Veranstaltungen bis hin zu wöchentlichen Einzelbesuchen mit zahlreichen vertrauensvollen Gesprächen und dem Spenden von Herzenswärme für von Demenz betroffenen Bewohner*innen ist das Spektrum der Hilfsangebote groß.

Das Alter der Ehrenamtlichen reicht dabei bis 96 Jahre. Besonders die Einzelbesuche tun gut und so berichten die Bewohner*innen von „so schönen Besuchen und Erlebnissen" und davon, dass man einfach mal in Ruhe und lange miteinander reden kann. Seitens vieler Angehörigen werden die Ehrenamtlichen als große mentale Hilfe gesehen und die Pflege- und Betreuungskräfte schätzen die zusätzlichen Hilfsangebote. „Ein wertvolles Miteinander und Potenzial, das langsam wieder wächst, aber auch noch viel Unterstützung und Aufbau nach der Pandemie braucht", so Birgit Buckan.

3.9 Neue Berufskleidung auf dem Laufsteg

Die neuen Kasacks und Hosen für die Mitarbeitenden in der Pflege sind ein Quantensprung, was Tragekomfort, Funktionalität, Design und nachhaltige Qualität betrifft. Das war der Anlass, die neue Kleidung mit einer professionellen Modenschau im Hans-Sieber-Haus zu präsentieren. Das begeisterte Premierenpublikum lernte in der dynamischen Präsentation zu Hip-Hop-Rhythmen auch das neue Wäschesystem kennen.

Die Modenschau wurde live in alle Häuser übertragen und steht jetzt mit einem Video im Intranet und auf Vimeo zur Verfügung
URL: https://vimeo.com/781514603

Vorangegangen war eine dreimonatige Testphase im Hans-Sieber-Haus. Dabei zeigte sich, dass nicht nur die Kleidung (siehe Kasten S. 81) sondern auch das neue Wäschesystem viele Vorteile bietet, denn nach jeder Schicht kommt die getragene Kleidung in die Wäsche und zum nächsten Schichtbeginn wird frische Wäsche wieder ausgegeben.

Tihana Herborn, Wohnbereichsleitung Hans-Sieber-Haus

»Wir arbeiten körperlich schwer in der Pflege. Mit den alten Klamotten haben wir schnell geschwitzt, was sehr unangenehm war. Bei der neuen Kleidung sieht man, dass auf unsere Bedürfnisse eingegangen wird.«

Nachhaltige und schicke Berufskleidung

In die Neuentwicklung sind die Wünsche von Mitarbeitenden eingegangen. Das Ergebnis ist ein Schlupfkasack, der einen besonders hohen Tragekomfort hat und zugleich strapazierfähig ist. Das Material aus 50 Prozent Naturfaser Tencel™ ist weich und atmungsaktiv. Es nimmt 50 Prozent mehr Feuchtigkeit auf als Baumwolle und reguliert die Temperatur und ist dabei wesentlich dünner und leichter als das Material der alten Kasacks. Der neue Kasack hat zusätzliche Taschen und Funktionen, z. B. eine größere Smartphone-Tasche oder Schlüsselschlaufen, die den Pflegealltag und die mobile Pflegedokumentation erleichtern. Und auch die Pflegehose ist mit zusätzlichen Taschen viel praktischer und mit einem bequemen Gummibund leichter an- und auszuziehen. Der Schnitt des Kasacks ist zeitlos und modern. Extra für die Damen wurde er neu designt, tailliert und hinten länger geschnitten und schmeichelt der Figur. Angeregt von den Farbwünschen der Bewohner*innen, erstrahlen die Kasacks in einem leuchtend hellen Blau, das extra für die MÜNCHENSTIFT geschaffen und „Azzurro di Monaco“ getauft wurde.

Silvia Juckoff, Leitung zentraler Einkauf, hat das neue Wäschesystem initiiert und den Lieferanten ausgewählt, während Karin Bernecker, Leitung Qualität, für die Anforderungen an die Kleidung verantwortlich war.

»Das besondere an den neuen Kasacks ist die Kombination aus Schnitt, Material und Funktionalitäten.«

3.10 Kindergarten im weiteren Ausbau

Seit Juli 2021 bietet die Großtagespflege im Haus St. Josef Kindern von MÜNCHENSTIFT-Mitarbeitenden eine geborgene und kurzweilige Betreuung, während ihre Eltern in der Arbeit sind. „Wir haben mit einer Erzieherin gestartet und bis September trotz Fachkräftemangels drei Erzieher*innen gefunden, die Anfang 2022 zehn Kinder betreut haben. Sogar eine Kollegin hat sich zur Erzieherin umschulen lassen“, erzählt die Initiatorin und Organisatorin Veronika Schmidt (Hauswirtschaftsleitung, Haus St. Josef).

Die Nachfrage nach den Betreuungsplätzen war groß und es entstand eine lange Warteliste. Daher wurde das Angebot in einen Regelkindergarten umgewandelt und die Kapazität für betreute Kinder fast verdoppelt. „Wir sind jetzt viel flexibler, können Ausfälle besser ausgleichen und vor allem mehr Kinder aufnehmen“, freut sich Veronika Schmidt. Zum 01.01.2023 waren 18 Kinder zugelassen. Parallel zum Ausbau der Einrichtung wurde auch ein Spielplatz im Hausgarten angelegt. Neben einer Rutsche und einer Schaukel sowie einem Sandkasten gibt es ein Hochbeet, an dem die Kinder zusammen mit den Bewohner*innen Blumen und Kräuter pflanzen können.

Sanja Kitic, stellv. Pflegedienstleitung, Haus St. Josef

» Ich finde es sehr gut, dass mein Sohn direkt an meinem Arbeitsplatz in den Kindergarten gehen kann, das spart Zeit und Stress, denn ich muss nicht noch im Berufsverkehr zu einem Kindergarten fahren. Ich finde es auch sehr schön, wenn ich meinen Sohn zwischendrin mal spielen sehe und weiß, dass es ihm mit den Erzieherinnen gut geht. Mir ist es auch sehr wichtig, dass er ganz nebenbei alte Menschen und den Umgang mit ihnen mitbekommt. «

01.01.2023

18 Kinder in Betreuung

3.10 Musik bringt Menschen zusammen

„Alles begann 2018, als ich das Angebot für einen historischen Steinway-Flügel bekam und bei mir keinen Platz für ihn hatte“, erzählt Aris Alexander Blettenberg. Der Pianist wohnte zu der Zeit direkt gegenüber dem Bürgerheim der MÜNCHENSTIFT in Nymphenburg. „Sehr schnell und unbürokratisch konnte ich den Flügel in einen unbenutzten Raum unterstellen und diesen als kleines Studio zum täglichen Üben nutzen.“ Als der Pianist schließlich 2021 den Internationalen Beethoven Klavierwettbewerb Wien gewann und damit verbunden auch einen riesigen Konzertflügel, kam ein weiteres Mal die Raumfrage auf. „Dieses Mal fanden wir einen schönen Platz in unserer Kapelle, die nur noch ab und zu für Lesungen genutzt wurde“, freut sich Gerlinde Kröpsch, die das Münchener Bürgerheim vor Ort betreut. Als Dank bot Aris Alexander Blettenberg an, in der Kapelle Konzerte zusammen mit verschiedenen Musiker*innen aufzuführen. Mit einem Solokonzert zur Einweihung des Flügels ging es am 25. März 2022 los. Mit Unterstützung der Familie Dall'Armi fanden seitdem sieben Kapellenkonzerte in unterschiedlichen Besetzungen statt. Bei der Verköstigung der Besucher*innen halfen zwei Bewohner*innen tatkräftig mit. „Die Bewohner*innen sind begeistert und auch in der Nachbarschaft sind die Konzerte sehr beliebt. Allein zum Weihnachtskonzert kamen rund 100 Menschen“, erzählt Gerlinde Kröpsch. „Besonders schön sind die Einführungen zu den Komponisten und Werken. Danach nimmt sich Herr Blettenberg auch viel Zeit zum Austausch mit den Besucher*innen.“

Über die Zeit ist eine wunderbare Zusammenarbeit mit dem Münchener Bürgerheim entstanden. Ich bin sehr dankbar darüber, dass ich hier eine Möglichkeit gefunden habe, mich künstlerisch zu entfalten und den Bewohner*innen gleichzeitig eine Freude bereiten kann. Es kommen nicht nur viele zu den Konzerten, auch wenn ich in der Kapelle übe, schauen immer wieder einige vorbei. Mein Credo ist, dass man die Musik zu den Menschen bringen muss, das ist gerade hier im Bürgerheim besonders schön, denn die Bewohner*innen müssen dafür nicht extra in die Stadt. Mit der Konzertreihe wird der Raum mit Leben gefüllt und erhält durch die Musik auch wieder eine besondere Bestimmung. Für uns Musiker*innen ist es sehr schön, nicht vor einem anonymen Publikum zu spielen, sondern an diesem intimen Ort ihre Emotionen hautnah erleben zu können. Das ist eine wunderbare gegenseitige Bereicherung.

Aris Alexander Blettenberg, Pianist, Dirigent und Komponist

4 Arbeitnehmervertretung

Mit den Betriebsratswahlen im Jahr 2022 wurde die Zusammensetzung des Gremiums neu bestimmt.

„Mir ist wichtig, dass in allen Gesprächen eine ehrliche und offene Atmosphäre herrscht.“

Im Mai fanden die Betriebsratswahlen statt. Zoran Pantelic folgte Ralf Mauer, der nach 21 Jahren Betriebszugehörigkeit in Rente ging, als neuer Betriebsratsvorsitzender. Sein Stellvertreter ist Goran Kovac. Die weiteren freigestellten Betriebsratsmitglieder sind Dieter Sasonow, Silke Dedovic und Peter Baumgartner. Im Aufsichtsrat der MÜNCHENSTIFT vertreten die Betriebsratsmitglieder Walter Blechschmidt, Yasemin Caliskan, Silke Dedovic, Zoran Pantelic und Sabine Schmidt die Interessen der Mitarbeitenden.

Ziel der neu gewählten Arbeitnehmervertretung ist eine noch bessere Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden und dass das Beratungsangebot des Betriebsrates noch häufiger genutzt wird. Seit 1. September 2022 werden deshalb regelmäßig monatliche Sprechstunden in den Häuser angeboten. Eine weitere wichtige Neuerung: Betriebsversammlungen finden hybrid statt, die Versammlungen werden per Microsoft Teams verfolgen, sodass nicht nur direkt Anwesende teilnehmen können.

Ein weiteres wichtiges Ziel des Betriebsrates war der Abschluss einer Betriebsvereinbarung zur Dienstplangestaltung. Dieses Projekt konnte bis Ende des Jahres noch nicht ganz abgeschlossen werden. Sie soll den Ablauf der Erstellung und der Genehmigung des Dienstplanes regeln, um mehr Sicherheit und Nachvollziehbarkeit für die Mitarbeitenden zu gewährleisten. Für die weitere Zukunft sieht der neue Vorsitzende des Betriebsrates noch weitere Möglichkeiten für die Arbeitnehmervertretung, den Arbeitsalltag der Mitarbeitenden mitzugestalten, etwa durch die Einführung einer Betriebsvereinbarung zum Thema Langzeitkonto und/oder Sabbaticals.

Wichtig ist laut Zoran Pantelic, eine gute Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zu schaffen: „Für mich persönlich ist es wichtig, dass in allen Gesprächen eine ehrliche und offene Atmosphäre zwischen den Gesprächsteilnehmer*innen herrscht und die vereinbarten Lösungen eingehalten werden. Alle Mitarbeitenden können darauf vertrauen, dass die Inhalte der Gespräche vertraulich behandelt werden.“

Im Jahr 2022 wurde auch die Jugend- und Auszubildendenvertretung (JAV) neu gewählt. Sie besteht nun aus sieben ordentlichen Mitgliedern. In dieser Wahl wurden Ljiljana Drobac als JAV-Vorsitzende und Mustafa Amiri als stellvertretender JAV-Vorsitzender gewählt.

Bei der Wahl der Schwerbehindertenvertretung (SBV) wurden die bisherigen Vertrauenspersonen Thomas Müller und der erste Stellvertreter Josip Banovic im Amt bestätigt und mit Ingrid Yildirim wurde eine zweite Stellvertretung gewählt. Die Schwerbehindertenvertretung ist eine eigenständige Arbeitnehmervertretung, die die Interessen von Schwerbehinderten, Behinderten oder diesen gleichgestellen Kolleg*innen sowie von Behinderung bedrohten Mitarbeiter*innen vertritt. Sie arbeitet eng mit dem Betriebsrat und weiteren internen und externen Stellen zusammen. Sie kümmern sich dabei u. a. um Themen wie Anträge auf Schwerbehinderung, Gleichstellung, Verfahren des Betrieblichen Eingliederungs-Management (BEM), Gesprächen mit Vorgesetzten und Kolleg*innen oder Fragen der Arbeitsplatzgestaltung. Das Credo für die neue Amtsperiode lautet: Wieder einander verstehen, miteinander arbeiten und für Inklusion zu sorgen.

Das Credo für die neue Amtsperiode lautet: Wieder einander verstehen, miteinander arbeiten und für Inklusion zu sorgen.

Das neu gewählte Betriebsratsgremium möchte mit diversen Maßnahmen den Kontakt zu den Mitarbeitenden weiter verbessern.

5 Daten & Fakten

Inhalt

5.1 Bewohner*innen
5.1.1 Überblick 87
5.1.2 Pflegequalität 89
5.1.3 Ergebnisse MD, RGU und FQA 2022 stationäre Häuser und AMD 92

5.2 Mitarbeitende
5.2.1 Überblick 93
5.2.2 Daten zur Arbeit 94

5.3 Ausbildung 95
5.4 Fort- und Weiterbildung 96
5.5 Ehrenamt 97
5.6 Kooperationen und Zuschüsse 98

5.1 Bewohner*innen

5.1.1 Überblick

Durchschnittliche Anzahl Bewohner*innen in den Häusern

2020	2021	2022
2.406	2.388	2.375

Anzahl der Staatsangehörigkeiten der Bewohner*innen (jeweils zum 31.12.)

	2020	2021	2022
Deutsch	2.077	2.194	2.192
Sonstige EU-Staaten	55	78	70
Nicht-EU-Staaten	51	65	86

Geschlechtervergleich Bewohner*innen (jeweils zum 31.12.)

	2020	2021	2022
Männer	30,30 %	31,22 %	31,13 %
Frauen	69,70 %	68,78 %	68,87 %

Altersstruktur (jeweils zum 31.12.)

	2020	2021	2022
Bis 60 Jahre	2,5 %	2,2 %	2,1 %
61–70 Jahre	7,1 %	6,4 %	6,8 %
71–80 Jahre	24,0 %	23,3 %	21,5 %
81–90 Jahre	44,6 %	47,3 %	48,4 %
91–100 Jahre	21,4 %	20,3 %	20,5 %
Über 100 Jahre	0,5 %	0,5 %	0,7 %
Durchschnittsalter	82,93 Jahre	83,05 Jahre	83,24 Jahre

Aufenthaltsdauer in den Häusern der MÜNCHENSTIFT

Datenbasis: ausgeschiedene Bewohner*innen Januar – Dezember (ohne KZP)

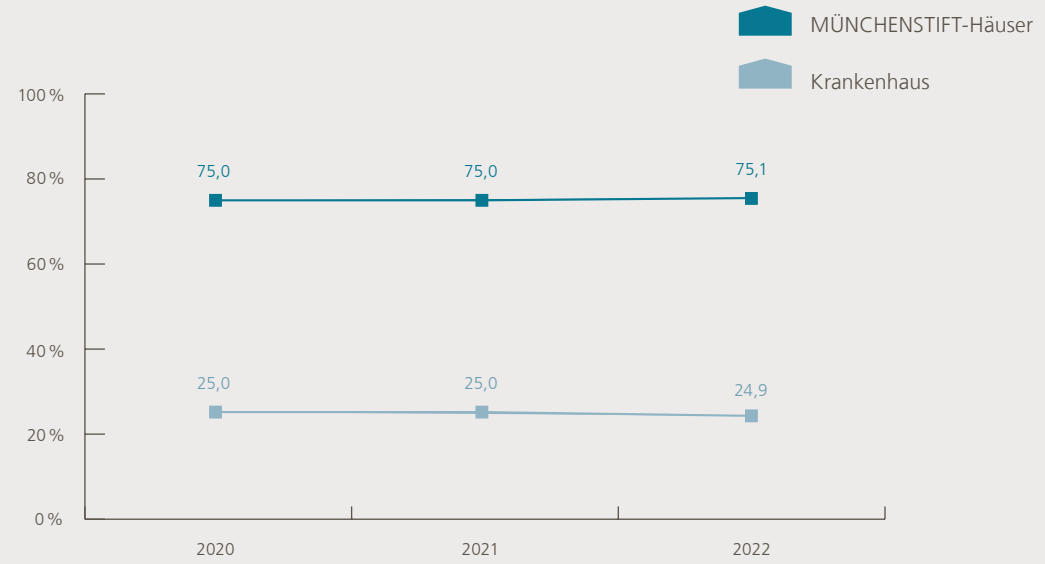
	2020	2021	2022
< 1 Monat	15,8 %	19,6 %	17,0 %
< ¼ Jahr	14,6 %	19,5 %	16,9 %
< ½ Jahr	10,6 %	11,7 %	11,8 %
< 1 Jahr	8,0 %	9,8 %	12,3 %
1 – 2 Jahre	14,1 %	9,4 %	12,2 %
2 – 5 Jahre	21,7 %	18,5 %	17,9 %
> 5 Jahre	15,2 %	11,4 %	12,0 %

Durchschnittliche Pflegegradverteilung

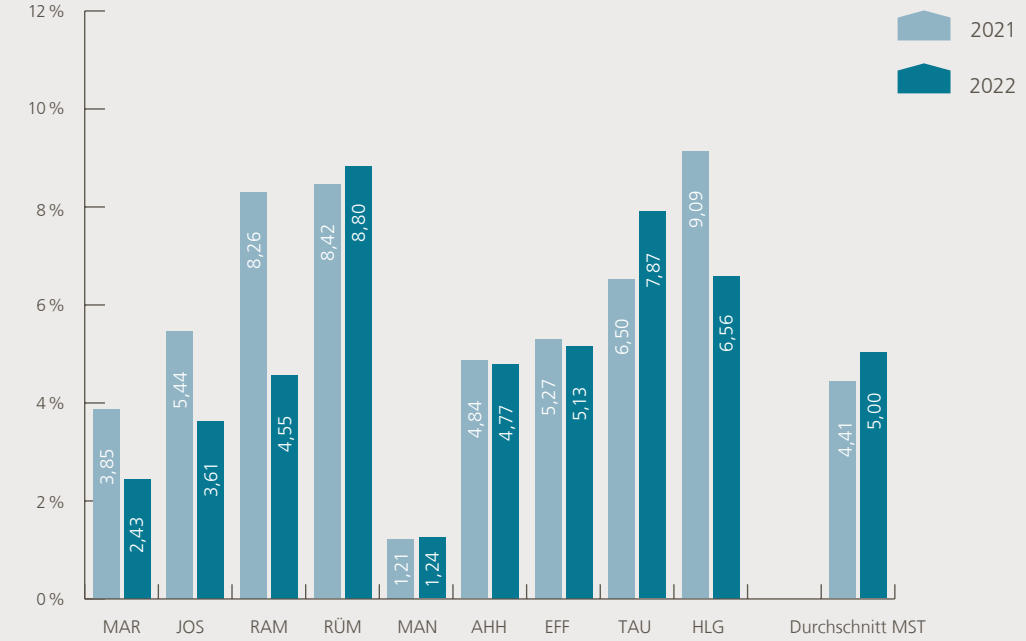
	2020	2021	2022
Pflegegrad 1	0,90 %	0,87 %	0,98 %
Pflegegrad 2	13,94 %	14,70 %	14,10 %
Pflegegrad 3	32,48 %	34,04 %	34,83 %
Pflegegrad 4	33,37 %	31,22 %	32,37 %
Pflegegrad 5	16,72 %	15,56 %	14,37 %
Kurzzeitpflege	2,60 %	3,69 %	3,35 %

5.1.2 Pflegequalität

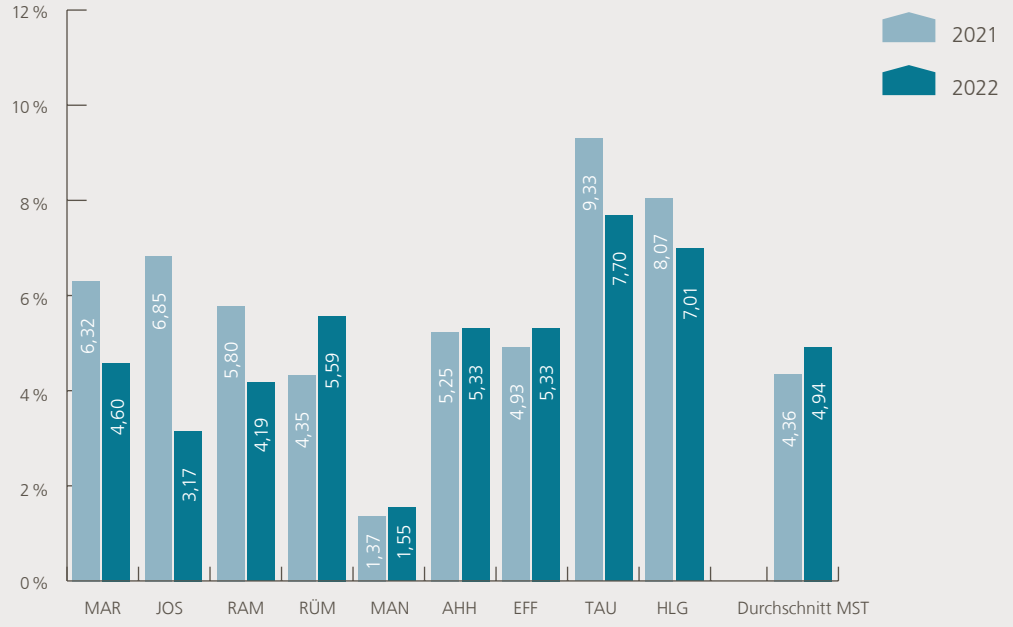
Sterbeort-Statistik



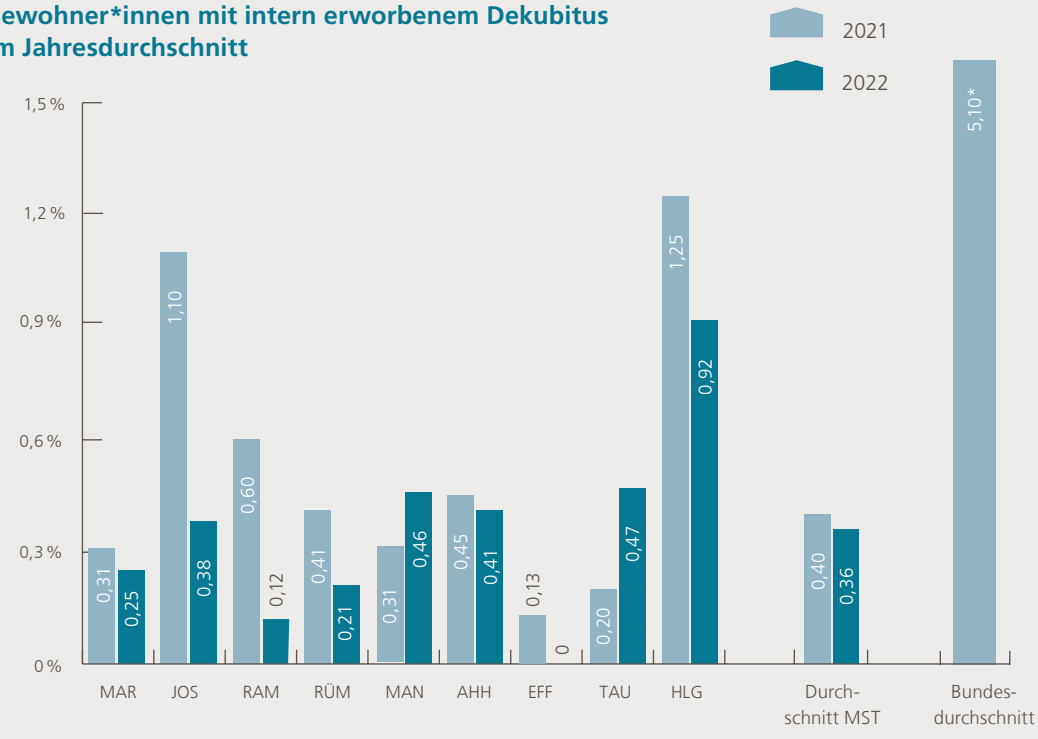
Bewohner*innen mit einem BMI < 18,5 im Jahresdurchschnitt



Bewohner*innen mit einem Gewichtsverlust > 5 % in 3 Monaten im Jahresdurchschnitt

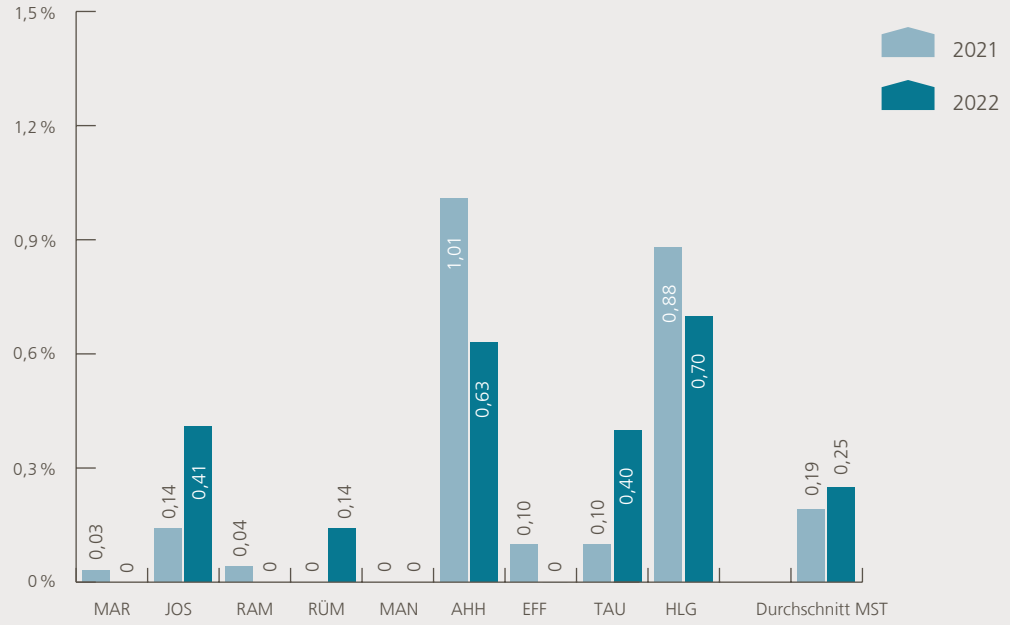


Bewohner*innen mit intern erworbenem Dekubitus im Jahresdurchschnitt

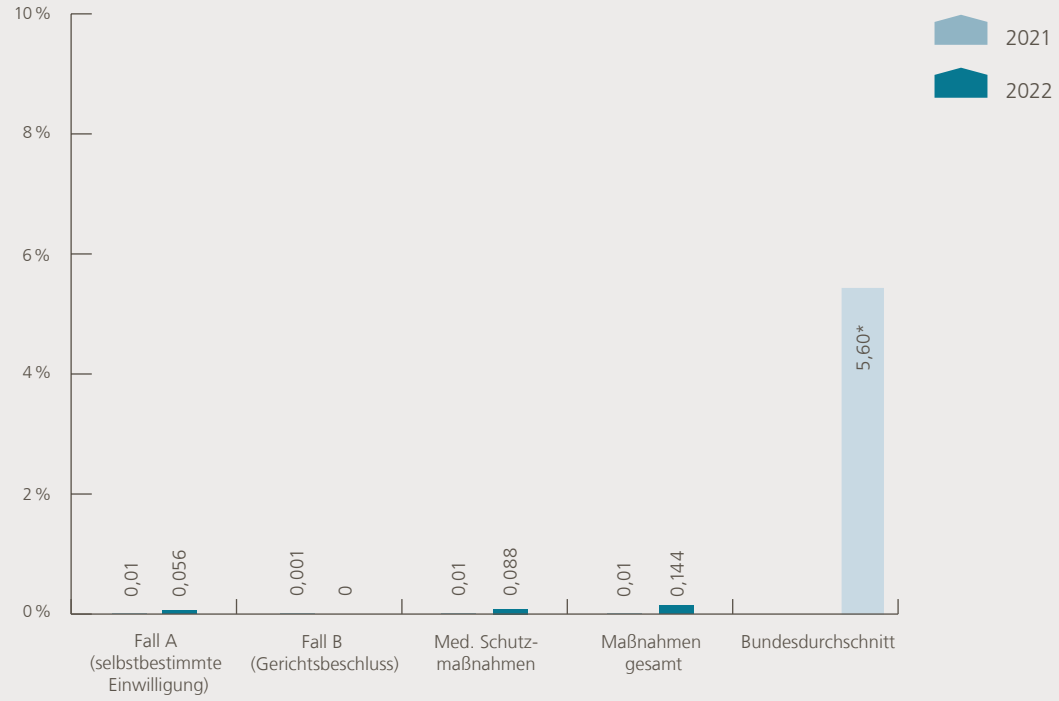


* Quelle: 6. Pflege-Qualitätsbericht des MD Bayern (Dezember 2020).

Bewohner*innen mit intern erworbener PEG im Jahresdurchschnitt

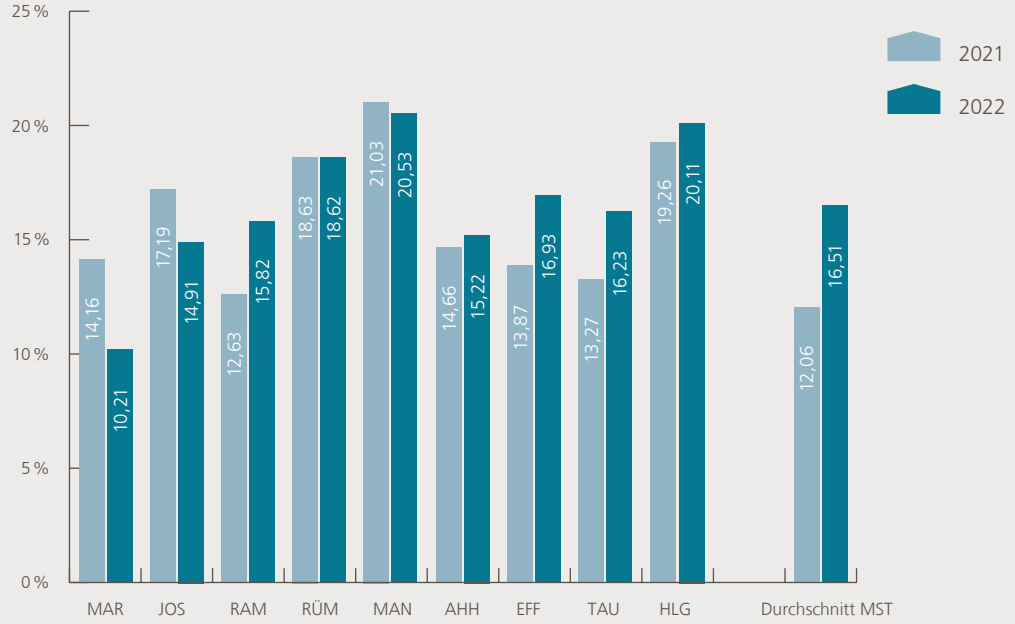


Bewohner*innen mit freiheitsentziehenden Maßnahmen im Jahresdurchschnitt



* Quelle: 6. Pflege-Qualitätsbericht des MD Bayern (Dezember 2020).

Bewohner*innen mit Sturzereignissen im Jahresdurchschnitt



5.1.3 Ergebnisse MD, RGU und FQA 2022 stationäre Häuser und AMD

Haus	MD	MD-Bewertung	FQA	Prüfungsgrund	Ergebnis	RGU	Prüfungs-grund	Ergebnis
MAR			06.09.2022 14.12.2022	Anlassbezogen Anlassbezogen	Kein Mangel Kein Mangel			
JOS	01./02.03.	4 x k. QD 8 mod. QD 1 x erh. QD	18.01.2022 08.03.2022 21.06.2022	Anlassbezogen Anlassbezogen Anlassbezogen	Kein Mangel Erheblicher Mangel Kein Mangel			
JOS WB 6			31.05.2022	Anlassbezogen	Kein Mangel			
RAM			22.06.2022	Anlassbezogen	Kein Mangel			
RÜM			23.02.2023	Anlassbezogen	Kein Mangel			
MAN			21.06.2022	Anlassbezogen	Kein Mangel			
AHH	08./09.11.	12 x k. QD						
TAU	01./02.06.	13 x k. QD	18.01.2022	Anlassbezogen	Kein Mangel			

MÜNCHENSTIFT AMD – Quartiershäuser

Haus	MD	MD-Bewertung	FQA	Prüfungsgrund	Ergebnis	RGU	Prüfungs-grund	Ergebnis
RÜM	17.03.2022	Note 1,2						
JOS	01.06.2022	Keine Note erhalten						

Tagespflege

Haus	MD	MD-Bewertung	FQA	Prüfungsgrund	Ergebnis	RGU	Prüfungs-grund	Ergebnis
HLG	01.04.2022	6 x k. QD						

Bewertung MD-Prüfung: k. QD = keine oder geringe Qualitätsdefizite mod. QD = moderate Qualitätsdefizite
erheb. QD = erhebliche Qualitätsdefizite sw. QD = schwerwiegende Qualitätsdefizite

5.2 Mitarbeitende

5.2.1 Überblick

Durchschnittlicher Personalbestand

2020	2021	2022
2.017	2.182	2.204

Staatsangehörigkeit
(jeweils zum 31.12.)

	2020	2021	2022
Deutsch	40,60 %	37,63 %	36,15 %
Sonstige EU-Staaten	19,70 %	20,44 %	20,76 %
Nicht-EU-Staaten	39,80 %	41,93 %	43,09 %

Geschlechterverteilung
(jeweils zum 31.12.)

	2020	2021	2021
Frauen	70,80 %	71,08 %	71,66 %
Männer	29,20 %	28,92 %	28,34 %

Altersstruktur

(jeweils zum 31.12.)

	2020	2021	2022
Bis 30 Jahre	28,70 %	28,90 %	26,4 %
31–40 Jahre	21,10 %	22,70 %	23,67 %
41–50 Jahre	19,20 %	18,60 %	18,79 %
51–60 Jahre	23,30 %	22,60 %	22,64 %
Über 60 Jahre	7,70 %	7,20 %	8,50 %

5.2.2 Daten zur Arbeit

Verteilung Mitarbeitende in Voll- und Teilzeit

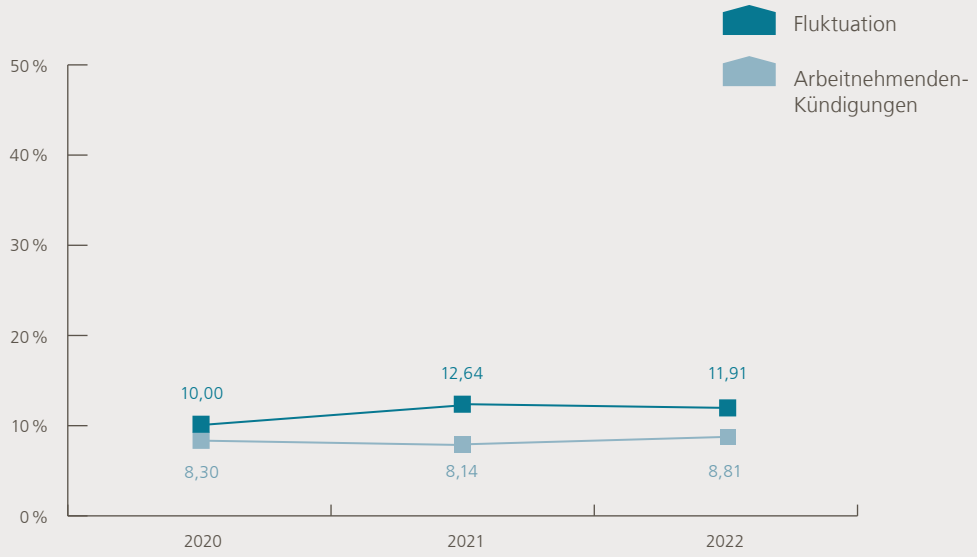
(jeweils zum 31.12.)

	2020	2021	2022
Vollzeit	63,70 %	64,85 %	66,71 %
Teilzeit	19,40 %	23,69 %	19,02 %
Azubis	10,10 %	9,72 %	8,14 %
Geringfügig Beschäftigte	6,80 %	1,74 %	1,70 %

Betriebszugehörigkeit

	2020	2021	2022
Bis 6 Monate	13,80 %	9,34 %	8,86 %
> 6 Monate–2 Jahre	22,50 %	29,79 %	29,57 %
3–5 Jahre	18,80 %	16,77 %	16,96 %
6–10 Jahre	18,50 %	18,93 %	18,93 %
11–20 Jahre	12,40 %	13,12 %	11,99 %
> 20 Jahre	13,90 %	12,05 %	14,41 %

Fluktuation und Arbeitnehmenden-Kündigungen



	2020	2021	2022
Krankheitsquote insgesamt	12,40 %	9,83 %	11,71 %
Überstunden/Mehrarbeit	16.437	12.096	16.278
Zeitarbeitskräfte (in Vollzeitstellen)	41,61	11,26	9,12

5.3 Ausbildung

Anzahl Auszubildende

	2020	2021	2022
Dreijährige Ausbildung	179	199	179
Einjährige Ausbildung	40	22	25

Auszubildende nach Nationalitäten – Pflegefachhilfe- und Pflegefachkraft-Ausbildung

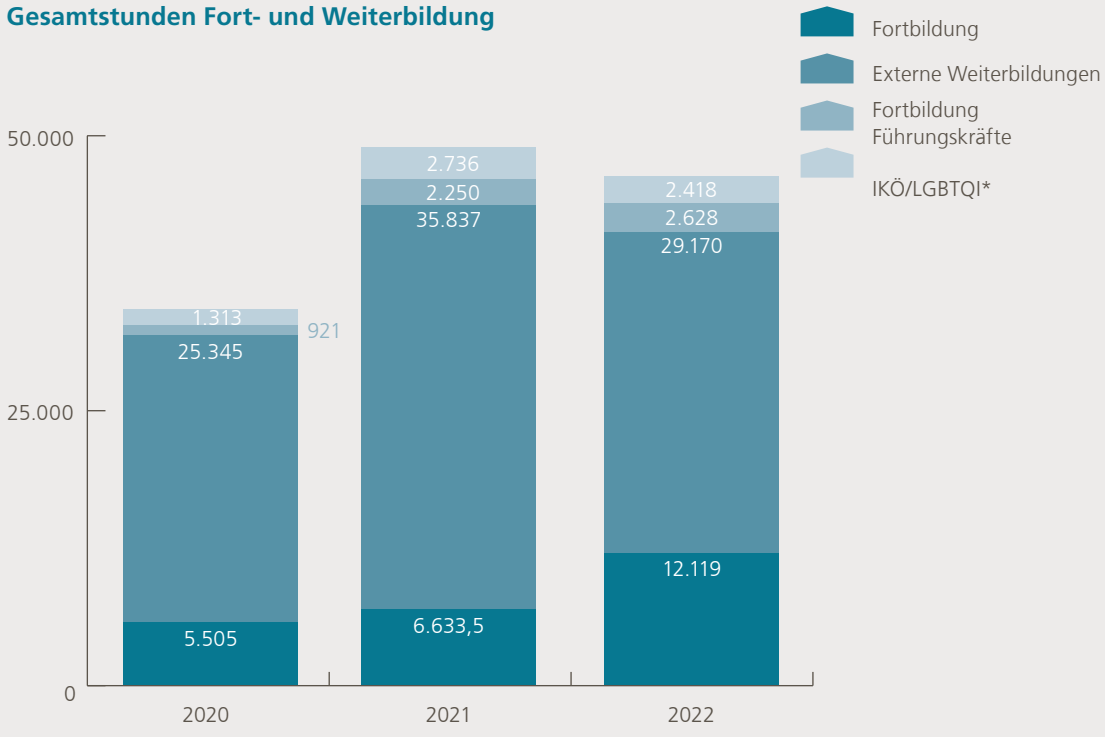
	2020	2021	2022
Deutsch	15,1 %	21,3 %	26,3 %
Sonstige EU-Staaten	6,1 %	8,6 %	7,3 %
Nicht-EU-Staaten	78,8 %	70,1 %	66,4 %

Auszubildende, die 2022 ihre Ausbildung beendet haben

	Anzahl Abschluss	davon Übernahme	Übernahme in %
Einjährige Ausbildung	26	13	50 %
Dreijährige Ausbildung	47	38	81 %
Ausbildung gesamt	73	51	70 %

5.4 Fort- und Weiterbildung

Gesamtstunden Fort- und Weiterbildung



5.5 Ehrenamt

Anzahl ehrenamtlich Tätiger

2020	2021	2022
265*	624	581

75 % der Ehrenamtlichen sind weiblich

EA mit Migrationshintergrund: 17,5 %

* Aktiv im Einsatz.

Altersstruktur der Ehrenamtlichen

12–21 Jahre	16
22–31 Jahre	60
32–41 Jahre	50
42–51 Jahre	42
52–61 Jahre	64
62–71 Jahre	133
72–81 Jahre	141
82–98 Jahre	75

Einsatzdauer der ausgeschiedenen Ehrenamtlichen

0–5 Jahre	112
6–11 Jahre	32
12–17 Jahre	19
18–25 Jahre	8
32 Jahre	1

5.6 Kooperationen und Zuschüsse

Wie in den Jahren zuvor war auch 2022 die Zusammenarbeit mit dem Sozialreferat der Landeshauptstadt München sehr vertrauensvoll und konstruktiv. Dies gilt in besonderem Maße für die Förderung von Pflegeüberleitungen und der Hausinternen Tagesbetreuung. Diese Förderungen können von allen Münchner Pflegeeinrichtungen und Pflegediensten beantragt werden. Für die Häuser der MÜNCHENSTIFT gab das Sozialreferat folgende Zuschüsse:

Bezuschussung von Fachkräften für Pflegeüberleitung (PÜL)	357.892,56 Euro
Bezuschussung von Fachkräften für die Hausinterne Tagesbetreuung (HIT)	348.314,71 Euro

Die Stiftungsabteilung der Landeshauptstadt München unterstützte die Arbeit der MÜNCHENSTIFT sowie Bewohner*innen unserer Häuser mit Stiftungsmitteln

Emma Heilmaier-Stiftung	Für Zeitraum Juli 2021 bis Juni 2022	30.000 Euro
Erna Pletz-Stiftung	Für MAR und RAM	500 Euro
Generationen Stiftung Feldmann-Kolbeck		7.200 Euro
Karolina Bernstetter-Stiftung	Für Zeitraum August 2022 bis Juli 2023	15.000 Euro
Katharina Löttgers und Thomas Wimmer Stiftung	Für Zeitraum Juli 2021 bis Juni 2022	40.000 Euro
Katharina Löttgers und Thomas Wimmer Stiftung	Für Zeitraum August 2022 bis Juli 2023	55.000 Euro

6 Abkürzungsverzeichnis

AHH	Alfons-Hoffmann-Haus
AMD	Ambulanter Pflegedienst
AN	Associate Nurse
AS	Assistant Nurse
Azubis	Auszubildende
BMI	Body-Mass-Index
BW	Bewohner*in(nen)
CSD	Christopher Street Day
DJ	Discjockey
EAK	Ehrenamtskoordinator*innen
EFF	Haus an der Effnerstraße
EMAS	Eco Management and Audit Scheme, Zertifizierung durch EU
FQA	Fachstelle für Pflege- und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (ehemals Heimaufsicht)
FSJ	Freiwilliges Soziales Jahr
HIT	Hausinterne Tagesbetreuung
HLG	Haus Heilig Geist
HWL	Hauswirtschaftsleitung
IT	Informationstechnologie
ITB	IT-Bedarfsmanager*in
JOS	Haus St. Josef
KZP	Kurzzeitpflege
LGBTQI*	Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender, Queer, Intersexual
LMU	Ludwig-Maximilians-Universität
MAN	Hans-Sieber-Haus
MAR	St. Martin
MD	Medizinischer Dienst
PDL	Pflegedienstleitung

PEG	Perkutane endoskopische Gastrostomie
PN	Primary Nursing / Primary Nurse
QM-System	Qualitätsmanagement-System
RAM	St. Maria Ramersdorf
RGU	Gesundheitsreferat der Landeshauptstadt München
RÜM	Haus an der Rümannstraße
SIS	Strukturierte Informationssammlung
sPDL	stellvertretende Pflegedienstleitung
TAU	Haus an der Tauernstraße
WBM	Wohnbereichsmanager*in
WLAN	Wireless Local Area Network
ZPA	Zentrale Praxisanleitung

MÜNCHENSTIFT

Zugewandte Pflege und Wohnen
im Alter in unserer Stadt

MÜNCHENSTIFT GmbH
Gemeinnützige Gesellschaft der Stadt München

Kirchseeoner Straße 3
81669 München

Telefon: 089 62020-340
Telefax: 089 62020-336
info@muenchenstift.de

Fotocredits: Archiv MÜNCHENSTIFT, Michaela Auer, Alexandra Beier, Barbara Donaubauer, Kerstin Groh, Erol Gurian, Birgit Haubner, Michaela Rehle, Britta Schellenberg, Guido Schiefer, Jürgen G. Schulze; Fotokunst: Bosko Palanacki;
Visualisierungen: studio lot, Studiolux; Konzeption und Design: www.gute-botschafter.de;
Texte: MÜNCHENSTIFT, Monica Fauss

www.muenchenstift.de