

Jahresbericht 2010

Ambulante Gesundheitsdienste



ARBEITERWOHLFAHRT UNTERBEZIRK UNNA

08.03.2011

Verfasst von: David Thiele

Jahresbericht 2010

Pflegedienst und Tagespflegen im Kreis Unna

<u>1.EINFÜHRUNG</u>	<u>2</u>
<u>2.PFLEGEDIENST EXTERN</u>	<u>2</u>
2.1 KUNDEN	2
2.2. LEISTUNGEN	3
2.3 PFLEGEREFORM	3/4
<u>3. PFLEGEDIENST INTERN</u>	<u>5</u>
3.1. PERSONALENTWICKLUNG	5
3.2. ORGANISATIONSSTRUKTUREN	5
3.3. FINANZEN	5
<u>4. Tagespflegen</u>	<u>6</u>
<u>5. AUSSICHTEN 2010</u>	<u>7</u>

1. Einführung

Der AWO Pflegedienst im Kreis Unna ist in allen Bereichen einem ständigen (Verbesserungs-) Prozess unterworfen. Im nachfolgenden Bericht soll die Entwicklung des Jahres 2010 transparent gemacht werden. Hauptziel aller Bemühungen war es, die Leistungsstrukturen dahingehend zu optimieren, dass der ambulante Pflegedienst auch in Zukunft ein festes Leistungsangebot für unsere Kunden bleibt und somit die Dienstleistungsangebot der AWO für die Bürgerinnen und Bürger abrundet.

Während sich das Kapitel 'Pflegedienst extern' mit allen Veränderungen rund um unsere Kunden beschäftigt, z.B. Kundenanzahl oder Leistungsangebote, bezieht sich das Kapitel 'Pflegedienst intern' auf Veränderungen innerhalb des Pflegedienstes, z.B.

Personalsituation, Organisationsstrukturen, Finanzen.

Unter dem Punkt 'Aussichten 2011' sollen geplante Vorhaben und Ziele für das kommende Jahr dargestellt werden. Diese haben 2011 den Schwerpunkt, den Pflegedienst weiter zu sanieren und auf eine wirtschaftlich solide Basis zu stellen. Aber auch die Qualitätsverbesserung im Rahmen der MDK Transparenzkriterien und die erneute Zertifizierung sind wesentliche Bestandteile der Ziel für das Jahr 2011.

Zur Vertiefung der Inhalte des Berichtes sind statistische Zahlen eingearbeitet.

2. Pflegedienstextern

2.1. Kunden

Die Kundenzahlen wurden im Jahr 2010 weiter kontrolliert gesenkt, Ziel war es effizientere Leistungsstrukturen (Fahrzeiten, unproduktive Zeiten) zu erreichen. Im Jahresdurchschnitt wurden **200(?)** Kunden pro Monat von Pflege und Hauswirtschaft betreut. **(Wir versorgten 405 weibliche und 206 männliche Kunden. Insgesamt wurden bei 70 Kunden einmal im Quartal Qualitätssicherungsbesuche durchgeführt.)**

Die Verantwortliche Pflegefachkraft und der Geschäftsführer rechnen für die Zukunft mit einer weiter sinkenden Kundenzahlen. Die Gesamtzahl der Kunden gibt allerdings nur ein unvollständiges Bild über die Arbeitsbelastung des Pflegedienstes, da er sowohl Kunden mit geringem als auch solche mit einem sehr intensiven Pflegeaufwand betreut. Es ist auch schwierig, von der Höhe der Kundenzahlen auf die Höhe der Einnahmen zu schließen. So werden beispielweise Kunden, die nur für eine kurze Zeit im Krankenhaus liegen, in der Kundenstatistik geführt, bringen aber keine Einnahmen. Der Trend geht hin zu einer umfassenden Versorgung und zu im Schnitt mehr Leistungen für den einzelnen Kunden. Wie im Jahr 2009 waren wir auch in 2010 bestrebt, den erreichten hohen Pflegestandard zu halten und auszubauen. Wir haben sehr sensibel Konflikte und Krisensituationen bei unseren Kunden und Angehörigen wahrgenommen und konnten individuelle Lösungen finden. Dies führte zur deutlichen Qualitätssteigerung in unserer täglichen Arbeit.

2.2. Leistungen

Auch im Jahr 2010 wurden die Leistungen des Pflegedienstes zahlreich in Anspruch genommen.

Die Leistungen umfassen:

- Beratung und Unterstützung durch Pflegefachkräfte bei allen Angelegenheiten rund um die Pflege, incl. der Anleitung von Bezugspersonen bei der Pflegetätigkeit.
- Leistungen unterschiedlichster Art, die im Zusammenhang mit der Pflege stehen.

- Unterstützung bei der Körperpflege, der Ernährung und bei Bewegungseinschränkungen des zu Hause lebenden, auf Dauer pflegebedürftigen Menschen.
- Durchführung von ärztlich verordneten Leistungen zur Unterstützung der ärztlichen Therapie, um einen Krankenhausaufenthalt zu vermeiden oder zu verkürzen.
- Unterstützen bei der Haushaltsführung sowie Begleitung von Kunden außerhalb des Wohnumfeldes.
- Pflegeberatungseinsätze nach § 37 Abs. 3 SGB XI (Pflegegutachten). Diese Gespräche sind bei Inanspruchnahme von reinen Geldleistungen durch die Pflegeversicherung gefordert und müssen von den Familien gegenüber den Pflegekassen nachgewiesen werden.
- **NEU** sind seit dem 1. August 2007 die 'Qualitätsgesicherten Betreuungsleistungen' nach § 45b SGB XI (Leistungen für Pflegebedürftige mit erheblichem allgemeinem Betreuungsbedarf) oder §39 SGB XI (Verhinderungspflege) zur Entlastung pflegender Angehöriger. Die Betreuungsleistung ist eine individuelle, stundenweise Betreuung für Pflegebedürftige in der eigenen Häuslichkeit. Dies kann in regelmäßigen Abständen geschehen oder situationsbezogen erfolgen. Die Betreuungsleistungen bieten Angehörigen die Möglichkeit in den so geschaffenen Freiräumen auszuruhen, Kraft zu schöpfen und eigenen Interessen oder anderen Verpflichtungen nachzugehen. Das Angebot wurde von Beginn an sehr gut angenommen.

2.3 Pflegereform mit umfassenden Leistungsverbesserungen

Die Pflegereform ist zum 1. Juli 2008 in Kraft getreten. Sie verbessert in vieler Hinsicht die Leistungen und schafft zusätzliche Betreuungs- und Beratungsstrukturen. Vor allem alltagsverwirrte, psychisch kranke und geistig behinderte Menschen profitieren von der Reform. Familien erhalten mehr Unterstützung bei der Versorgung ihrer pflegebedürftigen Angehörigen, damit diese solange wie möglich in ihrer vertrauten Umgebung bleiben können.

Kernpunkte der Pflegereform:

- Die ambulante Versorgung wird gestärkt. Angebote für Pflegebedürftige sind künftig wohnortnah aufeinander abgestimmt und vernetzt. Die Länder können dafür Pflegestützpunkte in den Stadtvierteln einrichten und erhalten eine Anschubfinanzierung. Jede Bürgerin und jeder Bürger hat ab dem 01. Januar 2009 einen Rechtsanspruch auf umfassende Pflegeberatung und Hilfe durch seine Pflegekasse.
- Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die Angehörige pflegen, können bis zu sechs Monate eine unbezahlte Freistellung von der Arbeit in Anspruch nehmen. Sie bleiben währenddessen sozialversichert, beziehen aber kein Gehalt. Ausgenommen davon sind Kleinbetriebe mit fünfzehn oder weniger Beschäftigten. Daneben gibt es für akute Fälle Anspruch auf unbezahlte kurzfristige Freistellung bis zu zehn Tagen.
- Die finanziellen Leistungen der Pflegeversicherung steigen. Bis 2012 werden die ambulanten Sachleistungsbeträge stufenweise angehoben: in Pflegestufe I von 384 Euro monatlich auf 450 Euro, in Pflegestufe II von 921 Euro auf 1.100 Euro und in Pflegestufe III von 1.432 Euro auf 1.550 Euro.
- In allen Pflegestufen erhöht sich auch das Pflegegeld. Die stationären Sachleistungsbeträge der Stufen I und II bleiben zunächst unverändert. Die Stufe III und die Stufe III/Härtefälle werden bis 2012 stufenweise angeboten. Das gilt auch für Kurzzeitpflege.

- Demenzkranke und geistig behinderte Menschen erhalten zusätzliche Unterstützung. Die Beträge werden im ambulanten Bereich von bisher 460 Euro auf bis zu 2400 Euro jährlich angehoben.
- Die Pflegekassen sind künftig verpflichtet, binnen fünf Wochen über Pflegeanträge zu entscheiden. Liegt der Antragsteller im Krankenhaus, verkürzt sich die Frist auf eine Woche.
- Die Qualität der Pflege verbessert sich durch Transparenz und ein besseres Pflegemanagement. Es gibt strenge Qualitätsprüfungen. Ab 2011 werden ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen einmal im Jahr unangemeldet geprüft. Bis Ende 2010 wird jede Pflegeeinrichtung mindestens einmal geprüft.

Pflegereform - mehr Leistungen für mehr Geld

Leistungen auf einen Blick.

Pflegegeld

Pflegestufe	I	II	III
Bisherige Leistungen	205 EUR	410 EUR	665 EUR
Leistungen ab 1.7.2008	215 EUR	420 EUR	675 EUR
Leistungen ab 1.1.2010	225 EUR	430 EUR	685 EUR
Leistungen ab 1.1.2012	235 EUR	440 EUR	700 EUR

Pflegesachleistungen (entspricht Tages- und Nachtpflege)

Pflegestufe	I	II	III
Bisherige Leistungen	384 EUR	921 EUR	1432 EUR
Leistungen ab 1.7.2008	420 EUR	980 EUR	1470 EUR
Leistungen ab 1.1.2010	440 EUR	1040 EUR	1510 EUR
Leistungen ab 1.1.2012	450 EUR	1100 EUR	1550 EUR

Vollstationäre Pflegeleistungen (Kurzzeitpflege entspricht Stufe III)

Pflegestufe	III	Härtefall
Bisherige Leistungen	1432 EUR	1688 EUR
Leistungen ab 1.7.2008	1470 EUR	1750 EUR
Leistungen ab 1.1.2010	1510 EUR	1825 EUR
Leistungen ab 1.1.2012	1550 EUR	1918 EUR

Bei der vollstationären Pflege bleiben die Leistungen in der Pflegestufe I mit 1.023 EUR und Pflegestufe II mit 1.279 EUR unverändert

3. Pflegedienst intern

3.1. Personalentwicklung

Die Fluktuation der MitarbeiterInnen im AWO Pflegedienst war in 2010 nicht mehr so erheblich wie im Jahre 2009. Zwei Pflegefachkräfte haben den Pflegedienst verlassen, zwei Mitarbeiterinnen sind Langzeit Erkrankt. Es gibt eine zwei examinierte Pflegefachkraft. Die Zahl der Überstunden war über das Jahr verteilt niedriger wie 2009 und recht konstant, damit anfallende Arbeitsspitzen recht gut Kompensiert werden konnten wurden examinierte

Pflegefachkräfte durch Leiharbeitsfirmen entliehen .Um einer übermäßig starken Belastung der MitarbeiterInnen entgegen zu wirken.

Schwerpunkte der Fortbildungen 2010 lagen bei der Zusatzqualifikation der PflegehelferInnen.

Weitere Fortbildungsthemen waren:Expertenstandards, Arbeitssicherheit und Brandschutz, Hygieneschulung, MRSA und Portversorgung und Palliativpflege.

Die Fortbildung und Weiterqualifizierung der MitarbeiterInnen nimmt unverändert einen hohen Stellenwert ein.

Wir haben mehreren AltenpflegeschülerInnen einen Praktikumsplatz in unserem ambulanten Pflegedienst anbieten können.

Eine Schülerin der Altenpflege bilden wir selber aus.

3.2. Organisationsstrukturen

Seit der Gründung des Pflegedienstes im Kreis Unna (Dezember 2006) ist die Umsetzung des Konzeptes „Ein Pflegedienst“ für einige MitarbeiterInnen immer noch schwierig.

Die Software des Pflegedienstes von DM EDV wurde gegen die Software der Firma MediFox ausgetauscht. Kosteneinsparung beläuft sich auf 2/3 der Kosten von DM EDV.

Die Anwendung der VPA-Geräte wurde nicht lückenlos umgesetzt. So dass am Ende des Jahres 2009 die Leistungserfassung durch diese Geräte eingestellt wurde und die Leistungen anhand der Tourenpläne durchgeführt wird. Dieses Konzept wurde auch 2010 konsequent weiterverfolgt. Die Tourenplanung und Leistungsabrechnung ist jetzt zuverlässig und überschaubar.

Das Abrechnungsprogramms verknüpft die verschiedenen Module: Stammdaten Kunden und MitarbeiterInnen, Dienstplanung, Tourenplanung, Leistungserfassung, Arbeitszeiterfassung, Abrechnung sowie eine korrekte Auswertung der Daten in Form von diversen Statistiken.

Die Einführung dieses neuen Programms ab Oktober 2009 war mit einem hohen Aufwand an Ein- und Datenverarbeitung verbunden, einer Arbeit, die sich lohnen wird.

3.3. Finanzen

Im Finanzjahr 2010 waren die Einnahmen als auch Ausgaben geringer als im Vorjahr. Die höheren Ausgaben erklären sich aus Kosten für mehr Personal (Leihfirmen), Überstundenauszahlungen und angefallene Erlösrückzahlungen.

Weitere Informationen können aus dem Diagramm entnommen werden:
Ergebnisse Pflegedienst

	2006	2007	2008	2009	2010
Kundenzahl o. §37,3	384	384	336		
Einsätze	120.298	113.070	99.654		
Mitarbeiter nach Köpfen	54	43	33	38	34
Mitarbeiter (Vollzeitstellen)	31,4	24,15	17,42	23,02	22,35
Ehrenamtliche Mitarbeiter	62	41	25	28	39
Geringfügig Beschäftigte	5	0	3	4	1
Mitarbeiterzahl gesamt (Köpfe)	121	84	61	60	74

Krankenstand in %	6,25	4,85	3,66	6,45	9,32
Umsätze	2.017.800	1.809.227	1.482.995		

4. . Tagespflegen

Auch das Angebot unserer **drei Tagespflegen** mit insgesamt 36 Plätzen, die von mehr als 90 Personen belegt werden, konnte stabilisiert und erweitert werden.

Dieses Angebot bietet tagsüber eine umfassende Betreuung und überlässt den Tagesgast nachts seiner häuslichen Umgebung.

Die AWO – Tagespflegen sind Behindertengerecht eingerichtet und auch für Rollstuhlfahrer gut erreichbar.

Die Ziele der AWO-Tagespflegen sind:

- Erhaltung und Förderung der psychosozialen Lebensqualität
- Schaffung einer Atmosphäre des Vertrauens und Vermittlung von Geborgenheit
- Förderung von individuellen Fähigkeiten und Berücksichtigung der biografischen Hintergründe
- Entlastung der Angehörigen.

Die Gäste haben die Möglichkeit, eine teilstationäre Pflege in Anspruch zu nehmen. Damit konnte eine große Lücke im Pflegebereich geschlossen werden. Professionelle Betreuung wird durch qualifiziertes Personal gewährleistet.

Die Gäste sind von unseren Einrichtungen begeistert. Auch von den Angehörigen erhalten wir positive Rückmeldungen. Sie sind dankbar, Entlastung im Pflegealltag zu finden und wissen ihre Ehepartner oder Eltern fachlich und menschlich gut betreut. Für unsere Gäste haben wir die AWO -Tagespflegen von Montag bis Freitag in der Zeit von 7:00 bis 16:00 Uhr geöffnet. Zusätzliche Betreuungszeiten dienstags bis 19:00 Uhr und samstags von 08:00-16:00 Uhr.

Zurzeit besuchen uns 98 Gäste, die an verschiedenen Tagen das Angebot individuell in Anspruch nehmen. Inzwischen möchten Gäste, die am Anfang nur einen Tag in der Woche anwesend waren, ihre Teilnahme auf weitere Tage ausdehnen. Den in Kooperation mit dem Das Dies organisierten Fahrdienst nehmen die meisten Gäste in Anspruch, um bequem in die Einrichtung und wieder nach Hause zu gelangen.

Der Tagesablauf wird von den Gästen weitgehend selbst mit gestaltet (u. a. wird gespielt, gebacken, Spaziergänge im Umfeld - z. B. Wochenmarkt- unternommen, es wird gemeinsam gelesen, diskutiert, gesungen und das Gedächtnis trainiert). Mittlerweile konnten auch ehrenamtliche Mitarbeiter gewonnen werden, die dem Fachpersonal bei den vielfältigen Verrichtungen zur Seite stehen. So sind es inzwischen 43 Frauen, die an unterschiedlichen Tagen die Aktivitäten in der Tagespflege unterstützend begleiten. Bei unseren Gästen ist häufig eine individuelle Betreuung erforderlich.

Beispielsweise benötigt ein demenzerkrankter Gast mit erhöhtem Betreuungsbedarf einen Lotsen, der diesem durchgehend Zuwendung schenkt. Unsere ehrenamtlichen Mitarbeiter sind inzwischen ein Team geworden, welches allerdings durchaus noch personell verstärkt werden könnte. Den Pflegebedürftigen und deren Angehörigen steht das Team der AWO-Tagespflegen jederzeit gerne beratend zur Seite.

Ergebnisse Tagespflegen:

	2006	2007	2008	2009	2010
Kundenzahl	111	103	98		
Durchschnittl. Auslastung in %	91	78	86		
Mitarbeiter nach Köpfen	10	8	9	7	7
Mitarbeiter(Vollzeitstellen)	5,91	4,59	2,7	5,36	5,78
Ehrenamtliche Mitarbeiter	38	43	43	50	83
Geringfügig Beschäftigte	1	0	2	5	5
Mitarbeiterzahl gesamt (Köpfe)	49	47	54	62	95
Umsätze	486.954 €	420.324 €	472.511€		

5. Aussichten 2011

- Erreichung des **Break-even-Point +10%** stellt das wichtigste Ziel für 2011 dar
- Gewinnung von **Pflegeschulung** zur Unterstützung unseres Pflegediensts und Erreichung eines hohen Pflegestandards.
- Ausbau des **Ehrenamtes**
- Gewinnung von **Neukunden**
- Weitere **Optimierung** der **Verwaltungsstruktur**
- 100% Erreichung der **Qualitätsziele**
- Deutliche Verbesserung der **Qualitätsnote des MDK**