

Jahresbericht09

Diakonisches Werk Fürth



menschlich · engagiert · professionell

■ Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser, liebe Freunde des Diakonischen Werks,

im Krisenjahr 2009 hatte die Diakonie Hochkonjunktur. Kein Wunder. Denn wenn es Menschen schlecht geht, brauchen sie Hilfe und kompetente Unterstützung. Diese finden Ratsuchende in Fürth und im Landkreis Fürth beim Diakonischen Werk. Gerade in der Krise genießt unser Angebot ein großes Vertrauen. Das zeigt sich in den zahlreichen Anfragen bei unseren Beratungsstellen ebenso wie bei Fragen rund ums Älterwerden.

Dieses Vertrauen hat mit unserem Menschenbild zu tun. Nicht allein die Leistungsträger sind bei uns gefragt. Nicht allein die Starken sind uns etwas wert, auch wenn wir ihre Solidarität und ihre Unterstützung dankbar zu schätzen wissen. Doch der Wert eines Menschen liegt für uns nicht in seinem Vermögen oder in seiner Leistungsfähigkeit, sondern in seiner Gottesebenbildlichkeit. Als Geschöpf wird in jedem Menschen ein Teil von Gott selbst sichtbar. Höher kann man ein Menschenleben nicht bewerten. Diese Wertschätzung wird in unserer Beratung ebenso deutlich wie in der Pflege. Jeder und gerade der Schwächste hat Anspruch auf die bestmögliche



Hilfe, weil er so wertvoll ist. In allen Bereichen unserer Arbeit ist das zu spüren und mit all unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern versuchen wir diesen Anspruch zu erfüllen. Überzeugen Sie sich selbst davon auf den folgenden Seiten.

Ihr

Jörn Künne

1. Vorsitzender
Diakonisches Werk Fürth

Inhalt

- 3 Ereignisse**
Visitation Landesbischof
Neuer Dekan
Erster Spatenstich
- 4 Öffentlichkeitsarbeit**
Umstellung Corporate Design
- 5 Palliative Care**
- 6 Soziale Dienste**
Interview mit Ulla Dürr
- 7 Schuldner- u. Insolvenzberatung**
- 8 Ambulante Pflege**
Viel zu tun
- 9 Tagespflege**
Fahrdienst verursacht Defizit
- 10 Stationäre Pflege**
Gute Belegung und
persönliche Betreuung
- 11 Qualitätsmanagement**
Klare Abläufe und Zuständigkeiten
- 12 Ehrenamt**
Engagement verändert sich
- 13 Spenden und Sammlungen**
- 14 Betriebswirt. Kennzahlen**
Diakonisches Werk Fürth
- 15 Diakonie im Landkreis
gemeinnützige GmbH**
Stiftung „mitstiften“

■ Impressum

Herausgeber
© Diakonisches Werk Fürth
Geschäftsführung
Kirchenplatz 2
90762 Fürth
Tel. 0911 74 07 26-28

Verantwortlich: Werner Schmidt
Redaktion: Ute Baumann
Layout: Katja Pelzner – Dialog
Bildnachweis:
Alle Fotos, soweit nicht anders
angegeben: DW Fürth

Bischof stieg unters Dach

Am 5. Februar besuchte Landesbischof Dr. Johannes Friedrich im Rahmen einer Visitation des Dekanatsbezirks Fürth auch das Haus der Diakonie in der Ottostraße. Die Leiterin der Sozialen Dienste, Ulla Dürr, erläuterte der Delegation die Zusammenarbeit der verschiedenen Beratungsangebote. Beim anschließenden Rundgang stieg der Bischof bis unters Dach zur Erziehungsberatung.

In seiner Predigt beim abendlichen Gottesdienst in der gut gefüllten Heilig-Geist-Kirche hob der Landesbischof die Bedeutung des diakonischen Beratungsangebots hervor. In zwei Tagen bereiste der Landesbischof alle drei Dekanate in Stadt und Landkreis Fürth, führte Gespräche mit Kirchenvorständen und besuchte einzelne Projekte wie den Eine-Welt-Laden in Cadolzburg.



Über die Erziehungsberatung informierte sich Landesbischof Dr. Friedrich (li.) bei Leiter Martin Horn (re.).

Stabwechsel im Dekanat

Im September 2009 übernahm Dekan Jörg Sichelstiel die Amtsgeschäfte von seinem Vorgänger Dekan Michael Höchstädter, der Ende Juni in den Ruhestand verabschiedet wurde. Bedeutsam ist dieser Wechsel nicht nur für die 13 Gemeinden im Stadtgebiet, sondern auch für die örtliche Diakonie als Sozialarbeit der evangelischen Kirche. Dekan Höchstädter hatte in der Vergangenheit stets sehr engen Kontakt zur Diakonie gehalten und als beratendes Mitglied des Diakonie-Vorstands immer wieder kreative Ideen in die diakonische Arbeit eingebracht. Auch den Doppelneubau von Sofienheim und Kirche Maria Magdalena hatte er angeregt und maßgeblich zur



Dekan Jörg Sichelstiel

Realisierung des Projekts beigetragen. Nachfolger Sichelstiel hat schon erkennen lassen, dass er einen ähnlichen engen Kontakt pflegen möchte. Der

48jährige Theologe ist gebürtiger Mittelfranke und Vater von drei Kindern. Er war u.a. zwei Jahre Pfarrer in Nicaragua, bevor er eine Pfarrstelle an der Dreieinigkeitskirche im Nürnberger Multi-Kulti-Viertel Gostenhof übernahm.

„Wir freuen uns auf die Fortsetzung der guten Zusammenarbeit“, erklärte Diakonie-Geschäftsführer Werner Schmidt. „In ersten Kontakten haben wir Dekan Sichelstiel als interessierten Gesprächspartner erlebt, sehr zielgerichtet, kritisch hinterfragend, loyal handelnd und mit guten Ideen. Ich bin mir sicher, dass die traditionell positive Verbindung von Dekanat und Diakonischem Werk bestehen bleibt.“

Wohngruppen für Demenzkranke



Beim ersten Spatenstich griffen u.a. Diakonievorstand Rolf Werner und Geschäftsführer Werner Schmidt (3. u. 2. v. re.) tatkräftig zur Schaufel.

Am 1.12.2009 begannen offiziell die Bauarbeiten an der „Rangau Seniorenresidenz“ und dem „Rangau Seniorenzentrum“ in Oberasbach. Das Projekt an der Oberasbacher/Meißenerstraße wird von der SenioVita als Bauträger entwickelt, die „baucon projekt & immobilien“ übernimmt den Verkauf der 31 Wohnungen im „Betreuten Wohnen“. Der erste Bauabschnitt soll im Frühjahr 2011 bezugsfertig sein. Das Diakonische Werk Fürth wird in dem neuen Haus die ambulante Pflege und weitere Dienstleistungen übernehmen.

→ Fortsetzung Seite 4

Außerdem wird es drei Wohngruppen für dementiell erkrankte Menschen mit insgesamt 39 Plätzen anbieten. Mit diesen Wohngruppen stellt sich das Diakonische Werk einer großen Herausforderung in der Seniorenarbeit. „Wir wollen dem demographischen Wandel und dem Wunsch nach einer individuelleren Betreuung, gerade bei altersverwirrten Menschen gerecht werden“, erläuterte Geschäftsführer Werner Schmidt. Geplant ist, dass die

Bewohner der Wohngruppen in familienähnlichen Strukturen leben und ein hohes Maß an Selbständigkeit genießen durch eine Betreuung, die speziell auf ihre Bedürfnisse ausgerichtet ist. Die überschaubare häusliche Umgebung vermittelt Sicherheit, Geborgenheit und Lebensqualität. Professionelle Pflegekräfte gewährleisten medizinische Betreuung rund um die Uhr. Mit den Angehörigen werden die Betreuer ebenso eng zusammen arbeiten wie mit Haus-

und Fachärzten oder Therapeuten. Mittelpunkt des täglichen Lebens wird der gemeinsame Wohnbereich mit Küche sein. Die Bewohnerinnen und Bewohner sollen in hauswirtschaftliche Arbeiten wie Kochen oder Wäschepflege einbezogen werden. Mahlzeiten und gewohnte Abläufe sollen den Tag strukturieren, vertraute Tätigkeiten vermitteln Sicherheit.

Ute Baumann

■ Öffentlichkeitsarbeit

Frische Brise in hellblau-violett

Umstellung des Corporate Design abgeschlossen

Es steht immer noch Diakonie drauf und es ist immer noch Diakonie drin – auf den neuen Fahrzeugen, die für die Ambulante Pflege 2009 angeschafft wurden. Aber die Diakonie in Fürth sieht jetzt anders aus: Statt der früheren Optik in grün-orange blitzt es nun in hellblau-violett auf den weißen Autos. In den letzten zwei Jahren wurde das äußere Erscheinungsbild sukzessive umgestellt auf das neue „Corporate Design“ des Diakonischen Werks Bayern. Dieses fußt seinerseits auf einem bundesweiten Konzept. Die neue gemeinsame Optik ist kein Selbstzweck. Ziel der Veränderung ist vielmehr, dass die diakonische Arbeit in ihren ganz verschiedenen Aufgaben besser als zusammengehörig erkennbar wird. Es soll deutlich werden: Die Diakonie-Katastrophenhilfe und die Diakoniestation vor Ort, die Beratungsstelle und das Pflegeheim, sie alle leisten evangelisch geprägte Sozialarbeit.

Wichtigste Elemente der neuen Gestaltung sind neben den Farben Cyan, einem kräftigen Hellblau, und Violett der Schriftzug „Diakonie“ in der Schriftart Helvetica und das bewährte Kronenkreuz.

Also gibt es für das Diakonische Werk in Fürth nicht nur neues Briefpapier und Visitenkarten. Nach und nach wurden in 2008/2009 auch die



Prospekte für sämtliche Einrichtungen und der Jahresbericht neu gestaltet. Das Magazin „Diakonie-Fenster“, erscheint seit Sommer 2008 mit einem veränderten vierfarbigen Layout. Neu angeschafft wurde ein passender Präsentationsstand für Messen, der nun schon mehrfach erfolgreich eingesetzt werden konnte, zuletzt beim Martini-Markt in Roßtal. Für die beiden Staffeln beim Metropolmarathon im Juni wurden Baseballkappen und Funktions-Shirts mit neuem Logo produziert.

Ein Großprojekt innerhalb des Wechsels im Corporate Design war ein neuer Internet-Auftritt, der nach intensiven Vorarbeiten seit 24. November 2009



online verfügbar ist. Neben dem Layout wurde die technische Basis modernisiert, Inhalte aktualisiert und neu geordnet.

Bis auf einige ältere Fahrzeuge in grün-orange, die aus Kostengründen nicht neugestaltet werden können, ist damit die Umstellung auf die neue Optik zum Jahreswechsel 2009/2010 abgeschlossen.

Ute Baumann

Wie ein warmer Mantel

Palliative Care ist seit einem Jahr Arbeitsschwerpunkt bei der Fürther Diakonie

Eine Todesanzeige, noch nicht sehr alt. Ich habe sie aufgehoben – aus zweierlei Gründen. Erstens erinnert mich dieses Stück beschriebenes Papier an einen Menschen, den ich immer wieder besucht habe und an den ich mich noch gut erinnere. Zweitens: es freut mich, dass eine Familie sich öffentlich bedankt bei denen, die die Mühe hatten: den Schwestern und Pflegern. „Liebevoll und kompetent“ war die Pflege, dickes Lob.

„Zu liebevoller und kompetenter Pflege ermutigen“- das beschreibt in einfachen Worten das Ziel, das die Schulung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Palliative Care vor Augen hat. Das bedeutet: Begleitung Sterbender ist nicht mehr ausschließlich Sache der „Talentierten“, sondern hat mit Wissen, mit Fachlichkeit, mit Haltung zu tun. Dass die Schulung ankommt, das ist in der Praxis spürbar, siehe oben.

Der Anstoß, sich mit Palliativkultur in der Pflege zu beschäftigen, kam von Diakon Werner Schmidt, dem Geschäftsführer des DW Fürth. Seit 2006 arbeitet eine Steuerungsgruppe an der Implementierung von Palliative Care in den ambulanten, teilstationären und stationären Pflegeeinrichtungen. Es sind Leitlinien verabschiedet worden. Die Projektstelle „Beauftragte für Palliative Care“ ist geschaffen und besetzt worden. Mitarbeitende in den ambulanten Einrichtungen haben die



Fachausbildung zur Palliativfachkraft im Jahr 2009 abgeschlossen. Derzeit werden alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch eine 40stündige Fortbildung geschult. Im Jahr 2009 haben wir 41 Abschlusszertifikate an Mitarbeitende aus allen Einrichtungen ausgeben können. Die Arbeitskreise „Implementierung“ arbeiten. Das Grundkonzept „Palliative Care im Diakonischen Werk Fürth“ steht.

Lebensqualität und Sterben in Würde

An zwei Schwerpunkten wollen wir uns ausrichten:
Wir geben uns alle Mühe, lebensbedrohlich erkrankten und alt gewordenen Menschen Lebensqualität zu bieten: wir orientieren uns an den Bedürfnissen des betroffenen Menschen und an seinem Willen und beziehen die Angehörigen mit ein. Wir begleiten Menschen bis an ihr Lebensende und sorgen für ein Sterben in Würde: wir versorgen Sterbende und ihre Angehörigen ganzheitlich, das bedeutet: wir achten auf ihre körperlichen, psychischen, sozialen und spirituellen Bedürfnisse.

Palliativkultur „ist“ nicht, sondern „wird“. Durch die Wertschätzung des

schon vorhandenen Wissens, durch Schulung und Förderung und positive Erfahrungen des Alltags machen sich Mitarbeitende, machen sich unsere Diakoniestationen, Tagespflegen und Pflegeheime auf den Weg. Sterbegleitung ist schwere Arbeit. Sie kostet allen Beteiligten viel Kraft. Aber die Sterbenden verbinden uns auch untereinander und sie hinterlassen uns etwas. Darum gehen wir mit jedem Einzelnen seinen Weg, lassen uns ein auf das, was das Leben dieses Menschen ausgemacht hat, stützen, helfen, versorgen und bergen wie unter einem warmem Mantel.

„Ein Haus voller Liebe“ hat der behandelnde Hausarzt von Frau A. zur zuständigen Wohnbereichsleitung gesagt. „Ich werde es weiterempfehlen. Und wenn Sie mich brauchen, ich versorge auch andere Patienten hier.“ Die Sympathie war auf beiden Seiten. Das Sofienheim wird auf das Angebot zurückkommen.

Pfarrerin Regine Rudert-Gehrke

Beauftragte für Palliative Care

Ottostraße 5
90762 Fürth
0911 74933-11

„Wir sind eine lernende Organisation“

Interview mit Ulla Dürr

Im Haus der Diakonie in der Fürther Ottostraße sind die verschiedenen Beratungsstellen und Angebote der Sozialen Dienste untergebracht. Das Jahr 2009 brachte erhebliche Wechsel im Mitarbeiterstab. Ute Baumann sprach mit Ulla Dürr, der Leiterin der Sozialen Dienste, über die Veränderungen.

Wie ist das Zahlenverhältnis alt zu neu?

Dürr: Wir haben tatsächlich ein Drittel neue Mitarbeitende. Jetzt setzt sich das Team zusammen aus 8 neuen Sozialpädagoginnen und -pädagogen, 11 bisherigen Fachkräften und 5 Verwaltungskräften.

Wodurch kamen die Veränderungen zu Stande?

Dürr: Es gibt ganz unterschiedliche Gründe: Zum einen konnten wir Kapazitäten erweitern. In der Kirchlich Allgemeinen Sozialarbeit (KASA) haben wir 1,5 Vollzeitstellen mehr, in der Schuldnerberatung ist eine zusätzliche Vollzeitstelle entstanden. Ich bin sehr froh, dass dieser Ausbau möglich war. Andere Neubesetzungen wurden durch Ruhestand oder Elternzeit nötig.

Wie erleben Sie die vielfältige Arbeit unter einem Dach?

Dürr: Ich beobachte eine enge Vernetzung miteinander, auf der fachlichen und kollegialen Ebene, aber auch dadurch, dass wir die Menschen, die bei uns Hilfe suchen, auf kurzem Weg innerhalb des Hauses weiter vermitteln können. Wir unterstützen diese Zusammenarbeit durch eine monatliche Konferenz, in der wir inhaltliche Themen bearbeiten, die alle Bereiche betreffen.

Was hat sich durch die neuen Leute im Team verändert?

Dürr: Das ist ein spannender und dynamischer Prozess, denn beide Seiten, die alten und die neuen Mitarbeitenden profitieren von einander. Die neuen Impulse und Kompetenzen von außen und die langjährige Erfahrung im Haus ergänzen sich. Vieles wird hinterfragt, überprüft und auch verändert. Ich beobachte ein großes Engagement. Die Mittagspause in unserer Küche mausert sich zu einem beliebten Treffpunkt.

Welche Rolle spielt das Qualitätsmanagement?

Dürr: Wir haben die Leitungsstruktur angepasst und sind schon sehr weit in dem Prozess, die einzelnen Schritte unserer Arbeit zu beschreiben. Im Management wird oft von einer „lernenden Organisation“ gesprochen. Das erlebe ich hier im Haus gerade sehr stark.

Hat sich auch das Angebot der Sozialen Dienste verändert?

Dürr: Die KASA entwickelt gerade verschiedene neue Projekte: Einen Treffpunkt für allein erziehende Mütter zum Beispiel, den Ausbau des Besuchsdienstes, eine Sozialberatung bei den Ausgabestellen der Fürther Tafel. In der Schuldnerberatung konnten wir vor allem die Sprechstundenkapazitäten erhöhen. Neu sind hier Infoveranstaltungen zur Privatinsolvenz und zur Schuldenprävention.

Ein einschneidendes Ereignis für den Großraum Nürnberg-Fürth war im Jahr 2009 die Insolvenz von Primondo und damit das Aus für das Traditionsunternehmen Quelle. Hat sich der Quelle-Konkurs in der Sozialberatung bemerkbar gemacht?

Dürr: Nein, wir hatten bisher nur wenige zusätzliche Anfragen, die sich direkt auf die Quelle-Insolvenz bezogen. Das wird sich aber vermutlich schlagartig ändern, wenn das Arbeitslosengeld I für die Entlassenen ausläuft. Das ist für 2010 zu erwarten.

*Ulla Dürr, Leiterin der Sozialen Dienste
Foto: W. Noack*

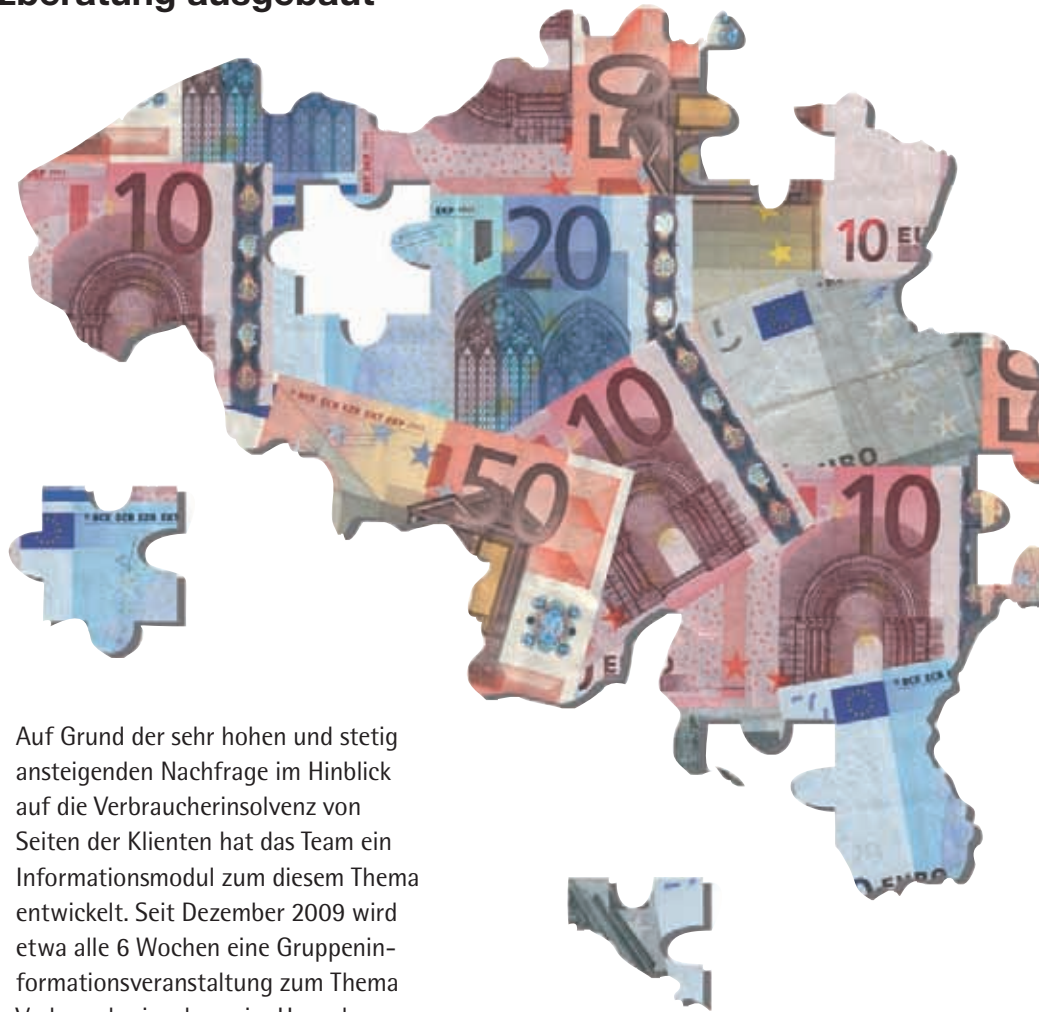


Auskommen mit dem Einkommen

Schuldner- und Insolvenzberatung ausgebaut

Wachstum gilt im Allgemeinen als positiv. Die Zuwachsraten in der Schuldner- und Insolvenzberatung hingegen haben ein bitteren Beigeschmack. Die Beratungsstelle für Stadt und Landkreis Fürth hat 2009 mehr Klienten beraten als je zuvor. Das war möglich durch eine erfreuliche Verdoppelung der Personalstellen und die Erweiterung des Teams auf vier Mitarbeitende. Dadurch konnten Ratsuchende das Team während der Sprechzeiten besser erreichen und bekamen schneller einen Termin. Gleichzeitig zeigt der stetig steigende Bedarf, dass immer mehr Menschen mit ihren Finanzen nicht zurecht kommen. 2009 wurden insgesamt 811 Klienten beraten, von denen knapp ein Drittel (244) aus dem Landkreis kam, der überwiegende Teil aus dem Stadtgebiet Fürth (567). 75% aller Klienten kamen 2009 neu zur Beratung. Bei mehr als der Hälfte aller Fälle war auch die Insolvenz ein Thema. Konkret begleitet im Verbraucherinsolvenzverfahren wurden 127 Klienten, die bei 1013 Gläubigern mit insgesamt 5.170.470,50 Euro verschuldet waren. Im Durchschnitt hatte hier jeder Klient Schulden von 40.712,37 Euro. In 18 Fällen gelang eine außergerichtliche Einigung mit den Gläubigern.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leisten hier eine klassische Armenfürsorge: die Zahlen, Schulden und Gläubiger stehen im Vordergrund, dahinter zeigen sich die psychosozialen Folgen wie Angst, Scham- und Schuldgefühle, Tränen, Krankheit und schlechte Lebensqualität. Die Hauptursachen der Überschuldung in Stadt und Landkreis Fürth sind Arbeitslosigkeit und Scheidung. Gescheiterte Selbständigkeiten und Immobilienfinanzierungen sind neben einem nicht erlernten Umgang mit Geld und Konsum bzw. einer „mangelhaften Finanzkompetenz“ Gründe, die in eine Überschuldung und Zahlungsunfähigkeit führen.



Auf Grund der sehr hohen und stetig ansteigenden Nachfrage im Hinblick auf die Verbraucherinsolvenz von Seiten der Klienten hat das Team ein Informationsmodul zum diesem Thema entwickelt. Seit Dezember 2009 wird etwa alle 6 Wochen eine Gruppeninformationsveranstaltung zum Thema Verbraucherinsolvenz im Haus der Diakonie durchgeführt. Dieses neue Angebot wird gut angenommen und hat eine gute Resonanz. Die Termine werden ab Anfang 2010 auch über die neue Homepage der Diakonie veröffentlicht.

Auch präventiv ist das Team tätig: Unter dem Titel „Auskommen mit dem Einkommen“ gibt es einmal monatlich eine Schulungsveranstaltung im Haus der Diakonie. Dieses Angebot hat 2009 bereits viermal stattgefunden und wird fortgesetzt. Das Präventionsangebot für andere Einrichtungen soll in Zukunft ausgebaut werden.

Neben dieser kontinuierlichen Arbeit hat sich die Beratungsstelle an der bundesweiten Aktionswoche Schuldnerberatung der AGSBV (Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der

Verbände) vom 15. – 19.06. 2009 zum Thema „10 Jahre Insolvenzordnung – ein Weg aus den Schulden“ beteiligt. Am 17.6.2009 fand eine offene Sprechstunde von 10.00 – 16.00 Uhr statt und eine erste Gruppeninformationsveranstaltung zur Verbraucherinsolvenz. – Schließlich wurde der Informationsprospekt zum Angebot der Beratungsstelle komplett überarbeitet und neu gestaltet. Er wird Anfang 2010 an einen großen Verteiler verschickt und liegt dann auch bei der ARGE und im Sozialamt aus.

Peter Schneider

Schuldner- und Insolvenzberatung Haus der Diakonie

Ottostr. 5, 90762 Fürth
schulden@diakonie-fuerth.de

Viel zu tun

Viel Arbeit hatten die Pflegekräfte in den Diakoniestationen der Fürther Diakonie im Jahr 2009. Denn die Nachfrage nach Pflegeleistungen nimmt stetig zu, gleichzeitig wird es schwieriger, neues Fachpersonal zu finden. Der wichtigste Grund für den steigenden Pflegebedarf liegt in der bekanntermaßen zunehmenden Zahl alter Menschen. (Allein der Anteil der über 80jährigen hat sich nach Angaben des Statistischen Bundesamtes von 1978 bis 2008 von 2,5% auf 5% der Bevölkerung erhöht.) Wenn bei betagten Ehepaaren der pflegende Ehepartner selbst krank wird, muss die Pflege meist schnell von außen übernommen werden. Auch die Praxis der Krankenhäuser, viele Patienten nach nur wenigen Tagen zu entlassen, führt zu höherer Nachfrage bei den ambulanten Diensten. Durch diese verschiedenen Aufgaben ist die ambulante Pflege ein anspruchsvoller und interessanter Beruf. „Man ist fachlich ganz anders gefordert als früher“, findet Pflegedienstleiterin Martha Erdel aus Roßtal. „Das macht Spaß, weil man in Zusammenarbeit mit Angehörigen und Arzt die Pflege selbst gestalten kann.“ Allerdings gelingt es ihr selten, für die vielen Aufgaben neue



„Von diesen Kapseln nur Mittags eine.“ Schwester Gisela Theisen im Einsatz.

Kräfte einzustellen. Das hat zum einen damit zu tun, dass wegen veränderter Ausbildungsrichtlinien weniger Altenpflegekräfte ausgebildet werden. Zum anderen führt die bescheidene Bezahlung dazu, dass Krankenpflegekräfte in die Wirtschaft abwandern oder ein Studium anstreben. „Die Pflege muss aufgewertet werden, auch durch eine angemessene Bezahlung“, fordert die Pflegedienstleitung energisch.

Genauso sieht das ihre Kollegin Irma Kirchdorfer von der Diakoniestation in Fürth: 31 Pflegekräfte arbeiten hier auf 19 Vollzeitstellen. Zwei neue Mitarbeiter könnte Schwester Irma sofort gebrauchen. „Wir suchen eigentlich ständig Personal“, berichtet sie. „Und wir mussten in diesem Jahr erstmals Patienten anfragen ablehnen, weil alle bis an die Grenze ausgelastet sind.“ Die Geschäftsleitung ist dankbar für den enormen Einsatz der Pflegekräfte, weiß aber, dass Überlastung demotivierend wirkt. „Davor wollen wir unsere Mitarbeitenden schützen und die Mitarbeiterförderung ausbauen“, erklärt Ruth Papouschek, in der Diakonie-Geschäftsleitung zuständig für die Ambulante Pflege. „Wir werden ab 2010 auch in den Diakoniestationen Pflegepersonal ausbilden und für diese Ausbildung aktiv werben.“

Ute Baumann



Blutdruck okay. Pfleger Felix Kuhn mit einer Patientin.

**Diakonie im Landkreis
gemeinnützige GmbH
Geschäftsführung**

Kirchenplatz 2
90762 Fürth
0911 740726-17

Hoher Aufwand - geringe Erstattung

Fahrdienst verursacht strukturelles Defizit

Durch den dichten Berufsverkehr auf der Fürther Gebhardtstraße kurvt Brigitte Geyer ihren Kleinbus und manövriert ihn auf den Gehweg. Dann hilft die Fahrerin den Gästen der Tagespflege auszusteigen und begleitet jeden einzelnen ins Haus. Im Sommer 2007 hatte die Diakonie den Fahrdienst selbst übernommen, weil die Kosten für den zuvor externen Service sich verdoppelt hatten. Seither gehört es zur Arbeit von Pflegedienstleiterin Gudrun Faustmann, die Touren zu planen und zu koordinieren. 12 Plätze bietet die Einrichtung, die vor allem dementiell erkrankte Senioren betreut. 19 Gäste stehen derzeit auf Gudrun Faustmanns Liste. Denn, um dem Bedarf der Familien entgegen zu kommen, ist es möglich, die Betreuung auch tageweise zu buchen. Manche Gäste kommen nur einmal pro Woche, andere an fünf oder sechs Tagen. Diese Flexibilität bedeutet, dass die Fahrer



Gudrun Faustmann koordiniert den Fahrdienst



Freundlicher Abholservice. Brigitte Geyer bringt jeden Gast einzeln ins Haus.

praktisch jeden Tag auf anderen Routen unterwegs sind. „Wenn plötzliche Absagen kommen, muss ich mir eine neue Route überlegen oder auch zwei Touren zusammen legen“, erläutert Faustmann. „Dabei ist es mir wichtig, die Strecken so zu planen, dass unsere Gäste nicht zu lang im Bus sitzen.“ Neben diesen organisatorischen Klippen macht der Pflegedienstleiterin auch Sorgen, dass die Vergütung der Fahrtkosten durch die Pflegekasse nach wie vor viel zu niedrig ist. 7,67 Euro werden pro Person für eine Hin- und Rückfahrt erstattet, ganz gleich wie weit die Fahrtstrecke ist. „Ein Gast aus dem 10 km entfernten Stein zahlt genauso viel wie eine Dame aus der Fürther Innenstadt“, bringt sie das Problem auf den Punkt. Kostendeckend ist dieses Verfahren nicht. Nach Auskunft von Diakonie-Geschäftsführer Schmidt kostet der Fahrdienst monatlich 4.800 Euro, von

denen nur 2.800 Euro erstattet werden. Das führt zu einer Deckungslücke von jährlich 24.000 Euro, die sich nicht schließen lässt. Obwohl die Tagespflege optimal ausgelastet ist, entsteht so ein strukturelles Defizit, weil diese Kosten nicht auf die Gäste umgelegt werden können. „Betriebswirtschaftlich gesehen können wir die Tagespflege nicht kostendeckend betreiben“, erklärt Werner Schmidt. „Aber natürlich wollen wir an diesem wichtigen Angebot festhalten. Deshalb erwarten wir von der Pflegekasse, dass sie endlich die realen Fahrtkosten vergütet und damit die Tagespflege solide finanziert.“

Ute Baumann

Tagespflege Fürth

Gebhardtstr. 7
Tel 0911 74327-49

Tagespflege Wintergarten Zirndorf

Burgfarrnbacher Str. 105
Tel. 0911 96077-106

Gute Belegung und persönliche Betreuung



Heimleiter Frieder Parche und Hauswirtschaftsleiterin Ines Kummer

Wenn Heimleiter Frieder Parche morgens um 7.30 Uhr mit dem Auto die lange Straße zum Waldrand hochfährt und hat der Tag im Gustav-Adolf-Heim längst begonnen. Das Haus lebt schon. Licht brennt, Türen klappen, der Frühdienst hat den Bewohnern beim Waschen und Anziehen geholfen, die Servicekräfte verteilen bereits das Frühstück. „Guten Morgen.“ Mit einem freundlichen Gruß und seinem Laptoprucksack nimmt der 36jährige Diakon gleich zwei Treppenstufen auf einmal. In seinem Büro im ersten Stock baut er den Rechner auf, den er immer „am Mann“ dabei hat, denn er arbeitet an wechselnden Orten: Neben dem Gustav-Adolf-Heim in Zirndorf ist er auch Heimleiter im Sofienheim in Fürth und mal hier mal dort anzutreffen. Seine Bürotür steht offen. Das ist ihm wichtig als Signal, dass er ansprechbar ist für Fragen aller Art.

Um Viertel nach neun blinzelt die Sonne durch die Fenster. Hauswirtschaftsleiterin Ines Kummer telefoniert. Im Frühstücksraum werden die Tische abgewischt. Der Physiotherapeut geht mit einer alten Dame den Flur entlang. In seinem Büro sitzt Heimleiter Parche am Besprechungstisch und resümiert die Erfahrungen des letzten Jahres. „Ein zentrales Thema war und ist die Qualität unserer Pflege“, berichtet er.

„Uns ist wichtig, unsere gute Arbeit durch das Qualitätsmanagement weiter zu verbessern. Gleichzeitig spüren wir von außen einen hohen öffentlichen Druck, der durch verschiedene so genannte Pflegeskandale entstanden ist. Dazu kommt, dass der Medizinische Dienst der Krankenkassen und die Angehörigen unserer Bewohner ein völlig berechtigtes Interesse an hohen Pflegestandards haben.“ Ein anderer wichtiger Punkt, so Parche, sei die Konkurrenz zu anderen Anbietern in der stationären Pflege besonders in Zirndorf, wo es zur Zeit ein Überangebot an Pflegeplätzen gebe. Im Gustav-Adolf-Heim konnte trotz der hohen Investition für die Sanierung des Wohnbereichs Kneippallee im Jahr 2009 ein zufriedenstellendes wirtschaftliches Ergebnis erzielt werden. Die Auslastung im Fürther Sofienheim ist nach Parches Worten mit 99% sogar noch besser. „Die stadtnahe Lage führt dazu, dass Interessierte hier einfach vorbei kommen und sich informieren“, berichtet er.

Die Neubelegung ist in beiden Häusern ein ständiges Thema. Denn anders als früher kommen heute Menschen meist erst in der allerletzten Lebensphase ins Seniorenpflegeheim, wenn nach einem Krankenhausaufenthalt oder durch eine plötzliche Verschlech-

terung des Gesundheitszustands die Pflege zu Hause nicht mehr möglich ist. „Wir erleben dramatische Situationen, wenn Angehörige in einer akuten Notsituation innerhalb kürzester Zeit einen Pflegeplatz finden müssen. Da ist es gut, dass wir über zwei Häuser verfügen und gegenseitig verweisen können“, sagt der Heimleiter. Oft sind Bewohner schon beim Einzug 80 Jahre und älter. Das bedeutet auch, dass während eines Jahres ein Drittel der Bewohner stirbt und damit die Grenzen menschlichen Lebens für das Personal stärker als früher ständig im Blick sind. „Die modulare Fortbildung in Palliativ Care, die inzwischen 30 Prozent unserer Mitarbeitenden begonnen haben, hilft uns mit diesen Belastungen besser umzugehen.“

Eine weitere positive Entwicklung ist nach Auskunft von Diakon Parche der Einsatz von Betreuungsassistenten, die in den beiden Diakonie-Seniorenpflegeheimen seit Herbst 2009 speziell für demenziell erkrankte Bewohner da sind. Die geschulten Teilzeitkräfte kommen zu jedem leistungsberechtigtem Bewohner einmal wöchentlich und übernehmen stundenweise eine persönliche Betreuung, für die das Pflegepersonal nicht eingesetzt werden kann. „Das kann ein kleiner Spaziergang zu zweit sein, Handarbeiten oder das gemeinsame Plätzchenbacken im Advent. Wir setzen bei Aktivitäten an, die im bisherigen Leben wichtig waren“, erzählt Parche. „Und diese gezielte Zuwendung tut den Patienten sichtbar gut.“

Ute Baumann

Seniorenpflegeheim Sofienheim

Liesl-Kießling-Str. 65
90763 Fürth
0911 9710-500

Seniorenpflegeheim Gustav Adolf

Burgfarrnbacher Str. 105
90513 Zirndorf
0911 9607-106

Klare Abläufe und Zuständigkeiten

Im Herbst 2008 begann die Diakonie Fürth mit der Einführung eines übergreifenden Qualitätsmanagementsystems. Alle Einrichtungen und Dienste wurden mit dem Ziel einbezogen, alle Abläufe und Verantwortlichkeiten systematisch aufzuarbeiten, was vor allem den Klienten und Kunden zugute kommen soll. In wenigen, aber effektiven Schritten wurde das Projekt aufgebaut:

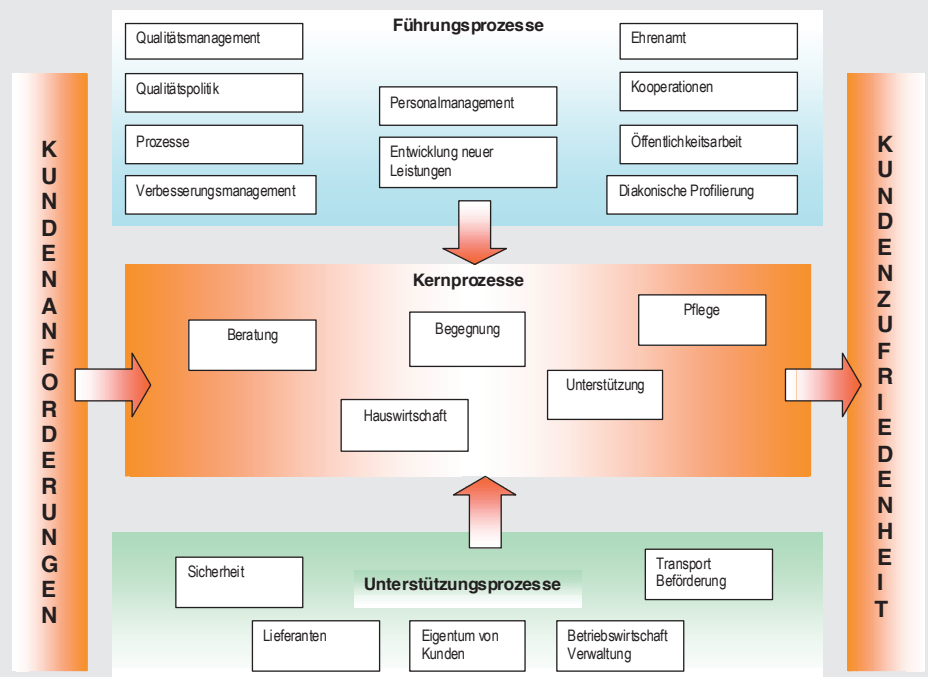
1. Aufbau von QM-Know-how

Zunächst stellte die Geschäftsleitung im Herbst 2008 eine Diplom-Pflegewirtin als Qualitätsmanagerin ein. In einem zweiten Schritt folgte die Schulung von 10 Fachkräften aus den Einrichtungen und Diensten zu Qualitätsbeauftragten.



2. Definition der Hauptprozesse

Auf der Grundlage der DIN EN ISO 9001:2000 und des Diakonie-Siegels Pflege galt es einen, für alle angebotenen Dienstleistungen einheitlichen und verbindlichen, Rahmen zu schaffen. Deshalb wurden alle Hauptprozesse der Organisation definiert und in Form einer Prozesslandkarte dargestellt.



3. Einrichtung von Qualitätszirkeln

Auf allen Ebenen der Diakonie Fürth wurden Qualitätszirkel eingerichtet. Diese Arbeitsgruppen durchdenken kritisch Abläufe der täglichen Arbeit, decken ihre Schwachstellen auf und stellen sie schließlich in Form von Ablaufdiagrammen oder Tabellen neu dar. Dabei achten sie darauf, dass nur das festgehalten wird, was wirklich dokumentiert werden muss und versuchen Wichtiges von weniger Wichtigem zu unterscheiden. Die regelmäßigen gemeinsamen Sitzungen von Leitungen, Qualitätsbeauftragten und Mitarbeitenden verbessern den Informationsfluss und tragen wesentlich

zu einem lebendigen Austausch zum Thema Qualitätsmanagement bei.

4. EDV-basierte Lösung

Bereits einige Wochen nach dem Startschuss führte das Diakonische Werk Fürth die EDV-basierte Lenkung der Dokumente ein. Die Liste der in das EDV-System eingepflegten QM-Dokumente wächst durch die beständige Arbeit in den Qualitätszirkeln. Alle zentralen und bereichsbezogenen QM-Dokumente können so seit Anfang 2009 von jedem PC in der Diakonie Fürth abgerufen werden.

5. Innerbetriebliche Strukturen verbessern

Auch wenn es manchmal mühsam erscheint, Strukturen, mit denen seit Jahren gearbeitet wird, kritisch zu reflektieren, so spürt man innerhalb der Organisation eine ständig wachsende Akzeptanz für die Qualitätsarbeit. Vor kurzem setzten sich alle Leitungskräfte bei einer Klausurtagung mit großem Interesse mit dem neu eingeführten Zielsystem auseinander und formulierten daraufhin ihre Bereichsziele.

Kathrin Glaubrecht

Vom Dauerengagement zur Projektmitarbeit

Ehrenamtliches Engagement verändert sich



Tausende Tassen Kaffee. Margret Merx hat sich 20 Jahre engagiert.

Die Kaffeemaschine blubbert und aromatischer Duft breitet sich aus, während Margaret Merx die rote Thermoskanne aus dem Schrank nimmt und den passenden Deckel sucht. Souverän hantiert sie in der Küche der Seniorenbegegnungsstätte im Haus der Diakonie. Ein letztes Mal, denn zum Jahresende wird die 80jährige ihr ehrenamtliches Engagement beenden. 20 Jahre war sie dann für die Diakonie aktiv. „Das waren meine schönsten Jahre“, sagt sie und die grauen Augen strahlen hinter den Brillengläsern. Seit dem ersten Tag war sie in der damals neu gegründeten Begegnungsstätte dabei. Dass sie ihr Engagement jetzt beendet, liegt nicht nur am Alter, sondern vor allem daran, dass ihr Ehemann zunehmend pflegebedürftig ist und sie zu Hause gebraucht wird.

20.000 Tassen Kaffee

„Ich war ungefähr 50 Jahre, als ich mir bewusst eine Aufgabe gesucht habe“, erzählt die alte Dame. „Die Kinder waren aus dem Haus, beruflich konnte ich nicht wieder einsteigen, aber ich wollte nicht zu Hause rumsitzen.“ Zunächst

war sie beim Krankenhausbesuchsdienst in Nürnberg aktiv, aber nach zehn Jahren löste sich die Gruppe auf und eine neue Perspektive wurde nötig. Da kam der Aufruf der Diakonie in der Tageszeitung gerade recht, in dem ehrenamtliche Helfer für die neue Seniorenbegegnungsstätte gesucht wurden. „Da bin ich hergegangen und es hat mir gefallen“, erinnert sich Margret Merx. „Man hat mir eine Kanne Kaffee in die Hand gedrückt und seitdem bin ich da.“ Einmal in der Woche nachmittags vier Stunden war sie vor Ort, hat Türen aufgesperrt, Stühle geschleppt, den Radiorekorder für die Tanzgruppe besorgt, Gespräche geführt und immer wieder Kaffee gekocht. 20.000 Tassen Kaffee sind es im Lauf der Jahre bestimmt gewesen. „Mir hat gefallen, dass die Aufgabe hier überschaubar und abgegrenzt war und es auch eine Urlaubsvertretung gab. Das war gut“, bekennt die zierliche Frau im Rückblick. „Wenn ich eine solche Aufgabe übernehme, gebe ich ja nicht nur, ich bekomme viel zurück und wachse daran.“

20 Jahre Engagement in einem Bereich, das ist zunehmend eine Seltenheit,

wie Aline Liebenberg beobachtet. Die 48jährige ist Leiterin des Freiwilligenzentrums Fürth. Aus Studien weiß sie, dass nach wie vor jeder Dritte bereit ist, sich ehrenamtlich zu engagieren. Doch die langfristige Mitarbeit nimmt ab zugunsten wechselnder Projekte. „Die zunehmende Individualisierung führt dazu, dass die Menschen stärker eigene Interessen, Kenntnisse und Fähigkeiten einbringen möchten“, erklärt Aline Liebenberg. „Und es stellt sich immer auch die Frage nach dem zeitlichen Aufwand. Die wenigsten wollen sich auf Jahre hinaus festlegen. Nach fünf Jahren in der Hausaufgabenbetreuung wechseln sie dann vielleicht zu einem kulturellen oder ökologischen Projekt“, erläutert die Pädagogin. Vielen Interessenten sei wichtig, Kontakte zu knüpfen und selbst Spaß an der Arbeit zu haben.

Freizeit sinnvoll füllen

Während ältere Menschen „etwas Gutes tun“ möchten, sei für die jüngeren eher der Aspekt wichtig, ihre Freizeit sinnvoll zu füllen. Diesen Interessenslagen stehen die Einrichtungen gegenüber, die ehrenamtliche Unterstützung für ihre Arbeit suchen. „Es ist völlig legitim, dass ein Verein bestimmte Erwartungen hat, wenn er Ehrenamtliche für eine Aufgabe sucht“, so Liebenberg, „aber nicht jeder ist für jedes Projekt geeignet.“ Offenheit sei von beiden Seiten gefragt, damit Menschen den für sie richtigen Platz finden und ihr bürgerschaftliches Engagement als befriedigend erleben. Auch deshalb gibt es seit zwei Jahren das Freiwilligenzentrum Fürth, an dem die Wohlfahrtsverbände beteiligt sind. Das Zentrum selbst hat verschiedene Projekte ins Leben gerufen, bei denen etwa 120 Freiwillige mitarbeiten. Darüber hinaus werden jährlich etwa 120 Freiwillige in Projekte anderer Träger weiter vermittelt.

Ute Baumann

Vielfältige finanzielle Unterstützung

Im Jahr 2009 durfte die Diakonie Fürth dankbar zahlreiche kleine und große Spenden entgegen nehmen. Auch die Ergebnisse aus den Diakoniesammlungen im Frühjahr und Herbst oder den Kollekten der Kirchengemeinden am Karfreitag haben geholfen, die

diakonische Arbeit verlässlich zu gestalten. Die folgende Aufstellung soll zu Transparenz über erhaltene Mittel und deren Verwendung beitragen.

Gesamtsumme an Spenden und Sammlungen 2009: 215.413,19 €



Verteilung

Bezeichnung	Summe	Verwendung	Kosten
Vermächtnis	100.000 €	Umbau Kneippallee Gustav-Adolf-Heim	Eigenanteil DW Fürth 300.000 €
Spenden für Bauarbeiten GAH	11.000 €	Umbau Kneippallee GAH Schirme GAH	6.050,36 €
Spendenaktion Auto ambulante Pflege	15.980,38 €	Kauf zweier KFZ	19.142,25 €
Spenden Bau Sofienheim	9.568,00 €	Neubau Sofienheim	Eigenanteil DW Fürth 1.250.000 €
Spenden Kaffeemaschine DS Veitsbronn	605,00 €	Kaffeemaschine DS Veitsbronn	799,00 €
Zeitschriften GAH, SOF	1.872,00 €	20 Exemplare Fernsehzeitschrift	1.872,00 €
Mitarbeiterpflege	2.285,00 €	Mitarbeiterpflege	10.693,00 €
Weihnachtspaketaktion	9.445,22 €	Weihnachtspaketaktion	12.585,13 €
Spenden Sozialpaten	1.780,13 €	Sozialpaten (Soziale Dienste)	Eigenanteil DW Fürth Soziale Dienste gesamt 125.393,40 €
Karfreitagskollekte für Fachstelle für pflegende Angehörige	3.812,86 €	Fachstelle für pflegende Angehörige (Soziale Dienste)	
Frühjahrssammlung für kirchlich allgemeine Sozialarbeit (KASA)	11.601,33 €	KASA (Soziale Dienste)	
Herbstsammlung für Alleinerziehende (KASA)	18.685,84 €	KASA (Soziale Dienste)	
Allgemeine Spenden	28.777,43 €	Soziale Dienste	

Die Gegenüberstellung der Ergebnisse von Spenden und Sammlungen (**215.413,19 €**) und Eigenanteilen und Ausgaben (**1.726.489,14 €**) zeigt eine deutliche Diskrepanz. Sicher ist zu berücksichtigen, dass die Anteile für die Gebäude auf mehrere Jahre

verteilt werden (die Renovierung der Kneippallee wird auf 10 Jahre abgeschrieben, das Sofienheim auf 25 Jahre), dennoch müssen diese Eigenmittel erwirtschaftet werden. Neben den Spenden und Sammlungen sind Finanzerträge ein weiterer Baustein,

um Eigenmittel zu generieren. Diese Finanzerträge, die sich im Wesentlichen aus angelegten Abschreibungsbeträgen ergeben, betragen im Jahr **2008 63.892,95 €**.

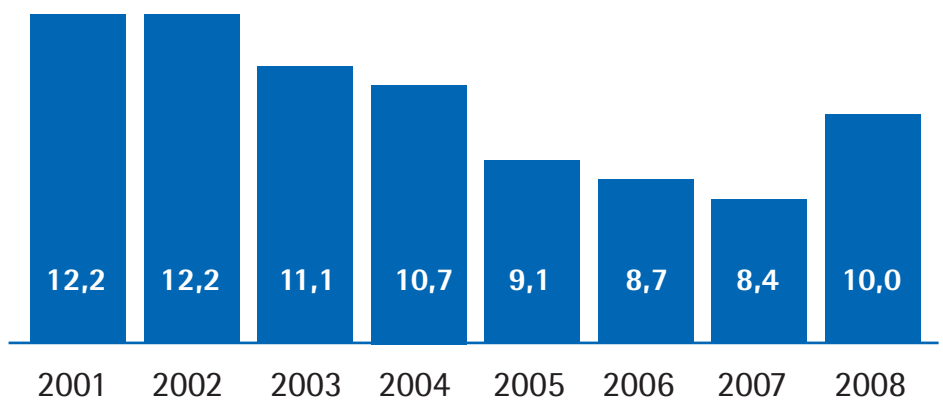
Werner Schmidt

Finanzieller Kraftakt

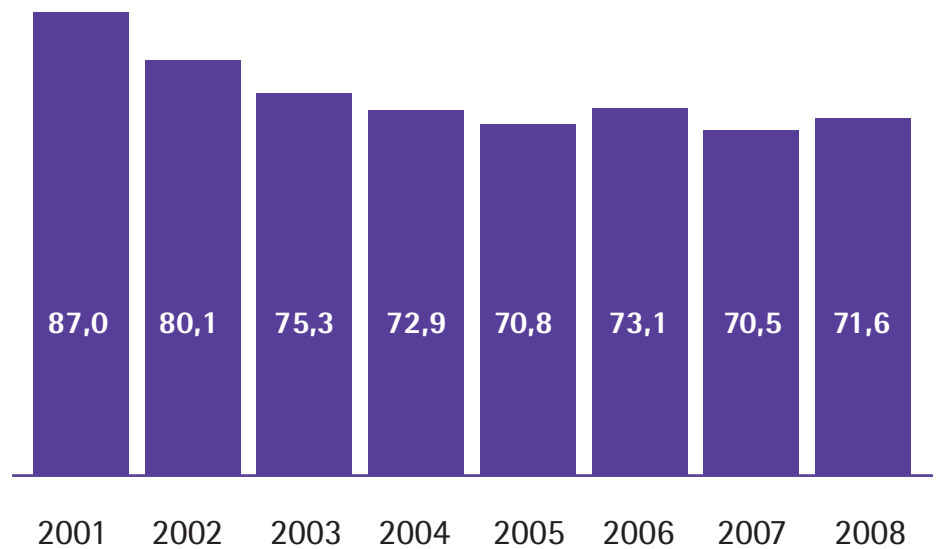
Erstmals seit 2003 weist der Jahresabschluss 2008 des Diakonischen Werks Fürth einen Jahresfehlbetrag aus. Die finanzielle Mehrbelastung durch den Neubau des Sofienheims lag mit 78.000 Euro aber deutlich unter der Planungsgröße von 350.000 Euro. Ein Zuschuss der Stadt Fürth zum Bau des Sofienheimes führte erstmals seit Jahren zu einem Anstieg der Betriebskostenzuschussquote von 8,4% auf 10%.

Die Reduzierung der Platzzahl im Sofienheim vor allem aber der Übergang der Diakoniestation Fürth in die Diakonie im Landkreis gmbH schlägt sich im Betriebsergebnis nieder: Der betriebliche Aufwand reduzierte sich von 10.035.000 Euro auf 9.318.000 Euro, der Ertrag sank von 10.616.000 Euro auf 9.398.000 Euro. Die Steigerung der Personalaufwandsquote ist im Wesentlichen durch die Gehaltserhöhung um 2,9% zum 01.02.2008 begründet. Dass das Diakonische Werk Fürth ein gesunder Betrieb ist, zeigt sich an der Umsatzrentabilität. Trotz eines Gesamtverlustes, der sich in der Gesamtrentabilität widerspiegelt, ist der laufende Betrieb, wenn auch deutlich geringer als in den Vorjahren, kostendeckend.

Betriebskostenzuschussquote in %

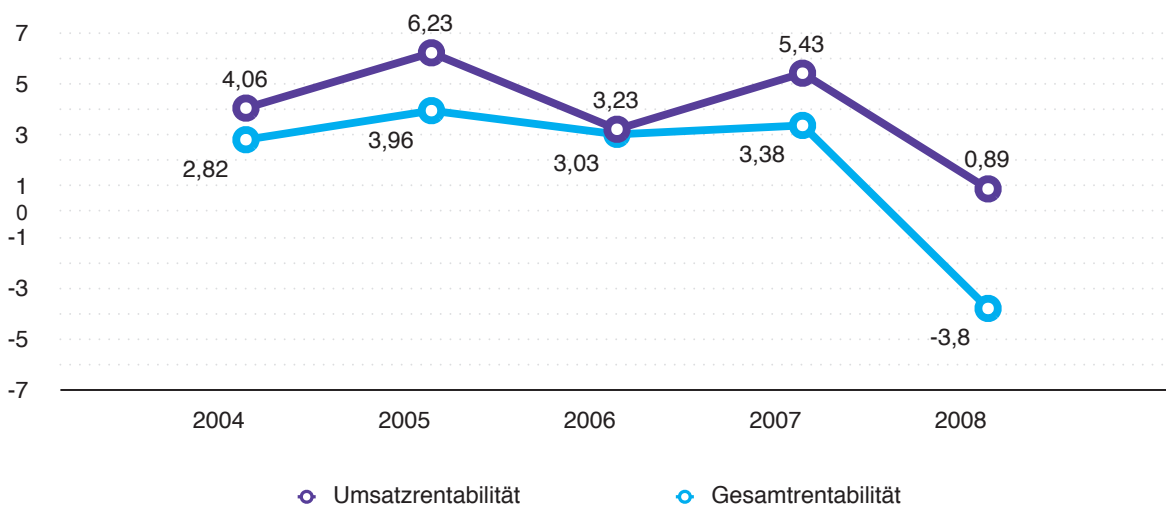


Personalaufwandquote in % zum betr. Ertrag



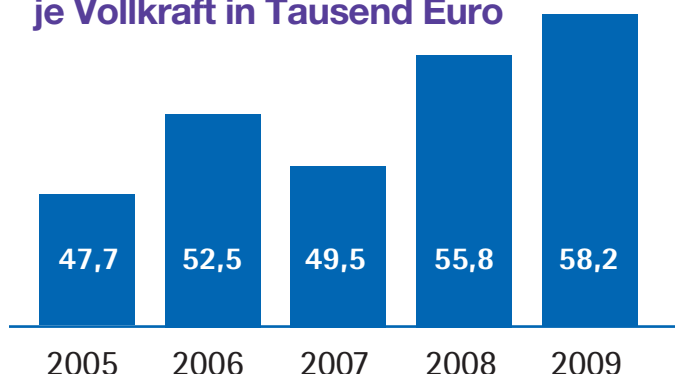
Werner Schmidt

Umsatzrentabilität und Gesamtrentabilität

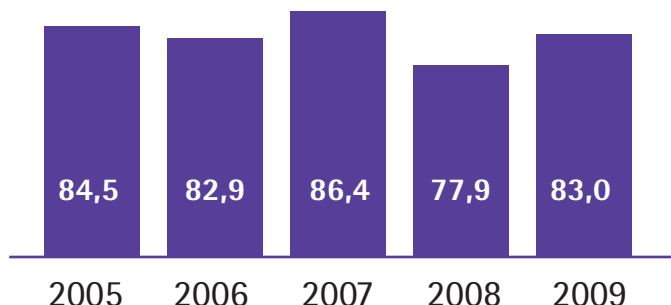


Weiter steigende Nachfrage

**Betriebliche Erträge
je Vollkraft in Tausend Euro**



Personalaufwandsquote



Personaleinsatz

Personal- einsatz	2007			2008				2009			
	Oberasbach	Roßtal	Zirndorf	Fürth	Oberasbach	Roßtal	Zirndorf	Fürth	Oberasbach	Roßtal	Zirndorf
Pflege	11,26	6,77	11,20	17,62	10,75	8,61	11,33	15,00	11,67	8,99	13,69
Leitung	1,00	0,96	1,00	1,65	1,22	1,04	1,00	0,63	1,01	0,45	1,00
Hauswirtschaft	1,31	2,30	4,43	2,07	1,32	1,88	4,27	2,82	1,30	2,63	5,07
Verwaltung	0,39	0,63	0,00	0,5	0,45	0,75	0,00	0,50	0,63	0,75	0,47
Gesamt	13,96	10,66	16,63	21,84	13,74	12,28	16,60	18,95	14,61	12,82	20,23

Die Diakonie im Landkreis gGmbH hat 2009 insgesamt einen Überschuss von 80.000 Euro erzielt. Dabei ist zu beobachten, dass sich der unterschiedliche Anteil von Grundpflege und Behandlungspflege direkt auf das wirtschaftliche Ergebnis der jeweiligen Station durchschlägt. Stationen mit einem

hohen Anteil an Grundpflege können kaum kostendeckend wirtschaften. Durch den Verbund der Stationen kann dieses strukturelle Problem aufgefangen werden. Belastend wirkt sich auf die Teams der Mangel an Pflegekräften bei steigender Nachfrage aus (s. dazu Artikel auf S. 8). Gleichzeitig

wurde 2009 wie noch nie zuvor in die Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gefördert. 300 Euro pro Vollzeitstelle, insgesamt 20.000 Euro, wurden in diesem Bereich investiert, der von der Pflegeversicherung nicht refinanziert wird.

Ruth Papouschek

mitstiften ■

Ertragreiche Stiftung

Die Stiftung „mitStiften“ konnte 2009 Erträge von 242.522,68 Euro ausweisen. Davon werden knapp 81.000 Euro zur Werterhaltung dem Stiftungsvermögen zugeschlagen. Etwa 46.000 Euro fließen in zusätzliche Personalstellen für Palliative Care und Öffentlichkeitsarbeit.

Die Soziale Dienste werden mit 30.000 Euro für Personal- und Projektkosten unterstützt. Weitere ca. 83.000 Euro kommen den Diakoniestationen und den Pflegeheimen als Ersatzaufwendung für die Personalkosten im Rahmen der Palliative Care Fortbildung zu Gute. Die Kinderaktionstage erhielten einen Zuschuss von 1.100 Euro.

2009 – Ein Jahr diakonische Arbeit für Stadt und Landkreis Fürth

Wichtige Ereignisse
und Entwicklungen

Diakonie 
Fürth

Diakonisches Werk Fürth e. V.
Kirchenplatz 2
90762 Fürth
Tel: 0911 74 07 26-28



menschlich · engagiert · professionell