

Liebe Angehörige,
sehr geehrte Interessentinnen und Interessenten,
sehr geehrte Damen und Herren,

gerne möchten wir die Gesamtsituation schildern sowie die Vorkommnisse vom 9. Dezember 24 in unserem Seniorenzentrum Kalbach kommentieren:

Wir, d.h. die ArteCare sind ein eigentümergeführtes Pflegeunternehmen, das 2008 in Peine gegründet wurde. Wir sind seitdem kontinuierlich und kontrolliert gewachsen. Unser Fokus lag und liegt darauf, unseren Bewohnerinnen und Bewohnern eine hohe Qualität zu bieten.

Im Sommer dieses Jahres hatten wir dann die Chance, die MENetatis Gruppe mehrheitlich zu übernehmen. Ein Unternehmen, welches aus aktuell 19 Standorten besteht. Hierzu zählt u.a. das Seniorenzentrum in Kalbach. Dieses Haus hatte zum Zeitpunkt der Übernahme in der Tat qualitative Defizite, die es schnellstmöglich galt abzustellen.

Gründe hierfür waren aus unserer Sicht, dass im Vorfeld unserer Übernahme zu schnell zu viele Aufnahmen stattgefunden hatten, ohne das Personal vorab optimal eingearbeitet zu haben - ein Verhalten, das unseren grundsätzlichen Standards entgegensteht.

Aus diesem Grund wurde das Haus bereits bei Übernahme engmaschig von den Behörden begleitet und auch wir haben sofort begonnen, aktiv mit diesen zusammenzuarbeiten und bestehende und erkannte Defizite zu beseitigen.

In Folge und durch intensive Arbeit des Managements gelang es, die Qualität deutlich zu verbessern und auch wieder mehr Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für das Haus zu gewinnen. Auch die Belegung konnte wieder schrittweise ausgeweitet werden, auch dies in enger Abstimmung mit den Behörden. Aufgrund der Mangel-Lage am Arbeitsmarkt war das Haus dennoch gezwungen, teilweise auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zurückzugreifen, die von einem Zeitarbeits-Unternehmen vermittelt wurden. Dies erfolgte jedoch seit Übernahme mit sinkender Tendenz.

Zeitarbeit ist für uns dabei das letzte Mittel der Wahl. Nicht nur wegen damit verbundener höherer Kosten, sondern auch wegen des steten Wechsels von Einsatzorten bleibt für uns die Arbeit mit qualifiziertem Stammpersonal für uns die erste und beste Maßnahme.

Zum Hintergrund: Insgesamt muss allgemein bei Übernahme von Einrichtungen mit herausfordernden Situationen davon ausgegangen werden, dass es ca. 12-18 Monate dauert, bis alle Maßnahmen zur Qualitätssicherung vollumfänglich greifen und die Prozesse gemäß unserem Standard umgesetzt sind.

Zu den konkreten Vorkommnissen:

Am Montag, den 9. Oktober 2024 war das Haus mit 46 Bewohnern belegt. Im Spätdienst kam es wegen Krankheit von Mitarbeitern zu zwei kurzfristigen Dienstaussfällen von geplanten Pflegehelfern. Dazu kam der unglückliche Umstand, dass ein im Spätdienst als Ersatz eingeplanter Pflegehelfer nicht zum Dienst erschienen war. Somit waren in der Spätschicht statt vier Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nur zwei im Dienst. Dies natürlich zuzüglich Pflegedienstleitung, Verwaltung, Küche, etc..

Der Einsatz des Nachtdienstes wurde dann von der Pflegedienstleitung (PDL) zur Unterstützung vorverlegt. Dieser traf bereits um 19.30 Uhr ein. Damit war die gesetzliche Mindestabdeckung gegeben. Die personelle Besetzung entsprach aber nicht mehr dem Soll an ursprünglich geplanten Diensten und somit auch nicht unserem Anspruch.

Die Pflegedienstleitung vergewisserte sich dann um 18.23 Uhr noch einmal telefonisch bei einer Mitarbeiterin auf dem Wohnbereich, ob Unterstützung benötigt würde und ob sonst alles in Ordnung wäre. Diese sagte, dass alles in Ordnung sei.

Eine Mitarbeiterin der Zeitarbeit auf einem anderen Wohnbereich fühlte sich jedoch überfordert und hatte eine andere Einschätzung der Lage. Leider hat sie dann aus uns noch unbekanntem Gründen nicht die üblichen Kommunikationswege bzw. den Notfallplan eingehalten.

Im Seniorenzentrum Kalbach gibt es eben für solche Situationen offen ausgehängte Notfallpläne mit den Handynummern von unseren Führungskräften. Zudem wurden solche Situationen geschult. Leider wurden diese Nummern im konkreten Fall nicht kontaktiert.

Stattdessen setzte die betroffene Mitarbeiterin nur wenige Minuten nach dem Anruf der PDL einen Notruf ab, bei dem sie ihre persönliche Überlastung schilderte. Als Folge griff durch die Ordnungsbehörden die Durchführung der Maßnahmen der Gefahrenabwehr.

Unsere Geschäftsführerin Sandra Leps, deren Nummer innerhalb unserer Einrichtung überall ausliegt, wurde bedauerlicherweise erst um ca. 20:00 Uhr über die Lage in Kenntnis gesetzt.

Die Geschäftsführerin selbst sowie eine weitere Mitarbeiterin, die Mitglied der Bereichsleitung ist und zwei weitere Leiter unserer umliegenden Einrichtungen im Rhein-Main-Gebiet machten sich dann innerhalb kürzester Zeit auf den Weg, um die Lage vor Ort zu prüfen und die anwesenden Kräfte zu unterstützen.

Alle vier Führungskräfte sind umgehend durchs Haus gegangen, haben die Lage vor Ort geprüft und alle Bewohnerinnen und Bewohner genau in Augenschein genommen. Alle konnten feststellen, dass eine Gefahr für die Bewohnerinnen und Bewohner zu keiner Zeit bestanden hat.

Am Folgetag fand noch einmal durch die Geschäftsführerin, Frau Leps, und eine weitere Bereichsleiterin eine Visitierung des Allgemeinzustandes aller Bewohner statt. Es gab keine Auffälligkeiten. Eine Prüfung durch den BPA Fulda („Heimaufsicht“) hat ebenfalls erneut stattgefunden. Bestandteil dieser Prüfung war auch die Kontrolle der Medikamentengabe. Durch Abgleich der Verordnungen mit den auf allen Packungen notierten Anbruchsdaten und den jeweiligen (Rest-)Beständen ist hier eine lückenlose Kontrolle möglich. Es gab auch hier keine Feststellung von Abweichungen bzw. Verfehlungen.

Der Dienstplan ist in den Folgetagen zudem durchgehend stabil gewesen und entsprach stets allen mit den Pflegekassen vereinbarten Vorgaben. Dies wurde in anonymisierter Form auch den Pressevertretern nachgewiesen.

Seitens der ArteCare wurde zudem kein einziger Vertrag mit Bewohnerinnen und Bewohnern gekündigt. Es gab jedoch einige Bewohner mit befristeten Kurzzeitpflegeverträgen im Haus, deren Verträge nicht in vollstationäre Dauerverträge umgewandelt werden konnten. Statt, wie ursprünglich geplant, zurück nach Hause zu kommen, wollten diese Bewohnerinnen und Bewohner in unserer Einrichtung dauerhaft bleiben.

Da wir für diese zusätzlichen Aufnahmen nicht ausreichend Personal vorgehalten haben, konnten wir diesem Wunsch nicht entsprechen. Daher haben diese ca. fünf Personen sich auch in den umliegenden Einrichtungen nach freien Plätzen erkundigt (dies erfolgte vor dem Vorfall am Montagabend).

Derzeit arbeiten ca. 36 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Seniorenzentrum Kalbach. Davon sind drei Leiharbeiter. Der mit den Pflegekassen und Behördenden vereinbarte Personalschlüssel wird und wurde stets eingehalten.

Zur Kontrolle werden die jeweiligen Statistiken und Dienstpläne monatlich an den BPA Fulda und an unsere Zentrale geschickt.

Wir haben viel in unser Personal investiert. Hierzu zählten u.a. ein umfangreiches Einarbeitungskonzept und Schulungen für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie unsere Führungskräfte.

Wir haben viele positive Nachrichten von ehemaligen Kollegen, Kooperationspartnern und auch Angehörigen bekommen. Das war eine wohlthuende Bestätigung unserer täglichen Arbeit vor Ort, für die wir sehr dankbar sind. Fehler werden wir in diesem Zusammenhang nicht dulden. Unsere Verpflichtung ist es, die Menschen, die sich unserer Obhut anvertrauen gut, mit Verantwortung und Fürsorge zu betreuen. Diesem Leitsatz fühlen wir uns verpflichtet, und dem wollen und werden wir auch weiter gerecht werden.

Zudem haben wir viel in unser Personal investiert. Hierzu gehörten u.a. ein umfangreiches Einarbeitungskonzept und Schulungen für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie unsere Führungskräfte.

Edemissen, 17.12.24

Philipp Hünersdorf
ArteCare GmbH & Co. KG
Eddesser Str. 8
31234 Edemissen
Philipp.huenersdorf@artecare.de