

# Jahresbericht

# 2024



## Vorwort

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

die CareVi gGmbH wurde am 1. Januar 2001 gegründet. Seit über zwanzig Jahren leisten wir mit dem Seniorenzentrum an der Alexanderstraße und unserem ambulanten Pflegedienst einen wichtigen Beitrag zur Pflege und Betreuung älterer Menschen im Stadtteil Hamburg St. Georg.

Im Jahr 2024 haben wir mit der Umsetzung des neuen Personalbemessungssystems nach § 113c SGB XI begonnen. Die Gewinnung von Pflegekräften mit einjähriger Ausbildung gestaltete sich jedoch schwierig, da auf dem lokalen Arbeitsmarkt kaum entsprechend qualifizierte Pflegekräfte zur Verfügung standen.

Das Ziel, die Arbeitsbelastung in der Pflege zu reduzieren, konnte nur ansatzweise erreicht werden. Unsere Maßnahmen umfassen eine verstärkte Ausrichtung unserer Pflegeorganisation auf die Bezugspflege sowie eine Anpassung der Aufgaben an die Qualifikationsstufen der Mitarbeitenden. Der im letzten Jahr initiierte Personalentwicklungsprozess wird in diesem Jahr fortgesetzt.

Wir haben unser Engagement in der Ausbildung von Pflegefachkräften weiter intensiviert und bieten seit dem vergangenen Jahr acht Ausbildungsplätze an, von denen im Jahr 2024 sieben besetzt werden konnten. Um die Qualität der Ausbildung zu verbessern, haben wir die Stabstelle Praxisanleitung eingerichtet, die den Praxisanleiter\*innen fachlich vorgesetzt ist. Ein weiteres Ziel war es, vermehrt Auszubildende mit Migrationshintergrund zu gewinnen, was ebenfalls erfolgreich umgesetzt werden konnte. Drei Frauen und zwei Männer unserer Auszubildenden sind als Migrant\*innen (Ukraine, Afghanistan, Eritrea, Syrien) nach Deutschland gekommen.

Im vergangenen Jahr konnten wir das Vorhaben, digitale Assistenz- und Unterstützungsangebote einzuführen, durch die Anschaffung von vier Tablet-Computern und einer Software für den Sozialen Betreuungsdienst realisieren. In diesem Jahr werden weitere digitale Systeme implementiert, die den Komfort und die Sicherheit unserer Bewohner\*innen und Patient\*innen erhöhen werden.

Das Projekt Einführung der Telematikinfrastruktur haben wir im Sommer 2024 gestartet, um die Voraussetzungen für die verpflichtende Einbindung am 1.07.2025 zu schaffen.

Die Weiterentwicklung unserer Pflegeeinrichtungen unter schwierigen Rahmenbedingungen stellt eine große Herausforderung dar. Insbesondere der Mangel an Pflegekräften und die hohen Kosten limitieren unsere Möglichkeiten. Auch die Digitalisierung erfordert erhebliche Anstrengungen. Es lohnt sich jedoch, da wir bereits von der Entlastung durch digitale Prozesse profitieren.



Hamburg, den 27.01.2025

Anne Schürmann  
Geschäftsführerin

## Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	2
1 Die CareVi gGmbH .....	5
2 Aktuelle Herausforderungen .....	6
3 Leistungsangebote .....	6
3.1 Bewohner*innen des Seniorenzentrums.....	7
3.1.1 Belegung und Verweildauer .....	7
3.1.2 Heimentgelte .....	8
3.1.3 Zufriedenheit der Bewohner*innen .....	9
3.2 Mitarbeiter*innen.....	10
3.2.1 Personalbestand .....	10
3.2.2 Altersstruktur der Mitarbeiter*innen.....	10
3.2.3 Fort- und Weiterbildung .....	11
3.2.4 Ehrenamtliche.....	11
3.3 Qualitätsentwicklung .....	12
3.3.1 Internes Qualitätsmanagement.....	12
3.3.2 Ergebnisse behördlicher Qualitätsprüfungen.....	12
3.3.3 Ergebnisse freiwilliger Qualitätsprüfungen .....	12
4 Ambulanter Pflegedienst der CareVi gGmbH.....	12
4.1 Leistungsangebote .....	12
4.2 Klient*innen .....	13
4.3 Mitarbeiter*innen.....	14
4.3.1 Altersstruktur der Mitarbeiter*innen.....	14
4.3.2 Fort- und Weiterbildung .....	14
4.4 Qualitätsentwicklung .....	15
4.4.1 Internes Qualitätsmanagement.....	15
4.4.2 Ergebnisse behördlicher Qualitätsprüfungen.....	15
5 Ausblick.....	15

## Abbildungen, Tabellen und Diagramme

### Abbildungen:

Abbildung 1: Organigramm der CareVi gGmbH	5
---	---

### Tabellen:

Tabelle 1: Heimentgelte Seniorenzentrum an der Alexanderstraße	8
Tabelle 2: Mitarbeitende des Seniorenzentrums	10
Tabelle 3: Altersstruktur Klient*innen des ambulanten Pflegedienstes	12
Tabelle 4: Mitarbeiter*innen des ambulanten Pflegedienstes	13

### Diagramme:

Diagramm 1: Altersstruktur der Bewohner*innen im Seniorenzentrum	7
Diagramm 2: Caremix-Index 2024	9
Diagramm 3: Weiterempfehlung des Seniorenzentrums	9
Diagramm 4: Altersstruktur der Mitarbeiter*innen des Seniorenzentrums	10
Diagramm 5: Pflegegrade der Klient*innen	13

# 1 Die CareVi gGmbH

Die Aufgabe der CareVi gGmbH ist es, hilfebedürftige Menschen zu unterstützen und ihnen im letzten Abschnitt ihres Daseins, ein selbstbestimmtes Leben zu ermöglichen. Um diese Ziele zu erreichen und eine hochwertige Pflege zu gewährleisten, arbeitet das Unternehmen als multiprofessionelles Team aus engagierten und fachkundigen Mitarbeiter\*innen zusammen. Wir erfüllen die Bedürfnisse des täglichen Lebens unserer Bewohner\*innen bzw. Klienten\*innen, wie Körperpflege, medizinische Versorgung, Beschäftigung und die psychosoziale Betreuung. Wir verstehen uns als Teil des Gesundheitssystems in der Freien und Hansestadt Hamburg.

Die CareVi gGmbH betreibt das Seniorenzentrum an der Alexanderstraße und einen ambulanten Pflegedienst der Klient\*innen in Hamburg St. Georg versorgt.

Frau Anne Schürmann ist die Geschäftsführerin und Verwaltungsleiterin der CareVi gGmbH. Die Organisationsbereiche Personal, Finanzbuchhaltung und Haustechnik sind Servicestellen, die Leistungen für die Pflegeeinrichtungen erbringen. Der Datenschutzbeauftragte berät die Geschäftsführung und die Leitungskräfte bei der Umsetzung der gesetzlichen Vorschriften zum Datenschutz. Gegenwärtig sind in der Verwaltung acht Mitarbeiter\*innen beschäftigt. Das folgende Organigramm zeigt den strukturellen Aufbau unseres Unternehmens.

Im Jahr 2024 haben wir die Stabsstelle der Zentralen Praxisanleiter\*in der CareVi gGmbH eingerichtet. Die Zentrale Praxisanleiter\*in ist der Geschäftsführung unterstellt und trägt die fachliche Verantwortung für die Ausbildung sowohl im Senioren-Zentrum als auch im Ambulanten Pflegedienst.

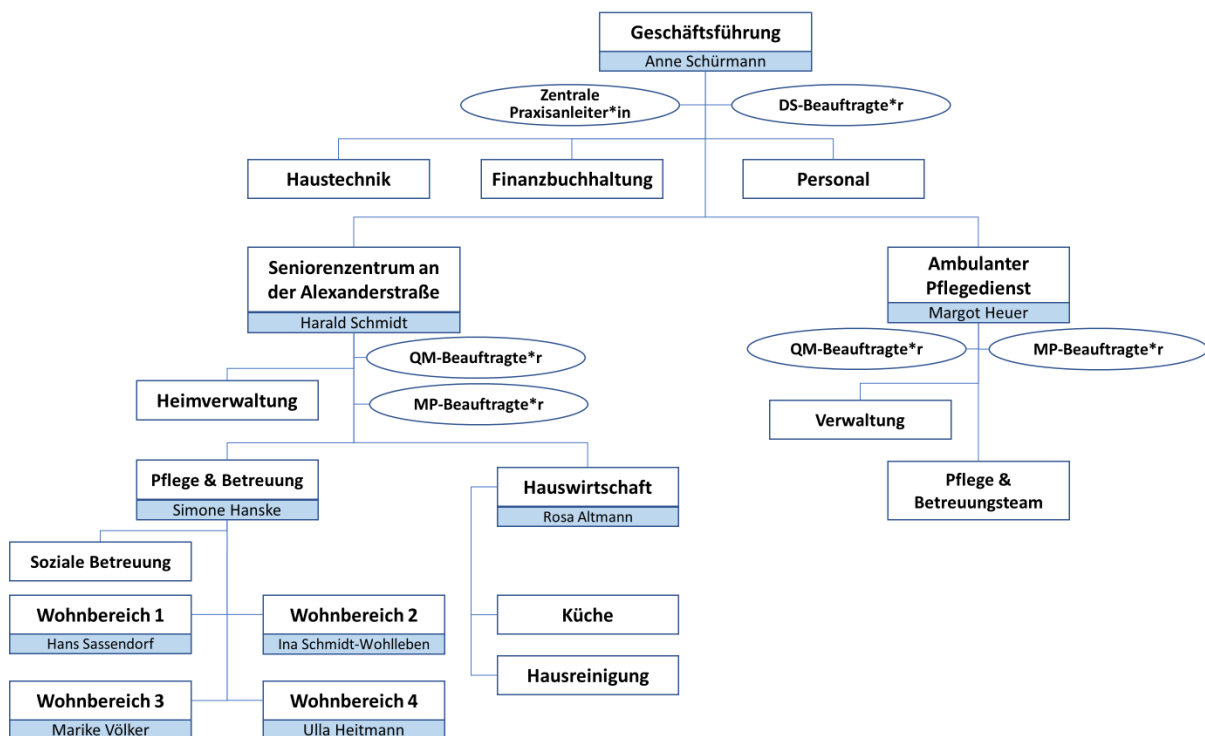


Abbildung 1: Organigramm der CareVi gGmbH

Im vergangenen Jahr wurden in der Geschäftsstelle keine weiteren wesentlichen Veränderungen vorgenommen.

## 2 Aktuelle Herausforderungen

Der Hamburger Senat hat mit Wirkung zum 1. November 2024 die Senkung der Fachkraftquote in den stationären Pflegeeinrichtungen beschlossen. Gemäß dieser Maßnahme sind stationäre Pflegeeinrichtungen, bei denen in den vergangenen zwölf Monaten bei einer Qualitätsprüfung nach §114c Abs. 1 SGB XI ein hohes Qualitätsniveau festgestellt wurde, künftig dazu verpflichtet, statt einer Fachkraftquote von 50 % lediglich über mindestens 40 % Pflegefachkräfte zu verfügen.

Diese Änderung bedeutet eine wesentliche Erleichterung für die Umsetzung des neuen Personalbemessungsverfahrens im Seniorenzentrum an der Alexanderstraße. Es bleibt abzuwarten, wie sich diese Erleichterung in der Praxis auf die Personalsituation im Seniorenzentrum an der Alexanderstraße auswirkt.

Da der Betrieb unserer bisherigen elektronischen Pflegedokumentations- und Managementsoftware ProfSys® der Firma IC-Sys GmbH mit Ablauf des Jahres 2024 für uns überraschend eingestellt wurde, waren wir veranlasst, einen neuen Anbieter zu finden. Wir haben uns nach eingehender Prüfung unter Beteiligung vieler Mitarbeiter\*innen für die cloudbasierte Software CareCloud® entschieden, die eine intuitiv nutzbare Bedienoberfläche hat und alle unsere Anforderungen im hohen Maße erfüllt. Dennoch verlangt die Umstellung und insbesondere auch die Berücksichtigung der Anforderungen der Telematik-Infrastruktur noch weit ins Jahr 2025 erhebliche Anstrengungen

## 3 Leistungsangebote

Das Seniorenzentrum an der Alexanderstraße liegt im Hamburger Stadtteil St. Georg, der für seine dynamische urbane Atmosphäre bekannt ist. In einer ruhigen Seitenstraße gelegen, bietet das moderne Haus insgesamt 80 Einzelzimmer, aufgeteilt in vier Wohnbereiche. Alle Zimmer sind mit einer Rufanlage, einem TV- und Telefonanschluss, einem Bad und einer hochwertigen Standardmöblierung ausgestattet. Selbstverständlich können die Bewohnerinnen und Bewohner ihre Zimmer nach ihren Vorstellungen mit eigenen Möbeln einrichten. Des Weiteren verfügt das Haus über ein WLAN, das von allen Bewohnerinnen und Bewohnern genutzt werden kann und auch für elektronische Assistenzsysteme und Telecare verfügbar ist. Jedes Zimmer verfügt über eine eigene Terrasse oder einen eigenen Balkon. Das gesamte Gebäude und das Außengelände sind barrierefrei.

Der individuelle Mensch mit seinen spezifischen Wünschen und Bedürfnissen steht im Zentrum unserer Arbeit. Unser Ziel ist das Wohlbefinden, die Unabhängigkeit und die Lebensqualität der Bewohner\*innen des Seniorenzentrums zu erhalten, zu fördern oder ihnen dabei zu helfen, ihre Selbständigkeit wiederzuerlangen. Wir bieten unseren Bewohner\*innen einen Ort, an dem sie sich wohl und geborgen fühlen. Ein attraktives Beschäftigungsangebot und kulturelle Veranstaltungen sorgen für Abwechslung und ein gedeihliches Miteinander.

Um eine kontinuierliche Pflege und Betreuung zu gewährleisten, ist jeder Bewohner\*in einer Bezugspflegekraft zugeordnet. Sie ist auch für die Angehörigen eine feste Ansprechpartnerin und verantwortet die Qualität der pflegerischen Versorgung.

In unmittelbarer Nähe des Seniorenzentrums befinden sich eine U-Bahn-Station und mehrere Bushaltestellen. Der Hamburger Hauptbahnhof ist zu Fuß innerhalb von 15 Minuten zu erreichen. Für Besucher\*innen stehen auf dem Gelände des Seniorenzentrums zehn Parkplätze zur Verfügung. In unmittelbarer Umgebung

des Seniorenzentrums gibt es verschiedene Einkaufsmöglichkeiten, wie Supermärkte und Obst- und Gemüseläden.

Das Seniorenzentrum an der Alexanderstraße wird von Herrn Diplom-Verwaltungswirt (FH) Harald Schmidt geleitet. Frau Simone Hanske ist die Leiterin des Pflegedienstes und vertritt gleichzeitig den Einrichtungsleiter bei Abwesenheit. Beide sind seit der Eröffnung im Jahr 2001 als Leitungskräfte im Senioren-Zentrum tätig.

### 3.1 Bewohner\*innen des Seniorenzentrums

#### 3.1.1 Belegung und Verweildauer

Das Seniorenzentrum an der Alexanderstraße hatte im Jahr 2024 eine Auslastung von 96,8%. Bei der gegenwärtigen Nachfragesituation können wir freie Pflegeplätze sofort wiederbesetzen. Diese sehr hohe Auslastung konnte nur durch ein sehr gutes Belegungsmanagement erreicht werden.

Das Alter unserer Bewohner\*innen ist in den vergangenen Jahren kontinuierlich gestiegen. Diagramm 1 zeigt die Altersstruktur am 31.12.2024.

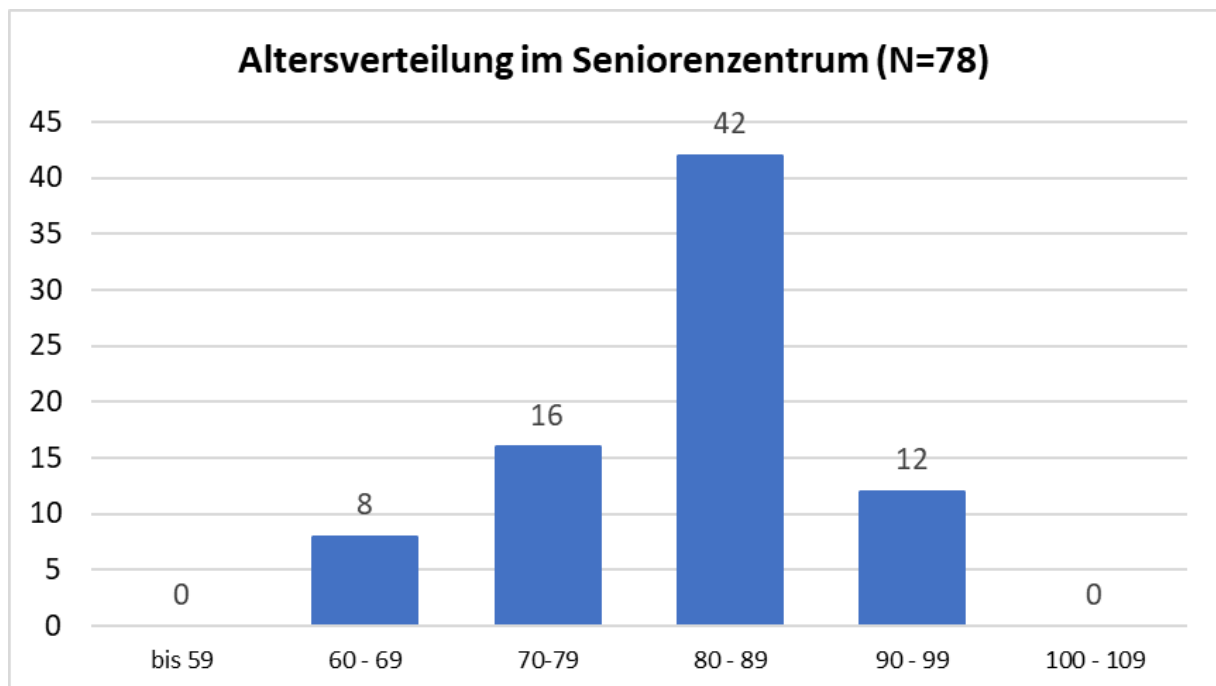


Diagramm 1: Altersstruktur der Bewohner\*innen im Seniorenzentrum am 31.12.2024

Die jüngste Bewohnerin des Seniorenzentrums war am Jahresende 61 Jahre alt, die älteste Bewohnerin hat im vergangenen Jahr ihren 99. Geburtstag gefeiert. 54 Bewohner\*innen waren über 80 Jahre alt.

Am 31.12.2024 lebten 56 Frauen und 22 Männer im Seniorenzentrum. Der Anteil von sieben Bewohner\*innen mit Migrationshintergrund ist für den Stadtteil St. Georg eher gering. Gegenwärtig leben bei uns Bewohner\*innen aus der Türkei, Vietnam, Italien, Polen und den Niederlanden.

Die durchschnittliche Verweildauer in unserem Haus lag auch im Jahr 2024 bei etwa 17 Monaten.

Aufgrund der großen Nachfrage konnten freigewordene Pflegeplätze durchschnittlich innerhalb von zwei Tagen wiederbelegt werden.

Im vergangenen Jahr ist keine Bewohner\*in auf Grund einer Kündigung aus dem Seniorenzentrum an der Alexanderstraße ausgezogen.

Seit längerer Zeit erreichen uns vermehrt Anfragen von Krankenhäusern nach Kurzzeitpflegeplätzen. Obwohl unser Seniorenzentrum auch mit Dauerplätzen gut ausgelastet ist, haben wir uns entschlossen, unserer Verantwortung auch durch die Bereitstellung von Kurzzeitpflegeplätzen gerecht zu werden. So werden zukünftig alle freiwerdenden Plätze für einige Wochen für die Kurzzeitpflege im Sinne von eingestreuten Plätzen vorgehalten. .

### 3.1.2 Heimentgelte

Die Heimentgelte in unserem Seniorenzentrum lagen auch im Jahr 2024 etwas über den durchschnittlichen Heimentgelten der stationären Pflegeeinrichtungen Hamburgs. Die in Tabelle 1 dargestellten Heimentgelte gelten ab dem 1.01.2025.

Monatliches Entgelt	Pflegegrad 1	Pflegegrad 2	Pflegegrad 3	Pflegegrad 4	Pflegegrad 5
Pflegesatz	1.211,63 €	2.732,93 €	3.247,03 €	3.783,03 €	4.023,96 €
Ausbildungsumlage	189,21 €	189,21 €	189,21 €	189,21 €	189,21 €
Unterkunft	608,70 €	608,70 €	608,70 €	608,70 €	608,70 €
Verpflegung	529,31 €	529,31 €	529,31 €	529,31 €	529,31 €
Investitionskosten	757,15 €	757,15 €	757,15 €	757,15 €	757,15 €
<b>Gesamtkosten</b>	<b>3.296,00 €</b>	<b>4.817,30 €</b>	<b>5.331,40 €</b>	<b>5.867,40 €</b>	<b>6.108,33 €</b>
./.. Anteil der Pflegekasse	-131,00 €	-805,00 €	-1.319,00 €	-1.855,00 €	-2.096,00 €
./.. Leistungszuschlag nach § 43c SGB XI (15 % bis 12 Monate)		-317,57 €	-317,57 €	-317,57 €	-317,57 €
<b>Eigenanteil</b>	<b>3.165,00 €</b>	<b>3.694,73 €</b>	<b>3.694,83 €</b>	<b>3.694,83 €</b>	<b>3.694,76 €</b>

Tabelle 1: Heimentgelte Seniorenzentrum an der Alexanderstraße (Stand 30.01.2025)

Der Caremix-Index (CMI) ist eine Kennzahl, die Auskunft über die Belegungsstruktur des Seniorenzentrums und die Höhe des Umsatzes gibt. Der CMI zeigt auf einen Blick, ob die Umsätze steigen oder sinken und ist somit eine wichtige betriebswirtschaftliche Steuerungsgröße. Ein höherer CMI-Wert bedeutet höhere Umsätze bei nicht in gleichem Maße steigenden Gesamtkosten. Im vergangenen Jahr schwankte der CMI um einen Wert von 3,30. Im Dezember erreichte der CMI mit 3,37 den höchsten Wert des Jahres 2024.



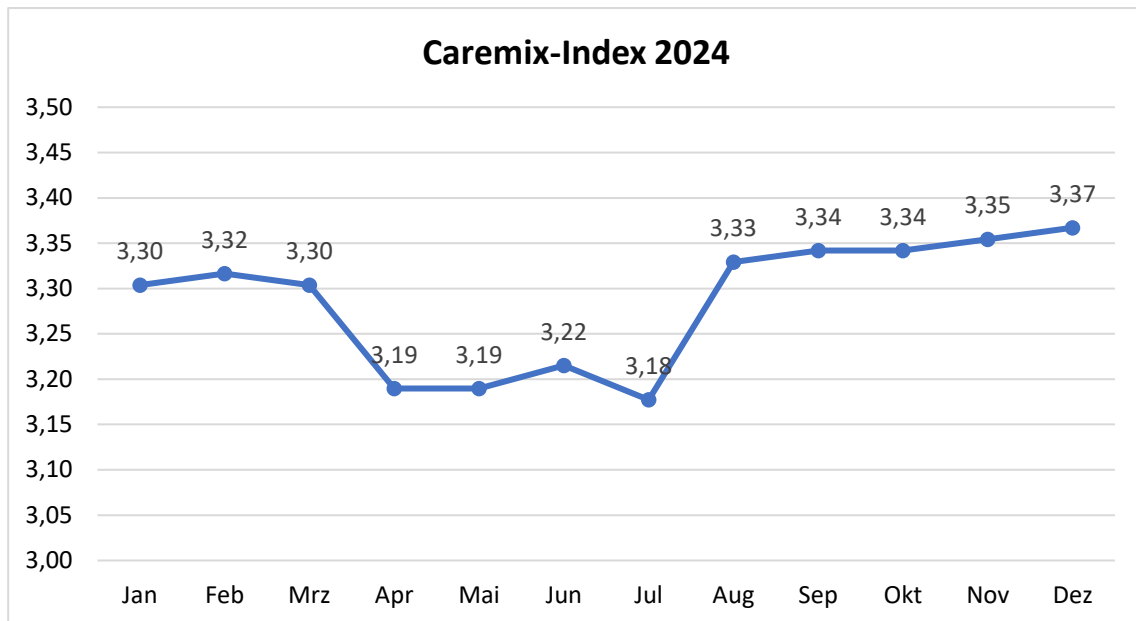


Diagramm 2: Caremix-Index 2024

### 3.1.3 Zufriedenheit der Bewohner\*innen

Die Zufriedenheit der Bewohner\*innen wird im Rahmen der jährlichen Pflegevisiten erfragt. Die Ergebnisse und die ggf. erforderlichen Verbesserungsmaßnahmen werden im Anschluss mit den Bezugspflegerkräften besprochen. Die Auswertung der im Jahr 2024 durchgeführten Pflegevisiten zeigt eine ausgeprägte Gesamtzufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner.

Das Ergebnis hat sich dennoch im Vergleich zu den Vorjahren etwas verschlechtert. Insgesamt konnten bei den Pflegevisiten durchschnittlich 64 Bewohner\*innen befragt werden bzw. Auskunft geben. Fast 72% von ihnen haben die Frage, ob sie das Seniorenzentrum weiterempfehlen würden, uneingeschränkt bejaht. Vier Bewohner\*innen sind nicht zufrieden und können unser Haus nicht weiterempfehlen. Elf Bewohner\*innen haben geantwortet, dass sie unser Haus nur eingeschränkt empfehlen können. Elf Bewohner\*innen haben geantwortet, dass sie unser Haus nur eingeschränkt weiterempfehlen können. Als häufigster Grund wurde von neun Bewohner\*innen der häufige Personalwechsel im Zusammenhang mit der Umsetzung des neuen Personalbemessungssystems (PeBeM) genannt. Ein weiterer Grund, den vier Bewohner\*innen angegeben haben, ist der sehr kleine Garten des Seniorenzentrums.

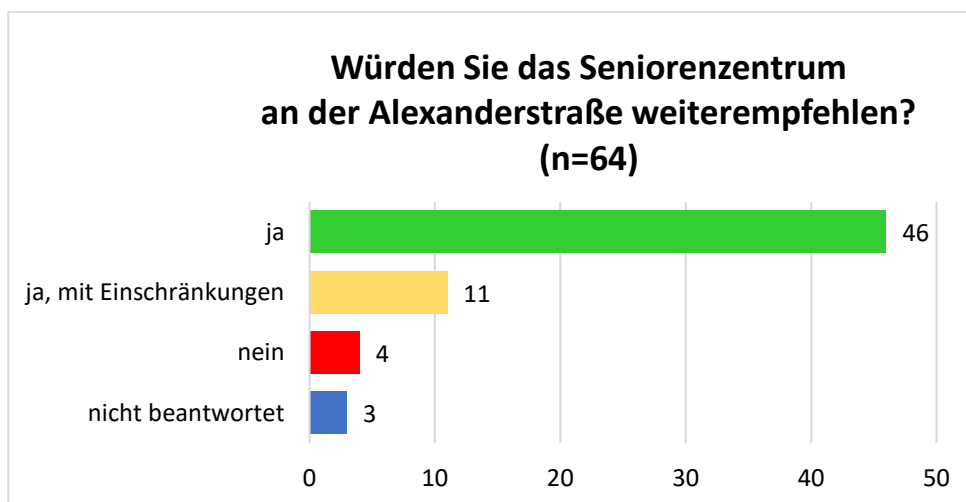


Diagramm 3: Weiterempfehlung des Seniorenzentrums

## 3.2 Mitarbeiter\*innen

### 3.2.1 Personalbestand

Im Seniorenzentrum an der Alexanderstraße arbeiten gegenwärtig 87 Beschäftigte. 55 Mitarbeiter\*innen sind in der Pflege eingesetzt. Die Verteilung der Mitarbeitenden auf die Organisationsbereiche sowie die Stellenanteile zeigt die folgende Tabelle:

	Anzahl der Mitarbeiter		
	Vollzeit / Anzahl	Teilzeit / Anzahl	Stellen in VZÄ
<b>Pflege, davon</b>	<b>23</b>	<b>32</b>	<b>39 (33*)</b> *ohne Azu- bis
- Pflegedienstleitung	1	0	1
- Pflegefachkräfte	7	15	15,25
- Pflegekräfte (1-jährige Ausbild.)	3	13	7,75
- Pflegehilfskräfte	6	4	9
- Auszubildende	6	0	6
- Praktikant. / Freiw. Soz. Jahr	0	0	0
<b>Sozialer Betreuungsdienst</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5,00</b>
<b>Hauswirtschaft</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>10,00</b>
<b>Verwaltung</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3,50</b>
<b>Gesamt</b>	<b>29</b>	<b>58</b>	<b>47,5</b>

Tabelle 2: Mitarbeitende des Seniorenzentrums

Der Personalbestand ist weitgehend stabil. Die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit beträgt 8,63 Jahre. Dieser Wert zeigt eine hohe Personalkontinuität an und kann als Hinweis auf die Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden interpretiert werden.

Die Fachkraftquote im Seniorenzentrum lag am 31.12.2024 bei 46% und entsprach damit den gesetzlichen Anforderungen.

### 3.2.2 Altersstruktur der Mitarbeiter\*innen

In diesem Jahr haben wir zum zweiten Mal eine Altersstrukturanalyse durchgeführt. Das Ergebnis (Diagramm 4) zeigt eine deutliche Überalterung des Personals. Die Grafik zeigt zwei Gipfel. Das Durchschnittsalter der Beschäftigten liegt gegenwärtig bei 42 Jahren.

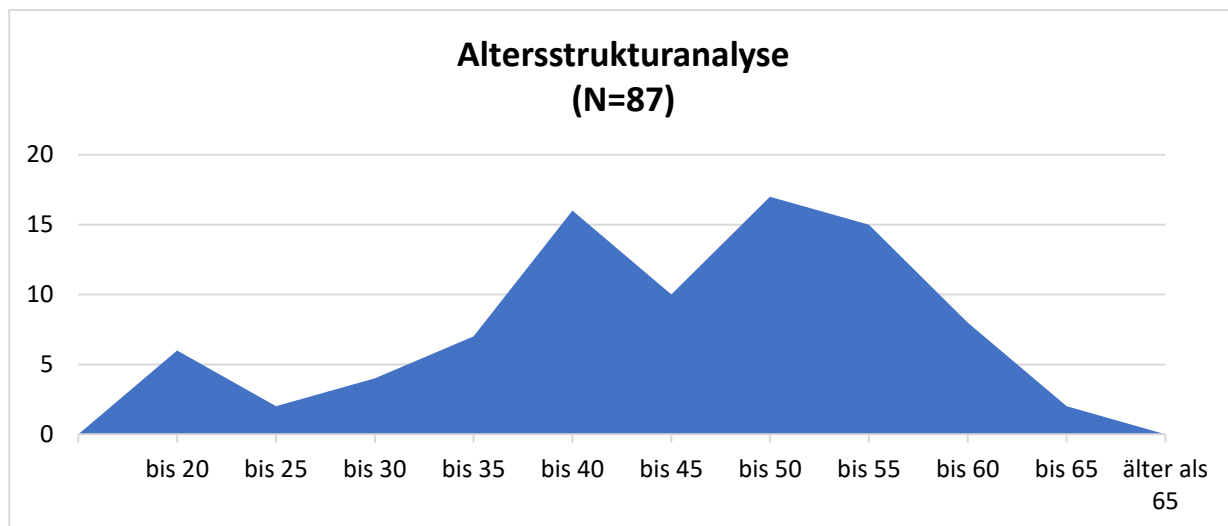


Diagramm 4: Altersstruktur der Mitarbeiter\*innen des Seniorenzentrums (20.01.2025)

Mit der ungünstigen Altersstruktur ist mit einem erhöhten Krankheitsrisiko verbunden. Die Krankheitsquote des Personals im Seniorenzentrum lag im Jahr 2024 bei 8,2 %, was deutlich über dem Krankenstand von 7,5 % im Gesundheits- und Sozialwesen im Jahr 2023 liegt. Der durchschnittliche Krankenstand aller gesetzlich Krankenversicherten lag im Jahr 2023 bei 6,6 %.<sup>1</sup>

Unser Gesundheitszirkel hat sich im vergangenen Jahr zweimal getroffen. Der im Jahr 2022 eingeführte Beitragszuschuss in Höhe von 50% für das Fitnessstudio der HAW Am Berliner Tor wurde lediglich von zwölf Mitarbeitenden in Anspruch genommen. Die "Rückenschule" der Physiotherapeutin wurde von einer geringen Anzahl an Mitarbeitenden sporadisch genutzt und wurde daher eingestellt.

Die Geschäftsführung hat den Gesundheitszirkel beauftragt, in Zusammenarbeit mit einer Krankenkasse einen "Gesundheitstag 2025" für unser Unternehmen zu planen. Ziel dieser Maßnahme ist es, das Thema Gesundheitsförderung wieder stärker in den Fokus zu rücken.

### 3.2.3 Fort- und Weiterbildung

Für die Mitarbeitenden des Seniorenzentrums wird jährlich ein prospektiver Fortbildungsplan erstellt, in dem die externen, internen und online Fortbildungen für 12 Monate geplant und ausgewiesen werden. Neben verpflichtenden Fortbildungen (z.B. Hygiene, Brandschutz), werden auch berufsgruppenspezifische und -übergreifende Angebote organisiert. Die Mitarbeiter\*innen des ambulanten Pflegedienstes können auch das Fortbildungsangebot des Seniorenzentrums nutzen. Die nicht verpflichtenden Fortbildungsthemen orientieren sich an den Wünschen, Bedürfnissen und Qualifikationen der Mitarbeiter\*innen, die im Rahmen der Mitarbeitergespräche ermittelt werden.

Im vergangenen Jahr haben alle Pflegefachkräfte ihre gesetzlichen Fortbildungspflichten (gem. Pflegefachkräfte-Berufsordnung) erfüllt und mindestens 20 Fortbildungspunkte nachgewiesen.

### 3.2.4 Ehrenamtliche

Unsere Bemühungen zur Gewinnung Ehrenamtlicher für den Einsatz im Sozial- und Betreuungsdienst zeigen erste Erfolge. Seit 2022 bieten wir einen Besuchsdienst für Bewohner\*innen an.

<sup>1</sup>Schenkel et al. (2024): Krankheitsbedingte Fehlzeiten in der deutschen Wirtschaft im Jahr 2023. In: Badura et al. (Hrsg.): Fehlzeiten-Report 2024. Bindung und Gesundheit – Fachkräfte gewinnen und halten, S. 341

Leser, die Interesse an einer ehrenamtlichen Tätigkeit haben, können sich an die Leitung unseres Sozialen Betreuungsdienstes, Frau Juliette Babienne, wenden.

### 3.3 Qualitätsentwicklung

#### 3.3.1 Internes Qualitätsmanagement

Das Seniorenzentrum der CareVi gGmbH betreibt ein Qualitätsmanagementsystem (QM-System), das die Anforderungen der Qualitätsprüfungs-Richtlinie für stationäre Pflegeeinrichtungen nach § 114 SGB XI sowie die Kriterien des Prüfkatalogs der Wohnpflegeaufsicht Hamburg erfüllt.

#### 3.3.2 Ergebnisse behördlicher Qualitätsprüfungen

Die letzte Prüfung durch die Wohnpflegeaufsicht im Seniorenzentrum an der Alexanderstraße ergab keine Beanstandungen.

Die Pflegequalität des Seniorenzentrums wurde im September 2024 durch den Medizinischen Dienst (MD) geprüft. Der MD hat auch die ordnungsrechtliche Regelprüfung nach §30 des Hamburgischen Wohn-Betreuungs- und Qualitätsgesetz durchgeführt. Im Gesamtergebnis wurden kleinere Auffälligkeiten festgestellt, die jedoch keine Risiken oder negative Folgen für die versorgten Personen zeigen. Die Hinweise des MD wurden als Ansatzpunkte für Verbesserungen genutzt.

#### 3.3.3 Ergebnisse freiwilliger Qualitätsprüfungen

Das Seniorenzentrum an der Alexanderstraße hat sich im Juli 2019 erstmals einer Zertifizierung nach den Qualitätskriterien des Grünen Hakens unterzogen. Ein ehrenamtlicher Gutachter\*in hat die Lebensqualität in unserem Seniorenzentrum geprüft und sich für die Verleihung des Grünen Hakens ausgesprochen. Das Zertifikat gilt ein Jahr und wird jährlich durch eine Prüfung vor Ort erneuert. Diese Prüfung fand im Mai 2024 statt. Ein erneutes Siegel wurde vergeben.

## 4 Ambulanter Pflegedienst der CareVi gGmbH

### 4.1 Leistungsangebote

Der ambulante Pflegedienst versorgt seit dem 1. Oktober 2005 pflegebedürftige Menschen in ihrer häuslichen Umgebung im Stadtteil St. Georg. Unser Pflegeteam erbringt Leistungen der medizinischen Behandlungspflege, Grundpflege- und Betreuungsleistungen. Zusätzlich unterstützen wir unsere Klienten mit hauswirtschaftlichen Dienstleistungen. In den kommenden Jahren werden wir unser Leistungsangebot um weitere niedrigschwellige Betreuungsleistungen erweitern.

Der ambulante Pflegedienst wird von Frau Margot Heuer (B.A. Pflegemanagement) geleitet.

Der Hersteller der Pflegesoftware, die wir im Jahr 2023 eingeführt hatten, stellt seinen Support in diesem Jahr ein. Deshalb haben wir entschieden, im Herbst 2024 die cloudbasierte Software CareCloud® bis zum 31.05.2025 implementieren. Wir möchten damit sicherstellen, dass wir den Termin für den Anschluss an die Telematik-Infrastruktur einhalten.

## 4.2 Klient\*innen

Im Jahr 2024 hat der ambulante Pflegedienst durchschnittlich 58 Klient\*innen pro Monat versorgt. Bedauerlicherweise sind die Möglichkeiten weitere Klient\*innen aufzunehmen durch die fehlende Personalkapazität stark eingeschränkt.

Die Altersstruktur der Klient\*innen des ambulanten Pflegedienstes zeigt Tabelle 3.

Alter	Klientinnen und Klienten
Bis 49 Jahre	0
50 - 59 Jahre	2
60 - 69 Jahre	6
70 - 79 Jahre	17
80 - 89 Jahre	23
90 - 99 Jahre	10
älter als 100 Jahre	0

Tabelle 3: Altersstruktur Klient\*innen des Pflegedienstes

Am 31.12.2024 haben wir 37 Frauen und 21 Männer versorgt. Die jüngste Klient\*in war 59 Jahre alt, die älteste Klient\*in feierte ihren 98 Geburtstag. Mehr als die Hälfte der Klient\*innen sind über 80 Jahre alt. 33 Klient\*innen haben die deutsche Staatsangehörigkeit, drei Klient\*innen kommen aus der Türkei und ein Klient ist Italiener.

Das folgende Diagramm zeigt die Verteilung der Pflegegraden der Klient\*innen:

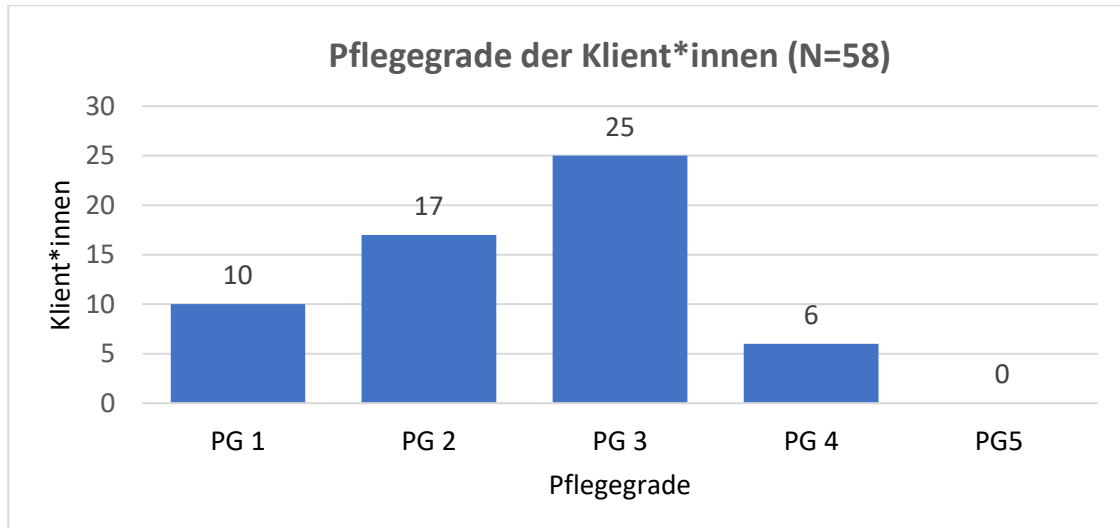


Diagramm 5: Pflegegrade der Klient\*innen

Die Versorgungsdauern der Klient\*innen haben wir bisher noch nicht statistisch erfasst.

### 4.3 Mitarbeiter\*innen

Im ambulanten Pflegedienst der CareVi gGmbH arbeiten gegenwärtig 14 Beschäftigte. 10 Mitarbeitende sind in der Pflege eingesetzt. Die Verteilung der Mitarbeitenden auf die Tätigkeitsbereiche sowie die Stellenanteile zeigt die folgende Tabelle:

	Anzahl der Mitarbeiter		
	Vollzeit / Anzahl	Teilzeit / Anzahl	Stellen in VZÄ
<b>Pflege, davon</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>5,5</b>
- Pflegedienstleitung	1	-	1
- Pflegefachkräfte	-	8	3,5
- Pflegekräfte (1-jährige Ausbild.)	-	-	-
- Pflegehilfskräfte	-	2	1
- Auszubildende	-	-	-
- Praktikant. / Freiw. Soz. Jahr	-	-	-
<b>Betreuungskräfte</b>	-	<b>2</b>	<b>1,25</b>
<b>Verwaltung</b>	-	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Gesamt</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>7,25</b>

Tabelle 4: Mitarbeitende des ambulanten Pflegedienstes

Der Personalbestand ist weitgehend stabil. Die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit beträgt 7,89 Jahre und liegt damit etwas niedriger als im Seniorenzentrum. Auch hier betrachten wir die Personalkontinuität als Indikator der Mitarbeiter\*innenzufriedenheit. Die Pflegedienstleitung und ihre Stellvertreterin gehören dem Unternehmen seit der Gründung des Pflegedienstes im Jahr 2005 an.

#### 4.3.1 Altersstruktur der Mitarbeiter\*innen

Auch im ambulanten Pflegedienst haben wir eine Altersstrukturanalyse durchgeführt. Auf Grund der geringen Mitarbeiter\*innenzahl haben wir auf die Darstellung der Altersverteilung verzichtet. Gegenwärtig beträgt das Durchschnittsalter der Beschäftigten 46,6 Jahre. Die Quote der krankheitsbedingten Fehltagelag im Jahr 2024 ambulanten Pflegedienst bei 7,2%. Das sind 0,3% weniger als im Gesundheits- und Sozialwesen im Jahr 2023 liegt.<sup>2</sup>

Am Gesundheitszirkel zur Entwicklung von Angeboten zur betrieblichen Gesundheitsförderung sind auch weiterhin zwei Mitarbeiter\*innen des ambulanten Pflegedienstes beteiligt.

#### 4.3.2 Fort- und Weiterbildung

Alle Pflegefachkräfte des ambulanten Pflegedienstes haben ihre gesetzlichen Fortbildungspflichten erfüllt und mindestens 20 Fortbildungspunkte erworben. Einmal pro Quartal führen wir eine Fortbildung im Umfang von zwei Unterrichtsstunden durch, die sich mit speziellen Fragestellungen der ambulanten Versorgung befasst. Im Jahr 2024 lag der Fortbildungsschwerpunkt im ambulanten Pflegedienst auf dem Pflegestandard „Förderung der Mundgesundheit in der Pflege“.

Zusätzlich wird das Fortbildungsangebot des Seniorenzentrums genutzt.

<sup>2</sup> Schenkel et al. (2024): Krankheitsbedingte Fehlzeiten in der deutschen Wirtschaft im Jahr 2023. In: Badura et al. (Hrsg.): Fehlzeiten-Report 2024. Bindung und Gesundheit – Fachkräfte gewinnen und halten, S. 341

## 4.4 Qualitätsentwicklung

### 4.4.1 Internes Qualitätsmanagement

Der ambulante Pflegedienst der CareVi gGmbH betreibt ein Qualitätsmanagementsystem (QM-System), das die Qualitätsprüfungs-Richtlinie für ambulante Pflegeeinrichtungen zur Durchführung von Qualitätsprüfungen nach § 114 SGB XI erfüllt.

### 4.4.2 Ergebnisse behördlicher Qualitätsprüfungen

Die Pflegequalität des ambulanten Pflegedienstes wurde im März 2024 durch den Medizinischen Dienst (MD) geprüft. Die Gesamtnote von 1,2 liegt unter dem Landesdurchschnitt von 1,4 in Hamburg. Verbesserungspotentiale gab es nur im Bereich des Schmerzmanagement. Zu diesem Thema wurden drei Fortbildungen für das Pflegeteam durchgeführt und Verbesserungsmaßnahmen umgesetzt. Die pflegerischen Maßnahmen zum Schmerzmanagement waren auch Thema der Pflegevisiten, die im Jahr 2024 bei allen Klienten durchgeführt wurden.

## 5 Ausblick

Unsere wichtigste Zukunftsaufgabe ist, Menschen für die Arbeit in unserem Unternehmen zu gewinnen. Denjenigen, die bereits zu unserer Organisation gehören, bieten wir beste Arbeitsbedingungen und Entwicklungsmöglichkeiten, damit sie im Unternehmen bleiben und sich weiterhin engagieren. Neue Mitarbeitende erhalten von Anfang an einen unbefristeten Arbeitsvertrag und eine gute Bezahlung. Den Menschen, die sich ehrenamtlich in unserem Team engagieren möchten, bieten wir sinnvolle Tätigkeiten und Anerkennung.

Die Umstellung auf die neue Personalbemessung und die Einführung eines darauf abgestimmten Personalmanagementkonzepts, das für unsere Bewohner\*innen eine hohe Betreuungsqualität und für die Mitarbeiter\*innen eine hohe Arbeitszufriedenheit bewirkt, wird auch 2025 noch das zentrale Projekt darstellen. Zur Verbesserung der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben sollen weitere Maßnahmen ergriffen werden, die insbesondere auf die Entlastung von Müttern und Vätern abzielen.

Im Hamburger Stadtteil St. Georg wohnen und leben viele Migrant\*innen. Die wenigen Migrant\*innen mit einem Pflegebedarf, werden aktuell mehrheitlich durch ihre Angehörigen zu Hause versorgt. Diese Situation wird sich allerdings in absehbarer Zeit ändern, weil die Zahl pflegebedürftiger Migrant\*innen steigt und viele Angehörige die Pflege zu Hause nicht mehr übernehmen können. Langfristig müssen wir ein interkulturelles Pflegekonzept entwickeln, um deren Erwartungen und Wünsche an die pflegerische Versorgung im Alter erfüllen zu können.

Eine weitere zukünftige Herausforderung stellen zunehmend Bewohner\*innen und Klient\*innen mit besonderen Versorgungsrisiken dar. Hierzu zählen Infektionen mit multiresistenten Keimen, herausforderndes Verhalten aufgrund von Demenz und bewegungseingeschränkte adipöse Personen. Da sich diese Risikogruppen in den nächsten Jahren aller Voraussicht nach erhöhen werden, bedarf es hierfür besonderer Pflege- und Betreuungskonzepte.

In Hamburg gibt es seit Jahren einen hohen Engpass in der Versorgung von Patienten in der Kurzzeitpflege. Diese strukturelle Unterversorgung ist zu einem großen Teil der unzureichenden Kostendeckung geschul-

det. Wir wollen uns unserer gesellschaftlichen Verantwortung zu einer umfassenden Versorgung von Pflegebedürftigen stellen und prüfen, ob im Rahmen eines Neubauprojekts eine Solitäreinrichtung für eine rehabilitative Kurzzeitpflege geschaffen werden kann.

**Unternehmen: CareVi gGmbH**  
Virtuelles Pflegeunternehmen  
Alexanderstraße 100  
20099 Hamburg  
Internet: <https://carevi-virtuellepflege.de/>

Geschäftsführung:  
Frau Anne Schürmann, Diplom-Kauffrau

**Einrichtungen: Seniorenzentrum an der Alexanderstraße**  
Alexanderstraße 100  
20099 Hamburg

Einrichtungsleitung:  
Herr Harald Schmidt, Diplom-Verwaltungswirt (FH)

Pflegedienstleitung:  
Frau Simone Hanske, Krankenschwester, Weiterbildung zur Pflegedienstleitung, stellv. Einrichtungsleitung

**Ambulanter Pflegedienst der CareVi gGmbH**  
Alexanderstraße 100  
20099 Hamburg

Pflegedienstleitung:  
Frau Margot Heuer, Krankenschwester, B.A. Pflegemanagement