



Ihrem Selbstverständnis nach ist Kursana heute einer der führenden privaten Dienstleister in der professionellen Seniorenpflege und -betreuung.

Wahre Größe

Kursana setzt einen Roll-out für hundert Einrichtungen um. Das Unternehmen gehört zur Dussmann Group, die seit 2011 eine Betriebskindergartensparte aufbaut.

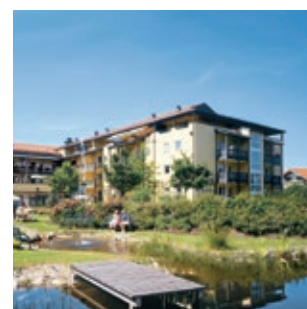
Groß werden in Berlin

Mitte der 90er-Jahre im Berlin der Nachwendezeit. Ein Bummel auf der Friedrichstraße gibt nicht viel her. Das gesamte Areal jenseits des Brandenburger Tors Richtung Osten ist weithin geprägt vom Investitionsstau der sozialistischen Ära. Man sieht ihm die Spuren der Vernachlässigung an. Einen der wenigen Lichtblicke bietet zu dieser Zeit das KulturKaufhaus mit der Hausnummer 90. Das Medien-Einzelhandelsgeschäft ist am Puls der Zeit, ist bis spätabends geöffnet und gibt einen Ausblick auf das, was in den kommenden Jahrzehnten folgen wird: das große, das Metropolen-Berlin, das Menschen aus aller Welt anzieht.

Wer heute Dussmann sagt, meint nicht selten dieses Kaufhaus, das von Peter Dussmann nur deswegen betrieben wurde, weil er für den Firmensitz an der Friedrichstraße keinen Mieter fand, so dass er kurzerhand selbst zum Einzelhändler wurde. Es ist dieser Laden, der die vorausschauende und handlungsorientierte geschäftliche Dynamik des Unternehmers Peter Dussmann versinnbildlicht. Als der Geschäftsmann sein Unternehmen 1963 in München gründet, ahnt er vermutlich nicht, dass daraus eine spartenübergreifende Dienstleistungsgruppe wird. Und doch geht es bei Dussmann spätestens seit dem Umzug 1994 nach Berlin um das Wachsen und Größerwerden. Wachsen – nicht nur geschäftlich, sondern an Aufgaben. Größer werden – nicht nur im Volumen, sondern auch aus Verantwortung.

Der Größe auf der Spur

Weltweit 65 000 Beschäftigte hat die Dussmann Group. Menschen, die nahezu alles leisten: Reinigung, Sicherheitsdienste, Catering, Facility-Management, aber auch Einzelhandel, soziale Dienste wie Betreuung und Pflege von Senioren und seit 2011 auch Kinderbetreuung. Wenn ein Unternehmen alles macht, macht es dann auch alles richtig? Wir sind hier, um der Dussmann Group beim Wachsen zuzusehen. Wir unterhalten uns mit dem Leiter IT der Kursana-Seniorenpflegeeinrichtungen, Hans-Robert Theilen über sein Projekt: Rund einhundert Einrichtungen müssen softwaretechnisch auf Vivendi umgestellt werden. Auch so ein Groß-



Von oben nach unten: Domizil, Residenz und Villa – die drei Wohnformen bei Kursana werden als Marken kommuniziert.

Dussmann Group International

Dussmann-Gesellschaften erstrecken sich in großen Teilen auf den europäischen Raum wie Italien, Luxemburg und Österreich, zudem auf Polen und das Baltikum. Außereuropäisch ist die Dussmann Group u. a. in Südostasien, etwa China und Vietnam, oder den Vereinigten Arabischen Emiraten vertreten.

projekt! Wird es kleiner, wenn wir mit Dr. Ute Meltzer sprechen? Sie war früher ebenfalls bei Kursana und sorgt seit 2012 dafür, die neue Kindergartensparte der Dussmann Group zu etablieren. Gibt es so etwas wie ein Geheimnis der Größe?

»Ich habe über sieben Jahre bei Kursana als zuständige Projektmanagerin im Pre-Opening gearbeitet, und danach ist mir die Leitung für den neuen Geschäftsbereich Dussmann KulturKindergarten angetragen worden.« Wir wundern uns: Von der Seniorenpflege zur Kita? »Die Dankbarkeit, wenn man eine neue Kita eröffnet, ist genauso stark, als wenn man Senioren in eine Einrichtung einziehen sieht.« Man spürt Dr. Meltzers Begeisterung: »Das ist einfach eine tolle Sache. Man sieht, was das Team geschaffen hat, wenn alle Prozesse ineinandergreifen, sobald das Haus in Betrieb geht, die Kinder aufgenommen werden, die Erzieher angestellt sind. Für mich war die Herausforderung, die breitere Verantwortung zu übernehmen. Dem habe ich mich sehr gerne gestellt, weil Lernen schon immer mein Ding war. Man sieht die Probleme, kann sie bearbeiten, und dann sieht man die Erfolge.«

Das große Vorbild

Sich heranwagen, nahende Herausforderungen aufgreifen. Ist das die Dussmann-Formel für Erfolg? Der Unternehmer Peter Dussmann stirbt 2013, nur wenige Tage vor seinem 75. Geburtstag. Er hinterlässt ein großes Lebenswerk und seine Philosophie des Handelns. »Peter Dussmann hat in den Sechzigern mit klassischer Reinigungsdienstleistung angefangen. Damals für arbeitende Junggesellen.« Hans-Robert Theilen spricht über die Anfänge von Dussmann. »So etwas gab es bis dato noch nicht. Herr Dussmann erkannte diesen Service als neues Geschäftsfeld und baute ihn aus. Daraus ist das internationale Facility-Management-Unternehmen entstanden, das Sie heute kennen.« Wachsen und Großwerden im Tun, so entstand auch Kursana. »1985 war Dussmann als Dienstleister u. a. für sechs Seniorenzentren tätig, die kurz vor der Schließung standen. Der Besitzer kam auf Peter Dussmann zu und bot ihm die Übernahme der Einrichtungen an.« Der Rest ist Kursana-Firmengeschichte. Einige Übernahmen, rund neunzig Einrichtungen und drei Jahrzehnte später feiert das Unternehmen 2015 Jubiläum.

Größe handlich zuschneiden

»Aufgrund des historischen Wachstums sind die Kursana-Einrichtungen etwas stärker im Rhein-Main-Gebiet, in Bayern, Baden-Württemberg und Mecklenburg-Vorpommern vertreten. Regelmäßig suchen wir aber neue geeignete Standorte und eröffnen pro Jahr ein bis zwei Einrichtungen. Für 2016 ist eine Einrichtung in Hessen und zwei weitere in Nordrhein-Westfalen für 2017 geplant. Im letzten Jahr haben wir ebenfalls eine Einrichtung in Nordrhein-Westfalen eröffnet und 2014 zwei Einrichtungen in Hessen. Wir wachsen organisch. Derzeit haben wir 76 Domizile, zehn Residenzen und acht Villen.«

Die unterschiedlichen Wohnformen von Kursana beschreiben Unterschiede der Immobilie, der Ausstattung und der Art der Pflege und Betreuung. Im Selbstverständnis von Kursana sind sie »Marken mit Profil«. Die Imagebroschüre differenziert: Domizile stehen für »Betreuung & Pflege«, Residenzen für »Servicewohnen &



Dussmann-Tugenden für Dussmann-Karrieren:
 lernen, umdenken, sich heranwagen. Dr. Ute Meltzer
 wechselte nach langen Jahren bei Kursana 2012 zum
 neuen Dussmann KulturKindergarten.



KulturKindergarten

Die Dussmann Group betreibt fünf Kitas, ein weiterer ist in Planung. Der Betriebskindergarten entlastet die Eltern von der Betreuungsfrage und schafft Sicherheit über die Entwicklung des Kindes. Das pädagogische Konzept sieht bilinguale Erziehung ebenso vor wie naturwissenschaftliche Experimente und musische Erziehung.

Pflege« und das obere Segment, die Villen, für »Premium-Wohnen & Komfortpflege«. Die Bedingungen für Altenpflege sind gesetzlich geregelt und überall gleich. Die Anforderungen ergeben sich aus den Landesheimgesetzen bzw. aus dem Sozialgesetzbuch (SGB). Hans-Robert Theilen fährt fort: »Als privater Träger sind wir vielleicht ein Stück weit flexibler, tragen dafür aber auch ein höheres Investitionskostenrisiko. In den Kursana-Einrichtungen arbeiten ca. 6 500 Mitarbeiter, es werden insgesamt ca. 13 000 Plätze belegt. Standardmäßig bewegen wir uns in den Domizilen in einer Größenordnung von ca. hundert Betten. Unsere Kostendeckung stellen wir durch eine entsprechende Belegung sicher, und diese geht primär mit unserer Qualität einher. Sofern ein Bewohner sich gut betreut fühlt, wird er lange bleiben. Die Zufriedenheit der Bewohner ist unser oberstes Ziel.«

»Das gilt übrigens auch für den KulturKindergarten«, ergänzt Dr. Meltzer. »Um die Qualität unserer Arbeit zu dokumentieren und daraus zu lernen, führen wir seit drei Jahren regelmäßig Elternbefragungen durch. Die Ergebnisse bescheinigen uns einen sehr guten Entwicklungsstand, in Schulnoten ausgedrückt: 1,8. Das ist einfach ein super Durchschnitt, den wir im vergangenen Jahr erreicht haben. Ein Ergebnis, auf dem man sehr gut aufbauen und sich weiter verbessern kann. Wir wissen, wir sind auf einem richtig guten Weg.«

Großer Aufwand

Die Dussmann Group orientiert sich an Bestnoten und erreicht diese auch regelmäßig. Man braucht auch für die IT gute Leute, die ein großes Projekt stemmen können. Wir sind mitten im Großprojekt »Roll-out«. »Wir hatten natürlich schon vor Connext elektronische Unterstützung für das Thema »Bewohnerverwaltung und Dienstplanung« in Form von Software. Damals waren wir mit dem Produkt und den Leistungen des Anbieters jedoch nicht mehr zufrieden.«

Hans-Robert Theilen erklärt das technische Konzept vor der großen Umstellung: »Zuvor waren die Einrichtungen softwaretechnisch als Inseln geführt worden. Gehostet in einem Servicerechenzentrum und bereitgestellt auf Terminalservern, wurde aus der Ferne auf die Applikation zugegriffen und auf dem lokalen Rechner gearbeitet. So weit, so gut. Aber ein echter Nachteil war, dass pro Einrichtung eine separate Datenbank dahinterstand. Das heißt für die hundert Einrichtungen gab es hundert Datenbanken. Wenn Sie Daten über alle Einrichtungen auswerten wollten, mussten Sie einhundertmal in die entsprechenden Datenbanken hinein, die Daten zusammenstellen und anschließend zusammenführen.« Genauso aufwändig waren Konfigurations-Anpassungen.

Verständlich, dass man die Vorgehensweise ändern wollte. »Weil wir zudem die elektronische Pflegeplanung und -dokumentation einführen wollten, suchten wir für die anstehende Aufgabe bewusst einen Anbieter, der möglichst alles aus einer Hand anbietet.« Die Entscheidung fiel 2012. In Zusammenarbeit mit Connext wurde das technische Konzept auf eine zentrale Datenbanklösung umgestellt, die in einer anderthalbjährigen Pilotierungsphase in fünf Einrichtungen getestet wurde.

Dazu suchte man drei Domizile, eine Residenz und eine Villa aus. Sukzessive wurde die Bewohnerverwaltung, dann die Dienstplanung umgestellt und anschließend die elektronische Pflegedokumentation eingeführt. Die gemeinsame Datenbank erlaubt allen Einrichtungen den Zugriff und macht übergreifende Auswertungen recht einfach möglich.

»Im Gegensatz zur vorherigen Architektur mit dem Terminalserver haben wir eine Virtual-Desktop-Infrastruktur (VDI) eingeführt. Für die Einrichtungen werden jetzt virtuelle Windows-Desktops bereitgestellt, über die der Zugriff auf die Applikation erfolgt. Dazu passt die eingesetzte Hardware, die in Richtung Green-IT ausgelegt wurde. Wir setzen keine klassische PC-Hardware mehr in die Einrichtungen, sondern abgespeckte Hardware, sogenannte Thin Clients. Wo bisher rein papiergestützt dokumentiert wurde, sind jetzt kleine Recheneinheiten vorgesehen, die über die VDI-Umgebung auf die Serverfarm zugreifen. Das bringt eine erhebliche Kostenreduzierung beim Einkauf mit sich, außerdem eine verlängerte Lebenszeit der Hardware sowie eine geringere Ressourcennutzung.«

Der große Roll-out

Als es nach der Pilotphase im Januar 2015 losging, musste Hans-Robert Theilen das Thema Schulung sicherstellen. »Bis wir alle Einrichtungen umgestellt haben, vergehen ca. zweieinhalb Jahre. Da macht es Sinn, eigene Trainer einzustellen. Fünf Mitarbeiter mit verschiedenen Schwerpunkten führen jetzt bundesweit die Trainings durch. Wir haben im Vorfeld entsprechende Schulungsunterlagen selber konzipiert auf Basis der bei uns eingerichteten Parametrierung im System. Wir haben dazu einen großen Projektplan für die Schulung aufgelegt, indem wir den Roll-out gruppenweise durchführen, d. h., wir bilden regionale Cluster, in denen die Einrichtungen möglichst nah beieinanderliegen. In einer Größenordnung von zwei bis vier Einrichtungen pro Gruppe rollen wir in dreimonatigen Zyklen aus. Wir starten im ersten Monat mit der Bewohnerverwaltung und Dienstplanung, weil hier vorher bereits ein Softwareprodukt im Einsatz war. Im zweiten Monat schulen wir die elektronische Pflegedokumentation mit Basisfunktionalitäten, Übertragung der papierbasierten Planung in das neue System, Vertiefungswoche. Die dritte Schulung wendet sich nur an einen Teil der Mitarbeiter: Hier geht es darum, Wissen intern an Pflegehilfskräfte weiterzugeben. Wir schulen bewusst die Pflegefachkräfte, weil sie diejenigen sind, die am umfangreichsten mit dem Programm arbeiten.«

Wir fragen, nach welcher Dokumentationsmethode geschult wird, immerhin fällt der Projektstart genau in die Einführung der Pflegedokumentation nach dem neuen Strukturmodell (Beikirch). »Wir nahmen den Zusatzaufwand in Kauf und haben uns bewusst für das neue Modell entschieden«, sagt Hans-Robert Theilen. »Wir wollten ja Prozesse vereinfachen bzw. neue Unterstützung bieten, um mehr Zeit für den Bewohner zu haben. Wenn jetzt auch noch eine entsprechende politische Entscheidung fällt, bestätigt uns das in unserer Entscheidung. Nach unserer Erfahrung im ersten Jahr kann man sagen, das hat durchaus sehr gut funktioniert.



Kursana-Qualität

Mehr Hotel als Altenheim. Qualität und Auslastung korrespondieren miteinander, weil nur zufriedene Bewohner bleiben. Die hier lebenden Senioren werden wie Gäste behandelt.



»Bei einem Projekt dieser Größenordnung sind eine stringente Projektplanung und -steuerung erforderlich. Dann ist man durchaus in der Lage, es mit relativ beschränkten Ressourcen zu stemmen.«
Hans-Robert Theilen

Von Großen lernen

Wo viele Menschen an einer Sache arbeiten, gibt es viele Fragen. Wie organisieren Sie den Support? Hans-Robert Theilen antwortet: »Wir haben eigenes Personal, das den Anwendungssupport für die Einrichtungen gewährleistet. Als ersten Ansprechpartner haben die Mitarbeiter in den Einrichtungen die Multiplikatoren aus der Schulung im Haus. Wenn es da nicht weitergeht, wendet man sich an den zuständigen regionalen ZQM-Mitarbeiter. Handelt es sich um ein technisches Problem, melden sich die Mitarbeiter bei unserer IT-Hotline. Wir schauen dann, ob es ein Anwenderfehler, ein Parametrierungsfehler oder tatsächlich ein Bug ist. Unser IT-Bereich wendet sich ggf. bei Fragen an Connex, bedarfsorientiert finden dann Qualitätssicherungstermine durch Connex-Berater statt. Zudem gibt es feste Softwarereleasezyklen bei Connex.«

Hat IT-Experte Theilen einen Ratschlag für Projektinhaber mit vergleichbarer Aufgabenstellung? »Bei der Umsetzung von Projekten dieser Größenordnung ist es erforderlich, eine stringente Projektplanung, -steuerung und -controlling dahinterzulegen. Dann sind Sie durchaus in der Lage, es mit relativ beschränkten Ressourcen zu stemmen.« Und wie steht es um kleine Projekte wie die Kindergärten? Bekommen die auch einen Roll-out, wenn sie gewachsen sind? »Momentan suchen wir tatsächlich nach einer Software, die dort deren Bedürfnisse erfüllt. Da werden wir irgendwann in diesem Jahr noch zu einer Entscheidung kommen wollen ...« Nun ja, Vivendi gibt es auch als Kita-Version!

Über Kursana

Kursana ist mit 97 Einrichtungen einer der führenden privaten Dienstleister in der Betreuung und Pflege von Senioren in Deutschland. Der Name »Kursana« ist abgeleitet von lat. »curare« (pflegen) und lat. »sanus« (gesund). 1985 mit sechs Standorten gegründet, erweiterte sich das Unternehmen beständig durch Übernahme weiterer Trägerschaften. Seit 1995 ist Kursana auch im europäischen Ausland tätig. Mit der Übernahme von acht Senioreneinrichtungen des US-Anbieters Sunrise erweiterte Kursana sein Markenkonzept um die Sparte der Villen.

Kontakt

Kursana Residenzen GmbH
Hans-Robert Theilen
Schützenstraße 25
10117 Berlin
FON 030 2025-2030
www.kursana.de

Dussmann KulturKindergarten gGmbH
Dr. Ute Meltzer
Schützenstraße 25
10117 Berlin
FON 030 2025-2121
www.kulturkindergarten.de



Unsere Gesprächspartner bei der Dussmann Group

Hans-Robert Theilen ist zuständig für die gesamte IT bei Kursana und verantwortet den Roll-out für rund hundert Kursana-Einrichtungen.

Dr. Ute Meltzer startete 2005 bei Kursana und übernahm 2012 die Leitung der Kultur-Kindergärten.