

„System rückt den Menschen in den Fokus aller Betrachtungen“

Die neue QMpraxis-Serie zeigt die Arbeit mit einem Qualitätsmanagementsystem auf, das sich der speziellen Herausforderung der Betreuung von Menschen mit Demenz in der stationären Altenpflege stellt: das Integrierte Qualitätsmanagementsystem Demenz (IQM-Demenz). Vier Schritte geben die Struktur des IQM-Demenz vor. Der erste Schritt beschreibt die Profilerhebung.

Liebenau. Entscheidet sich eine Einrichtung für die Arbeit mit IQM-Demenz, wird zuerst überlegt welcher Mitarbeiter sich als Moderator schulen lässt und wer zum ersten Arbeitsteam gehören soll. Nach einer Schulung zum werteorientierten Anforderungskatalog und einem Einblick in verschiedene Moderationstechniken, beginnt die Arbeit der Profilerhebungsphase in der Einrichtung.

Unter dem Titel „Pflege und Betreuung von Menschen mit Demenz und ihren Angehörigen“ trifft sich ein Team bestehend aus Mitarbeitern der Pflege, der sozialen Betreuung, der Verwaltung, der Hauswirtschaft/-technik. Auch Gäste wie zum Beispiel Angehörige, Ehrenamtliche, Mitarbeiter aus einem Hospizdienst sind willkommen. Jede Profession liefert ihren



In der Profilerhebungsphase liefern Mitarbeiter aus der Pflege und Verwaltung sowie Angehörige, Ehrenamtliche und Mitarbeiter aus dem Hospizdienst einen Beitrag.

Foto: Fotolia/Erwin Wodicka

Beitrag, wenn in diesem ersten Teilbereich zum Beispiel zur Frage: „Was tun Sie, um den Bewohnern mit Demenz Vertrautheit, Geborgenheit und Sicherheit zu vermitteln?“ gearbeitet wird. Die Antworten gleichen einem bunten Fächer aus Strukturen und Dienstleistungen, die die Einrichtung vorhält. Während aus Sicht der Haustechnik die rutschfesten Böden, Handläufe, Treppensicherungen und schattenfreie Beleuchtung im Vordergrund stehen, bringen die Pflegekräfte die Vorzüge der Bezugspflege, spezielle Berücksichtigung der biografischen Da-

ten, Kontaktangebote über validierendes Arbeiten mit ein. Aus Sicht der Angehörigen sind oft verlässliche, kompetente und freundliche Ansprechpartner besonders wichtig. Alle Mitarbeiter sind angehalten eine Analyse der Prozesse und Strukturen ihrer Tätigkeiten herauszuarbeiten. Der Anforderungskatalog liefert den Impuls dazu. Die aus dieser Arbeit resultierende Transparenz führt sehr schnell zu einem größeren Verständnis sowohl für den eigenen als auch für angrenzende Tätigkeitsbereiche. Die Mitarbeiter erlangen einen umfassenden Blick und erkennen

differenziert, welche Prozesse gut gelingen und wo Veränderungen angezeigt sind.

„Das besonders Wertvolle an IQM-Demenz ist für mich, dass es den Menschen in den Fokus aller Betrachtungen rückt. In der Begegnung der Menschen mit und in ihrer Beziehung zueinander drückt sich die Summe aller Merkmale für eine hochwertige Arbeit aus“, sagt Christine Doherr, Qualitätskordinatorin IQM-Demenz.

In gleicher Weise werden die Teilbereiche Informationsmanagement, Risikomanagement, Personalmanagement, Alltagsmanagement und Strategisches Management von immer neu zusammengesetzten Teams bearbeitet. Im Informationsmanagement geht es im Wesentlichen um den Prozess der Informationsaufbereitung und Weitergabe. Im Risikomanagement werden sowohl bewohnerbezogene Risiken als auch nicht medizinische Risikobereiche beleuchtet. In der Betreuung von Menschen mit Demenz ist es zum Beispiel extrem sinnvoll sich für den Fall einer Evakuierung der Einrichtung spezielle Gedanken zu machen. Das Räumen von Bewohnerzimmern wird in manchen Fällen noch geprobt. Was passiert aber mit den Menschen mit Demenz am Sam-

melpunkt, wenn sie dort weitere Instruktionen abwarten sollen? Sofern nicht sofort wieder in die Zimmer zurückgekehrt werden kann, schließt sich die Überlegung an, ob die geplanten Notunterkünfte den speziellen Bedarfen der Bewohner mit Demenz gerecht werden? Fragen, die für eine Einrichtung mit Grundstücksgrenze direkt an der Oder im vergangenen Jahr, zur Zeit des Hochwassers, zur aktuellen Herausforderung wurden.

Zentrales Element der Profilerhebung ist also die Erfassung der Einrichtungsstruktur. Harte Daten. Bewohnerprofile, Personalausstattung und -qualifikationen, bestehende Leitlinien, Standards, Konzepte, spezifische Angebote, Ausstattungen, Kooperationen legen dar, worüber die Einrichtung bereits verfügt. In der Betrachtung dieser Aspekte erfahren die existierenden Strukturen eine neue Aufmerksamkeit und bilden die Grundlage für den zweiten Schritt: die Selbstbewertung. //

INFORMATION

Die Serie wird betreut von Petra Stahl, IQM-Demenz, Dozentin und Beraterin, E-Mail: petra.stahl@iqm-demenz.de, www.iqm-demenz.de