

# Der Weg der Selbstreflektion führt zu mehr Selbstbewusstsein

In der zweiten Phase des Integrierten Qualitätsmanagementsystems Demenz (IQM-Demenz), der Selbstbewertung, wird der Schwerpunkt auf die Ergebnisqualität gelegt. Die Daten der Einrichtungsstruktur werden von den Mitarbeitern in kleinen selbstmoderierten Teams bewertet. Hierbei steht der Erfüllungsgrad einer Vielzahl von Qualitätskriterien im Vordergrund.

**Liebenau.** Zwei Fragen lenken in der Phase der Selbstbewertung die Diskussion der Mitarbeiter: Wie werden die einzelnen Qualitätsanforderungen umgesetzt? Und in welchem Umfang werden sie erfüllt?

Ein Beispiel aus dem Teilbereich Personalmanagement: Die Personalsituation stellt in den Einrichtungen ein zentrales Kriterium dar, wenn es um geregelte Heimabläufe geht, in denen Menschen in den Mittelpunkt gestellt und hohe Lebensqualität für Bewohner erzeugt werden soll. Die gestiegenen Arbeitsanforderungen führen für die Beschäftigten zu einer Arbeitsverdichtung. Gerade das Arbeitsaufkommen in Kombination mit einem immer enger werdende Kosten- und Personalrahmen, einer veränderte Bewohnerstruktur und wachsenden Anforderungen hinsichtlich der Pflegequalität lassen die Personalplanung zu einer täglichen Herausforderung werden.

In einem Auszug aus dem IQM-Demenz-Anforderungskatalog wird die Ergebnisqualität hierzu wie folgt definiert: Ein pass-

genaues Personalmanagement wird umgesetzt! Hieran schließen sich dann unterschiedliche Fragen: „Wie stellen Sie sicher, dass das Personalmanagement die besonderen Anforderungen Ihrer Betreuung von Menschen mit Demenz beachtet?“ und „Wie stellen Sie sicher, dass folgende Verfahren innerhalb des Personalmanagements geregelt sind?“:

- Beachtung der relevanten Gesetzgebung,
- Regelmäßige Überprüfung der Stellen-, Aufgaben- und Tätigkeitsbeschreibungen,
- Personalsuche,
- Personalauswahl/Personaleinstellung,
- Einsatz von Leiharbeit,
- Ausbildung und Praxisanleitung,
- Disziplinarverfahren,
- Ausscheiden eines Mitarbeiters,
- Zusammenarbeit mit Betriebsrat/Mitarbeitervertretung.

Aber auch: „Wie stellen Sie sicher, dass die Maßnahmen zur Bindung der Mitarbeiter erfolgreich sind?“:

- Mitarbeiterförderung,
- Gesundheitsförderung,
- Betriebliches Eingliederungsmanagement,
- und Hilfe für Mitarbeiter zum Beispiel in Krisensituationen, wenn diese das wünschen,
- Beteiligung der Mitarbeiter an Weiterentwicklung und Gestaltung der Einrichtung,
- Karriereentwicklung,
- Vereinbarkeit von Beruf und Familie und Freizeit.

Und: „Wie stellen Sie sicher, dass das vorgehaltene Personal den Vereinbarungen mit den Kostenträgern entspricht?“

Erst wenn alle untergeordneten Teilfragen berücksichtigt worden sind, wird der Erfüllungsgrad der vorangestellten Feststellung (Ein passgenaues Personalmanagement wird umgesetzt!) eingeschätzt.

Die Gesamtanforderung wird in kleine Teile zerlegt. Sich in kleinen Schritten den erforderlichen Leistungen anzunähern, hilft den Beteiligten, blinde Flecke zu entdecken und Verbesserungspotenziale zu begreifen. Das Ziel der Arbeit mit IQM-Demenz ist ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess in der Arbeit mit Men-

schen mit Demenz. Gleichzeitig öffnet diese Arbeit Sinne, verringert Scheu und macht Mut, da auch deutlich wird, was bereits in der Einrichtung an positivem Alltagsmanagement vorhanden ist. So kann dieser Weg der Selbstreflektion zu einem Selbstbewusstsein beitragen, das für die Akteure in der Altenhilfe so immens notwendig ist.

Im oben genannten Beispiel hat die Bewertung der Mitarbeiterbindung im Haus im Park, Bremerhaven zu einem umfassenden Projekt zur Gesundheitsförderung geführt. Gezielte Maßnahmen haben dafür gesorgt, die Belastungen der Mitarbeiter zu reduzieren, den Krankenstand zu senken, langfristig die Verweildauer

im Unternehmen zu erhöhen und den Identifikationsgrad der Mitarbeiter mit der Einrichtung zu stärken.

Wie Einrichtungen mit den Qualitätsverbesserungsvorschlägen ihrer Mitarbeiter umgehen und welche anderen Projekte in dem dritten Schritt in den Pflegeheimalltag Einzug finden, lesen Sie in Teil 3: die Qualitätsverbesserung. //

## INFORMATION

Die Serie wird betreut von Petra Stahl, IQM-Demenz, Dozentin und Beraterin, E-Mail: [petra.stahl@iqm-demenz.de](mailto:petra.stahl@iqm-demenz.de), [www.iqm-demenz.de](http://www.iqm-demenz.de)