

Erfahrungen mit dem IQM-Demenz aus der Sicht der Einrichtungsleitung einer beteiligten Best-Practice-Einrichtung en

Eva Trede-Kretzschmar, Richard-Bürger-Heim, Stuttgart

Im Richard-Bürger-Heim sind wir schon seit 1996 nach DIN ISO zertifiziert. Aus diesem Grund war es uns wichtig ein Qualitätsmanagementsystem zu finden, das zum vorhandenen System passt und dieses ergänzt.

Schon lange waren wir auf der Suche, wie es uns gelingen könnte, neben der Struktur- und Prozessqualität, die Ergebnisqualität nachvollziehbar zu machen.

Im Jahr 2002 entschieden wir uns, nach langen Diskussionen im Team, uns am Bundesmodellprojekt QSP zur Erprobung des IQM-Demenz zu beteiligen. Nach der Auswahlphase, in der von 13 Einrichtungen 6 Einrichtungen als Projekteinrichtungen ausgewählt wurden, wählten wir aus dem Pflegeteam 3 Mitarbeiter aus, die Lust hatten, die Aufgabe der Moderation der Selbstbewertungsteams zu übernehmen. Die Qualitätskoordination wurde von der Qualitätsmanagementbeauftragten übernommen. Diese Funktion war uns besonders wichtig. Es wurde so sicher gestellt, dass die Ergebnisse des IQM-Demenz unmittelbar in das vorhandene System eingebunden wurden. Die Auswahl der Moderatoren erfolgte auf dem Hintergrund der Identifikation mit dem täglichen Tun und dem Gestaltungswillen der Einzelnen. Im ersten halben Jahr erfolgte die Profilerhebung. Die Selbstbewertungsteams beschäftigten sich einmal wöchentlich für zwei Stunden mit der Frage: „Was tun wir?“ Die Selbstbewertungsteams setzten sich aus den Moderatoren, Qualitätskoordinatorin und Teammitgliedern aller Bereiche, Familienmitgliedern, Personalleiter, Geschäftsführer und Apotheker zusammen. Natürlich nicht immer alle, sondern je nach Qualitätsbereich und Fragestellung luden die Moderatoren die Kollegen ein, die von der Fragestellung betroffen waren.

Schon in dieser ersten Phase zeigte sich, wie wichtig die Haltung von mir als Einrichtungsleiterin war. Denn natürlich stellten sich immer wieder Situationen ein, in denen es leichter gewesen wäre, das Selbstbewertungsteam ausfallen zu lassen. Meine Aufgabe war es, immer wieder klar zu äußern, „Das Projekt hat Priorität! Diese unterstützende Haltung, ermöglichte es, die Ergebnisse zu den vorgegebenen Terminen abzuliefern. Auch zeigte sich schon in dieser Phase wie gut und hilfreich die zentrale Projektsteuerung war, die „rahmengebend“ die Struktur sicherstellte.

Die Schulungen für die Qualitätskoordinatoren und Moderatoren wurden sinnvollerweise in der Gruppe durchgeführt. Für die Kollegen war eine Vernetzung mit anderen gegeben, was eine deutliche Wissenserweiterung ermöglichte. Auch dass die Schulungen in den beteiligten Einrichtungen durchgeführt wurden, bewirkte einen Blick „über den eigenen Tellerrand“ hinaus und vermittelte vielfältige Anregungen.

Die Zweite Phase, in der die Teams sich mit der Frage: „Wie tun wir was?“, beschäftigten, war die aus meinem Erleben intensivste Phase. In dieser Phase, in der auch über die Frage nachgedacht werden musste: „Ist dieses Wie beschrieben?“, stießen die Mitarbeiter und anderen Beteiligten zwangsläufig immer wieder auf unser schon 8 Jahre geschriebenes und immer wieder überarbeitetes Pflege- und Betreuungskonzept, ebenso auf unser ja vorhandenes Qualitätsmanagementhandbuch. In dieser Phase verstanden die Beteiligten der Selbstbewertungsteams den Wert dieser Dokumentationen. Es wurde immer wieder geäußert: „Mensch, da haben wir ja eine tolle Arbeitsgrundlage“. In dieser Phase wurden auch die Inhalte gesammelt, die verändert und verbessert werden mussten.

Da die Kollegen dies nicht angewiesen bekamen, sondern eigenständig, selbstbestimmt entwickelten, erlebte ich in der 3. Phase der Qualitätsverbesserungsphase eine unglaubliche Zielstrebigkeit in der Entwicklung, Maßnahmenplanung und Umsetzung der definierten Qualitätsverbesserungsprojekte.

Zusammenfassend kann ich aus unserer Sicht im Richard-Bürger-Heim feststellen, dass das IQM- Demenz eine enorme Weiterentwicklung der Mitarbeiter bewirkte. Das Selbstbewusstsein der Einzelnen wurde gestärkt, die Professionalität hat zugenommen, die Kollegen sind stolz auf Ihre Arbeit und der Austausch mit anderen Einrichtungen wird selbstverständlich als wertvoll angesehen.

Die Kompatibilität von IQM-Demenz und DIN ISO ist problemlos und ergänzend. Unser Träger hat sich entschieden, das IQM-Demenz in weiteren Häusern einzuführen, da die inhaltliche Auseinandersetzung mit dem wertorientierten Instrument IQM-Demenz eine Diskussion über die Werte anstößt, die der Kultur des Berufstandes entspricht.

Kontakt: Kretzschmar@seah.de