

**Erfahrungen zur IQM-Demenz Implementierung aus Sicht einer
Qualitätskoordinatorin
Stefanie Kleindienst, Seniorenzentrum Holle GmbH, Holle**

Das Seniorenzentrum Holle ist eine relativ junge Einrichtung mit 65 Plätzen die 2002 eröffnet wurde. Zum Beginn der Implementierung von IQM-Demenz 2004 lag ein einrichtungsinternes Qualitätssicherungssystem vor, die Einrichtung hatte sich dabei bewusst gegen die Einführung von pflegefremden Systemen wie DIN ISO oder EFQM entschieden.

Die Qualitätskoordinatorin und die insgesamt sechs Moderatoren wurden von der Leitung ausgewählt und haben „ihr Amt“ über den gesamten Implementierungsprozess bis 2006 wahrgenommen. Nach anfänglichen „Berührungsängsten“ war das Interesse in einem Selbstbewertungsteam mitzuwirken größer als die Personenzahl die in den einzelnen Phasen berücksichtigt werden konnte. Insgesamt waren rund 40 MitarbeiterInnen aktiv im Rahmen der Implementierung beteiligt, was einer 40-50%igen Beteiligung der gesamten Mitarbeiterschaft entspricht.

In der Profilerhebung haben sich einige Annahmen über die Einrichtung „zurecht gerückt“. Wohl gab es beispielsweise Einschätzungen darüber wie viele Menschen aus psychiatrischen Einrichtungen oder aus dem häuslichen Umfeld zu uns kommen, die tatsächliche Erhebung dieser Angaben hat unser Bild dann aber an einigen Stellen korrigiert! Für die weitere Arbeit konnten wir die umfassenden „realen“ Angaben nutzen.

In der Selbstbewertungsphase wurde für uns die Frage „Wie stellen Sie sicher, dass...?“ handlungsleitend. „Selbstverständlichkeiten“ rückten wieder ins Bewusstsein, ungleicher Wissensstand bei den Mitarbeitern wurde deutlich und konnte an vielen Stellen ausgeglichen werden, immer wieder fanden Aushandlungsprozesse statt und es wurde die „gemeinsame Sprache“ gefestigt. Überdeutlich wurde die Bedeutung der persönlichen Haltung der Mitarbeiter und auch in welchem hohem Maße eine gute Betreuungsleistung von der guten Vernetzung der verschiedenen Arbeitsbereiche abhängig ist! IQM-Demenz hat das Verantwortungsbewusstsein und die Reflexionsbereitschaft und -fähigkeit der Beteiligten erhöht.

Von weiteren Mitarbeiterteams wurden drei Qualitätsverbesserungsprojekte bearbeitet. Als private Einrichtung im ländlichen Bereich stellten wir uns z.B. der Herausforderung Freiwillige für die individuelle Betreuung der Menschen mit Demenz zu gewinnen. Heute sind zehn Freiwillige aktiv in die Alltagsgestaltung eingebunden.

Vier Qualitätsprojekte aus den anderen Einrichtungen die IQM-Demenz zeitgleich mit uns einführten waren für uns so interessant und „stimmig“, dass wir sie unter erheblicher „Aufwandsersparnis“ für uns nutzen konnten. Als relativ junge Einrichtung haben wir den IQM-Demenz Prozess auch dahingehend genutzt das gesamte Formularwesen zu ordnen, Informationswege und Layouts festzulegen.

Bei allen Aktivitäten wurde uns auch deutlich: es bleibt (immer) – wie sollte es auch anders sein - noch viel zu tun! So wurden 18 Qualitätsverbesserungsprojekte in einem Qualitätsverbesserungsplan festgehalten und bilden eine wesentliche Grundlage und Orientierung für die weitere Arbeit.

IQM-Demenz bildet die rasche Entwicklung und die Veränderungsbedarfe in einer Einrichtung ab. Es stellt die notwendige kontinuierliche Qualitätserhaltung und –verbesserung in den Mittelpunkt und lässt dabei die große Herausforderung dieses Tuns erkennen.

Und: qualitätsgeleitetes Arbeiten mit IQM-Demenz bedeutet auch Qualitätsmanagement das Spaß macht!

Für mich persönlich waren die Erfahrungen mit der Implementierung von IQM-Demenz eine wertvolle Ergänzung und Erweiterung zur Heimleiterqualifikation, denn IQM-Demenz öffnet auf allen Ebenen Perspektiven und Möglichkeiten für den stark reglementierten Heimbereich.

Das entstandene Netzwerk mit Mitarbeitern aus den anderen Einrichtungen ist auch über die Implementierung hinaus eine fachliche Bereicherung.