

Praxiserfahrung I Ariel Weisberg, Haus Berge, Essen

Herr Weisberg, Sie haben nun erste Erfahrungen mit IQM-Demenz machen können. Was schätzen Sie daran?

Für uns ist IQM-Demenz so ideal, weil es das gesamte Haus beteiligt. Es ist darauf angelegt, Pflegende, die Familien der Bewohner und letztlich auch alle externen Dienstleister in den Qualitätsprozess einzubinden. Es motiviert die Mitarbeiter und hilft uns dadurch, die Lebensqualität unserer Bewohner zu erhöhen. Wir können deren Zufriedenheit und die damit verbundene Lebensqualität ja nur indirekt erfassen. Eine Befragung von Bewohnern mit Demenz ist in der Regel nicht möglich. Aber IQM-Demenz gibt uns die Möglichkeit, unsere Prozesse aus Sicht der Pflegenden und aus der Sicht unserer dementiell veränderten Bewohner und deren Familien gemeinsam zu durchleuchten und – wo es nötig erscheint – zu verändern.

Sie sind seit sechs Monaten dabei, wie kommen alle Beteiligten mit dem Instrument zurecht. Gab es Schwierigkeiten?

Wir kommen sehr gut zurecht, weil die Vorbereitung sehr gründlich ist. Als Qualitätskoordinator werde ich mit dem Instrument frühzeitig bekannt gemacht. Danach wird der von uns ausgesuchte Moderator gezielt geschult. Bisher haben wir schon den Bereich Pflege und Betreuung erfolgreich erarbeitet und mit einer nächsten Arbeitsgruppe begonnen. Es wurde zurückgemeldet, dass keine Schwierigkeiten aufgetaucht sind. Die Themen wurden sehr gründlich vorbeprochen, und die Schulung in Moderationstechnik war hilfreich: Wie kann ich Mitarbeiter motivieren und beteiligen? Welche Techniken kann ich anwenden? Wie kann ich die Ergebnisse sichern? Das ist auch Personalentwicklung.

Wie sind die Rückmeldungen der Teammitglieder?

Es hat ihnen sehr viel Freude gemacht. Es gab einen starken Motivationsschub im Sinne von: „Ich leiste hier nicht nur

etwas, sondern wir bekommen hier auch Dinge heraus.“ Denn die Kollegen werden gebeten, die Fragen aus dem Katalog durch gezielte Interviews oder Recherchen zu beantworten und vorzustellen. Wir ermutigen die Mitarbeiter, dies eigenständig zu machen, und sie fühlen sich wertgeschätzt.

War es schwierig, Ihre Mitarbeiter für IQM-Demenz zu motivieren?

Überhaupt nicht. Wenn man das Instrument gut kennt, kann man den Kollegen sagen, was sie erwartet. Wir haben uns

Starker Motivationsfaktor

im Vorfeld ausreichend informiert: Wie es funktioniert, über die Zeiträume und natürlich über die Methodik. Es hat überhaupt keine Widerstände gegeben.

Mit IQM-Demenz wird vieles hinterfragt. Findet man ein schwarzes Loch? Gibt es Schranken, die nicht zu überwinden sind?

Im Gegenteil: Bei der ersten Gruppe waren zwei Angehörige dabei, und mich hat sehr beeindruckt, als sie sagten: „Ihr seid ja gläsern. Wir haben alles sehen dürfen.“ Wir ziehen aus der Kritik ganz gezielt Nutzen. Denn wir sagen: Wir machen Fehler, aber wir legen diese Fehler offen. Nur dann können wir sie auch beheben.

Da braucht die Einrichtung aber großen Mut!

Das ist unser Arbeitsstil, mit dem wir sehr gut zurecht kommen: Wir sagen, da ist ein Fehler, und wir diskutieren, wie wir ihn korrigieren können. Diese Kultur im Umgang mit Fehlern können wir jetzt gut einüben. Und IQM-Demenz

1994:
Anzahl der in der Altenpflege Tätigen beträgt in Deutschland 400.000

1995:
Gründung der Deutschen Expertengruppe Demen-tenbetreuung e.V. (DED)

1999:
Veröffentlichung der Übersetzung von Standards for long term continuing care organizations – A client-centered approach

2000:
Altenpflegegesetz und bundesweit dreijährige Ausbildung in Altenpflege



deckt bei uns eine Menge Schwächen auf. Es juckt uns in den Fingern zu sagen, eigentlich müssten wir da sofort ran.

Wie groß ist denn nun der Koordinationsaufwand wirklich?

Für mich als Qualitätskoordinator hält er sich gut im Rahmen, weil das Instrument didaktisch gut vorbereitet ist; die Moderatoren haben etwas mehr Aufwand. Aber wir haben starke, eigenständig arbeitende Moderatoren, so dass es für mich in dieser Hinsicht bisher kaum Handlungsbedarf gab.

Wie hoch ist der Aufwand der Mitarbeiter?

Die vier Sitzungen zu 1,5 Stunden in der laufenden Phase sind für die Kollegen überschaubar. Für die 6-8 Wochen ist es zwar eine zusätzliche Belastung, die aber von den Kollegen als solche nicht wahrgenommen wird. Sie sehen es durchaus als Informationsgewinn. Da das System bei uns über drei Jahre angelegt ist – man könnte es sicher auch schneller machen –, ist es durchführbar.

Was für Befürchtungen hatten Sie?

Wenn man etwas Neues beginnt und hat das Instrument nicht in der Hand, dann macht das Unsicherheit. Was kommt da auf einen zu? Meine Erwartungen waren eher, ich muss mehr koordinieren, es gibt mehr Chaos, die Mitarbeiter sträuben sich. All das ist nicht eingetreten. Die Mitarbeiter sind motiviert, ich bekomme positive Rückmeldungen von allen, auch von den Angehörigen, und das ist für mich mit das Überzeugendste.

Wie werden Sie unterstützt?

Wir werden gut betreut. Wir werden nicht an die Hand genommen, sondern wir werden befähigt, den Weg selber zu

beschreiten. Und ich habe immer jemand, den ich ansprechen kann. Eine Stärke ist, dass wir Kontakt zu

anderen Häusern bekommen. Man sieht andere Lösungen, was manchmal dazu führt, den eigenen Ansatz nochmals zu überdenken, aber auch Ideen von anderen zu übernehmen.

Warum machen Sie IQM-Demenz überhaupt?

Wir wollen unsere Arbeit durchdringen, und Qualitätssicherung ist aus sich heraus wichtig, nicht, um eine Prüfung zu bestehen. Das ist die Philosophie von IQM-Demenz. Am

Den Weg selber beschreiten

Anfang hat jeder gefragt, und was ist mit dem Zertifikat? IQM-Demenz sagt: „Ihr könnt Euch eins hinhängen, aber das ist nicht das Ziel. Ihr macht doch Qualitätssicherung, weil Ihr Eure Arbeit stabil und gut gestalten wollt.“ Das ist etwas, das den Mitarbeitern auch Druck nimmt. Es gibt eine gewisse Gelassenheit, und es wird ehrliche Qualitätssicherung um ihrer selbst Willen betrieben.

Was wird am Ende in drei Jahren stehen?

Es gibt keinen Abschluss. Es ist ein Regelkreis, in den man immer wieder neu eintritt. In drei Jahren wird es dann nicht einfach heißen „gut so“. Die Prozesse werden weiter laufen, wahrscheinlich mehr nebeneinander. Aber die Methodik, in einer Arbeitsgruppe bestimmte Dinge zu bewerten und zu erfassen und Projekte zu entwickeln, lernen wir jetzt in aller Ruhe. Das ergibt im Haus ein lebendes Qualitätsbewusstsein und den Wunsch, die Arbeit kritisch zu begleiten. Die Mitarbeiter begreifen: Qualität ist unsere Sache.

2003:

Beginn der Praxiserprobung von IQM-Demenz in einem Bundesmodellprojekt

5. Juni 2004:

Tod von Ronald Reagan an den Folgen der Alzheimererkrankung. Er sagte einmal: „Ich beginne jetzt eine Reise in den Sonnenuntergang meines Lebens.“

2004:

Anzahl der in der Altenpflege Tätigen beträgt in Deutschland 800.000

2006:

Abschluss der Praxiserprobung von IQM-Demenz