



Qualitätstriathlon
im Pflegealltag

Best Practise in der Pflege: Es geht auch anders.

Ein Interview mit Monika Schmechel, Leiterin der Seniorenresidenz
Haus Carolin, Römergarten Residenzen in Offenbach



Die Methode für das Qualitätsmanagement wurde in der Industrie entwickelt. Sie haben viel Pioniergeist gezeigt, indem Sie sie in Ihrer Einrichtung angewendet haben. Was waren Ihre Erwartungen?

Die Erwartungen in die Schulungen waren von unserer Seite her ganz einfach: Die Mitarbeiter sollten für die Wichtigkeit der medizinischen Überprüfung unserer Einrichtung durch den MDK sensibilisiert werden. Sie sollten Spaß daran haben, die Inhalte zu lernen, sie sich aneignen, umsetzen und die Inhalte auch in ihrem Arbeitsbereich kontinuierlich einsetzen.

Kontinuierlich heißt, dass Sie immer noch daran arbeiten?

Genau, wir haben Mängeltafeln angebracht. Wir machen den Triathlon, auch die Mängeljagd und das Problemlösen. Das hat sich als sehr gut erwiesen. Damit das Erlernte nachhaltig ist, wird alles aufgeschrieben und abgearbeitet. Allerdings muss ich jetzt eingestehen, dass im Dezember, in der Hoch-Zeit der Seniorenheime, die ganze Sache ein wenig in den Hintergrund geraten ist.

Aber es werden auch weiterhin morgens in der Übergabezeit, wenn Früh- und Spätdienste wechseln, wenn also sehr viele Mitarbeiter da sind, immer noch die Kartenspiele gemacht. Es werden die Karten gezogen und die Fragen an die Mitarbeiter gestellt. Dadurch erreichen wir eine hohe Nachhaltigkeit.

Die Schulungen von IP-International nehme ich immer wieder sehr gerne in Anspruch. Ganz einfach, weil wir hier in den Senioreneinrichtungen immer wieder neue Mitarbeiter bekommen. Wir haben hier sogenannte Höherstufungen, d.h. Höherstufungen in höhere Pflegegrade. Das bedeutet auch, dass wir mehr Mitarbeiter nachziehen können. So haben wir für 2017 29 neue Mitarbeiter in Voll- und Teilzeitstellen. Das Erlernte aus der Schulung muss dann immer wieder neu vermittelt werden. Das machen natürlich auch die Kollegen. Aber es ist wie mit dem Propheten im eigenen Land: Es ist immer dann besser, wenn eine Person, die von außen kommt, Wissen vermittelt.

...das klingt erstmal sehr gut, dass die alteingesessenen Mitarbeiter ihr Wissen an die Neuen weitergeben...

Ja, das ist wirklich so. Durch die zweimalige Unterweisung durch IP-International ist das nachhaltig beim Stammpersonal angekommen. Es hat gefruchtet. Aber man muss immer und immer wieder daran erinnern, damit es nachhaltig bleibt. Das kann ich Vorgesetzten und Führungskräften nur immer wieder empfehlen. Und dass man mit solchen Schulungen, in denen Wissen spielerisch überbracht wird, die Mitarbeiter kontinuierlich sensibilisiert.

Bei der Entwicklung des Spiels war es wichtig, dass Sie als Expertin noch einmal darüber geschaut haben. Dem Laien sind Unterschiede wie „ein Medikament geben“ und „ein Medikament verabreichen“ nicht unbedingt klar. Was hat Ihnen an der letzten Version des Spieles am besten gefallen?

Das war ganz einfach: Mitanzusehen, wie die einzelnen Gruppen oder Arbeitskreise, die sich da gebildet haben, miteinander in Wettstreit geraten sind. Das soll aber nicht heißen, dass eine Diffamierung der Gruppe stattgefunden hätte, die nicht so viele Punkte erreicht hatte. Ganz im Gegenteil, hier hat man sich teamübergreifend unter die Arme gegriffen. Und vor allem, hat es den Mitarbeitern richtig Spaß gemacht. Ganz anders als wenn hier trocken eine Schulung abgehalten worden wäre. Es ging sehr lebhaft zu, und überall wo Lebhaftigkeit ist, gerade im Pflegebereich, wird der vermittelte Stoff von den Mitarbeitern viel besser und schneller aufgenommen. Und die Akzeptanz für diese Dinge, die ja sehr wichtig sind und vom Gesetzgeber verlangt werden, ist wesentlich höher.

Die Gruppen waren so zusammengesetzt, dass nicht eine Abteilung die auch sonst immer zusammen arbeitet, gegen die anderen kämpft, sondern sie waren absichtlich bunt gemischt, quer durch alle Wohnbereiche und Berufsgruppen.

Richtig. Es war maßgeblich und zielführend, zu vermitteln, dass wir ein Team im gesamten Haus sind, weil wir uns auch immer gegenseitig aushelfen müssen, wohnbereichsübergreifend. Wir haben drei Wohnbereiche. Natürlich ist jeder Mitarbeiter einem Wohnbereich zugeordnet. Aber gerade in den Wintermonaten gibt es einiges an krankheitsbedingten Ausfällen, und da müssen die Mitarbeiter sofort genau wissen, wie das in einem anderen Wohnbereich abläuft. Jetzt können sie sofort in einem anderen Wohnbereich arbeiten, weil sich unsere Strukturen geändert haben. Wir haben jetzt wirklich komplett im gesamten Haus zu 99% die gleiche Vorgehensweise strukturiert.

Können Sie feststellen, dass sich das Betriebsklima verbessert hat?

Das Betriebsklima hat sich nach der zweiten Schulung von Frau Schoch von IP-International noch einmal erheblich verbessert. Die Kollegialität, die Teamfähigkeit, das Aushelfen von Kollegen zu Kollegen wohnbereichsübergreifend, das ist jetzt vollkommen unproblematisch. In den Schulungen wurde vermittelt, wir sind ein Team im Haus, auch wenn wir auf drei Wohnbereichen arbeiten. Die Mitarbeiter haben mehr denn je erfahren, dass, wenn man Kontinuität und eine einheitliche Struktur hat, es gar nicht so schlimm ist, einmal in einem anderen Wohnbereich einzuspringen, weil ja doch alles genau festgelegt ist. Somit haben wir für den Mitarbeiter eine große Sicherheit erreicht.

Eine Intention von IP-International war ja auch, dass alle Mitarbeiter jetzt besser darüber Bescheid wissen, was die anderen Mitarbeiter eigentlich so machen, auch in anderen Arbeitsbereichen. Ist das auch so angekommen?

Ja, das ist korrekt. Wir haben für die verschiedenen Berufsgruppen eine sehr große Transparenz geschaffen. Dadurch ist die Akzeptanz für andere Berufsgruppen – sei es für die Hauswirtschaft, für die Reinigung, für die Haustechnik, für die Betreuung und für die Küche – eine ganz andere geworden. Man hat einen anderen Blickwinkel bekommen. Dadurch hat sich die Kollegialität sehr verbessert. Das war vorher nicht so: Man hat immer gesagt: Ja, was machen die denn den ganzen Tag? Die machen ja sowieso nichts. Aber wenn man sich dann mit den Kollegen anderer Berufsgruppen auseinandersetzt, dann merkt man auf einmal: Die haben ja auch ganz schön viel Verantwortung und nicht nur wir hier in der Pflege.

Wie haben Ihre Mitarbeiter darauf reagiert, als Sie eine weitere Schulung ankündigten. War Bereitschaft da oder eher die Befürchtung einer zusätzlichen Belastung?

Nein, also eine zusätzliche Belastung sehen unsere Mitarbeiter in einer Schulung auf keinen Fall, insofern auch, da es in der Altenpflege sehr viele Schulungen, Weiterbildungen und Unterweisungen gibt, die der Gesetzgeber fordert. Unsere Mitarbeiter hier im Haus, sind nach Schulungen immer sehr motiviert. Das hält auch eine lange Zeit an. Es gab keine Widerstände der Mitarbeiter. Ganz im Gegenteil. Ungefähr die Hälfte der Mitarbeiter war ja schon mal in einer Schulung bei Frau Schoch. Und da schon diese erste Schulung große Begeisterung ausgelöst hatte, hat das Stammpersonal die neuen Mitarbeiter mitgezogen. Außerdem gibt es, wie gesagt, in Senioreneinrichtungen eine verpflichtende Teilnahme an Fortbildungen.

Haben Sie von Ihren Mitarbeitern ein positives Feedback für Ihr persönliches Engagement erhalten?

Ja. auf jeden Fall. Gerade bei den neuen Mitarbeitern, waren einige dabei, die sagten, was ihr euch da für eine Arbeit gemacht habt, mit dem „Umpfriemeln“ der MDK-Fragen – was die Basis für die Schulung war - das ist ja Wahnsinn! Jetzt verstehen wir endlich auch mal die Gesetzgebung. Wir hatten dieses schwer verständliche Bürokratendeutsch in „Mitarbeiterdeutsch“ umgewandelt, ohne dass die Aussagen dabei verwässert wurden

Nehmen die Mitarbeiter die Leitungsebene der Einrichtung nach der Schulung jetzt anders wahr? Also sehen Sie in Ihnen nicht mehr nur die Chefin, die delegiert, sondern auch eine Beraterin, die sie unterstützt, ihnen hilft, sie auf den Weg bringt? Verändert das das Verhältnis zwischen Chef und Mitarbeiter?

Ja. Meine Akzeptanz oder die der Pflegedienstleitung ist jetzt eine sehr große. Wenn man früher verschiedene Sachen zwei- oder dreimal erwähnen musste, werden die heute bei einmaliger Anweisung von dem Mitarbeiter direkt erledigt.



Seniorenresidenz Haus Carolin

Zur Arbeitszufriedenheit: Diese lässt sich ja z.B. an Faktoren festmachen, wie Zahl der Krankheitstage, hohe oder niedrige Fluktuation. Lässt sich da etwas feststellen?

Ja, wobei zur Arbeitszufriedenheit noch viele andere Faktoren dazuzählen. Das ist jetzt nicht nur auf die Schulung von IP-International zurückzuführen: Wir haben hier ein sehr mitarbeiterfreundliches Unternehmen. Wir haben entsprechende Arbeitszeiten, die angepasst wurden und wir haben bei über 80 Mitarbeiter nur etwa 300 Überstunden. Stabile Dienstpläne sind das A und O für jeden Mitarbeiter, wenn er genau weiß, wann seine Schicht zu Ende ist. Und Verlässlichkeit von den Vorgesetzten, das ist das, was jeder Mitarbeiter hier in der Einrichtung sehr schätzt.

Lässt sich Ihrer Ansicht nach der Qualitätstriathlon von IP-International auch auf andere Senioreneinrichtungen übertragen? Würden Sie ihn weiter empfehlen?

Auf jeden Fall. Das ist aber immer trägerabhängig. Trägerspezifisch. Manche Träger sind in sehr starren Strukturen verhaftet. (Ich nenne jetzt keine Namen). Je größer ein Träger ist, umso unflexibler ist er, umso weniger Bereitschaft für Verbesserung ist dann vorhanden. Da wird der Mitarbeiter nur als Personalnummer irgendwo geführt und hat seinen Dienst abzuleisten.

Aber die Römergarten Residenzen legen sehr viel Wert auf Mitarbeiterzufriedenheit und Kontinuität, so dass hier die Fluktuation gering gehalten wird und dass der Mitarbeiter schon ein Stück weit im Mittelpunkt steht; natürlich den Bewohner nicht zu vergessen. Und – wie gesagt - Mitarbeiterschulungen sind immer nur dann sinnvoll, wenn sie danach kontinuierlich weitergeführt werden.

Ihnen ging es darum, die Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter, Ihrer Bewohner und auch deren Angehörigen zu erhöhen. Sehen Sie das bestätigt?

Ja auf jeden Fall. Die Mitarbeiter haben jetzt eine ganz anderes Level, wie sie den Bewohnern sowieso, aber auch den Angehörigen gegenüber treten. Oftmals sind die Angehörigen um ein Vielfaches uneinsichtiger und schwieriger als der Mensch, den wir hier in der Einrichtung betreuen. Unsere Bewohner sind hier mit Sicherheit schon x-fach zufrieden, dann haben die Angehörigen noch Ansprüche, denen man eigentlich nur in einem 5-Sterne-Hotel gerecht werden könnte. Aber wir sind eine Senioreneinrichtung. Ich denke, das muss alles auf einer „normalen“ Ebene bleiben. Keine Frage, Römergarten Residenzen sind ein bisschen anders. Sie sind die absolute Alternative zum herkömmlichen Altersheim. Wir haben ein wenig einen Hotel-Charakter, aber so weit können wir das nicht vertiefen, da dafür einfach nicht die finanziellen Mittel und Möglichkeiten vorhanden sind.

Liebe Frau Schmechel, herzlichen Dank für das Gespräch und Respekt für Ihr großartiges Engagement, Ihre Mitarbeiter wertzuschätzen, das Ihren Bewohnern letztendlich zugutekommt!



Heimverzeichnis – „Grüner Haken“
Lebensqualität im Alter
Kasseler Str. 1A – 60486 Frankfurt/Main
+49 (0)69. 7167588-0
Qualitaetstriathlon@heimverzeichnis.de