

Barbara Klein, Petra Gaugisch, Hildegund Wulfgramm

Selbstbewertungssystem



**... für die gesundheitsförderliche Arbeitsgestaltung
in der Altenpflege**

Einführung

Selbstbewertungssystem für die gesundheitsförderliche Arbeitsgestaltung in der Pflege

1 Das Selbstbewertungssystem

Die professionelle Pflege alter und kranker Menschen stellt erhebliche Anforderungen an die Gesundheit von Pflegekräften in der Altenhilfe. Neben einer starken körperlichen Beanspruchung, und hier insbesondere der Wirbelsäule durch Heben, Tragen und Drehen von schwerstpflegebedürftigen Menschen, sind es die psychischen Belastungen im Pflegealltag, die sich negativ auf die Gesundheit auswirken. Verstärkt wird die Belastung durch ungünstige Arbeitsbedingungen und Probleme in der Ablauforganisation.

Das Fraunhofer IAO hat mit dem Selbstbewertungssystem für stationäre Einrichtungen ein auf dem Markt etabliertes und bewährtes Qualitätsmanagementsystem für die stationäre Altenhilfe entwickelt. Das Selbstbewertungssystem basiert auf der Methode der European Foundation for Quality Management und konzentriert sich auf alle relevanten Prozesse und Dienstleistungen in einer Organisation. Das überaus erfolgreiche Instrument und die Methode des Selbstbewertungssystems wurde im Rahmen des Projektes ›Selbstbewertung als partizipationsorientierte und nachhaltige Methode für die gesundheitsförderliche Arbeitsgestaltung in der Pflege‹ auf den Bereich Gesundheitsförderung übertragen und in sieben Einrichtungen der stationären Altenhilfe erfolgreich erprobt. Das Projekt wurde von der Initiative Neue Qualität der Arbeit (INQA) gefördert. Der Abschlussbericht ist auf der Internetseite des Thematischen Initiativkreises ›Gesund Pflegen‹ der Initiative Neue Qualität der Arbeit www.inqa-pflege.de und der Homepage des Fraunhofer IAO www.ph.iao.fraunhofer.de abrufbar. Mit dem Selbstbewertungssystem für die gesundheitsförderliche Arbeitsgestaltung können Einrichtungen der Altenhilfe die Qualität ihrer gesundheitsförderlichen Strukturen und Strategien selbst bewerten und Verbesserungen einführen. Das entwickelte Instrument und die bewährte Methode ermöglichen ein strukturiertes Vorgehen und eine zielgerichtete Analyse der Belastungs- und Entlastungsfaktoren in der Einrichtung durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Verbesserungsvorschläge werden von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern entwickelt und die Übertragung in die Praxis systematisch geplant und gesichert. Lernprozesse und eine langfristige Bewusstseins- und Verhaltensänderung der Pflegekräfte in den Bereichen Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit werden angeregt und nachhaltige Strukturen, die zum Erhalt und zur Förderung der psychischen und physischen Gesundheit beitragen, werden geschaffen.

2 Die Elemente des Selbstbewertungssystems

Das Selbstbewertungssystem für die gesundheitsförderliche Arbeitsgestaltung in der Pflege besteht aus drei Formblättern, so genannten Elementen, die von Selbstbewertungsteams (fünf bis sieben Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern) bearbeitet werden. Jedes dieser Elemente beinhaltet je zehn bzw. elf Fragen und korrespondierende Standards.

Folgende Themenschwerpunkte werden behandelt:

- Arbeitsinhalt
- Arbeitsorganisation
- Arbeitszeit
- Informationspolitik/Kommunikation
- Umgang mit physischen Belastung und Beanspruchung
- Umgang mit psychischen Belastung und Beanspruchung
- Hilfsmiteinsatz
- Führungsverhalten
- Betriebsklima
- Unfallverhütung/Arbeitsschutz

3 Vorbereitung und Koordination der Selbstbewertung

Um die Selbstbewertung selbstständig durchführen zu können, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Information aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über das geplante Vorhaben, dessen Sinn und Zweck, den eigenen Nutzen und den Ablauf der Selbstbewertung.
- Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen im Projekt involviert sein, d.h. sie müssen über Ziele, Nutzen, Projektstand und Ergebnisse informiert werden.
- Gesundheitsförderung muss als Managementaufgabe begriffen werden. Nur so kann in den Einrichtungen eine Gesundheitskultur entstehen, die nachhaltige Wirkung zeigt.
- Die durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter formulierten Verbesserungsvorschläge müssen von den Führungskräften Ernst genommen und aufgegriffen werden. Eine Transparenz über die Gründe abgelehnter Vorschläge muss gegeben sein.
- Sowohl personelle als auch finanzielle Ressourcen müssen zur Verfügung gestellt werden.
- Der Stand der Umsetzung und die Ergebnisse müssen nach einer bestimmten Zeitspanne überprüft werden.

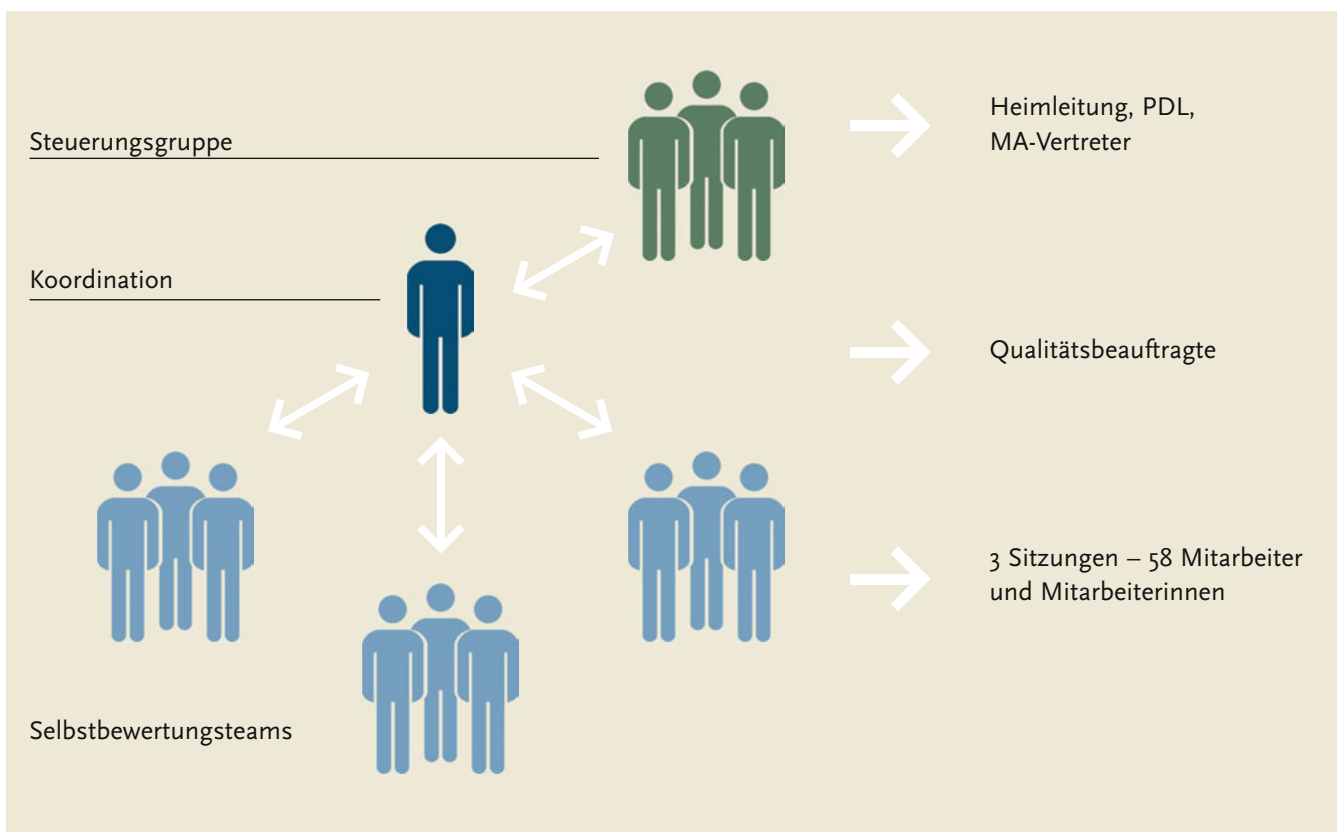
4 Selbstbewertung – die Organisation

Akteure der Selbstbewertung

Bei der Durchführung der Selbstbewertung spielen unterschiedliche Akteure eine Rolle:

- Eine Koordinatorin oder ein Koordinator, für die Planung und Organisation der Selbstbewertung.
- Eine Moderatorin oder ein Moderator, die die Arbeit in den Selbstbewertungsgruppen leitet. Um einen offenen Meinungsaustausch zu ermöglichen, sollte dies keine Führungskraft sein.
- Drei Selbstbewertungsgruppen, bestehend aus fünf bis acht Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus der Pflege und der Moderatorin bzw. dem Moderator. Die Selbstbewertungsteams führen die Selbstbewertungen durch, indem sie anhand der

Abb. 1
Selbstbewertung – die
Organisation



Fragestellungen einen Abgleich der Ist-Situation in ihren Einrichtungen mit den in den Elementen aufgeführten Standards vornehmen. Im Anschluss an jede Fragestellung werden mittels Brainstorming Verbesserungsvorschläge formuliert. Die Moderatorin bzw. der Moderator fasst die Ergebnisse schriftlich zusammen und leitet diese an die Steuerungsgruppe weiter.

- Die Steuerungsgruppe, die sich aus der Heimleitung, der Pflegedienstleitung sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Einrichtung zusammensetzt. Der Steuerungsgruppe obliegt die Auswahl und die Umsetzungsplanung der in den Selbstbewertungsteams erarbeiteten Verbesserungsvorschläge.

5 Ablauf der Selbstbewertung

Die Selbstbewertungsgruppen führen mit Hilfe der Formblätter jeweils die Bewertung für ein Element durch. Dabei vergleichen sie die realen Abläufe in der Einrichtung mit den vorgegebenen Qualitätsstandards und stellen fest, wo die Stärken und Verbesserungsbereiche der Einrichtung liegen. Anhand der Verbesserungsvorschläge wird ein Qualitätsplan erarbeitet. Folgende Grafik zeigt den Ablauf der Selbstbewertungen in den Einrichtungen.

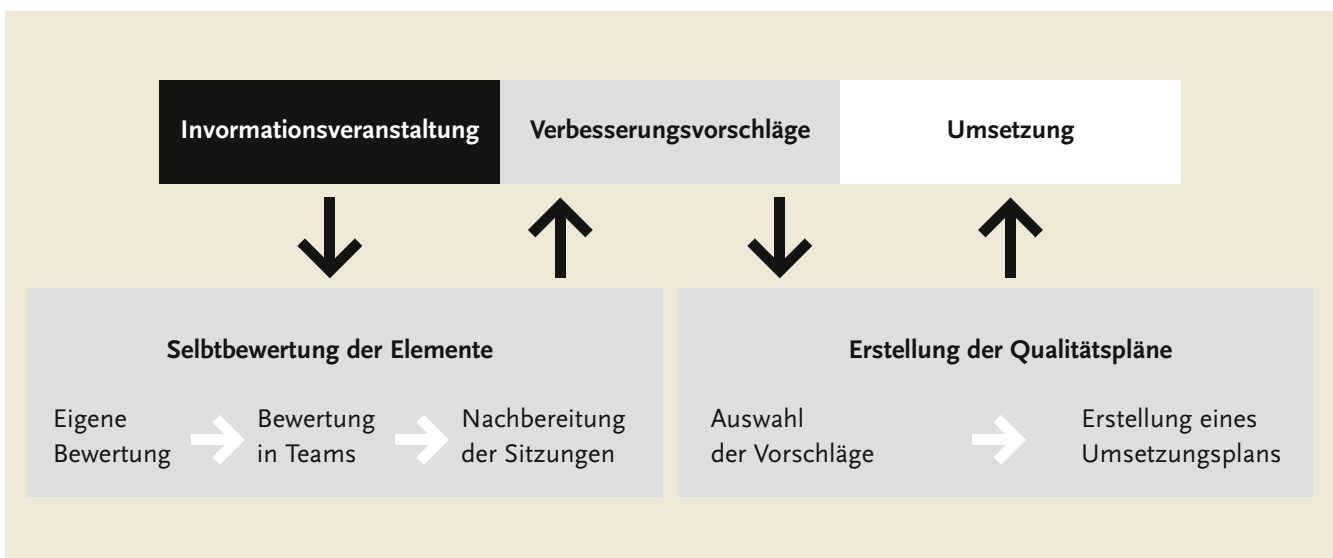


Abb. 2

Das Selbstbewertungssystem –
der Ablauf

5.1 Vorbereitung der Selbstbewertungssitzung

Das Formblatt ›Element‹ wird von allen Mitgliedern der Selbstbewertungsgruppe im Vorfeld der Sitzung ausgefüllt. Es dient dazu, die subjektive Einschätzung der Qualität der Einrichtung festzuhalten. Als ›Maßstab‹ der Bewertung dienen die in der rechten Spalte formulierten Qualitätsstandards.

5.2 Ablauf einer Selbstbewertungssitzung

Die Selbstbewertungsgruppen haben die Aufgabe, die Bewertung der Leistungsqualität für je ein Element vorzunehmen.

Die Vorgehensweise bei der Arbeit in den Selbstbewertungsgruppen läuft folgendermaßen ab:

1. Alle Mitglieder der Selbstbewertungsgruppe bringen das von ihnen bearbeitete Formblatt ›Element‹ mit. Alle Teilnehmenden nennen ihre Bewertung zur ersten Frage und begründen diese anhand der herausgearbeiteten Stärken und Schwächen der Einrichtung. Jede Teilnehmerin und jeder Teilnehmer äußert die eigene Meinung, ohne unterbrochen zu werden. Die Aussagen werden von der Moderatorin bzw. dem Moderator auf einer Metaplantafel festgehalten.

Element

Gesunde Pflege ohne Stress

Element

Arbeitszeit, Betriebsklima, Unfallverhütung

Vergabe der Punktwerte

- A Die Anforderungen werden nicht erfüllt.
 B Die Anforderungen werden ansatzweise erfüllt.
 C Die Anforderungen werden überwiegend erfüllt.
 D Die Anforderungen werden vollständig erfüllt.

Frage	Qualitätsstandard	Bewertung
1 Werden die Wünsche und Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Regelung der Arbeitszeit berücksichtigt?	Wünsche und Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden durch eine frühzeitige und mitarbeiterfreundliche Dienstplangestaltung berücksichtigt.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> A B C D
2 Existiert in der Einrichtung ein Angebot an flexiblen Arbeitszeitmodellen?	In der Einrichtung existieren flexible Arbeitszeitmodelle wie z.B. Kernarbeitszeit, Teilzeitarbeit, zeitversetzte Anfangs- und Endzeiten sowie Zeitkonten.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> A B C D

Abb. 3

Auszug aus einem Element

2. Danach folgt das Sammeln von Verbesserungsvorschlägen mit Hilfe eines Brainstormings. Auch die ungewöhnlichsten Ideen werden aufgegriffen und weiter entwickelt. Kein Beitrag – und sei er noch so unausgegoren und spontan – wird zurückgewiesen, sondern als willkommene Anregung verstanden.

3. Die Schritte 1 bis 2 werden für jede Frage des Elements wiederholt.

4. Im nächsten Schritt erfolgt eine Priorisierung der Verbesserungsvorschläge. Dabei werden die Verbesserungsvorschläge, die besonders wichtig sind, mit Punkten gekennzeichnet. Jedes Gruppenmitglied hat drei Punkte zu vergeben, dabei kann ein Vorschlag mit maximal zwei Punkten bewertet werden.

5.3 Nachbereitung der Selbstbewertungssitzung

Die Moderatorin bzw. der Moderator dokumentiert alle Verbesserungsvorschläge entsprechend der Punktevergabe und leitet diese an die Koordinatorin bzw. den Koordinator oder direkt an die Steuerungsgruppe weiter.

5.4 Erarbeitung des Qualitätsverbesserungsplanes

Nachdem die Stärken und Schwächen der Einrichtung identifiziert und Verbesserungsvorschläge formuliert wurden, erfolgt die Erstellung eines Qualitätsplanes in der Steuerungsgruppe. Die Verbesserungsvorschläge werden konkretisiert und die Umsetzung geplant. Alle Schritte mit denen die Veränderungen erreicht werden soll, werden beschrieben. Es werden die Prioritäten und der Zeitraum festgelegt, in denen diese Veränderungen erfolgen sollen. Eine verantwortliche Person für die Umsetzungsmaßnahmen wird benannt, ebenso werden die Personen ausgewählt, die bei der Umsetzung unterstützen sollen. Folgende Abbildung zeigt einen Auszug aus einem Qualitätsplan.

Verbesserungsvorschlag	Diskussion	Vereinbarte Maßnahme	Verantwortlich	Umgesetzt bis
Anrufbeantworter für eine störungsfreie Pausengestaltung	Kein Anrufbeantworter einsetzbar, da die Einrichtung rund um die Uhr erreichbar sein muss	Telefon kann während der Pausen auf die Heimleitung umgestellt werden. Dort sind Anrufe im Display nachverfolgbar	Heimleitung und Wohnbereichsleitung	ab sofort

Abb. 4

Auszug aus einem Qualitätsplan

5.5 Erfolgskontrolle

Mit der Umsetzung der Maßnahmen des Qualitätsverbesserungsplans ist der Einsatz des Selbstbewertungssystems nicht beendet. In regelmäßigen Zeitabständen (nach etwa einem Jahr) wird erneut eine Selbstbewertung als Erfolgskontrolle durchgeführt.

Kontakt:

Petra Gaugisch

Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Nobelstraße 12 70569 Stuttgart

Telefon 0711 970-5147

**Thematischer Initiativkreis Gesund Pflegen
der Initiative Neue Qualität der Arbeit**

c/o Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin

Fabricestraße 8 01099 Dresden

Telefon +49.351.5639-5443 Fax +49.351.5639-5210

gesundpflegen@buaa.bund.de

www.inqa-pflege.de



Geschäftsstelle der Initiative Neue Qualität der Arbeit

Nöldnerstraße 40-42 D-10317 Berlin

Telefon +49.30.51548-4000 Fax +49.30.51548-4743

inqa@buaa.bund.de

www.inqa.de



Herausgeber:

Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin

Friedrich-Henkel-Weg 1-25 D-44149 Dortmund

Telefon +49.231.9071-0 Fax +49.231.9071-2454

poststelle@buaa.bund.de

www.buaa.de