



**Ein erfolgreiches Praxisbeispiel:**

**Fortbildung als essentieller Faktor  
für Bewohner-Lebensqualität  
und  
Mitarbeiter-Zufriedenheit**



**Heike Otto**  
(Pflegedienstleitung)

CMS Dienstleistungen GmbH  
Pflegewohnstift Franz-Guizetti-Park  
Guizettistr. 4  
29221 Celle

## II Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	1
2. Praxisbeispiel: Fortbildung als essentieller Faktor für Qualität und Zufriedenheit	1
2.1 Relevanz des Themas	2
2.2 Ziele unseres Fortbildungskonzeptes	2
2.2.1 Mitarbeiterentwicklung	3
2.2.2 Qualität und Bewohnerzufriedenheit	4
2.3 Zielverwirklichung durch Mitarbeiterqualifikation	5
2.3.1 Vorgehensweise: Qualifikationsmanagement	5
2.3.2 Unser Fortbildungsangebot – Die Inhalte	6
2.3.3 Aspekte des Personalmarketings	8
2.4 Ergebnis – Qualität und Zufriedenheit	9
2.5 Kosten	11
2.6 Sicherung der Nachhaltigkeit	11
3. Zusammenfassung: Qualität durch Fortbildung – Das Konzept als Modell	12
4. Anhang	
5. Einverständniserklärung	

**Ein erfolgreiches Praxisbeispiel:**

## **Fortbildung als essentieller Faktor für Bewohner-Lebensqualität und Mitarbeiter-Zufriedenheit**

### **1. Einleitung**

Bei unserer Einrichtung handelt es sich um ein Pflegewohnstift, in dem 79 Pflegebewohner und die Bewohner aus 34 Apartments (Betreutes Wohnen) ein Zuhause finden.

Die Pflegeplätze erstrecken sich über drei Etagen, aufgeteilt in drei Wohnbereiche. Ein Wohnbereich ist eigens für gerontopsychiatrisch veränderte Bewohner geschaffen worden.

Alle Bewohner sollen ein Zuhause bei uns finden. Nicht ihre Defizite sollen im Vordergrund ihres Alltags stehen, sondern, soweit irgend möglich, eine hohe Lebensqualität und Lebensfülle.

Sowohl unsere Bewohner als auch unsere Mitarbeiter sollen sich wohl bei uns fühlen. Die Sicherheit des Bewohners wird durch angepasste Qualität der Versorgung, insbesondere durch pflegerische Standards und regelmäßige Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiter, gewährleistet. Bei unserem Fort- und Weiterbildungsangebot legen wir großen Wert darauf, möglichst alle Mitarbeiter an den Angeboten teilnehmen zu lassen. Das Fortbildungsangebot zeichnet sich durch eine hohe Qualität und Quantität aus.

### **2. Praxisbeispiel: Fortbildung als Mittel zur Qualitätssteigerung**

Qualität in der Pflege ist an unterschiedlichste Kriterien gebunden. Wir sind jedoch sicher, dass wir einen ganz wichtigen Aspekt gefunden und verwirklicht haben: Fortbildung als Möglichkeit, die Lebensqualität der Bewohner und die Zufriedenheit der Mitarbeiter zu steigern. Diesen Aspekt möchten wir im Folgenden als konkretes und erprobtes Beispiel aus der Praxis näher erläutern.

## **2.1 Relevanz des Themas (Problemstellung)**

Als wir vor 10 Jahren unsere Einrichtung eröffneten, hatten wir das Ziel, eine möglichst hohe Qualität für den Lebensabend unserer Bewohner zu erreichen; wir wollten, dass sie sich unbedingt wertgeschätzt fühlten, auch wenn sie eventuell durch eine bestehende Demenz auffällig waren oder sich herausfordernd zeigten. An Demenz erkrankte Menschen benötigen von unseren MitarbeiterInnen besondere Handlungskompetenzen und fordern sie heraus, sich mit der besonderen Situation auf dem Wohnbereich auseinanderzusetzen. Nur sehr wenige Bewerber waren in Theorie und Praxis der Betreuung an Demenz erkrankter Bewohner geschult. Ebenso verfügten nur wenige Pflegekräfte über Erfahrungen, was die konzeptionelle Gestaltung in diesem Bereich anbelangt.

Aber auch unsere Mitarbeiter sollten sich von Anfang an wohl fühlen und die Aufgaben des Pflegealltags gut bewältigen. Dafür wollten wir ihnen Hilfen an die Hand geben, die ihnen in entsprechenden Fortbildungen nahe gebracht werden sollten. Wir hatten vor der Eröffnung unserer Einrichtung davon gehört, dass es sehr schwer sei, qualifizierte Mitarbeiter, insbesondere Fachkräfte, zu gewinnen, wollten aber unbedingt ein festes Mitarbeiterteam mit einer hohen Qualität der Pflegekräfte.

## **2.2 Ziele unseres Fortbildungskonzeptes**

- > Fachkräfteentwicklung und geringe Fluktuation (Bindung an die Einrichtung)
- > Hohe Qualität in der pflegerischen Versorgung, insbesondere gerontopsychiatrisch veränderter Bewohner. Wir wollten eine sehr hochwertige Versorgung unserer Bewohner und eine hohe Bewohnerzufriedenheit erreichen. Ein Großteil dieser Bewohner war gerontopsychiatrisch verändert.

Ein unmittelbares Problem hatten wir an sich nicht, sondern zwei unterschiedliche Anliegen, für die wir Lösungen finden wollten, noch bevor sich evtl. ein Problem entwickelte.

Sollten wir an dieser Stelle eine Gewichtung der Anliegen vornehmen, um eventuelle Probleme zu vermeiden, würde die Priorität bei der hohen Qualität in der Versorgung

und im Umgang mit unseren Bewohnern liegen. Grundsätzlich lassen sich unserer Meinung nach aber Bewohnerzufriedenheit und Mitarbeiterzufriedenheit nicht von einander trennen, vielmehr bedingt sich das eine durch das andere. Aus diesem Grund haben wir uns dazu entschlossen, uns nicht auf ein Anliegen/Problem zu beschränken, sondern beide Themen im Zusammenhang darzustellen, weil sie sich gegenseitig bedingen.

### *2.2.1 Mitarbeiterentwicklung*

Wir waren schon immer der Meinung, dass Menschen, die sich für einen Pflegeberuf entscheiden, das Ziel haben, Menschen zu helfen. Ist ihnen dies nicht möglich, wenn es z. B. an den nötigen Kenntnissen fehlt, so kann dies zu Enttäuschung, später zu Frustration, im schlimmsten Fall zu Erkrankungen führen. Oft entsteht daraus auch der wiederholte Wechsel in andere Einrichtungen, immer in der Hoffnung, die eigenen Vorstellungen im nächsten Haus besser umsetzen zu können. Einer solchen Entwicklung wollten wir von Anfang an entgegenwirken. Die einzelnen Mitarbeiter sollten in ihren spezifischen Fähigkeiten gefördert und unterstützt werden. Von Anfang an haben wir unsere Mitarbeiter in ihrem Wunsch, den Bewohnern gerecht werden zu können, sehr ernst genommen.

Eine konstante Arbeitersituation ist auch für die Einrichtung wichtig, um eine entsprechende Qualität aufzubauen und zu erhalten. Wir wollten das vorhandene Potential im Haus nutzen und dadurch die Qualität im Haus fördern und den einzelnen Mitarbeitern die Möglichkeit geben, sich zu entfalten. Ganz wichtig war es uns jedoch auch, dass die Mitarbeiter sich mit „ihrer“ Einrichtung identifizierten.

Durch die Öffnung unseres Fortbildungsangebotes nach außen wollten wir erreichen, dass andere Pflegekräfte auf unser Haus aufmerksam werden und sich gegebenenfalls gern bei uns bewerben würden.

*(Erklärend sei an dieser Stelle erwähnt, dass unsere Einstellung, wie oben in der Vergangenheitsform dargestellt, natürlich auch in der Gegenwart gilt).*

### *2.2.2 Qualität und Bewohnerzufriedenheit*

In Bezug auf die Bewohner war es uns wichtig, die Anliegen und die Besonderheiten jedes einzelnen zu verstehen und jeden Menschen in seiner Individualität ernst zu nehmen, um ihm so möglichst gerecht werden zu können. Jeder Bewohner sollte in seinem Rhythmus weiterleben können und in seiner Einzigartigkeit geachtet und geschätzt werden. Seine Persönlichkeit sollte erhalten bleiben, unabhängig davon, wie weit seine Erkrankung fortgeschritten war.

Die Mitarbeiter brauchten also eine Methode, die ihnen in schwierigen Situationen half, die Bedürfnisse bzw. die Hintergründe einer konkreten Bedürfnisäußerung zu verstehen. Und sie brauchten die entsprechenden Kenntnisse, um zum Wohle unserer Bewohner intervenieren zu können. Der Bewohner sollte sich in seinem Anliegen wahr- und ernst genommen fühlen. Wir wollten natürlich auch eine gute pflegerische Versorgung unserer Bewohner sicherstellen. Da Bewohner und Mitarbeiter sich in der Pflege naturgemäß sehr nahe kommen, war uns ebenso wichtig, dass unsere Bewohner Vertrauen zu den Pflegekräften entwickeln konnten. Dies ist natürlich leichter möglich, wenn der Bewohner sich ernst genommen und verstanden fühlt. Nicht zuletzt spielt aber auch die Beziehung zwischen Pflegekraft und Bewohner eine große Rolle. Damit der Bewohner sich sicher und geborgen fühlen kann, ist es unerlässlich, dass er oder sie über lange Zeit Kontakt zu denselben Mitarbeitern behält, d. h. dass es nur eine geringe Mitarbeiter-Fluktuation im Hause gibt.

Es war unser Anliegen, wirklich jedem Mitarbeiter die Teilnahme an den Angeboten zu ermöglichen, da wir aus Erfahrung wussten, dass „der Funke überspringen muss“, damit der einzelne Mitarbeiter eine erlernte Methode auch praktisch anwenden kann und dadurch eine bestimmte „Umgangskultur“ im Haus entwickelt wird. Hätten wir nur so genannte Multiplikatoren ausbilden lassen, so wäre es nicht möglich gewesen, unseren Bewohnern diese einheitliche Haltung im Umgang zu bieten, und die Bewohner würden sich wahrscheinlich weniger sicher und geborgen fühlen. Es ist auch für die Mitarbeiter hilfreich, wenn alle Kollegen über den gleichen Wissensstand verfügen.

## **2.3 Zielverwirklichung durch umfassende Mitarbeiterqualifikation**

Aus den genannten Überlegungen heraus haben wir neben anderen Maßnahmen einen Schwerpunkt unserer Arbeit in das Ziel gelegt, unseren Mitarbeitern hochwertige Fortbildungen anzubieten, die ihnen helfen, den Pflege-Alltag gut zu bewältigen und die ihnen ein praxisnahes Handwerkszeug an die Hand geben. Darüber hinaus sollen die Fortbildungen uns in unserem Anliegen unterstützen, den Bewohnern ein Konzept zu bieten, das ihrer Situation gerecht wird.

### *2.3.1 Vorgehensweise: Qualifikationsmanagement*

Wir stellten ein gezieltes Fortbildungsprogramm zusammen. Es sollten sowohl theoretische Aspekte und Hintergrundwissen vermittelt werden als auch praktisches Handwerkszeug, welches für die Mitarbeiter direkt anwendbar ist. Durch theoretisches Wissen können die Mitarbeiter leichter Verständnis für die Bewohner und fachliche Kompetenz aufbauen. Verständnis und Empathie kommen den Bewohnern und dem allgemeinen Umgang sehr zugute. Im Vordergrund steht für uns der Erwerb von Handlungskompetenz (Fach-, Methoden- und Sozialkompetenz). Die Fortbildungen richten sich an Fachkräfte, angelernte Kräfte und Führungskräfte, teilweise in zielgruppenspezifischen, aber auch in bereichsübergreifenden Veranstaltungen. An manchen Fortbildungen soll grundsätzlich jeder Pflegemitarbeiter teilnehmen, bei anderen konnten die Mitarbeiter entscheiden, ob die spezielle Fortbildung bzw. der Vortrag reizvoll für sie war. Manche Weiterbildungen konnten nur einzelnen Mitarbeitern angeboten werden.

Nach einer Prüfung unterschiedlicher Methoden hielten wir die Methode des integrativ validierenden Arbeitens nach Nicole Richard und auch den personenzentrierten Ansatz für Menschen mit Demenz nach Tom Kitwood für sehr geeignet, um unsere Ziele für Bewohner und Mitarbeiter zu erreichen. Den theoretischen Teil zur Integrativen Validation (IVA) übernahm Herr Prof. Dr. Grond. Wir lernten seinen Vorträge sehr zu schätzen und luden ihn deshalb regelmäßig zu weiteren Themen ein. Diese Veranstaltungen wurden und werden – ebenso wie die Validationsveranstaltungen – sehr gut von unseren Mitarbeitern und auch von externen Teilnehmern angenommen.

Da uns darüber hinaus die Qualität in allen Bereichen im Haus am Herzen liegt, erstellten wir auch ein Fortbildungsangebot für die anderen Bereiche.

Die meisten Veranstaltungen finden bei uns im Haus statt und werden von uns organisiert und zum Teil auch selbst durchgeführt. An einigen externen Fortbildungen nahmen Mitarbeiter entweder aus eigenem Antrieb oder auf unser Bestreben hin teil. Dies betrifft jedoch den kleineren Anteil der Veranstaltungen. Als Anlage fügen wir hierzu eine Übersicht bei.

Da unsere Angebote sehr gut frequentiert wurden und unsere Räumlichkeiten bald nicht mehr ausreichten, errichteten wir im Jahre 2004 eine eigene Fortbildungseinheit mit Seminarraum, Küche, Eingangsbereich und WC. Diese Räumlichkeiten befinden sich zwar auf dem Gelände der Einrichtung, jedoch nicht im Haupthaus. So haben die Mitarbeiter während der Fortbildung weniger das Gefühl, „im Dienst“ zu sein.

### *2.3.2 Unser Fortbildungsangebot – die Inhalte*

Da ein Schwerpunkt unseres Hauses in der Arbeit mit demenziell veränderten Bewohnern liegt, beziehen sich viele Vorträge und Fortbildungen auf dieses Thema. So werden z. B. alle Pflegemitarbeiter, aber auch Reinigungskräfte, Servicemitarbeiter, Haustechnik und Verwaltungsmitarbeiter, die mit dieser Bewohnergruppe in Kontakt kommen, in der Methode der IVA nach N. Richard geschult.

**Integrative Validation:** In der IVA-Fortbildung geht es darum, den Teilnehmern zu vermitteln, welche Gefühle und Anliegen hinter den einzelnen Handlungen der demenziell veränderten Bewohner liegen könnten. Es wird den Teilnehmern ermöglicht, Zugang zu der „ver-rückten“ Wahrnehmungswelt der betroffenen Bewohner zu finden. Diese Inhalte werden im Grundbaustein (A-Kurs) „Integrative Validation“ nach Nicole Richard vermittelt. Der Validations-Aufbaukurs (B-Kurs) erstreckt sich berufsbegleitend über ca. sechs Monate. An diesem Kurs nehmen einzelne Mitarbeiter aus dem Haus teil. Insgesamt haben vier Mitarbeiter die Weiterbildung des Aufbaukurses besucht.

**Vorträge von Professor Dr. Grond:** In diesen Vorträgen werden unterschiedliche Themen zu psychischen Erkrankungen erläutert und praktische Tipps und Anregungen für den Alltag vermittelt. Diese Vorträge werden allen Mitarbeitern angeboten. Einen Vortrag zur medikamentösen Behandlung bei psychiatrischen Erkrankungen arbeitete Herr Prof. Dr. Grond auf unseren Wunsch hin aus, da wir zu diesem Thema eine Qualitätssteigerung in unserem Haus anstrebten.

**Basiswissen nach Tom Kitwood:** In dieser Fortbildung geht es um einen personenzentrierten Ansatz für Menschen mit Demenz. Auch diese Fortbildung kann von allen Mitarbeitern besucht werden.

**Gerontopsychiatrische Pflegefachkraft:** Da wir in unserem Haus mehrere gerontopsychiatrische Fachkräfte haben wollten, entwickelten wir mit einem Bildungsträger gemeinsam einen Ausbildungsgang zu diesem Thema, der zum Teil im eigenen Haus, zum Teil auch beim Kooperationspartner angeboten wurde. Diese Weiterbildung konnten bisher zwei Mitarbeiter der Einrichtung absolvieren.

In den oben vorgestellten Angeboten geht es um Qualitätssteigerung für unsere gerontopsychiatrischen Bewohner. Wir wollen mit diesem Angebot erreichen, dass unsere Mitarbeiter über möglichst viel theoretischen Hintergrund zu den Krankheitsbildern verfügen, aber sich auch besser in die betroffenen Bewohner hineindenken und -fühlen können. Es zeigte sich, dass Mitarbeiter nach Teilnahme an solchen Fortbildungen, Vorträgen und Fachtagungen ihre Einstellung zu den Bewohnern im positiven Sinne veränderten. Sie zeigten in der Regel mehr Empathie und Gelassenheit sowie Wertschätzung. Nicht jeder setzte das Erlernte eins zu eins um, doch das war auch nicht unser Ziel, vielmehr wollten wir erreichen, dass sich die Einstellung zum betroffenen Bewohner positiv entwickelt und mehr Verständnis aufgebaut wird.

**Gewaltfreie Kommunikation:**

Der Ansatz: Wenn ich wertschätzend mit anderen Menschen umgehen möchte, setzt dies voraus, dass ich auch mich selbst wertschätzen kann.

Kenne ich meine Bedürfnisse?

Bin ich in der Lage, dafür zu sorgen, dass sie erfüllt werden?

Die Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg hilft, Klarheit darüber zu erlangen, was wir fühlen und was wir brauchen und dieses auch auszusprechen. Gleichzeitig entwickeln wir die Fähigkeit, uns für das zu öffnen, was dem jeweiligen Partner wichtig ist.

### ***Sterbebegleitung:***

Die Veranstaltungen zum Thema Sterbebegleitung standen ebenfalls immer allen Mitarbeitern zur Verfügung. Diese Fortbildungen wurden jedoch nicht nach außen hin geöffnet, weil sie so konzipiert waren, dass sehr viel Persönliches thematisiert wurde. Wir hielten es für sinnvoll, dies im geschützten Rahmen anzubieten. Mit Hilfe dieser Fortbildungen wollten wir erreichen, dass sich im Haus eine Sterbekultur entwickelt, die an den Hospizgedanken erinnert.

Nicht zuletzt dank dieser Fortbildungen hat sich im Laufe der Jahre in unserem Haus eine Sterbekultur entwickelt, die dem Menschen auf seinem letzten Weg gerecht wird und auch die Angehörigen im Blick behält und ihnen zur Verfügung steht. Auch dies tut den Mitarbeitern gut, weil sie wissen, dass sie den Bewohner bis zum Schluss auf eine gute Weise begleiten konnten. Das Team gibt den Mitarbeitern die notwendige Reflexion, die es ermöglicht, das eigene Handeln zu hinterfragen und zu entwickeln.

### ***2.3.3 Aspekte des Personalmarketings***

Durch die vielen Veranstaltungen kamen zahlreiche Pflegekräfte ins Haus und somit auch potenzielle Bewerber. Am Ende einer jeden Fortbildung wurde eine Besichtigung der Einrichtung für interessierte Teilnehmer angeboten. Die Teilnehmer konnten auf diese Weise direkt erleben, wie die Inhalte aus den Vorträgen und Fortbildungen im Haus umgesetzt werden und sie erhielten die Möglichkeit, die Atmosphäre unseres Hauses zu „erschnuppern“. Als gute Gastgeber war uns das Wohlbefinden der Teilnehmer immer wichtig, und auch, dass unsere Mitarbeiter sich wertgeschätzt fühlten. Dazu sollten unter anderem ein nettes Ambiente bei den Fortbildungen und ein gutes kulinarisches Angebot bereits beim Eintreffen und in den Pausen beitragen.

## 2.4 Ergebnis – Qualität und Zufriedenheit

In den 10 Jahren seit Bestehen unserer Einrichtung haben wir nie Probleme gehabt, neue und qualifizierte Mitarbeiter für unser Haus zu gewinnen. Wurde eine Stelle frei, bzw. eine neue Stelle geschaffen, so haben wir dies gelegentlich durch die Agentur für Arbeit ins Internet setzen lassen, haben aber in den 10 Jahren keine Stellenanzeigen in den Zeitungen schalten müssen. In der Regel lagen uns Initiativbewerbungen vor, viele von Bewerbern, die bereits an Veranstaltungen bei uns teilgenommen hatten. Der kausale Zusammenhang ist natürlich nicht immer nachweisbar; viele Bewerber waren aber durch die Fortbildung auf uns aufmerksam geworden, entweder durch eigene Teilnahme oder weil sie über Dritte auf uns aufmerksam gemacht wurden.

23 von z. Z. 99 Mitarbeitern sind bereits von Anfang an im Haus. Die Fluktuation seit Bestehen der Einrichtung liegt zwischen zwei und drei Prozent, der Krankenstand bei durchschnittlich unter 3%<sup>1</sup>. Wir sind sehr glücklich darüber, dass unsere Mitarbeiter in der Regel offensichtlich gern bei uns arbeiten und daher lange bei uns bleiben. Eventuelle Fluktuation steht beinahe ausnahmslos in Zusammenhang mit Familienplanung, Verrentung oder Umzug. Ansonsten bleiben unsere Mitarbeiter in der Regel gern bei uns und werden entsprechend ihrer Vorlieben und Neigungen gefördert. Zur Bindung der Mitarbeiter trägt auch die Identifikation mit der Einrichtung bei. Durch eine einheitliche Konzeption und die persönlichen Weiterentwicklungsmöglichkeiten durch das Fortbildungsangebot wird der Identifikationsgrad erhöht. Die Mitarbeiter spüren, dass ihr Wohlergehen und ihre Weiterentwicklung uns wichtig sind und dass wir sie schätzen und würdigen.

Trotz eines Überangebots an Pflegeplätzen in dieser Region ist unser Haus immer ausgebucht, und es besteht eine Warteliste. Es kommt auch immer wieder vor, dass Bewohner aus anderen Einrichtungen zu uns ziehen, weil sich der Alltag mit ihnen sehr schwierig gestaltet und die Einrichtungen sich überfordert fühlen oder die Angehörigen sich für ihre Erkrankten etwas Anderes wünschen. Wir erleben jedoch vielfach, dass sich die Situation entspannt und der Alltag für einen solchen Bewohner wieder lebenswerter wird, wenn der Bewohner sich angenommen fühlt, wenn er ernst

---

<sup>1</sup> Der Durchschnitt liegt laut AOK-Erhebung bei 7%.

genommen und in seinem „So-Sein“ akzeptiert wird. Eine solche Entwicklung trägt au ßerordentlich zur Mitarbeitermotivation bei, da sie dazu fñhrt, dass die Mitarbeiter mit dem Gefñhl nach Hause gehen, wirklich etwas fñr „ihre“ Bewohner erreicht zu haben. Viele anfangs sehr passive Bewohner nehmen wieder an Veranstaltungen teil, gewinnen an Gewicht, lassen sich versorgen, lãcheln wieder hãufiger oder sind insgesamt wieder mobiler als zum Zeitpunkt ihres Einzugs. Zudem besteht in unserer Einrichtung eine sehr lange durchschnittliche Verweildauer der einzelnen Bewohner. Von derzeit 34 Bewohnern in der Pflegestufe III sind lediglich zwei Bewohner vollstãndig bettlãgerig, alle anderen werden mobilisiert und kñnnen an Veranstaltungen teilnehmen, entweder mit Eigenaktivitãt oder doch zumindest passiv.

Dadurch, dass alle Mitarbeiter einen Einblick in die IVA-Methode erhalten haben und durch die vielen anderen Denkanstõ ße aus Vortrãgen und Fortbildungen ist ein sehr wertschãtzendes Klima im Umgang mit unseren Bewohnern entstanden, vor allem, was unsere gerontopsychiatrisch verãnderten Bewohner anbelangt, aber auch fñr alle anderen, da die Methode, nach der gearbeitet wird, ùbertragbar ist. Es wird generell sehr danach geschaut, aus welchem Antrieb heraus ein Bewohner agiert und welche Gefñhle ihn bewegen.

Die Zufriedenheit der Bewohner wird durch den empathischen und fachlich kompetenten Umgang sehr gesteigert. Als Heimleitung fñhlen wir uns durch positive Rñckmeldungen von Bewohnern, Angehãrigen, Schñlern, die ein gerontopsychiatrisches Praktikum bei uns absolvieren, sowie von anderen Besuchern unserer Einrichtung in diesem Konzept bestãtigt. Auch die regelmã ßig durchgefñhrten Bewohner- und Angehãrigenbefragungen spiegeln dieses Bild deutlich wider.

Durch das umfassende Fortbildungsangebot konnten Arbeitsbedingungen verbessert und Arbeitsablãufe optimiert werden. Die Mitarbeiter erlangten ein hohes Qualitãtsbewusstsein und haben sich durch die Aneignung von Fachwissen weiterentwickeln kñnnen. Diese Qualitãt stãrkt unsere Mitarbeiter und uns alle in unserem beruflichen Selbstverstãndnis.

Unsere Fortbildungskonzeption hat sich in unserer Einrichtung zu einem Qualitãtsmerkmal entwickelt. Da unser Haus noch nicht MDK-geprñft ist, kñnnen wir bislang

nur auf das (sehr gute) Prüfergebnis der BIVA (Bundes-Interessenvertretung der Nutzerinnen und Nutzer von Wohn- und Betreuungsangeboten im Alter und bei Behinderung) zurückgreifen. Unsere zweite Einrichtung in Celle, das CMS Pflgestift Bremer Weg, das nach dem gleichen Konzept mit uns zusammen arbeitet, wurde bereits vom MDK begutachtet und hat mit den Noten 1,1 als Gesamtergebnis (Pflege und medizinische Versorgung: 1,2 / Umgang mit demenzerkrankten Bewohnern: 1,0 / Soziale Betreuung und Alltagsgestaltung: 1,0 / Wohnen, Verpflegung, Hauswirtschaft und Hygiene: 1,0) und 1,0 in der Bewohnerbefragung sehr gut abgeschnitten.

Die Organisation und die Durchführung der Fortbildungs-Veranstaltungen verursachen sicher eine ganze Menge Arbeit, doch wir konnten dadurch erreichen, dass bestimmte Probleme im Haus gar nicht erst entstehen, und wir haben uns, unter anderem durch unser Fortbildungsangebot, einen guten Ruf in der Region erwerben können. So gesehen würden wir diesen Weg, auch rückwirkend betrachtet, immer wieder gehen, auch wenn er uns Arbeit bereitet. Es macht einfach mehr Spaß, präventive Ideen zu entwickeln, als Probleme zu lösen.

## **2.5 Die Kosten**

Da unser Fortbildungsbudget zwar durchaus ansehnlich war, jedoch nicht ausreichte, um in dem von uns angestrebten Umfang Mitarbeiter auszubilden, haben wir unsere Fortbildungen nach außen geöffnet. In unseren Verteiler für Fortbildungen nahmen wir ambulante Dienste auf, stationäre Einrichtungen, die Hospizbewegung, Schulen (zu ermäßigten Preisen), die Heimaufsicht (auf eigenen Wunsch) und viele andere. Ein Großteil der Veranstaltungen stand so auch anderen Pflegekräften zur Verfügung. Die Seminarvielfalt und die Öffnung nach außen ermöglicht uns ein kostendeckendes Wirtschaften.

## **2.6 Sicherung der Nachhaltigkeit**

Um das Erreichte auch weiter im Fokus zu behalten, werden im Haus regelmäßig Arbeitsgruppen, so genannte „Validationsrunden“ im Sinne von Balint-Gruppen, veranstaltet. In diesen Runden werden Fallbesprechungen durchgeführt, darüber hinaus

gibt es Gelegenheiten, Erlerntes zu üben, Neues zu entwickeln oder auch mal über die Last des Alltags zu klagen – auch das ist wichtig. In diesen Treffen, an denen auch Schüler und Praktikanten teilnehmen, wird immer wieder an die Inhalte der Fortbildungen erinnert, und wir versuchen, Lösungen für Probleme zu entwickeln und das Erreichte zu erhalten. Als wir diese Gesprächsrunden aus terminlichen Gründen für eine Weile nicht mehr regelmäßig abhielten, bemerkten wir jedoch, dass wir dabei waren, uns ein Stück von unserem ursprünglichen Konzept zu entfernen, weshalb wir dann diesen Treffen wieder größere Priorität beimaßen.

Erarbeitete Fortbildungsinhalte werden auch immer wieder in unseren Qualitätszirkeln aufgegriffen, um nach der jeweiligen Resonanz zu fragen und die Frage nach dem Transfer in die Praxis zu reflektieren.

Unsere Fortbildungen werden in regelmäßigen Abständen evaluiert. Wir sind immer bestrebt, ein aktuelles Fortbildungsprogramm anzubieten und den Zugang zu neuen Erkenntnissen zu ermöglichen.

### **3. Zusammenfassung: Qualität durch Fortbildung - Das Konzept als Modell**

1. Qualitätsentwicklung muss nicht teuer sein. Es ist möglich, Mitarbeiter flächendeckend zu schulen und zu fördern, auch wenn die Mittel begrenzt sind. Bei uns wurde zwar in den Bau eines Fortbildungsraumes investiert, jedoch haben wir unsere Veranstaltungen während der ersten vier Jahre auch ohne diesen speziellen Raum anbieten können. Damals haben wir entweder das hauseigene Bistro-Restaurant oder den Veranstaltungsraum der Bewohner genutzt.
2. Der zweite Punkt, der uns am Herzen liegt, ist die Verknüpfung verschiedener Aspekte in einer Einrichtung unter dem Dach „Qualität“. Themen und Anliegen, die in einem Haus gerade anstehen, sollten nicht isoliert, sondern immer im Zusammenhang gesehen werden. Qualität der Einrichtung, Bewohnerzufriedenheit und Mitarbeiterzufriedenheit stehen zwingend im Zusammenhang. Wir haben versucht, dies am Beispiel unserer Fortbildungsphilosophie darzustellen. Die Themen sind aber unserer Meinung nach austauschbar. Die Kom-

plexität des Themas Qualität hätte zum Beispiel auch anhand des Sterbebegleitungskonzeptes oder dem Thema Einbindung von Angehörigen und Ehrenamtlichen dargestellt werden können. Auch bei diesen Themen greifen unterschiedliche Aspekte ineinander und bedingen sich gegenseitig. Wenn wir die Dinge im Zusammenhang sehen und auch so angehen, können wir am besten erreichen, was uns zu den jeweiligen Themen am Herzen liegt. Nicht zuletzt ist uns sehr bewusst, dass unsere Mitarbeiter unser höchstes Gut sind und wir deshalb sowohl Zeit als auch Ideen entwickeln müssen, damit sich unsere Mitarbeiter in ihrem Auftrag zum Wohle des Bewohners unterstützt fühlen.

## Fortbildungen im CMS Pflegewohnstift Franz-Guizetti-Park am Beispiel der letzten Jahre

<b>Thema Demenz</b> (für Mitarbeiter in der Pflege, Sozialen Betreuung und z.T. bereichsübergreifend)		
Vortrags-Seminar Demenzielle Erkrankungen (1-tägig)	Prof. Grond	26.05.09 09.03.10
Basale Stimulation	Fr. Dageförde	22.03.10
Integrative Validation nach N. Richard (2-tägiger Grundkurs A)	Fr. Ferno	05.-06.02.09 02.-03.04.09 08.-09.10.09 04.-05.02.10 15.-16.04.10 07.-08.10.10
Integrative Validation nach N. Richard (6-tägiger Aufbaukurs B)	Fr. Missberger Fr. Richard	01.-03.04.08 und 06.-08.10.08
Ausbildung zum Alltagsbegleiter (3 Mitarbeiterinnen)		
10-Minuten-Aktivierung	Fr. Schläpfer	11.11.10
Pflege nach Kitwood (1-tägig)	Hr. Müller-Hergl	02.09.09
Vortrag: Demenz, Ursachen und Therapie	Dr. Zander	22.06.09
Umgang mit Medikamenten (1-tägig)	Prof. Grond	01.10.09
<b>Weitere Fortbildungen zum Thema Demenz, die Prof. Grond bei uns vor 2009 angeboten hat und die wir wiederholen werden:</b>		
Sexualität im Alter	Prof. Grond	
Depression und Demenz im Vergleich	Prof. Grond	
Pflege ohne Gewalt	Prof. Grond	
<b>Weitere FB, für alle Bereiche</b>		
Gewaltfreie Kommunikation (1-tägig)	Fr. Ferno	25.02.10
Erste Hilfe, was tun in Notfällen?	Hr. Kempe	26.01.10 17.06.10
Erste Hilfe, Auffinden einer bewusstlosen Person	Hr. Kempe	22.10.09
Erste Hilfe, Ausbildung zum Ersthelfer (6 Termine insgesamt)	Hr. Franzmeier	17.02.-25.03.09

## Fortbildungen im CMS Pflegewohnstift Franz-Guizetti-Park am Beispiel der letzten Jahre

<b>Weitere Qualifikations-FB Pflege</b>		
Kinästhetik (2-tägig)	Fr. Wolter	09.-10.09.09 20.-21.04.10
Lagerung nach Bobath (3 halbe Tage)	Fr. Schläpfer	03.-04.+10.06.10
Palliativ-Weiterbildung (3 Mitarbeiter)		
Mentorenausbildung (2 Mitarbeiter)		
Weiterbildung zur gerontopsychiatrischen Pflegefachkraft (2 Mitarbeiter)		
Wundmanagement nach ICW (1 Mitarbeiter)		
Weiterbildung zur Qualitätsbeauftragten (1 Mitarbeiterin)		

<b>Thema Sterbebegleitung</b>		
Sterbebegleitung von Menschen unterschiedlicher Religionen	Fr. Otto	21.04.09 07.09.10
Was erleichtert, was erschwert das Gehen aus dieser Welt?	Fr. Otto	27.08.09 29.06.10
Was Sterbende brauchen	Fr. Otto	16.12.09 12.01.10

<b>Thema Pflege-Standard</b>		
Expertenstandard Ernährungsmanagement	Fr. Groß	06.04.10
Expertenstandard Sturzprophylaxe	Fr. Groß	02.11.09
Expertenstandard Schmerz-/Sturzprophylaxe	Fr. Groß	14.10.09 20.05.10
Expertenstandard Schmerz	Fr. Groß	26.02.09
Expertenstandard Dekubitusprophylaxe	Fr. Groß	19.08.09

## Fortbildungen im CMS Pflegewohnstift Franz-Guizetti-Park am Beispiel der letzten Jahre

Expertenstandard Dekubitus-/Wundmanagement	Fr. Groß	27.05.10
Expertenstandard Harnkontinenz	Fr. Groß	07.04.09 21.10.10
Expertenstandard Dekubitusprophylaxe	Fr. Groß	19.08.09
Expertenstandard Chronische Wunden	Fr. Groß	28.07.09
Expertenstandard Pfegeplanung	Fr. Groß	27.04.09

<b>Sonstige FB Bereich Pflege</b>		
Qualitätsmanagement	Fr. Groß	24.11.10
Dem MDK sicher begegnen	Fr. Otto	17.11.09 15.12.09
MDK-Prüfungen/QPR	Fr. Lüddecke Hr. Weber	06.01.10
Ersticken und Verbrennungen	Hr. Kempe	26.11.09
Sturzprävention	Fr. Pahlke-Lukau	28.01.10
Sicherer Umgang mit Fixierungsgurten	Hr. Franke	26.05.10
Umgang mit Arzneimitteln in Pflegeheimen	Fr. Klatte	26.03.09
Kompressionsstrümpfe, Handhabung, Reinigung u. Pflege	Fr. Klatte ???	25.03.09
Absaugen	Fr. Böhm	09.11.09
Leistungsnachweis und Pflegestufen	Fr. Groß	03.11.09
Leistungsbereich Verpflegungskonzept	Fr. Mohr	10.05.10 11.05.10 17.05.10
Ernährungsmanagement in der Pflege	Fr. Böhm	03.06.09
Kompression und Lagerung	Fr. Brockmann	30.07.09
Einführung Pflege-Handbuch	Fr. Otto	06.01.09 01.07.09 07.07.09 15.07.09
Infektionsgefahr H1N1	Fr. Mohr	25.08.09

## Fortbildungen im CMS Pflegewohnstift Franz-Guizetti-Park am Beispiel der letzten Jahre

Feststellung der Pflegebedürftigkeit	Fr. Groß	28.10.10
Umgang mit Reinigungs- u. Desinfektionsplänen	Fr. Mohr	10.02.10
Einführung in den Hygiene-Plan	Fr. Mohr	14.04.09
Hygiene-Schulung für Pflegemitarbeiter	Fr. Mohr	23.02.09
<b>FB für Bereich Haustechnik</b>		
Sicherheitsbeauftragter (1 Mitarbeiter)		
ASIG Arbeitssicherheit, Brandschutz	Hr. Lindemann	17.08.10
<b>FB für Bereich Verwaltung</b>		
Berufsbegleitende Ausbildung zum Heimleiter (1 Mitarbeiterin)		Juli 2010 - Apr. 2011
Neue Heimverträge nach dem WBVG	Hr. Weber	28.10.09
Verwaltungsschulung	Hr. Schmid	12.01.10 28.10.09
<b>FB für Bereich Küche/Service</b>		
Berufsbegleitende Ausbildung zum Koch (1 Mitarbeiterin)		Feb. 2009 - Ja.2011
Kräuterseminar		15.09.09
Fischtage Bremerhaven		08.04.09
Speiseplansoftware MBS5 (1 Mitarbeiter)		20.05.09
Weiterbildung zum Diätkoch (1 Mitarbeiter)		Aug. 2006 - Okt. 2008
Servieren will gelernt sein	Hr. Hilgendorf	23.10.09
IfSG Arbeitszeiten & Berufsbekleidung	Hr. Morcinek/ Hr. Deich	18.05.10
<b>FB für Bereich Soziale Betreuung</b>		

## Fortbildungen im CMS PflEGEwohNSTIFT Franz-Guizetti-Park am Beispiel der letzten Jahre

Tanzen im Sitzen (1 Mitarbeiter)		
<b>FB für Bereich Hauswirtschaft</b>		
Maßnahmen nach Kontakt/Verletzung mit infektiösem Material	Fr. Mohr	01.11.09
HW Dienstzeiten / Grundreinigung	Fr. Mohr	04.08.09
<b>FB für alle Bereiche</b>		
Konfliktlösungen - Fortbildung für Führungskräfte	Fr. von Agris	29.03.10
Hygiene-Update	Dr. Bödeker	29.04.09 28.04.10
Weiterbildung zum Hygienebeauftragten	Dr. Bödeker	22.-23.09.09 21.-22.09.10
Hygieneschulung - Händedesinfektion	Hr. Hennings	19.01.09 23.02.09
Hygiene bei übertragbaren Krankheitserregern	Hr. Dr. Bödecker Hr. Huszak	25.02.09
Einführung Hauswirtschaftskonzept	Hr. Weber	28.01.09
Zeitmanagement	Hr. Fahrenholz	08.06.09
Yoga für Mitarbeiter	Fr. Otto	05.05.09 03.03.10
<b>Graue Hinterlegung = Fortbildung ist öffentlich ausgeschrieben, d.h. nicht nur für unsere Mitarbeiter</b>		