

# Ideenwettbewerb Pflege 2010

*To Haus*

Seniorenheim



*Wir bleiben in Bewegung  
.....damit wir noch lange  
zusammen arbeiten können*

Autor/in:  
Ulla & Martin Otto, Edith Rinne

Am Grün 19a  
26316 Varel

☎ 04451-959860

# Inhalt

## A. Einleitung

1. Unser Haus
2. Unser Team
3. Unsere Philosophie

## B. Ein Blick zurück

### Maßnahmen zum Erhalt und zur Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit

1. Dienstplanung und Dienstmodelle
2. Arbeitszeitvereinbarungen
3. Bewältigung von psychischen und emotionalen Belastungen
4. Feedback
5. Abschiedskultur
6. Umgang mit erkrankten Mitarbeitern
7. Kontrollen und Überprüfungen

## C. Ein Blick nach vorn

### Maßnahme zum Erhalt der Gesundheit

1. Problemdarstellung
2. BGF Betriebliche Gesundheitsförderung
3. Leistungen
4. Vorteile für die Mitarbeiter
5. Vorteile für den Betrieb
6. Von der Entscheidung zur Umsetzung
7. Eingesetzte Mittel
8. Erwartete Ergebnisse/Überprüfung
9. Veröffentlichung

## D. Zusammenfassung

## Anhang

## A. Einleitung

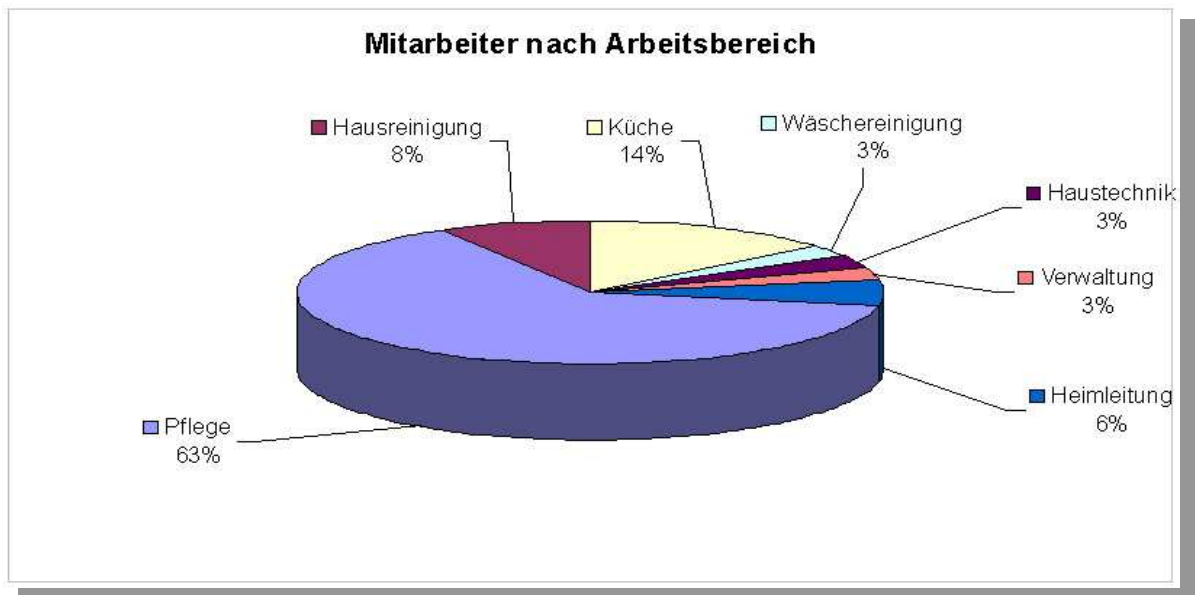
Wir bleiben in Bewegung, damit wir noch lange zusammen arbeiten können.

### 1. Unser Haus

Das Seniorenheim To Huus ist eine vollstationäre Einrichtung mit 31 Plätzen in Einzelzimmern mit hauseigener Küche und Wäscherei. To Huus liegt am Rande von Varel, einer Kleinstadt in der Nähe des Jadebusens in Friesland und die Adresse „Am Grün“ bezeichnet auch treffend die Einbettung in die Natur.

### 2. Unser Team

Im Jahr 1988 beschlossen wir, verheiratet seit 1980, auch unseren beruflichen Weg gemeinsam zu gehen. Wir beschäftigen heute 34 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in verschiedenen Arbeitsbereichen wie folgende Grafik zeigt.



### 3. Unsere Philosophie

In unserem Hausprospekt ist zu lesen: „Wir wollten ein Haus schaffen, in dem sich Menschen gut aufgehoben fühlen, deren nachlassende körperliche oder geistige Kräfte ein Leben zu Hause nicht mehr möglich machen. Auch ein Haus, in dem alle dort tätigen Menschen gern ihrer Arbeit nachgehen.“

Von Anfang an war klar, dass nur ein starkes, zufriedenes Team, das selbst gepflegt wird und Wertschätzung erfährt, dies auch den zu betreuenden Bewohnern und Angehörigen entgegenbringen kann.

Weiter lesen Sie: „Wir sind wissbegierig auf Neues und pflegen dennoch Bewährtes und gewachsene Traditionen“. Auch dies ist nur möglich, wenn die Träger der Traditionen geachtet und gepflegt werden, im Haus bleiben und Bewährtes weitergeben.

Als Eltern von drei Kindern war es uns als Leitung von Anfang an ein Anliegen, für die Mitarbeiter Strukturen zu schaffen, die die Vereinbarkeit von Privatleben, Familie und Beruf fördern.

Die Pflege, Betreuung und Versorgung alter, pflegebedürftiger Menschen stellt an das Team hohe physische und psychische Anforderungen. Gleichzeitig erfährt der Beruf, nicht zuletzt auch durch die reißerische Verbreitung und Verallgemeinerung von Missständen in den Medien, nicht die verdiente Anerkennung für die harte, belastende und verantwortungsvolle Tätigkeit. Der in den Jahren gewachsene Überprüfungs- und Kontrolldruck wird als zusätzliche Belastung erlebt. Ebenso stellt die Zunahme der demenzkranken Bewohner die Mitarbeiter vor immer neue Herausforderungen.

Die bestmögliche Versorgung unserer Bewohner benötigt ein Team, das tagtäglich Kraft, Ausdauer, Wissen und Erfahrung, Humor, Phantasie, Energie und Gelassenheit in die Arbeit einbringt. Um dies zu gewährleisten, war es notwendig, dass Konzepte und Bedingungen geschaffen wurden, die wissenschaftliche Erkenntnisse mit gesundem Menschenverstand und Herzenswärme verbinden. Bewegung also in einem Qualitätsmanagement, das gelebt und ständig weiterentwickelt wird.

Im Folgenden wollen wir im ersten Teil in kurzen Beschreibungen beispielhaft auf einige dieser im Laufe der Jahre gewachsenen und erprobten Rahmenbedingungen für die Zufriedenheit der Mitarbeiter eingehen. Im zweiten Teil werden wir ausführlicher ein gerade im Entstehen befindliches Projekt der betrieblichen Gesundheitsförderung darstellen.

Alle beschriebenen Bedingungen und Maßnahmen betreffen selbstverständlich nicht nur das Pflegeteam, sondern sämtliche Mitarbeiter des Hauses in allen Arbeitsbereichen, denn auch ein Körper kann nur gesund sein, wenn all seinen Bereichen die gleiche Aufmerksamkeit und Fürsorge geschenkt wird.

## **B. Ein Blick zurück**

### **Bedingungen für den Erhalt und zur Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit**

#### **1. Dienstplanung und Dienstmodelle**

Um eine größtmögliche Vereinbarkeit von Familie, Freizeit und Beruf zu ermöglichen, ist eine verlässliche Dienstplanung, die dennoch beweglich ist, unabdingbar. Die Dienstpläne werden für einen 4 Wochenzeitraum geschrieben und liegen mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten im Entwurf aus. In diesem Zeitraum ist das Anmelden von Mitarbeiterwünschen erlaubt und gewünscht, deren Umsetzung und Vereinbarkeit mit dienstlichen Belangen dann in der Hand der Pflegedienstleitung liegt. Somit ist eine Planung der Freizeit weitgehend möglich.

Dienstmodelle, wie die Teilung einer Vollzeitstelle für zwei sich ergänzende Teilzeitstellen, können gemeinsam entwickelt werden. Ebenso wurden gemeinsam mit dem Team neue Dienstmodelle zur Umsetzung der Zusätzlichen Betreuung nach § 87 b SGB XI erprobt. Ein Plan für den Fall von kurzfristiger Vertretung sorgt für mehr Entspannung und Verlässlichkeit in der Freizeit.

Das Einbeziehen der Mitarbeiter in die Planung, das Erleben einer Umsetzbarkeit von Wünschen und die Möglichkeit der Mitsprache erhöhen die Akzeptanz von Dienstzeiten und die Bereitschaft, während Engpässen vorübergehende Mehrbelastungen hinzunehmen.

#### **2. Arbeitszeitvereinbarungen**

Die durchschnittliche Wochenarbeitszeit ist in den Arbeitsverträgen verbindlich geregelt. Eine jährliche Zufriedenheitsabfrage hinsichtlich der Wochenarbeitszeit erfasst die Wünsche aller Mitarbeiter, deren Umsetzung nach Möglichkeit realisiert wird. Bei besonderen familiären Umständen wie Pflege eines Angehörigen, längerfristige Erkrankungen von Kindern oder Partnern, Schicksalsschläge oder der Wunsch nach Auszeiten oder Freiräumen wird gemeinsam mit dem Mitarbeiter und unter Einbeziehung des Teams nach einer Lösungen gesucht.

Mitarbeiter erleben, dass auch in Zeiten familiärer Krisen oder persönlicher Neuorientierung nicht zwangsläufig der Arbeitsplatz aufgegeben werden muss. Dies erhöht auch die Bereitschaft, für Kollegen in ähnlichen Situationen Lösungen zu suchen und umzusetzen.

### **3. Bewältigung von psychischen und emotionalen Belastungen**

Wegen der hohen psychischen und emotionalen Belastung erhält das Pflorgeteam seit 2008 regelmäßige Teamsupervision. Im geschützten Rahmen unter Anleitung einer externen Supervisorin haben die Mitarbeiterinnen Gelegenheit, belastende Ereignisse zu bearbeiten und gemeinsam immer wieder Zugang zu den eigenen Kraftquellen zu finden. Den Mitarbeitern der anderen Bereiche standen und stehen die Möglichkeiten der Supervision situationsbezogen zur Verfügung.

Ein gelebtes Beschwerdemanagement, in dem die MA jährlich geschult werden, erleichtert den Umgang mit Kritik von Bewohnern oder Angehörigen, lenkt den Blick auf die positiven Aspekte von Beschwerden und reduziert somit die Belastung.

Ein Klima, in dem es erlaubt ist, Schwächen und Belastungen einzugestehen, bedeutet Entlastung, weil sich Mitarbeiter ernst genommen fühlen. Fürsorge, die selbst erfahren wird, kann umso leichter an die Pflegebedürftigen weiter gegeben werden.

### **4. Feedback**

In klar geregelten Abfolgen von Gesprächen in der Probezeit, vor Übernahme in feste Arbeitsverhältnisse und in Jahresgesprächen erhalten Mitarbeiter eine ausführliche Rückmeldung über ihre Arbeit. Sie erfahren hier, wo sie stehen, wie sie wahrgenommen werden und erleben somit Anerkennung und Klarheit über noch umzusetzende Veränderungen.

Der Wunsch, gesehen und anerkannt zu werden, ist ein zutiefst menschliches Bedürfnis. Wird dieses Bedürfnis gestillt, werden Kräfte frei, sich weiter zu entwickeln und Schwierigkeiten zu meistern.

### **5. Abschiedskultur**

Über Jahre hinweg hat sich im Hause eine Sterbe- und Abschiedskultur eingerichtet, die in einem Arbeitskreis weiterentwickelt wird. Mitarbeiter erfahren Unterstützung durch Begleitungs- und Abschiedsrituale für sterbende und verstorbene Bewohner. Für den jährlich im November stattfindenden Erinnerungsgottesdienst für die Verstorbenen werden alle Mitarbeiter persönlich eingeladen.

Die Verabschiedung von ausscheidenden Mitarbeitern wird gepflegt.

Die Abschiedsrituale ermöglichen den Bleibenden, abzuschließen und offen für neue Menschen zu sein.

## **6. Umgang mit erkrankten Mitarbeitern**

Es wird ein betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM) auf der Grundlage des § 84 Abs.2 SGB IX umgesetzt, worin der Umgang mit längerfristig oder wiederholt kranken Mitarbeitern geregelt ist. Ziel des BEM ist es, gemeinsam mit dem Mitarbeiter zu klären, wie die Arbeitsunfähigkeit überwunden, einer neuen Arbeitsunfähigkeit vorgebeugt und der Arbeitsplatz erhalten werden kann.

Ist ein Ausscheiden aus dem Betrieb aus Krankheitsgründen nicht zu verhindern, wird gemeinsam mit dem MA nach einem guten Abschluss gesucht, s. o. Abschiedsrituale.

Die Mitarbeiter erfahren Interesse an ihrer Person und sehen die Bemühungen um den Erhalt des Arbeitsplatzes. Ängste werden abgebaut und Kräfte für den Heilungsprozess freigesetzt.

## **7. Kontrollen und Überprüfungen**

Die Kriterien und Maßstäbe von Überprüfungen durch Heimaufsicht und MDK sind für die Mitarbeiter transparent. Mitarbeiter wie Heimleitung betrachten Überprüfungen als Herausforderung und die Ergebnisse als wichtige Hinweise auf Verbesserungspotenzial. Der defizitorientierte Prüfbericht wird intern durch eine ausführliche Betrachtung der positiven Anteile ergänzt.

Angst und Druck sind keine Grundlage für gute Arbeit. Das Erleben des gemeinsamen Vorgehens nimmt Spannung und macht die Mitarbeiter freier für einen stressfreien Umgang mit Kontrollen. Der ausdrückliche Blick auf die positiven Ergebnisse ermutigt und erhöht die Bereitschaft, engagiert an der Mängelbeseitigung zu arbeiten.

## C. Ein Blick nach vorn

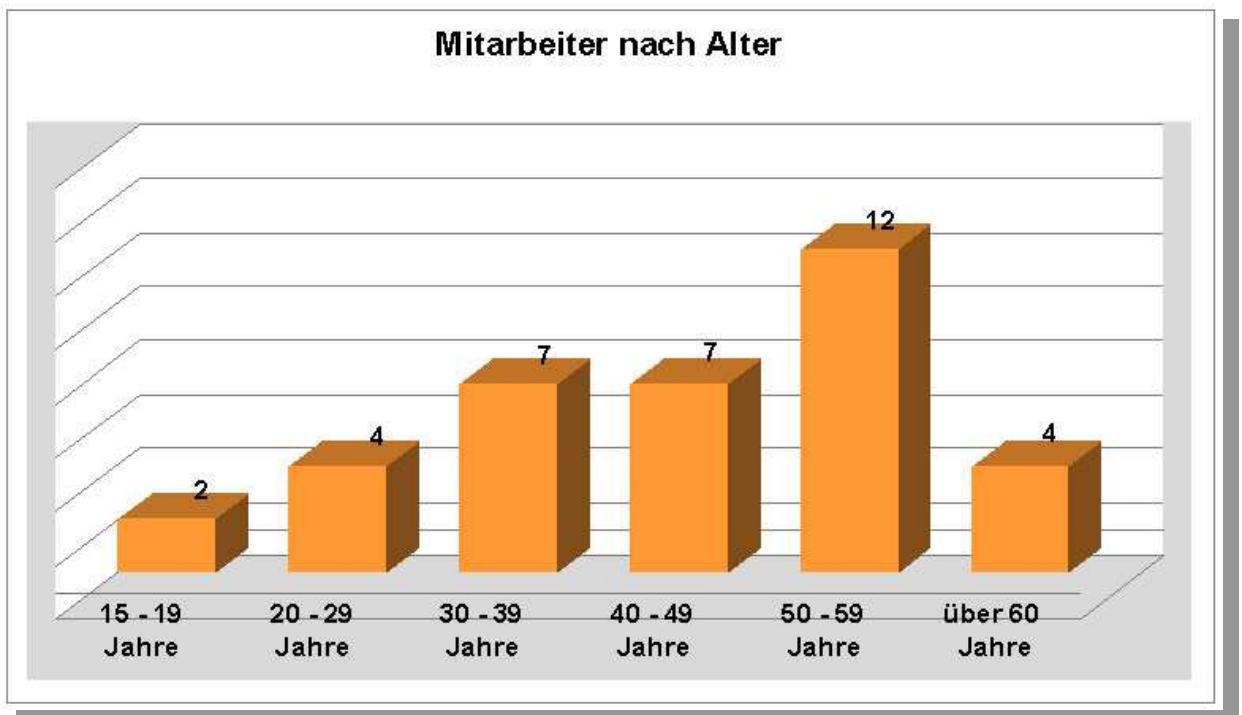
### Maßnahme zum Erhalt der Gesundheit

#### 1. Problemdarstellung

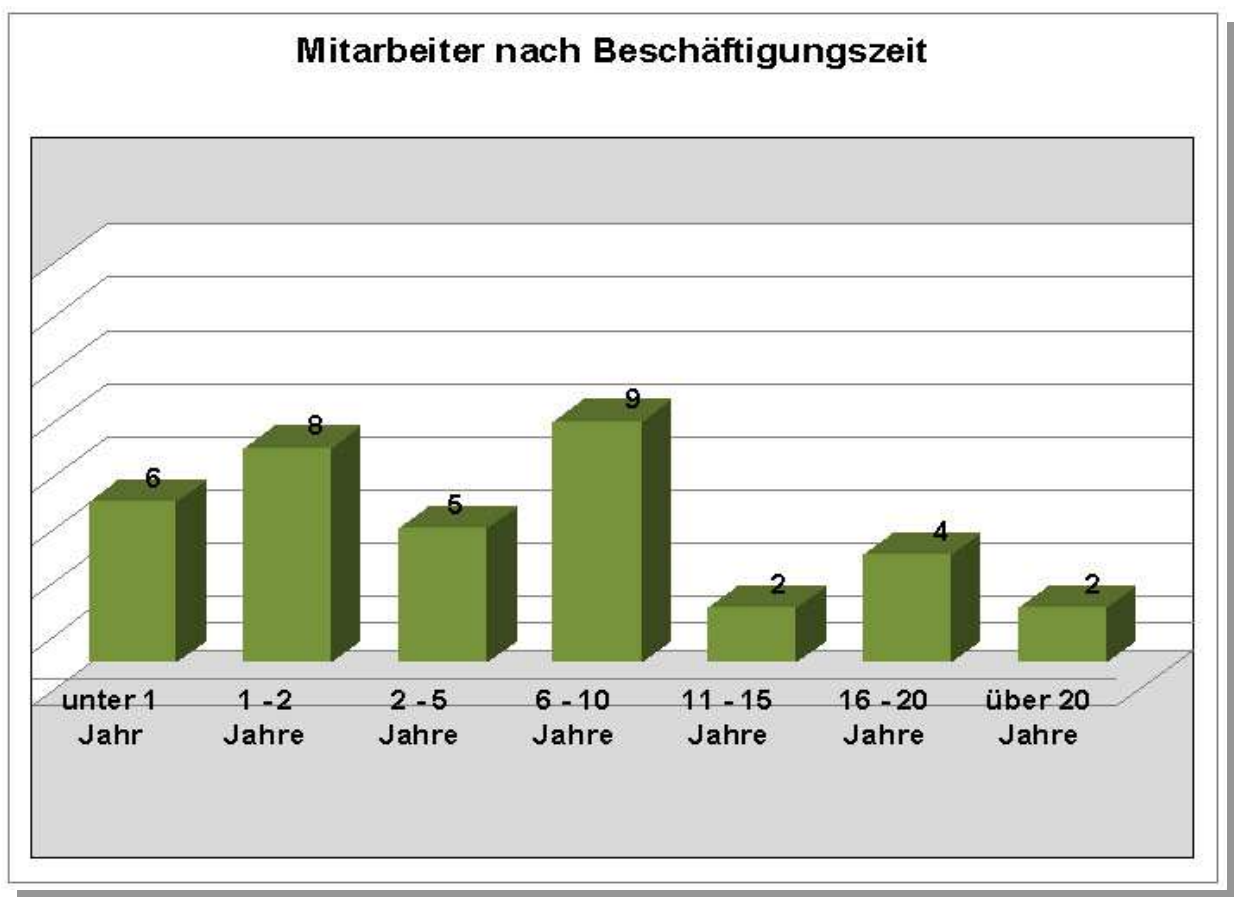
„Wir sind in 22 Jahren gewachsen – räumlich, fachlich und persönlich – und durften selbst erfahren, was es heißt, älter zu werden,“ lesen Sie im Hausprospekt.

Von Anfang an war es uns wichtig, sowohl jüngere als auch ältere Mitarbeiter zu beschäftigen. Wiedereinsteigerinnen nach der Kinderphase zeichnen sich aus durch das gesamte Repertoire von Fähigkeiten der Familien- und Haushaltsführung. Sie haben auch schon den Abschied gespürt von der Unversehrtheit der Jugend und sind wertvolle Kräfte im Team, wo sie aufs Beste die jungen, unbeschwerten Menschen ergänzen.

Den im ersten Teil dargestellten Bedingungen verdanken wir, dass gemeinsam mit uns als Leitung viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gereift und älter geworden sind. Wir freuen uns über diesen Umstand und haben nun unser Augenmerk verstärkt auf die Gesunderhaltung gelenkt.







Die beiden Statistiken zeigen gleichzeitig den Schatz wie das Problem auf. Mit den positiven und von uns und den Bewohnern und Angehörigen sehr geschätzten Auswirkungen wie Reife, Gelassenheit, Wissen, Ausdauer machen sich zunehmend auch Einschränkungen bemerkbar. Zum einen sind dies ganz normale Alterserscheinungen, zum anderen zeigen sich jetzt auch die Auswirkungen von Tätigkeiten, die körperlich sehr belastend sind.

Gleichzeitig sehen wir uns vermehrt mit Problemen bei jungen Kräften konfrontiert, die als Folge einer veränderten Freizeit- und Esskultur angesehen werden müssen. Eine Reduzierung von Schulfächern wie Sport, Musik, Werken u. ä. verhindert zudem, dass junge Menschen sich in Bereichen erproben, die sich vielleicht im späteren Berufsleben als Ausgleich bewähren könnten.

Unser Wunsch, so lange wie möglich die älteren Mitarbeiter gesund zu erhalten und den jüngeren eine Basis für möglichst lange Freude an ihrem Beruf zu bieten, führte zu der Überlegung, verstärkt in den Aspekt der Gesunderhaltung zu investieren.

## **2. Betriebliche Gesundheitsförderung BGF**

Die Suche nach einer Möglichkeit der Gesundheitsprävention ließ uns auf das Angebot der Betrieblichen Gesundheitsförderung eines ortsansässigen Gesundheitshauses aufmerksam werden.

BGF ist eine moderne Unternehmensstrategie, die zum Ziel hat, Krankheiten am Arbeitsplatz vorzubeugen, die Gesundheit zu stärken und das Wohlbefinden der Mitarbeiter zu verbessern. Forschungen an der Limburger Universität in den Niederlanden belegen, dass die Anzahl von Fehltagen um 50 % gesenkt werden können, wenn sich die Mitarbeiter aktiv an einem körperlichen Gesundheitstraining beteiligen. Dies wiederum kommt auch - noch - gesunden Mitarbeitern zugute, weil die Kompensation von Fehlzeiten zu einer Überlastung der gesunden Mitarbeiter führt.

BGF ist eine Leistung, die von uns als Einrichtung eingekauft wird.

## **3. Leistungen**

- Ärztlich betreutes Fitness-, Kraft- und Figurtraining an modernsten Geräten
- Ausdauertraining an pulsgesteuerten Ergometern, Steppern, Crosstrainern und Laufbändern
- Kursprogramm wie Yoga, Entspannung u. ä.
- Aquakurse im 32°C Bewegungsbad
- Ernährungsberatungskurse
- Folgetestings zur Trainingssteuerung
- Kontrolle über modernste Software
- Präventionsmaßnahmen für den Suchtmittelkonsum – Rauchfrei in Betrieb und Freizeit
- Maßnahmen zur Reduzierung arbeitsbedingter, körperlicher Belastungen
- Gezielte Ansprache zur Motivation für mehr Bewegung

#### **4. Vorteile für die Mitarbeiter**

- Gesundheitsförderung auf neuester wissenschaftlicher Grundlage
- Reduzierung der Unfallhäufigkeit bei der Arbeit und in der Freizeit
- Reduzierung von Risikofaktoren wie Übergewicht, Herz- Kreislauf- und Rückenprobleme
- Verbessertes Stressmanagement durch Sport und Theorie
- Steigerung der physischen und psychischen Leistungsfähigkeit
- Verbesserung des Immunsystems
- Therapeutisch betreuter Gesundheitssport mit geringem Verletzungsrisiko und individueller Nutzungsmöglichkeit
- Pflege des guten Umgangs mit Kollegen durch Nutzung von gemeinsamen Freizeitangeboten
- Verbesserung des Wohlbefindens

#### **5. Vorteile für den Betrieb**

- Positive Außenwirkung durch gesunde, leistungsstarke, belastbare und gut gelaunte Mitarbeiter
- Erhöhte Arbeitszufriedenheit, Loyalität und Motivation
- Senkung von Fehlzeiten und Personalkosten

#### **6. Von der Entscheidung zur Umsetzung**

Am Anfang standen ausführliche Gespräche mit dem Anbieter des BGF. Die Überprüfung der Förderfähigkeit nach § 20 SGB V ergab einen positiven Bescheid. Die Entscheidung fiel, die Kosten zu 100 % zu übernehmen, um allen Mitarbeitern den Zugang zu dem Angebot zu ermöglichen.

Auch entschlossen wir uns, selbst am Programm teilzunehmen und somit als Vorbilder zu wirken. Es erfolgte die Bekanntmachung im Heim durch Aushänge und Einladung zu einer Informationsveranstaltung.

#### **7. Eingesetzte Mittel**

Es entstehen Kosten von monatlich 24,90 + MWST = 29,63 € pro Mitarbeiter bei einer vertraglichen Bindung von 24 Monaten.

## **8. Erwartete Ergebnisse/Überprüfung**

- Der unmittelbare Erfolg wird sich im Erhalt und der Steigerung der Zufriedenheit der Mitarbeiter zeigen .
- Eine erste Erfolgsmessung wird am Jahresende mit einer Mitarbeiterbefragung durchgeführt.
- Längerfristig ist ein messbares Ergebnis in Form einer Senkung der krankheitsbedingten Ausfälle zu erwarten.

## **9. Veröffentlichung**

Über die Umsetzung des Projekts wird in der Presse und auf der Internetseite vom Seniorenheim To Huus berichtet werden.

## D. Zusammenfassung

Die Umsetzung der BGF hat während der Entstehung dieses Beitrages bereits begonnen. Das Interesse und die Beteiligung sind überwältigend. Die Mitarbeiter sind motiviert und begeistert und wirken darin schon ansteckend für vielleicht noch zögernde Kollegen. Obwohl sie in fast allen Arbeitsbereichen auch stark körperlich gefordert sind, betrachten sie das sportliche Angebot nicht als zusätzliche Belastung, sondern als Bereicherung und Ausgleich. „Ich hätte nicht für möglich gehalten, dass ich am Ende einer Schicht noch Lust habe, mich anzustrengen.“ „Es ist schön, die Kollegen mal außerhalb der Arbeit zu treffen und es macht Spaß zu sehen, was ich schaffen kann.“

Hilfreich kommt hinzu, dass die Nutzung des Angebotes an sieben Tagen in der Woche vom frühen Morgen bis zum Abend möglich ist, was den Mitarbeitern mit ihren unterschiedlichen Arbeitszeiten im Schichtbetrieb sehr entgegen kommt.

„Im Verein konnte ich mich nie engagieren, weil ich Schichtdienst habe, jetzt finde ich immer passende Zeiten.“ Auch das Angebot der Ernährungsberatung stößt bereits auf großes Interesse. Dies hat auch insofern positive Auswirkungen auf die Arbeit, als das Thema Ernährung in Bezug auf die Versorgung der Bewohner und hier noch einmal besonders auf die der Bewohner mit Demenz eine große Rolle spielt. So ist eine Aufklärung und positive Einstellung zu gesunder Ernährung in diesem Bereich unmittelbar von Nutzen für die Bewohnerinnen und Bewohner. „Ich verstehe die Ernährungshinweise für die Bewohner jetzt viel besser.“

Wir freuen uns, eine Möglichkeit gefunden zu haben, unseren Mitarbeitern etwas Gutes zu tun und ihnen auch auf diesem Weg unsere Anerkennung zum Ausdruck zu bringen. Wir wünschen uns, dass das Projekt, nicht zuletzt auch in seiner Finanzierbarkeit, von Dauer sein wird.

So wird es in einigen Jahren unter der Überschrift „Rückblick“ als ein fester Baustein in unserem Katalog „Maßnahmen“ für eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit auftauchen, während wir längst nach neuen Möglichkeiten und Projekten Ausschau halten, denn...

**wir bewegen uns weiter,  
damit wir noch lange zusammen arbeiten können**