HOSPIZ- UND PALLIATIVVERBAND NIEDERSACHSEN E.V.

SOCIAL CERT GmbH

Eine Kultur der Beziehung, die sich prüfen lässt?

Qualität „messen“ am Beispiel von stationären Hospizen.

Tandemvortrag ConSozial 09.11.2017

Dr. Stefan Ackermann, Doris Homölle, Miriam Püschel

HOSPIZ- UND PALLIATIVVERBAND NIEDERSACHSEN E.V.

SOCIAL CERT GmbH

Wie prüfen wir eine fachlich kompetente und von Vertrauen getragene Begleitung in den Tod?

Mit dem Gütesiegel Stationäres Hospiz® praktizieren der HPNV Niedersachsen und die SocialCert GmbH einen Prototypen. Dieser zeigt, wie Menschen die Qualität, die ihnen am Herzen liegt, durch eine Kultur der wechselseitigen Überprüfung ermöglichen können.

Neben der fachlichen Kompetenz geht es dabei vor allem um die Gestaltung von Beziehungen. Denn überall, wo Menschen für und mit Menschen arbeiten, braucht es Verfahren, welche die Güte verantwortungsvoll entwickeln und messen können.

HOSPIZ- UND PALLIATIVVERBAND NIEDERSACHSEN E.V.

SOCIAL CERT GmbH

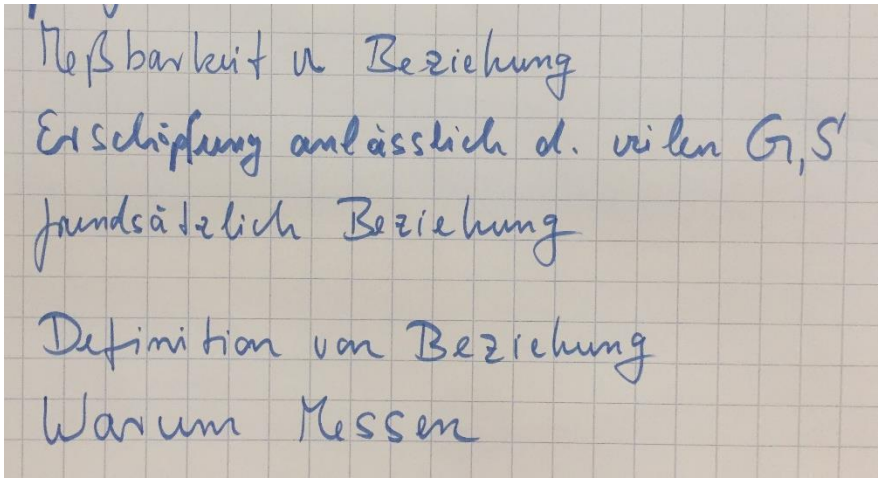
Überblick:

1. Welche Fragen sind im Raum?
2. Die Komplexität einer sozialen Organisation am Beispiel eines stationären Hospizes
3. Die Grundlagen des Messens
4. Das Beziehungsgefüge beim Prüfen
5. Qualifikation der Auditoren
6. Möglichkeiten des Gestaltens von Prüfsituationen
7. Was bedeutet „Messen“ beim Prüfen von menschennahen Dienstleistungen?
8. Die Vortragenden
9. Weitere Möglichkeiten zum Informieren, Kontakt

HOSPIZ- UND PALLIATIVVERBAND NIEDERSACHSEN E.V.

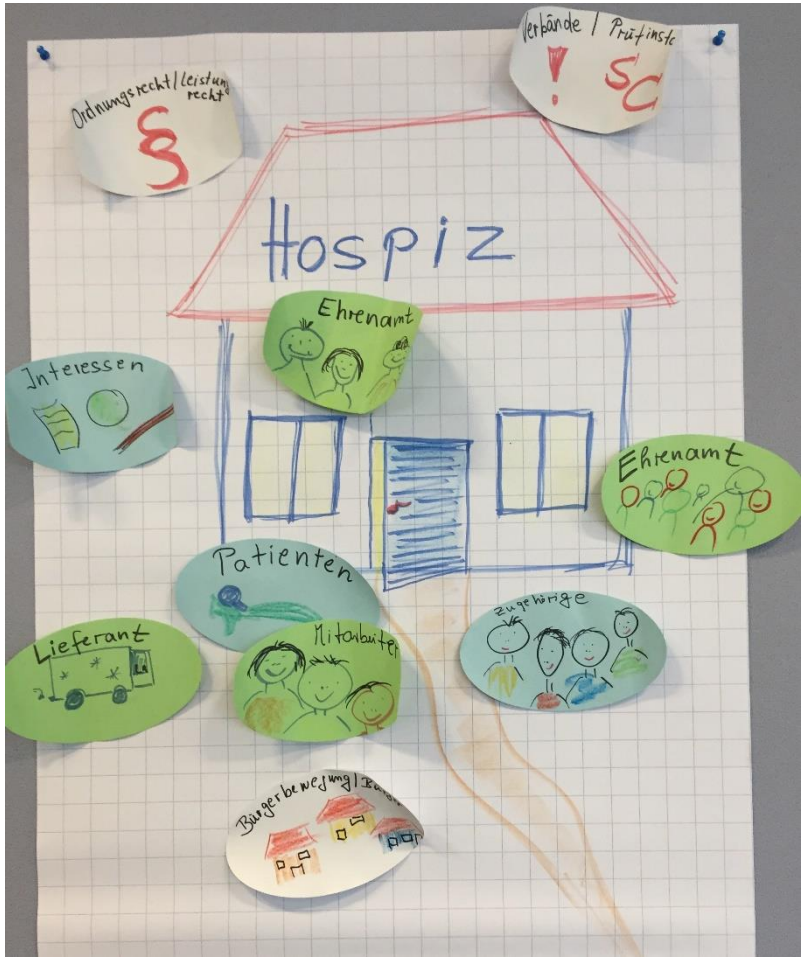
SOCIAL CERT GmbH

1. Welche Fragen sind im Raum?



2. Die Komplexität einer sozialen Organisation am Beispiel eines stationären Hospizes

Hier bewegen wir uns in der Komplexitätsdimension K3 (siehe: Theoretischer Hintergrund)

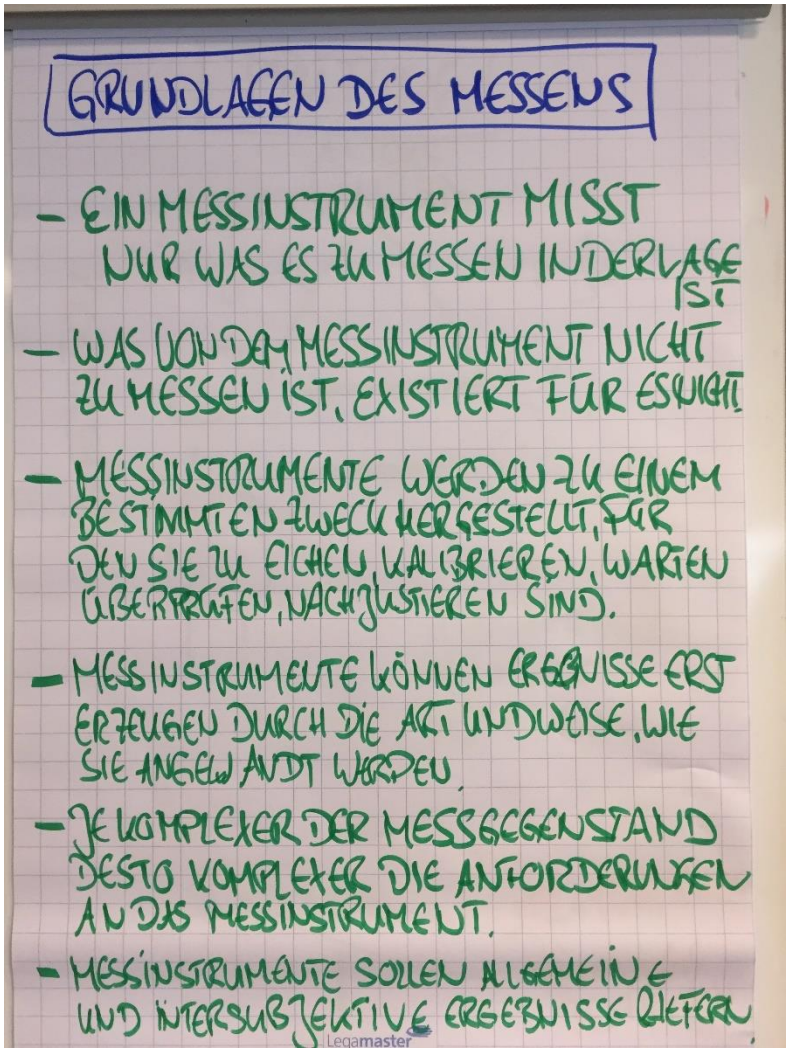


HOSPIZ- UND PALLIATIVVERBAND NIEDERSACHSEN E.V.

SOCIAL CERT GmbH

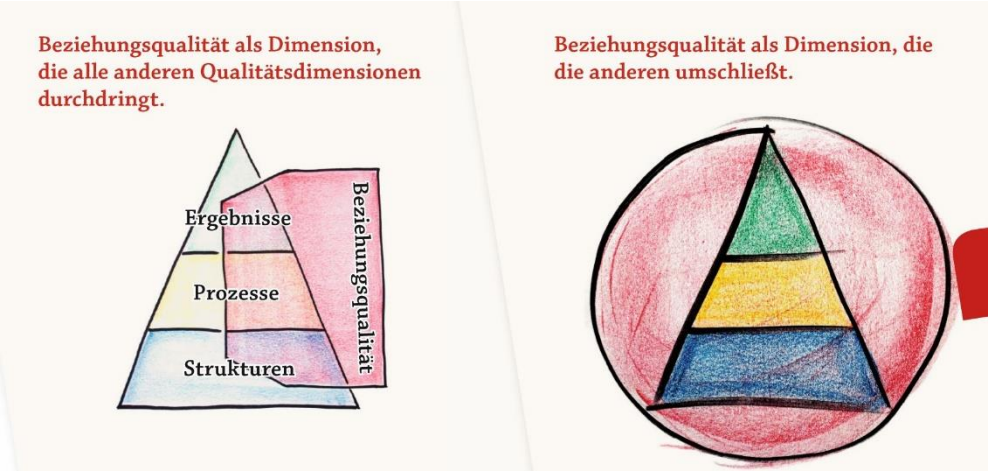
3. Die Grundlagen des Messens

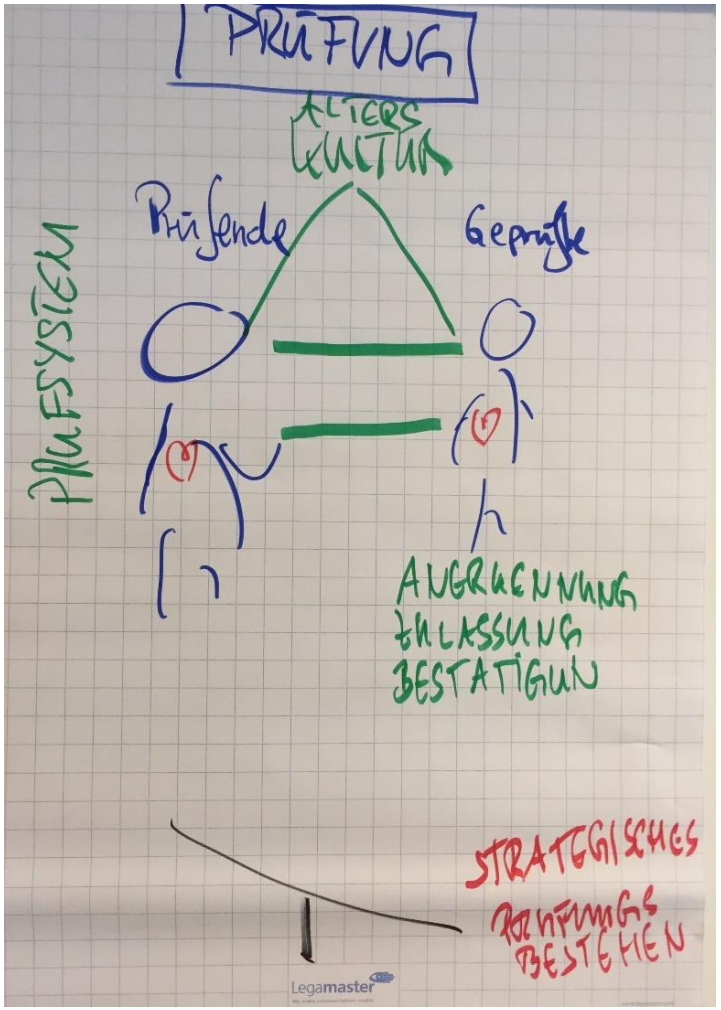
Der Messbegiff wird üblicherweise für die Komplexitätsdimension 1 verwendet.
(siehe Theoretischer Hintergrund & Wie Beziehungsqualität in der Altenhilfe messbar wird)



4. Das Beziehungsgefüge beim Prüfen

Mit der Aufmerksamkeit auf die 4. Dimension Beziehungsqualität rückt plötzlich die Haltung in den Mittelpunkt, weil sie die Art und Weise der Prüfsituation bestimmt.
Was ist die Absicht des Prüfens? Geht es darum zu gewinnen oder zu verlieren, oder fördert die Prüfsituation insgesamt die Sterbekultur? Steht einer oben auf der Wippe oder findet Begegnung auf Augen statt für ein gemeinsames Anliegen?



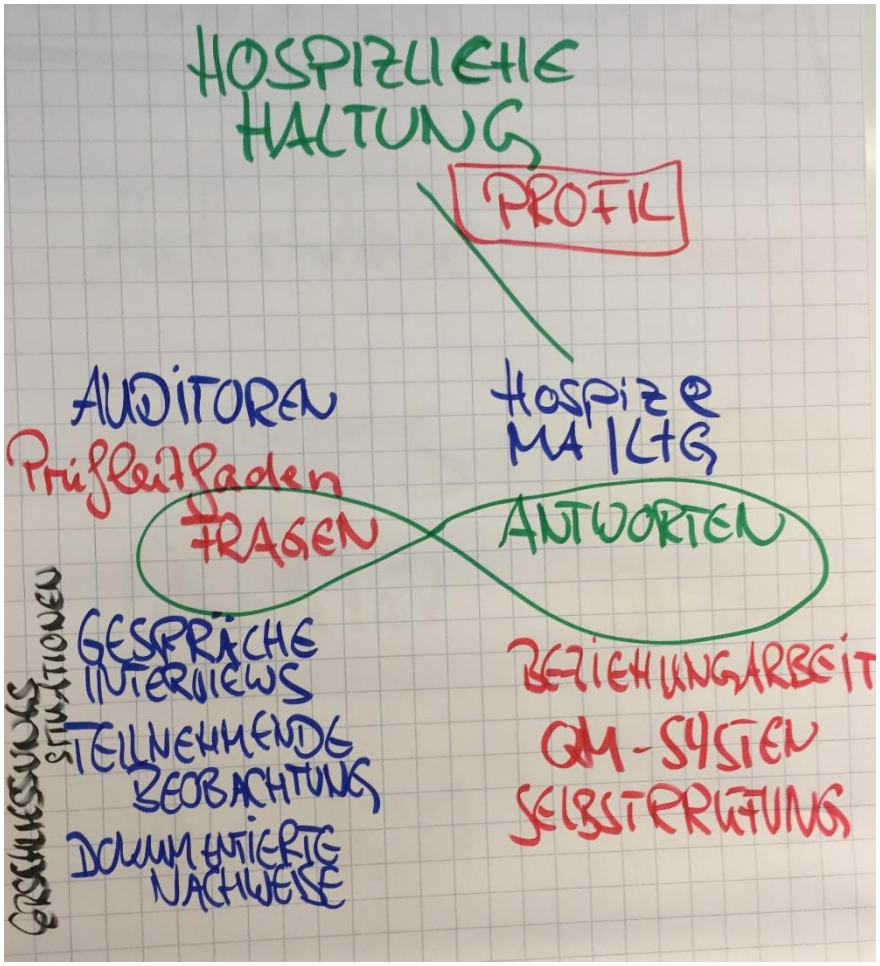


5. Qualifikation der Auditoren

Die Auditoren kommen aus dem hospizlichen Erfahrungsfeld, können QM, können abstrahieren, übertragen keine eigenen Vorstellungen, beherrschen die dynamische Urteilsbildung. (Siehe Prüfleitfaden: Von der Wahrnehmung zum Urteil)

6. Möglichkeiten des Gestaltens von Prüfsituationen (Siehe Prüfleitfaden für stationäre Hospize)

Die Prüfergebnisse entlassen die Einrichtung und die darin Tätigen nicht aus der Verantwortung ihrer eigenen Urteilsbildung.



HOSPIZ- UND PALLIATIVVERBAND NIEDERSACHSEN E.V.

SOCIAL CERT GmbH

7. Was bedeutet „Messen“ beim Prüfen von menschen-nahen Dienstleistungen?

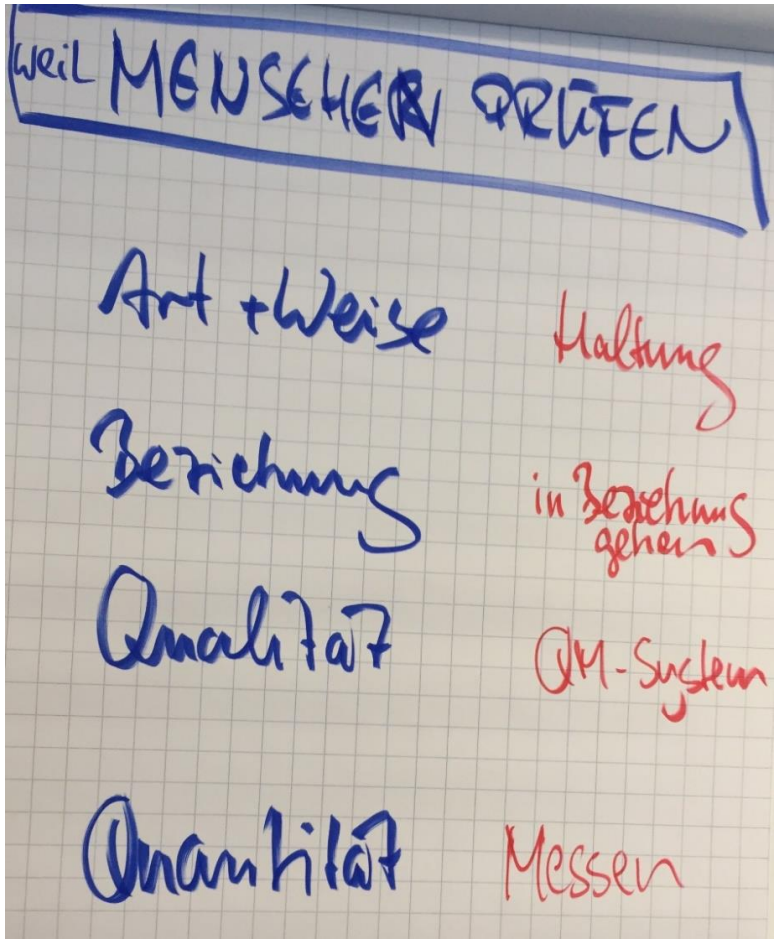
Wo liegen die Grenzen üblicher Messverfahren?
Wo endet der Glaube, dass Zahlen objektiv sind?

Prüfen betrachtet durch die vier Kategorien des Verstandes (I. Kant):

- Messbarkeit ist nur sinnvoll bei **Quantitäten**.
- Für **Qualitäten** (Beschaffenheiten) braucht es Qualitätsmanagementsysteme)
- Bei **Relationen** hilft nur, selbst in Beziehung zu gehen.
- Die **Modalität** (Art und Weise) kann nur über die Haltung erfahren werden.

Hierbei entscheidet bei allen vier Kategorien die transparenten Absicht des Menschen / Organisation.

… weil Menschen prüfen



8. Die Vortragenden

Dr. Stefan Ackermann, Philosoph, Systemtransformator über professionelle Lern- und Gestaltbarkeit von Beziehungsqualität und Initiationen in erwachsenes Handeln durch eine verantwortungsvolle Prüfkultur, Geschäftsführender Gesellschafter der SocialCert GmbH, München

Doris Homölle, Pflegemanagerin (B. A.), Pflegedienstleiterin im Leitungsteam des Osnabrücker Hospiz, Gesundheits- u. Krankenpflegerin mit Fachausbildung für Anästhesie- und Intensivpflege sowie Palliativ Care. An der Entwicklung des Gütesiegels für stationäre Hospize beteiligt, Auditorin für Hospize

Miriam Püschel, Krankenpflegerin, Palliative Care, Dipl.-Biologin, QM-Koordinatorin, Auditorin für Hospize,
Vorsitzende des Qualitätsausschusses des Hospiz- und Palliativ Verbandes Niedersachsen e.V., Celle

9. Weitere Möglichkeiten zum Informieren, Kontakt

Informationen zum Gütesiegel stationäres Hospiz:
http://www.hospiznds.de/pages.php?pid=7500&w=891&h=891
http://socialcert-gmbh.de/angebote/guetesiegel-fuer-stationaere-hospize/

Zu Beziehungsqualität:
http://www.so-lass-ich-mich-nicht-pruefen.de/?page_id=20
http://www.gab-verfahren.de/de/list-454-worum-geht-es-uns.htm

Hospiz- und PalliativVerband
Niedersachsen e.V.
Fritzenwiese 117
29221 Celle
Tel.: 0 51 41-21 98 55-8
Fax.: 0 51 41-21 98 55-9
info@hospiz-nds.de

SocialCert GmbH
Lindwurmstr. 41-43
80337 München
Tel. +49 89 820 30 887
Fax. +49 89 820 30 888
www.socialcert-gmbh.de