Wie ist Beziehungsarbeit in der hospizlich palliativen Pflege messbar?

- Plädoyer für eine zeitgemäße Prüfkultur

-

Fachtag Qualität im stationären Hospiz

Hannover, 16. September 2014

Dr. Stefan Ackermann

Warum PrüfKultur?

Und jeder Kreis ist einmalig.

Schaue ich mir den Tuschekreis an, so wie er im Zen kalligraphisch geübt wird, birgt dessen Geste eine Weisheit:
Es ist die Einmaligkeit eines Impulses. Er kommt aus dem großen, leeren und mit allem schwangeren Nichts, tritt für einen unwiederholbaren Strich in die Sichtbarkeit, erfüllt sich darin und vergeht.

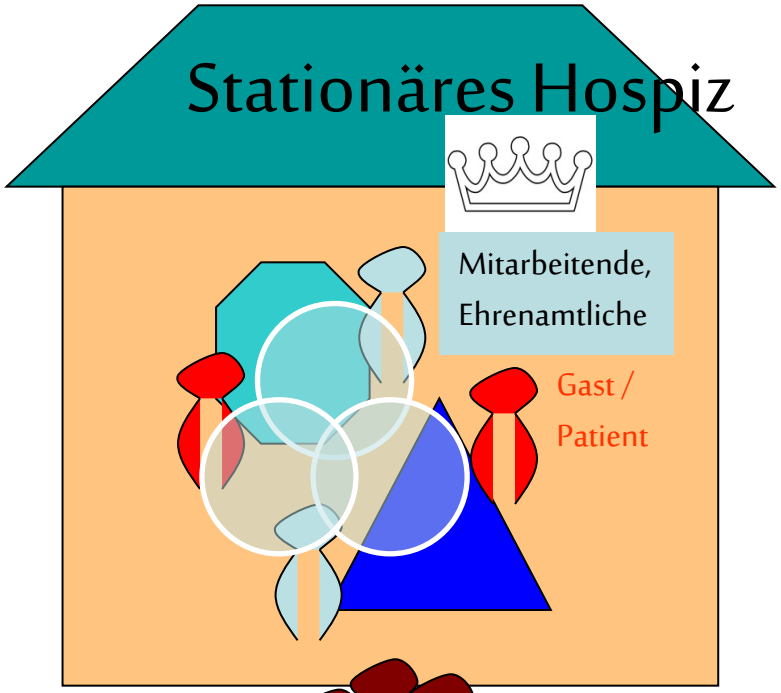
Warum PrüfKultur?

ZEIT: Religionenposter

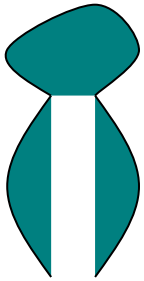
Systemischer Blick stationäres Hospiz

Ordnungsrecht –
Leistungsrecht

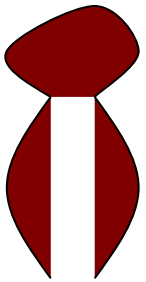
Verbände,
Prüfinstanzen

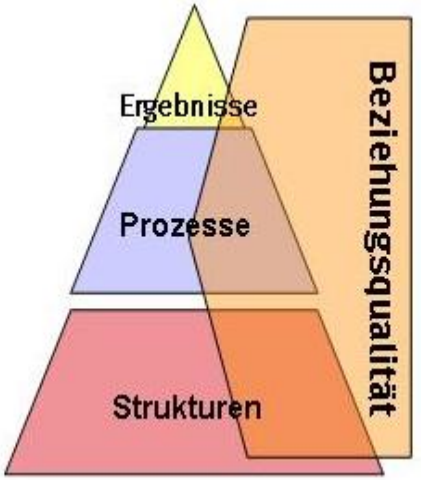


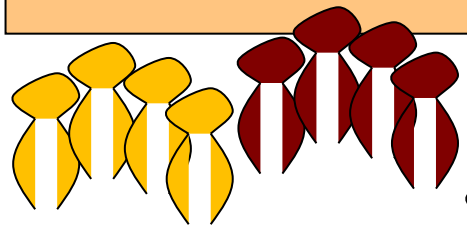
Lieferanten



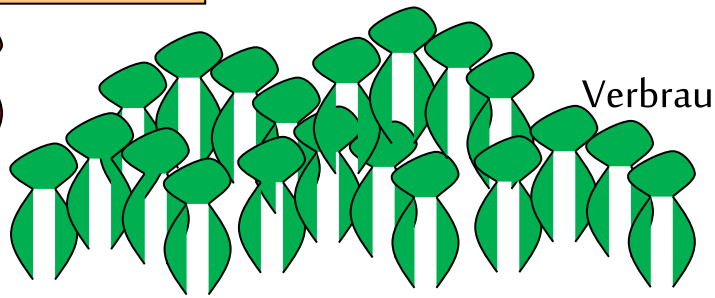
Zugehörig







Ehrenamtliche,
Mitbürger vor Ort



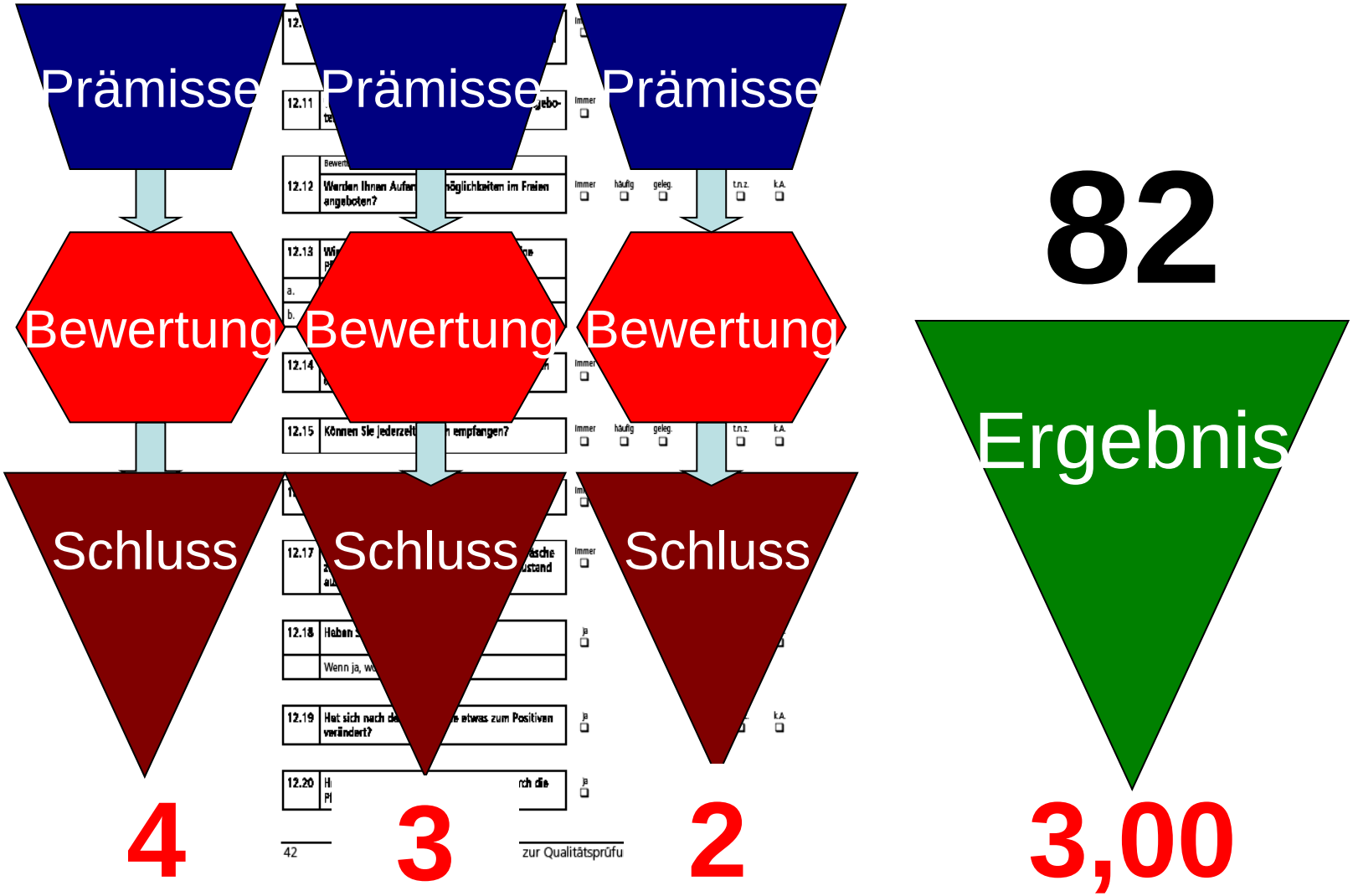
Verbraucher

Charakteristika alter Prüfkultur

Charakteristika „alter“ PrüfKultur:

- Alle zum gleichen Zeitpunkt das Gleiche
- Alleine
- Anpassung an Prüfenden führt zum Erfolg (vertikale Prüfstruktur)
- Belohnung und Strafe
- Wissens- & Dokumentationsorientiert
- Macht über Berechtigung / Zulassung u.v.m.

Prüflogik: altes Prüfmodell: vertikale Prüfstruktur



Unterschiede altes Prüfmodell – zeitgemäße Prüfkultur

DER IRRSINN MIT DEN PFLEGEHEIM-NOTEN

GROSSER BILD-CHECK

sie einen Schlaganfall, sind jetzt halbseitig gelähmt im Rollstuhl.

Ein Pflegeheim kam für Helga H. nie infrage – bis zum Schlaganfall. Alleine wohnen? Die Treppen rauf zur Wohnung ihrer Tochter schaffen? Keine Chance.

Die alte Dame begann bei der Frage der Prüferin, ob sie hier zufrieden sei, zu weinen. Sie erzählt, dass sie gern alle 14 Tage duschen würde, das aber oft nur alle vier Wochen klappt.

Tochter Marianne (60) beklagt: „Die Personaldecke ist so dünn, dass Mama teilweise Essen von einem Mitbewohner gebracht wird, der aber nicht darauf eingeht, was sie mag. Sie hat seit dem Schlaganfall schon zehn Kilo abgenommen."

Das ist für den MDK aber nicht bemängelbar – weil „der Personalschlüssel nicht Teil der Prüfung ist", erklärt Karsten Finke.

Verschiedene Heime, ganz unterschiedliche Pflegesituationen – und trotzdem dieselbe Bewertung: Irrsinn Pflege-Noten!

BILD hat zwei Heime bei der Kontrolle durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) begleitet. Beide bekamen die Zensur 1,2 – „sehr gut".

während die Prüfer im anderen Heim sehr zufrieden sind, lediglich falsch gewickelte Verbände bemängeln.

Wie kommen so

► Wie viele haben einen sehr ansteckenden Krankenhaus-Keim (MRSA)?

► Wie viele Bewohner sind fixiert/ruhiggestellt (frei-

Das Gesundheitsministerium genehmigt den Katalog nur.

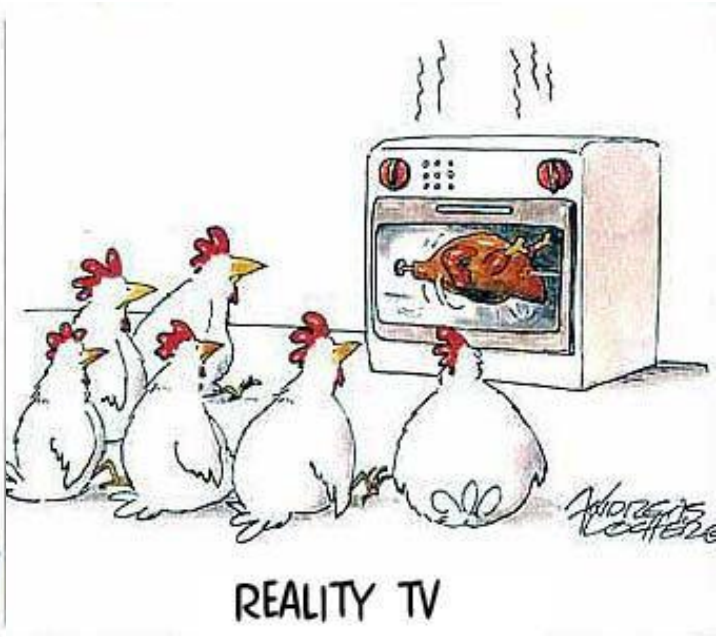
Weiteres Problem ist die Berechnung der Noten.

Jedem Prüfkriteri-

jahr 2014 aber bei der Note 1,3. Denn: 76,7 Prozent aller Heime bekamen die Zensur „sehr gut". Nur 0,1 Prozent wurden als „ausreichend" eingestuft.

DAS FAZIT LAUTET ALSO: Die aktuelle Prüfpraxis macht es guten Heimen schwer, als solche aufzufallen – und schlechten leicht, sich zu ver-

Es gibt zwei Arten,
sich zu täuschen:
Eine besteht darin,
zu glauben, was nicht ist;
die andere besteht darin,
nicht glauben zu wollen, was ist.
Sören Kierkegaard



Persönlichkeit und deren Identität konstituiert sich in der Beziehung

- sinnlich-physisch: wahrnehmen und wahrgenommenen werden
- Intention und Focus: Gemeinsame Aufmerksamkeit gegenüber Drittem
- Seelisch Emotionale Resonanz: Zu fühlen, was der Andere fühlt, in dem Moment, in dem es der Andere fühlt
- Zusammenarbeiten: Gemeinsames Handeln: an deren Selbstorganisation und Selbstkompetenz glauben, sich wechselseitig darin unterstützten, Synergien und Potentiale freizulegen
- Sinn und Verstehen: Motive, Absichten, Vorlieben und Abneigungen richtig erkennen und ansprechen ist Grundlage für Potentialentfaltung

Die Kompetenz der Hospizmitarbeiterin ist es, in einer ganz besonderen Weise ganz mit Jeweiligkeit und Individualität umgehen können.*

***Umsetzung im Prüfverfahren für stationäre Hospize Niedersachsen in grün.**

Das zu Messende gemäß den Leitsätzen

- Wir Mitarbeitende schaffen durch unser Wirken und Handeln einen Rahmen, der Menschen in der letzten Lebenszeit Sicherheit, Geborgenheit und Ruhe vermittelt. Die Zeit bei uns gestalten Hospizpatient, Zugehörige und Mitarbeitende gemeinsam.
- Unsere Haltung ist von Achtsamkeit, Wertschätzung und Einfühlungsvermögen geprägt. Wir hören bewusst hin und geben Momenten der Spiritualität Raum.
- Mit unserer kommunikativen Kompetenz und Empathiefähigkeit begleiten wir den Sterbenden und seine Zugehörigen in der Gestaltung ihrer verbleibenden gemeinsamen Zeit.
- Unser Handeln ist geprägt durch Reflexion des eigenen und gemeinsamen Vorgehens.

Um etwas **messen** zu können brauchen wir ein **Messinstrument**

Eichen des Messinstrumentes Mensch:

- Qualifizierung als Zuhörende, Lauschende (AuditorIn)
- Selbstschulung in meinen Kompetenzen
- Reflexion und Spiegelung im Auditteam

Eichen einer entwicklungsoffenen Prüfhilfe: Prüfleitfaden

- Die Bezogenheit der Menschen zu sich selbst im Prüffeld und in der Prüfsituation
- Der Prüfleitfaden stellt durch Aufmerksamkeit lenkende Fragen die Multiperspektivität her
- Er orientiert alle Beteiligten auf die Selbstverantwortung für ihre Aufgabe.

9 Thesen für eine zeitgemäße PrüfKultur

Nachfolgend – 9 Thesen für eine zeitgemäße PrüfKultur, die Würde und gegenseitiges Wachstum in den Mittelpunkt stellt. Sie muss bewusst in Beziehung gehen, um Beziehung messen zu können.

Eine zeitgemäße PrüfKultur steht für Prüfungen, die Würde, Interessen & Bedürfnisse „beider“,

d.h. der Menschen, die professionell begleitet werden

als auch die Menschen, die professionell Ihre Arbeit erledigen

anerkennt, respektiert und damit das Feld zur Weiterentwicklung der Hospizidee legt.

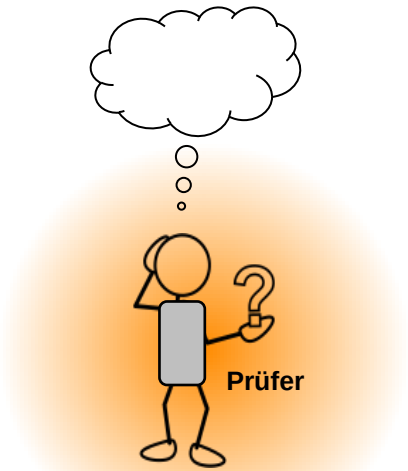
Neun Thesen zu einer zeitgemäßen PrüfKultur

I. Offenlegung des eigenen Handelns
II. Dynamische Urteilsbildung
III. Kulturwissenschaftliche Methoden
IV. Erschließung durch Wahrnehmung der Lebenswelt
V. Verantwortung des Eigenen
VI. Qualitätsentwicklung
VII. Prüfung als entscheidende Situation
VIII. Qualitative Formulierung des Ergebnisses
IX. Nachvollziehbarkeit

Umsetzung im Prüfverfahren für stationäre Hospize Niedersachsen in grün.

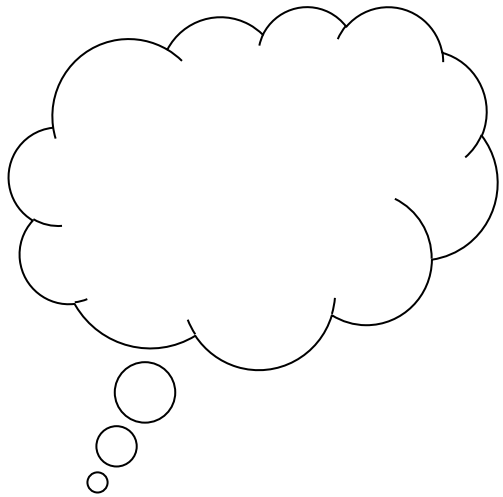
Die zu entwickelnde Kompetenz des Prüfers

I. Offenheit



Die Ausbildung der Prüfer ist „das“ Investment
und Fundament für eine
zeitgemäße Prüfkultur!

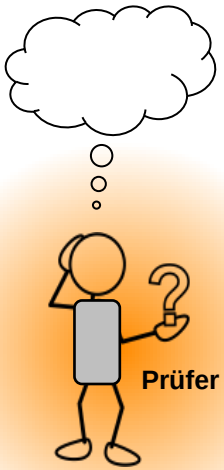
Durch die Offenlegung ihres Handelns können Prüfer und Geprüfte Prüfung als eine tatsächliche Entwicklungschance nutzen.



Der Prüfleitfaden ist für alle Beteiligten zugänglich. Er beschreibt den Auditablauf, das Profil, die Grundsätze der Urteilbildung, die wichtigsten Abläufe, Methoden und enthält alle Audit- und Prüffragen.

Die zu entwickelnde Kompetenz des Prüfers

I. Offenheit



II. dynamische Urteilsbildung

Die Ausbildung der Prüfer ist „das“ Investment und Fundament für eine zeitgemäße Prüfkultur!

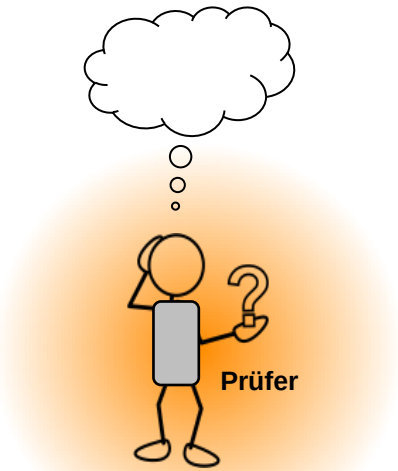
*Durch eine dynamische Urteilsbildung gewinnen alle Beteiligten ein sich schrittweise vertiefendes Verständnis über das zu **Prüfende**.*

Die „Grundsätze der Urteilsbildung“ sowie die Handlungsleitlinie: „Von der Wahrnehmung zum Urteil“ beschreibt die dynamische Urteilsbildung und liefert Prüffragen für alle Beteiligten zur Beurteilung der Urteilsbildung – auch für interne Audits geeignet.

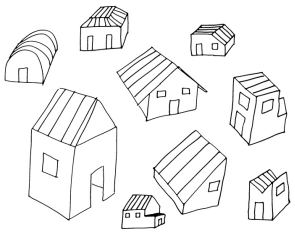
.

Die zu entwickelnde Kompetenz des Prüfers

I. Offenheit



III. kulturwissen-schaftliche Methode



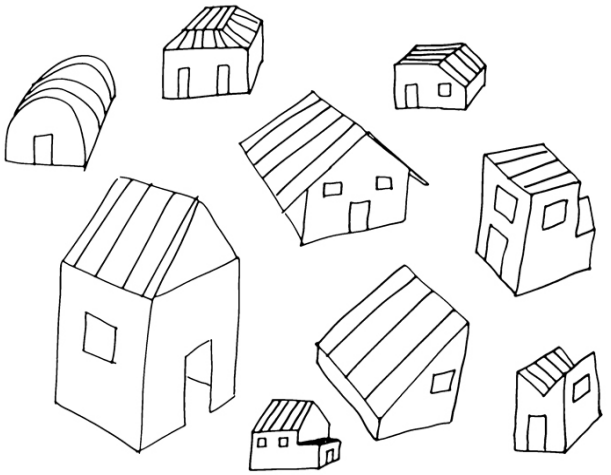
II. dynamische Urteilsbildung

Die Ausbildung der Prüfer ist „das“ Investment und Fundament für eine zeitgemäße Prüfkultur!

Die Methoden der Kulturwissenschaft erlauben es, die einzigartige Kultur zu verstehen, welche die Geprüften entwickeln und verantworten.

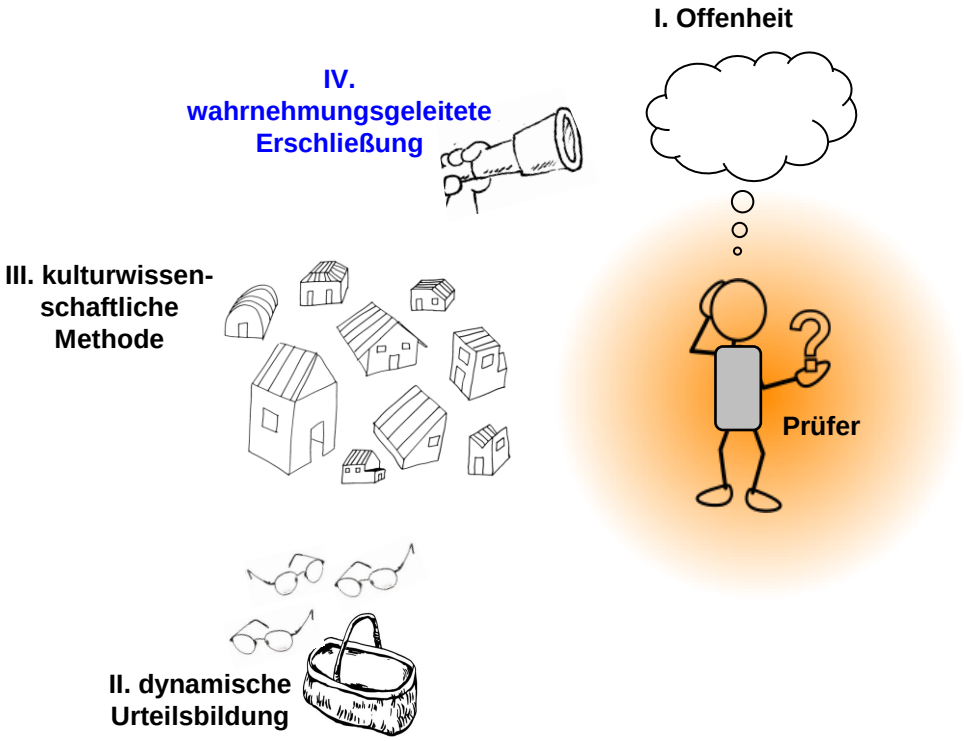
Durch den Prüfrahmen (Erschließungssituationen, Gesprächsleitfaden und dokumentierte „hard facts“) werden die Geprüften eingeladen ihre spezifischen Hospizkultur darzustellen.

Jedes Hospiz ist anders!



...und das ist auch gut so!

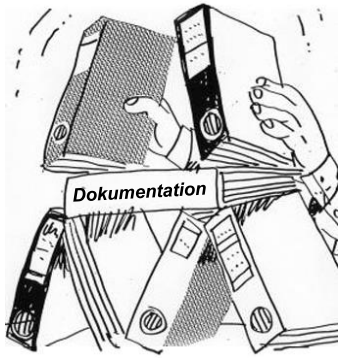
Die zu entwickelnde Kompetenz des Prüfers



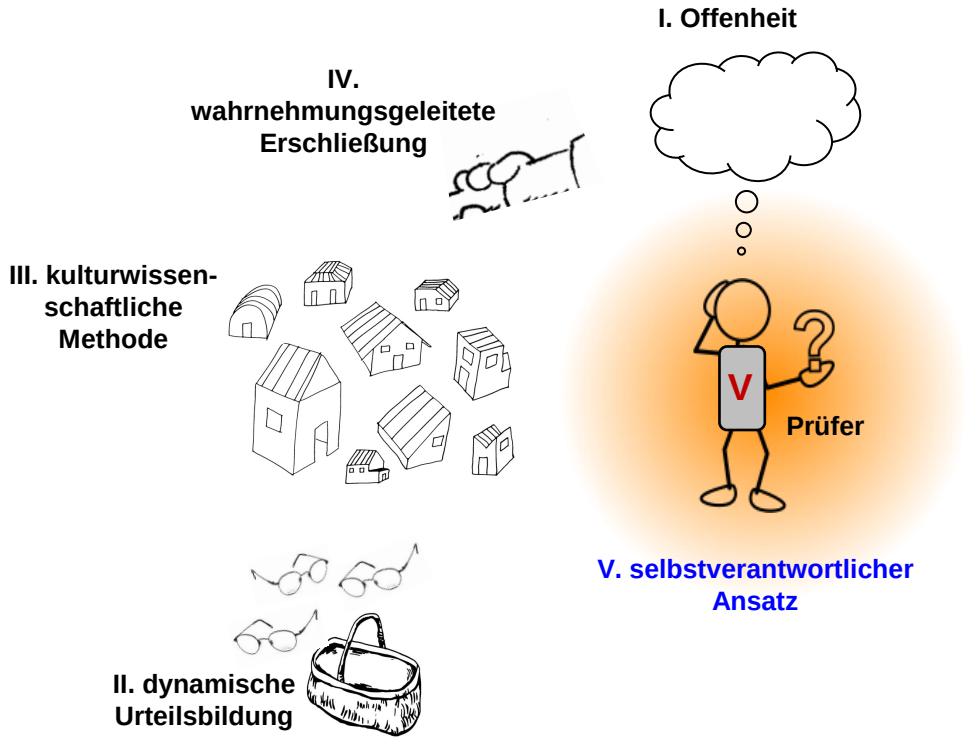
Die Ausbildung der Prüfer ist „das“ Investment und Fundament für eine zeitgemäße Prüfkultur!

Die konkreten, vorurteilsfrei wahrgenommenen Handlungssituationen bilden eine gemeinsame Referenzgröße für Prüfer und Geprüften.

Auditgrundlage ist das Miterleben, Wahrnehmen und Erschließen des normalen Tageslaufs eines stationären Hospizes.



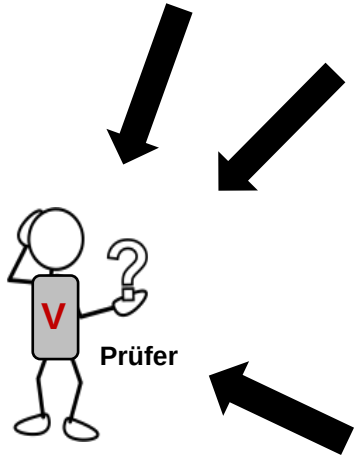
Die zu entwickelnde Kompetenz des Prüfers



Die Ausbildung der Prüfer ist „das“ Investment und Fundament für eine zeitgemäße Prüfkultur!

Das Prinzip der Selbstverantwortung betrifft alle an der Prüfung beteiligten.

Diese Verantwortung kann nicht abgegeben werden.



Das stationäre Hospiz entscheidet sich freiwillig für das Qualitätssiegel, die AuditorInnen verantworten die ausgewählten Methoden, die Mitarbeitenden und Gäste / Patienten freiwillig ihre Teilhabe.

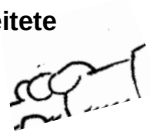
Diese Verantwortung braucht eine entsprechende Haltung und Einstellung!

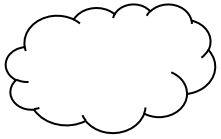
Die zu entwickelnde Kompetenz des Prüfers

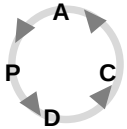
I. Offenheit

VI. Qualitätsentwicklung

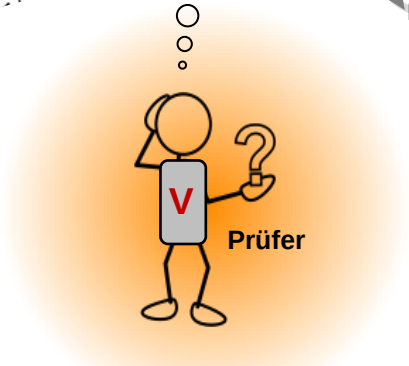
IV. wahrnehmungsgeleitete Erschließung







III. kulturwissenschaftliche Methode



V. selbstverantwortlicher Ansatz

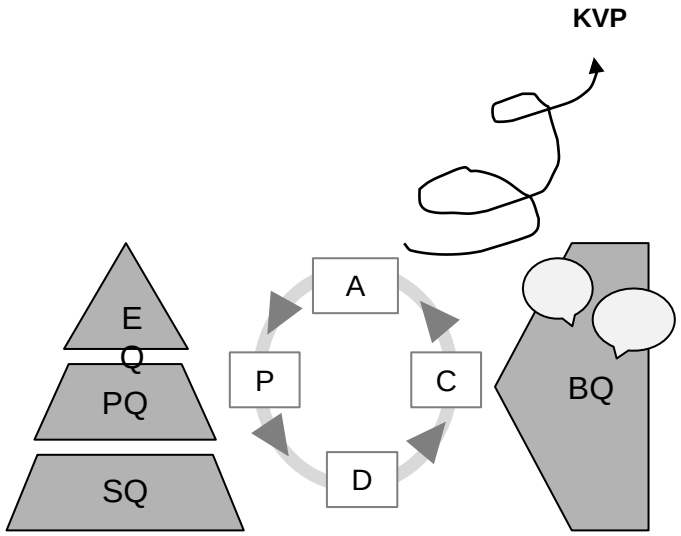
II. dynamische Urteilsbildung

Die Ausbildung der Prüfer ist „das“ Investment und Fundament für eine zeitgemäße Prüfkultur!

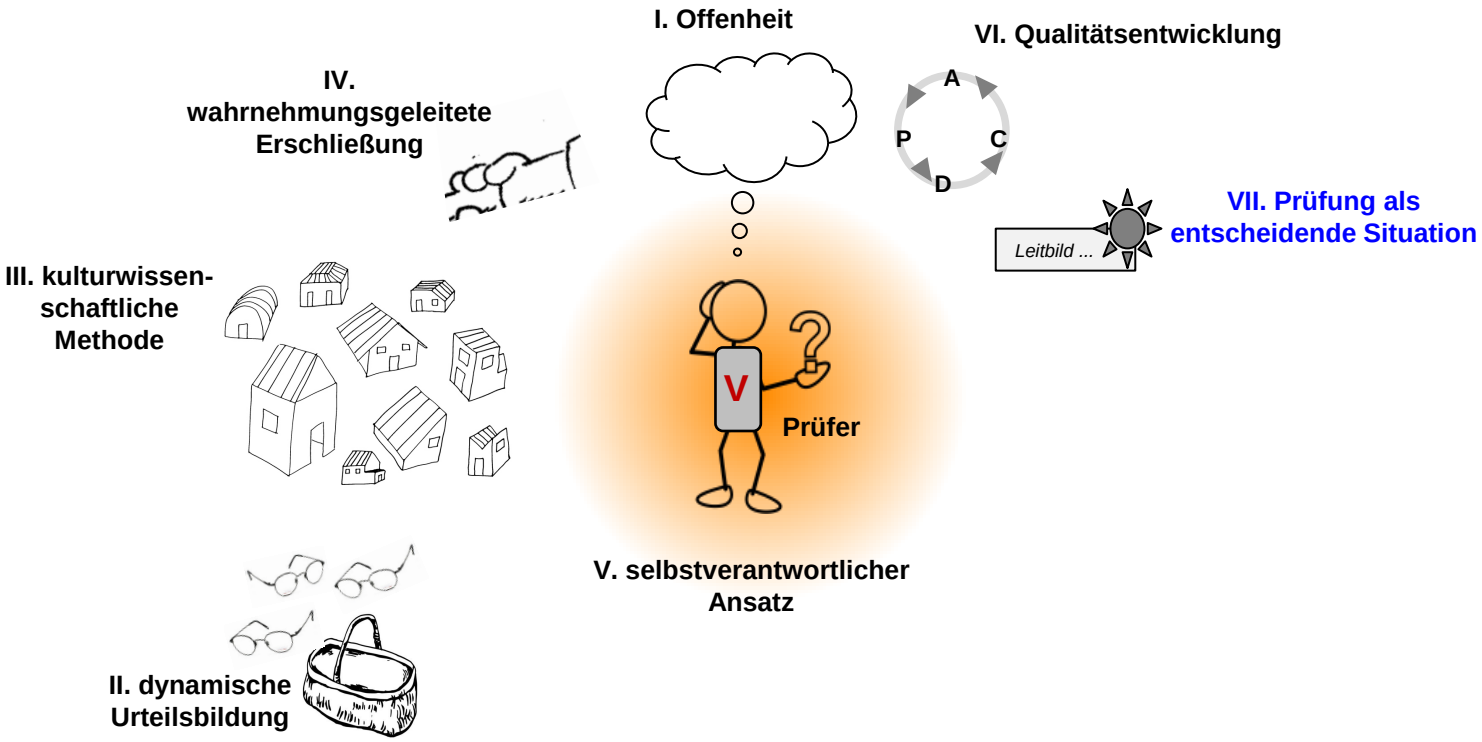
Ein zeitgemäßes Prüfsystem ist lernorientiert.

Qualität kann sich entwickeln, wenn die beteiligten Parteien kokreativ zusammenarbeiten.

Der Prüfleitfaden entwickelt sich ständig weiter, die AuditorInnen qualifizieren sich laufend, konstruktives wechselseitiges Feedback dient allen Beteiligten und entfaltet die Hospizkultur.



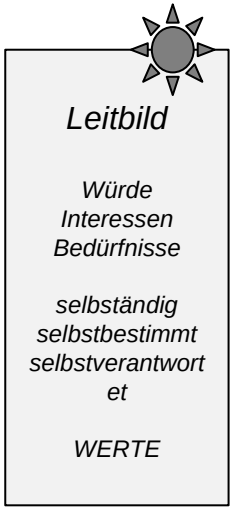
Die zu entwickelnde Kompetenz des Prüfers



Die Ausbildung der Prüfer ist „das“ Investment und Fundament für eine zeitgemäße Prüfkultur!

Prüfungen markieren Schwellen auf dem Weg einer ***freiwilligen*** *Entwicklung.*

Deshalb werden sie angst- und stressfrei, einladend, wertschätzend, ermutigend und potentialorientiert durchgeführt im Sinn des Profils der stationären Hospiz Niedersachsen.

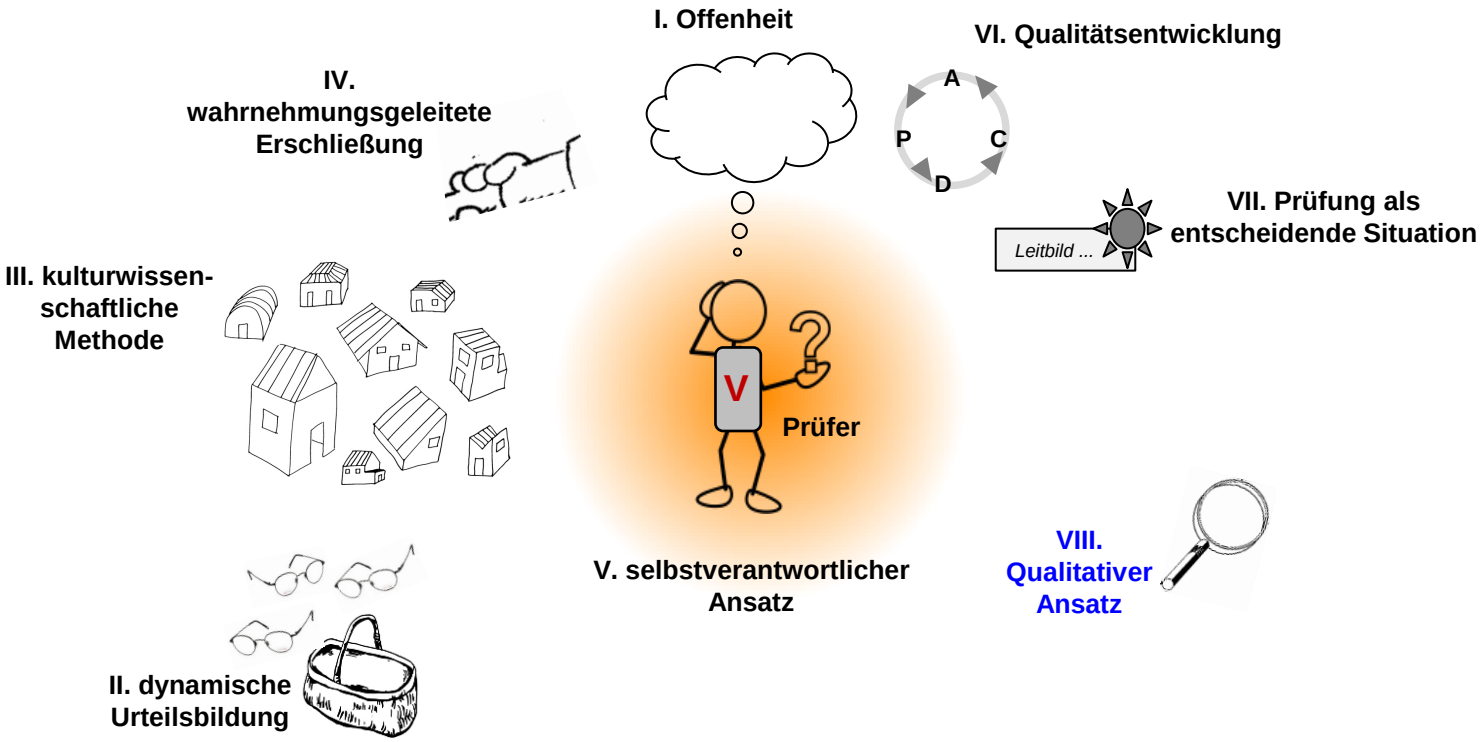


„Was wollen wir erreichen?“

gespiegelt auf

„Was haben wir erreicht?“

Die zu entwickelnde Kompetenz des Prüfers



Die Ausbildung der Prüfer ist „das“ Investment und Fundament für eine zeitgemäße Prüfkultur!

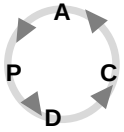
Die qualitative und im Konsensprinzip erarbeitete Beschreibung der Ergebnisse erlaubt die Weiterentwicklung der gemeinsamen Aufgabe.

Individuelle, qualitative und das Besondere des Hospizes herausarbeitende Spiegelungen bieten die Grundlage für die Vereinbarungen und inspirieren zur weiteren Ausformung der im jeweiligen Leitbild formulierten Idee.

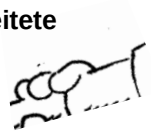
Der selbstverantwortliche Ansatz

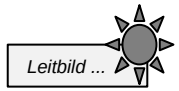
I. Offenheit

VI. Qualitätsentwicklung



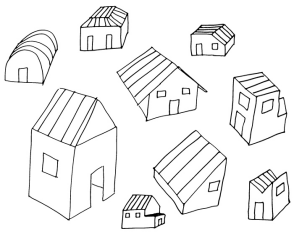
IV. wahrnehmungsgeleitete Erschließung





VII. Prüfung als entscheidende Situation

III. kulturwissenschaftliche Methode



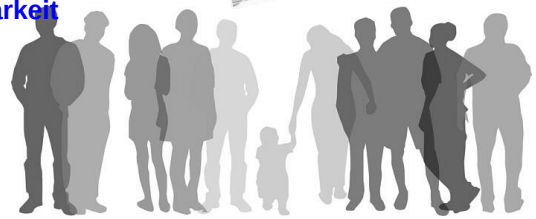
Prüfer

V. selbstverantwortlicher Ansatz

VIII. Qualitativer Ansatz

II. dynamische Urteilsbildung

IX. Nachvollziehbarkeit



Die Ausbildung der Prüfer ist „das“ Investment und Fundament für eine zeitgemäße Prüfkultur!

Das Zustandekommen der Prüfergebnisse ist in allen seinen entscheidenden Facetten für interessierte Dritte nachvollziehbar.

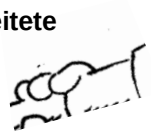
Die Form der Prüfberichte ist als Rahmen vereinbart, die Inhalte für jeden Interessierten nachvollziehbar formuliert. Sie erlauben dem Lesenden eine eigenständige Urteilsbildung.

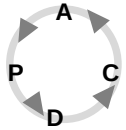
Zusammenschau

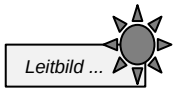
I. Offenheit

VI. Qualitätsentwicklung

IV. wahrnehmungsgeleitete Erschließung







VII. Prüfung als entscheidende Situation

III. kulturwissenschaftliche Methode

Prüfer

VIII. Qualitativer Ansatz

V. selbstverantwortlicher Ansatz

II. dynamische Urteilsbildung

IX. Nachvollziehbarkeit

Die Qualifizierung der Prüfer ist „das“ Investment und Fundament für eine zeitgemäße Prüfkultur!

Zeit

Ausbildung	Vorbereitung	Audit-Teambildung	Dokumenten-Prüfung	Audi vor Ort	Feedback/Einrichtung	Feedback/Bürger	Weiterbildung	...

Und die Spiralen entfalten sich weiter …

Wie ist Beziehungsarbeit in der hospizlich palliativen Pflege messbar?

- Plädoyer für eine zeitgemäße Prüfkultur

-

Herzlichen Dank für Ihr Zuhören
und Ihre Präsenz.

Dr. Stefan Ackermann