

Gute Pflege beginnt bei den Mitarbeitern

Mit über 400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gehört die Stiftung Diakonie-Sozialwerk Lausitz zu den größeren Arbeitgebern in der Region. Qualität, Qualifikation, eine Förderung der Eigeninitiative und die klare Werteorientierung sind seit 1996 Garanten des Erfolgs.



Emotionale Bindung: Pedro und Bruno werden von den Bewohnern und Mitarbeitern geliebt



**Stiftung
Diakonie-Sozialwerk Lausitz**

Die Geschichte des Diakonie-Sozialwerks Lausitz (DSW) begann nach der Wiedervereinigung. Viele kommunale Einrichtungen wurden nach 1989 neuen Trägern übergeben. So übernahm das Diakonische Werk der evangelischen Kirche Einrichtungen von

Südbrandenburg bis zur polnischen Grenze in Görlitz und führte sie 1996 in den Verein Diakonie-Sozialwerk über, der sie 1999 in die Stiftung Diakonie-Sozialwerk Lausitz einbrachte. Heute beschäftigt die kirchliche Stiftung über 400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in zehn Einrichtungen. Für Stiftungsvorstand Helmut Walther steht eine mitarbeiterorientierte Unternehmenskultur dabei im Vordergrund: »Unsere Dienste für Menschen sind mit hohen Belastungen für die Beschäftigten verbunden. Deshalb sind uns Wertschätzung und Motivation ein ganz besonderes Anliegen.«

Dies drückt sich ganz unmittelbar in kleinen Aufmerksamkeiten und Gesten aus. Wer beim Diakonie-Sozialwerk seine Arbeit beginnt, erhält eine Begrüßungsmappe mit allen wichtigen Informationen für einen erfolgreichen Einstieg in den neuen Job. Aber auch später erlischt das Interesse an den Beschäftigten nicht. Gerade in schwierigen Situationen, z. B. bei Krankheit, wird der Kontakt zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aufrecht erhalten. Trotz des großen Einzugsbereichs – das Altenpflegeheim Arche Noah im brandenburgischen Ortrand liegt immerhin 130 km von der Görlitzer Zentrale entfernt – und der Größe des Unternehmens nimmt man sich beispielsweise die Zeit für einen persönlichen Brief des Vorstands. Gemeinsame Aktivitäten wie das jährliche Mitarbeiterfest, das von Beschäftigten aller Einrichtungen vorbereitet wird, schaffen Gelegenheiten zum Kennenlernen und zur Identifikation mit dem Unternehmen.

Christliche Werte und evangelischer Glaube sind nicht nur Fundament des Unternehmens, sondern werden auf überzeugende Weise den Mitarbeitern und Kunden gegenüber gelebt. Dahinter steht durchaus auch die strategische Überlegung, Alleinstellungsmerkmale in der Pflege, aber auch auf dem Arbeitsmarkt zu betonen. »Wo Diakonie draufsteht, muss auch Diakonie drin sein«, bringt Öffentlichkeitsreferentin Beate Gostincar die Sache auf den Punkt. Spürbar ist eine warme, persönliche Atmosphäre im



Qualität zahlt sich aus: Stiftungsvorstand Helmut Walther mit seiner Nachfolgerin und langjährigen Qualitätsmanagementbeauftragten Christina Lumper



Links: Der Raum der Stille lädt ein, in der Hektik des Arbeitsalltags kleine Besinnungspausen einzulegen

Rechts: Das El-Salvador-Kreuz bietet ein sinnliches Erlebnis – gerade auch für demente Bewohner

Unternehmen – was die Beschäftigten in den Fragebögen des Wettbewerbs ›Deutschlands beste Arbeitgeber im Gesundheitswesen‹ mit überwältigender Mehrheit bestätigt haben. Die Befragungen im Rahmen des Wettbewerbs liefern dem Management wichtige Erkenntnisse über die Zufriedenheit der Beschäftigten und zeigen, wo noch nachgearbeitet werden muss.

Qualität zahlt sich aus

Christliche Werte, ein gutes Betriebsklima und eine mitarbeiterorientierte Unternehmenskultur sind eine Sache. Qualität und Qualitätsstandards haben in der Pflege in den letzten Jahren enorm an Bedeutung gewonnen. Beim DSW haben die Verantwortlichen aber noch eine andere Beobachtung gemacht: »Die Einführung eines ganzheitlichen Qualitätsmanagementsystems hat den Zusammenhalt im Unternehmen enorm gestärkt«, resümiert Christina Lumper, die künftig als Stiftungsvorstand tätig sein wird. Heute sind Strukturen, Verantwortlichkeiten und Kommunikationswege schriftlich niedergelegt und für die Beschäftigten transparent. Für alle Bereiche des Unternehmens wurden seit 2004 sämtliche Aufgaben, von der Pflege bis hin zu pädagogischen Verfahrensweisen beschrieben. Dieser Kraftakt hat sich in vielerlei Hinsicht gelohnt. Zertifizierung und Rezertifizierung garantieren den Kunden eine gleichbleibend hohe Qualität der Dienstleistungen. Das Qualitätsmanagement signalisiert aber zugleich Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, dass das DSW ein Arbeitgeber ist, der sich durch Verlässlichkeit, klare Vorgaben und ein hohes professionelles Niveau auszeichnet. Wissenschaftliche Studien haben gezeigt, dass viele Pflegekräfte Menschen helfen möchten, sich aber durch die Verhältnisse am Arbeitsplatz häufig ausgebremst fühlen. Das klare Qualitätsbekenntnis des DSW macht es gerade für diese motivierten Pfleger und Pflegerinnen zu einem besonders attraktiven Arbeitgeber.

Qualifizierung und Weiterbildung

Voraussetzung für eine hohe Pflegequalität ist eine gute Ausbildung. Durch Qualifizierung muss das Wissen aber auch systematisch erweitert werden. Das DSW hat eine eigene Ordnung für die betriebliche Weiterbildung entwickelt. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben das Recht, aber auch die Pflicht, sich fortzubilden. Alle Beschäftigten müssen eine bestimmte Anzahl von Fortbildungsveranstaltungen im Jahr besuchen. Das Angebot reicht vom Anti-Stress-Training über die Sicherheit im Straßenverkehr (sehr wichtig wegen der Entfernungen zwischen den Einrichtungen), Motivation und Selbstmotivation bis hin zum Führungskräfte-Training. Für ein möglichst passgenaues Angebot werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßig nach ihren Fortbildungswünschen befragt.

Mit der Einführung des Qualitätsmanagements und der Zertifizierung ist beim DSW auch der Bedarf an Weiterbildung gestiegen. Vor allem für ältere Beschäftigte stellte der



stärkere Einsatz des Computers zunächst eine Hürde dar, die aber dank des einfühlsamen Umgangs mit dem Thema überwunden werden konnte. Beispiel Pflegedokumentation: Hier liefert der Computer nun Textbausteine, die das lästige Suchen nach Formulierungen für Standard-Eintragungen und Pflegeziele deutlich abkürzen. Eigentlich eine gute Sache – vor allem für die jüngere Generation, die mit Bits und Bytes groß geworden ist. Jutta Hagenow gehört aber zu den älteren Beschäftigten und ist privat bisher sehr gut ohne Computer, Handy und sogar Fernsehen ausgekommen. Trotzdem hat sie die elektronische Pflegedokumentation überzeugt: »Früher habe ich manchmal sogar Unterlagen mit nach Hause genommen, um alles in Ruhe ausfüllen zu können. Heute sitze ich gerne am PC. Die Dokumentation geht so viel schneller.«

Eigeninitiative fördern, Möglichkeiten nutzen

Das Beispiel zeigt zugleich eine weitere Stärke des DSW: Es wird immer nach individuellen Lösungen gesucht, die den Fähigkeiten und Wünschen der Mitarbeiter entgegenkommen, motivierend sind und den Kunden nützen. Manchmal werden dabei überraschende Möglichkeiten entdeckt. Die beliebtesten Mitarbeiter im Altenhilfezentrum Haus Rosengarten in Hoyerswerda heißen Pedro und Bruno. Ihre Besonderheit: Sie stehen auf keiner Gehaltsliste, bereiten aber Mitarbeitern und Bewohnern gleichermaßen viel Freude. Gemeinsam mit einigen Schafen sorgen die beiden Esel für willkommene Abwechslung, haben aber auch eine therapeutische Funktion. Gerade demente Bewohner zeigen im Umgang mit Tieren überraschende Reaktionen. Die Idee vom kleinen Streichelzoo konnte nicht zuletzt deshalb umgesetzt werden, weil Roland Starruß über seine Tätigkeit als Hausmeister hinaus sein Wissen als gelernter Schäfer einbringt. So kümmert er sich nicht nur um Haustechnik, sondern auch um Pedro, Bruno und die Schafe. Das DSW steht solchen Initiativen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wohlwollend gegenüber und unterstützt diese. In Hoyerswerda erwies sich das großzügige Gartengrundstück der ehemaligen Frauenklinik als förderlich für die nicht alltägliche Idee.

Die Eigeninitiative der Beschäftigten ist auch ein paar Straßen weiter im Altenhilfezentrum Laurentius-Haus spürbar. Für die Biographiearbeit werden Gegenstände gesammelt, die von den Bewohnern stammen oder mit denen sie vertraut sind: Hausrat aus vergangenen Zeiten, alte Filme, Fotos und Möbel helfen, eine Brücke in die Vergangenheit zu bauen. Die Sammlung hilft aber auch den Beschäftigten im täglichen Umgang mit demenzkranken Bewohnerinnen und Bewohnern.

In einem Therapiebad herrscht – seit die Beschäftigten sich um die Gestaltung gekümmert haben – Urlaubsstimmung. Solche Verschönerungen werden von der Leitung unterstützt und gefördert. Sie machen das Leben für Bewohnerinnen und Bewohner schöner, aber auch den Arbeitsalltag für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Links: Jutta Hagenow nutzt heute ohne Berührungsängste den Computer für die Pflegedokumentation

Rechts: Die Urlaubsatmosphäre im Therapiebad haben sich die Mitarbeiter ausgedacht

Ansprechpartnerin:
Diakonie-Sozialwerk Lausitz
Kristin Deiwiks
Beauftragte für Gesundheitsfürsorge und Mitarbeiterpflege

Mühlweg 6
02826 Görlitz
www.dsw-lausitz.de

Datenbank Gute Praxis



Nehmen Sie sich ruhig ein Beispiel!

Durch die INQA-Datenbank Gute Praxis wird der Erfahrungsaustausch zwischen den Unternehmen gefördert. Lernen Sie die Erfahrungen aus unterschiedlichen Betrieben kennen und ziehen Sie daraus möglichst großen Nutzen für Ihren eigenen Betrieb oder Ihren Arbeitsplatz. Die Denkmodelle und Lösungswege anderer Unternehmen stehen Ihnen offen. Nehmen Sie sich also ruhig ein Beispiel.

Geben Sie anderen ein Beispiel!

Gibt es auch in Ihrem Unternehmen konkrete Maßnahmen und Lösungen für eine Gute Praxis – für eine Neue Qualität der Arbeit? Dann sollten Sie in unserer Datenbank von sich Reden machen.

Schicken Sie uns dazu einfach Ihre Kontaktdaten. Wir übermitteln Ihnen dann gern ein Passwort und eine Kurzanleitung für die bequeme Selbsteingabe. Wenn Sie Ihre Gute Praxis lieber ›offline‹ notieren und uns per Post schicken möchten – kein Problem, wir senden Ihnen gern ein Formular zu. Auf Wunsch unterstützen Sie unsere Redakteure bei der Aufbereitung Ihres Datensatzes.

Kontakt

Dr.-Ing. Kathrin Thurau
 INQA-Datenbankredaktion Gute Praxis
 c/o Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin
 Nöldnerstraße 40–42
 10317 Berlin
 Telefon 030 51548-4231
 Fax 030 51548-4743
 E-Mail gutepraxis.inqa@baua.bund.de
www.gutepraxis.inqa.de