

Praxis-Tipps

- Schulen Sie Ihre Führungskräfte und Mitarbeitenden hinsichtlich des Konzepts der Personenzentrierung.
- Erarbeiten Sie in interdisziplinären Workshops mit Ihren Mitarbeitenden den Status Quo und fragen Sie sich: Sind die Leistungserbringung und die Bedarfsermittlung personenzentriert? Woran bemisst ihr Dienst aktuell, ob die Kunden zufrieden sind?
- Überprüfen Sie die Pflegedokumentation: Ist sie beschreibend oder bewertend/interpretierend? Eine Umstellung auf das Strukturmodell in seinen deskriptiven Eigenschaften wäre ein möglicher Schritt zu einer personenzentrierten Doku.
- Etablieren Sie „Gremien“ mit Ihren Mitarbeitenden für Fallbesprechungen, die aus verschiedenen Professionen zusammengesetzt werden (z. B. Hauswirtschaft und Pflege). Der multiprofessionelle und multiperspektivische Blick auf den Kunden ermöglicht ein ganzheitliches Bild. Das bietet sich insbesondere bei Menschen mit Demenz an.



Foto: Daniel Coulmann/AdobeStock



Der Mensch im Mittelpunkt

Selbstgesteuerte Teams Teil 2: Personenzentrierung als Ziel

Dass es sich bei der Umstellung auf selbstgesteuerte Teams in der ambulanten Pflege um einen tiefgreifenden Change-Management-Prozess handelt, haben Sie im ersten Teil unserer Reihe bereits gelesen. Dieser Change verfolgt neben dem Ziel der Arbeitgeberattraktivität ein weiteres primäres Ziel: Die Personenzentrierung in der ambulanten Pflege. Bevor die Strukturen eines selbstgesteuerten Teams etabliert werden, gilt es deshalb, im Dienst eine Haltungsänderung zu durchleben und ein Verständnis für Personenzentrierung zu schaffen. Es geht dabei um personenzentrierte Leistungserbringung beim Kunden auf der einen und personenzentrierte Führung der Mitarbeitenden auf der anderen Seite. Um den Weg für die Personenzentrierung und selbstgesteuerte Teams zu ebnen, braucht es zweierlei:

1. Die Umstellung von einem Top-Down-Führungs- zu einem kreisförmigen Rollenmodell: Die klassische Hierarchie-Pyramide mit dem Top-Management an der Spitze, darunter dem operativen Management und darunter der Basis der Mitarbeitenden lässt nicht nur wenig Freiraum für die Entfaltung des Teams, sie missachtet den wesentlichen Faktor, um den es bei der ambulanten Pflege gehen soll: den Kunden. Deshalb bietet sich ein kreisförmiges Rollenmodell

an, das den Kunden und dessen Erlebnis im Zentrum hat. Um den Kunden herum ordnen sich erst die multiprofessionellen Mitarbeitenden, dann die operative Führung und außen das Top-Management an. So stellen Sie sicher, dass alle Ebenen sich vor allem um eines „drehen“: das Wohl des Kunden und dessen Bedarfe und Bedürfnisse.

2. Verständnis für personenzentrierte Pflege bei Führung und Mitarbeitenden: Personenzentriert heißt, den Patienten als Experten für die eigene Pflege anzuerkennen, wertfrei zu beobachten und objektiv zu dokumentieren und Bedarfe zu erheben. Eigene Interpretationen über das, was der eigenen Meinung nach gut für den Kunden ist, haben in der Pflegedokumentation und der Bedarfsermittlung nichts zu suchen. Es geht um eine Haltungsänderung und darum, zu verstehen, welche Angelegenheiten die eigenen und welche die des Kunden sind. Es geht nicht zwangsläufig darum, aufwändig ein Wertegerüst des Trägers zu erarbeiten, sondern die eigenen Werte so auszurichten, dass der Kunde mit seinen Werten dort hineinpasst. Eine solche Haltungsänderung ist Voraussetzung für die strukturelle Etablierung selbstgesteuerter Teams – also für den nächsten Schritt.



Ute Cichos
Managementberaterin bei
der Contec GmbH.
u.cichos@contec.de



Katharina Neumann
Personal- und Organisationsberaterin bei der
Contec GmbH
k.neumann@contec.de