

2. Tag

2. November **Workshop a**

„Kopf hoch, Brust raus“: Pflegefachkräfte – stark machen!

Thorsten Kohl, Heimleiter; Prof. Bärbel Dangel, Evangelische Hochschule Dresden

Wiederholung des Workshops vom Vortag.

Inhalt siehe Seite 12

2. November **Workshop b**

Ergebnisqualität in der stationären Praxis – Nutzen für Bewohner und das Qualitätsmanagement – Methoden und praktische Anwendung

*Silke Mehlau, Institut für Sozialforschung und Gesellschaftspolitik GmbH
Jean Seilz, Wohnpark „Lindenhof“, Lewida GmbH, gemeinnützige Gesellschaft*

Schon seit vielen Jahren wird bemängelt, dass die Ergebnisqualität der pflegerischen Versorgung im Verhältnis zur Struktur- und Prozessqualität nicht ausreichend berücksichtigt werde. Diese Feststellung bezieht sich auf externe Qualitätsprüfungen ebenso wie auf einschlägige Qualitätsmanagementsysteme. Praxistaugliche Möglichkeiten, Voraussetzungen und Grenzen der Erfassung von Ergebnisqualität in der stationären Praxis werden im Workshop vorgestellt.

Der Workshop bietet den Teilnehmern einen Überblick über Ergebnisindikatoren, Instrumente und deren praktische Anwendung. Die Instrumente wurden 2010 bundesweit in enger Kooperation in 46 Einrichtungen modellhaft eingesetzt. Über die Erfahrungen und den Nutzen für das Qualitätsmanagement und die Bewohner berichten Wissenschaft und Praxis gemeinsam. Der Workshop basiert auf den Ergebnissen des Projekts „Entwicklung und Erprobung von Instrumenten zur Beurteilung der Ergebnisqualität in der stationären Altenhilfe“ (Institut für Pflegewissenschaft an der Universität Bielefeld und Institut für Sozialforschung und Gesellschaftspolitik GmbH, im Auftrag des Bundesministeriums für Gesundheit und des

Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend).

Inhalte:

- Indikatoren der Ergebnisqualität
- Methoden und Voraussetzung zur Durchführung von Bewohnerbefragungen
- Anwendung von Instrumenten zur Erfassung von Ergebnisqualität
- Welche Daten der Pflegedokumentation können verwandt werden
- Aufwand und Nutzen der Erfassung von Ergebnisqualität für das interne Qualitätsmanagement

2. Tag

2. November **Workshop c**

Der Qualitätsbericht als Instrument zur Kundengewinnung und Bindung

Sara Bode, Thorsten Böger, Contec GmbH

Obwohl die Altenhilfe aufgrund des demographischen Wandels ein Wachstumsmarkt ist, kämpfen viele Einrichtungen mit einer rückläufigen Belegung.

In diesem Workshop zeigen wir Ihnen den Nutzen von Qualitätsberichten auf. Sie kommunizieren Ihre Erfolge nach außen und punkten mit Qualität im Wettbewerb. Durch Transparenz schaffen Sie Vertrauen zu bestehenden und neuen Kunden sowie zu Zuweisern und Multiplikatoren. Vorgestellt werden wichtige Inhalte des Berichtes, Wege wie Sie

einen kundenorientierten Qualitätsbericht effizient gestalten und ihn optimal nutzen können.

Wie kann man kompetenzorientiertes Handeln kollegial sichern?

Welche Unterstützung durch Heimleitung und Träger sind erforderlich?

2. November **Workshop d**

Dienstleistungswüste Deutschland – nur ein Problem der Altenhilfe?

Olav Sehlbach, Unternehmensberatung, Berlin

Deutschland wird gemeinhin als Dienstleistungswüste bezeichnet, gilt dies auch für die Altenhilfe? Der Workshop beschäftigt sich mit dieser Frage aus Sicht der Kunden. Wie empfinden Bewohner, ambulante Patienten und deren Angehörige die Dienstleistung Pflege? Woran messen sie den Erfolg? Was macht sie zufrieden und was

schreckt ab? Mit einer Vielzahl von Beispielen wird dargestellt, wie Einrichtungen ihre Angebote aus Kundensicht verbessern können.

2. November **Workshop e**

Weiter wie bisher oder auf dem Weg zu einem „Magnetunternehmen“

Alfons Nickels, Geschäftsführer Franziskusheim gGmbH

**Wiederholung des Workshops vom Vortag.
Inhalt siehe Seite 10**

2. Tag

2. November **Workshop f**

Ambulante Wohngemeinschaften – eine wirkliche Alternative im Alter?

Werner Futterlieb, Unternehmensberatung, Potsdam

... oder anders gesagt, wann und für wen ist eine ambulant betreute Wohngemeinschaft eine wirkliche Alternative?

Immerhin erfreuen sich inzwischen neue, unterstützende Wohnformen mit ambulanter Betreuung einer großen und zunehmenden Beliebtheit. In dem Maße, wie sich Entwicklung vollzieht, entstehen auch Fragen wie: Was wünschen sich ältere Menschen? Für wen ist solch eine Wohnform interessant? Wie steht es um die Verwirklichung von Selbstbestimmung und Autonomie? Welche Konstruktionsmerkmale und Qualitätskriterien kennzeichnen solche Wohnformen? Woran müssen Initiatoren denken? Wie kann die Zusammenarbeit

zwischen Professionellen, Ehrenamtlichen und Angehörigen gelingen? Was stärkt den Verbraucherschutz? Wie wird mit Konflikten umgegangen? Wie beeinflussen gesetzliche Vorgaben (z.B. Brandenburgisches Pflege- und Betreuungswohngesetz, bauordnungsrechtliche Regelungen) die (Weiter-)Entwicklung neuer Wohnformen?

Der Workshop soll sich mit einigen der aufgeworfenen Fragen befassen. Thematisch bedeutet das insbesondere die Auseinandersetzung mit dem Lebensweltkonzept, der Transparenz im Leistungsgeschehen, Finanzierungsmöglichkeiten und rechtlichen Rahmenbedingungen.

2. November **Workshop g**

Bewerbungsgespräche – Dem schnöden Mammon Paroli bieten, aber wie?

Peter Prosche, Systemblick, Unternehmensberatung, Berlin

Als Geschäftsführer/in oder als Hausleiter/in kennen Sie das Problem:

Sie suchen z.B. eine engagierte Leitungskraft, die sich mit Ihrer Einrichtung identifiziert und in der Lage ist, Ihre Mitarbeiter/innen für Ihre Ziele, Ihr Leitbild, kurz für Ihr Unternehmen zu begeistern und obendrein den Betrieb professionell und effizient zu organisieren.

Schon im Auswahlgespräch beschleicht Sie deutlich das Gefühl, dass es nur einzig und allein um das Gehalt geht, nach dem Motto, ist ja alles schön und gut, aber...

Wie soll man als Geschäftsführer/in oder als Einrichtungsleitung darauf reagieren?

Gibt es wirklich keine Leitungskräfte mehr, die andere Prioritäten setzen?

Was genau können wir als gemeinnütziges Unternehmen unseren Leitungskräften tatsächlich anbieten neben einer ordentlichen Bezahlung und wie kann ich ein Bewerbungsgespräch in meinem Sinne aufbauen und führen?

In dem Workshop werden unterschiedliche Strategien vorgestellt und diskutiert, die Ihnen dabei helfen sollen, einen passenden Umgang mit der schwierigen Gehaltsfrage zu finden.

Der Workshop richtet sich an Geschäftsführer/innen und Einrichtungsleiter/innen.

2. Tag

2. November **Workshop h**

Konflikte und Gewalt in der Pflege konstruktiv lösen

Helga Zeike, Pflege in Not Brandenburg

Grundsätzlich zeigen Konflikte in Beziehungen zunächst nur an, dass eine unbefriedigende Situation einer Veränderung bedarf. Wenn aber Möglichkeiten zur Veränderung nicht ersichtlich sind, bleiben die Beteiligten mit ihrem inneren Druck zurück und tragen die negativen Gefühle in anderer Weise aus, oft gegeneinander, im schlimmsten Fall kann dies in Gewalttätigkeiten eskalieren. Die hohen Belastungen pflegerischer Arbeit und das Gefühl, ausweglos überfordert zu sein, verhindern oft konstruktive Lösungs- und Veränderungsversuche.

Sowohl in der stationären Arbeit als auch in der Häuslichkeit geraten so die beteiligten Pflegenden, ob Angehörige oder Profis, in die Lage, Konflikten hilflos gegenüber zu stehen. Verschiedene Strategien wie Begleitung bei einer Familienkonferenz, Fallbesprechungen im Team oder eine Mediation, aber auch schon ein Gespräch „miteinander statt übereinander“ kann neue Wege eröffnen, um Konflikte nicht eskalieren zu lassen, sondern für alle Beteiligten gut zu lösen.

Zusammen mit den Workshop-Teilnehmer/innen sollen anhand eigener Erfahrungen und Fallbeispielen aus der Beratungsarbeit von „Pflege in Not“ aufgezeigt werden, wie Konflikte konstruktiv geklärt und neue Lösungswege eröffnet werden können. Dabei sind vor allem zwei Perspektiven grundlegend für hilfreiche Lösungsansätze: einerseits steht die Suche nach einer gemeinsamen Gesprächsebene und die Stärkung der Kommunikationskompetenz im Fokus, andererseits ist die Aufarbeitung konkreter Situationen mit ihrem Aggressions- und Gewaltpotential im Blick, so dass konkrete Strategien in den Teams oder den Familien entwickelt werden können.

Der Workshop soll mit einer kurzen Einführung in die Thematik, ergänzt durch Fallbeispiele aus der Praxis, eröffnet werden. Im gemeinsamen Diskurs werden dann die wichtigsten Punkte im Umgang mit Konflikten und Gewalt in der Pflegearbeit herausgearbeitet.

2. November **Workshop i**

Rechtsansprüche in der Pflege erfolgreich durchsetzen – Praktiker fragen, der Jurist antwortet

RA Dr. Martin Nanzka, bmn Rechtsanwälte Berlin

Gegenstand des Workshops soll ein intensiver Austausch zwischen Praktikern aus Pflegeberufen und einem Praktiker aus dem Bereich des Sozial- und Arbeitsrechts sein. Im Rahmen des Workshops sollen zunächst die aus der pflegerischen Praxis stammenden wesentlichen rechtlichen Fragestellungen gesammelt und dann in einem zweiten Teil

kooperativ und unter Anleitung eines in diesem Bereich seit vielen Jahren tätigen Rechtsanwalts für die Praxis verwertbar aufgearbeitet und gelöst werden.

2. Tag

2. November **Workshop j**

Entschleunigung durch Beschleunigung – vom sinnvollen Einsatz der EDV in der ambulanten Pflege

Thomas Wötzel, Geschäftsführer BoS&S

Der Einsatz von EDV ist aus den Pflegeeinrichtungen nicht mehr wegzudenken. In fast allen Arbeitsbereichen wird per Computer verwaltet, geplant, dokumentiert, abgerechnet und ausgewertet.

Neben den Aufgaben in Organisation und Verwaltung drängen moderne EDV-Systeme nun auch in den Bereich Kommunikation und des Pflegeprozesses vor.

Der Workshop zeigt an praktischen Beispielen der Möglichkeiten des sinnvollen Einsatzes der EDV auf und gibt Ausblicke über weitere Entwicklungen wie der elektronischen Patientenakte.

Neben den technischen Möglichkeiten werden auch organisatorische Anforderungen diskutiert, welche bei der Ausweitung der EDV auf den Pflegeprozess zu beachten sind.

Einen besonderen Raum wird dem Thema Pflegediagnostik zur Standardisierung und Professionalisierung im Pflegeprozess eingeräumt.

Im Rahmen des Workshops werden folgende Fragen beantwortet:

- Möglichkeiten der EDV-gestützten Pflegeplanung mit Hilfe von Pflegediagnosen
- Aufgaben von Software zur Optimierung von Arbeitsabläufen in der ambulanten Pflege
- Vermeidung von doppelter Kommunikation durch Einsatz von Smartphone und Internet-Tablets