9. 2019 3. Jahrgang www.tp-tagespflege.net

TAGESPFLEGE

ORGANISIEREN ☼ LEITEN
ENTWICKELN

VINCENTZ

Ein zentrales Führungsinstrument

Mitarbeitergespräche sind eines der am häufigsten eingesetzten Führungsinstrumente und sollten entsprechend auch in der Tagespflege zu den Standards der Personalführung gehören.

Foto: Werner Krüper

Grundsätzlich kann jedes Gespräch, das zwischen Mitarbeitenden und ihren Vorgesetzten stattfindet und das über die alltägliche Kommunikation hinausgeht, als Mitarbeitergespräch bezeichnet werden. Häufig werden mit dem Begriff die strukturierten Gespräche assoziiert, die verbindlich und in einem regelmäßigen Turnus – zumeist jährlich – stattfinden. Sie dienen in der Regel der Mitarbeitermotivation, der Betrachtung von Entwicklungsperspektiven und der Vereinbarung von Zielen.

Zudem gibt es auch anlassbezogene Gespräche. Formale Gründe können zum Beispiel das Ende der Probezeit, ein Austritt aus der Organisation beziehungsweise der Einrichtung, die Rückkehr nach einer Langzeiterkrankung oder nach der Elternzeit sein. Auch bei einem bestehenden Konflikt oder Fehlverhalten sind Mitarbeitergespräche angeraten. Weiterhin kann auch ein Gesprächswunsch der Mitarbeitenden zu persönlichen oder beruflichen Anliegen bestehen.

So verschieden wie die Anlässe für ein Mitarbeitergespräch sind auch die Ziele, die mit diesem Instrument der Personalführung verfolgt und erreicht werden können. Die Gespräche können die Kommunikation zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitenden verbessern, Vertrauen schaffen, Mitarbeitende motivieren und für die Unternehmensziele begeistern. Gleichzeitig können Mitarbeitende in diesem Rahmen Feedback zu ihrer Leistung und ihrem Verhalten bekommen sowie Ziele und Entwicklungswege vereinbaren.

Ein Mitarbeitergespräch findet in der Regel unter vier Augen statt, das heißt zwischen Mitarbeitenden und ihren direkten Vorgesetzten. Um den Nutzen des Mitarbeitergesprächs voll auszuschöpfen, ist es wichtig, dass die Gespräche gut vorbereitet sind, strukturiert ablaufen, nachbereitet werden sowie in den gesamten Personalmanagement-Prozess eingebettet sind.

Ute Cichos und Esther Niehoff

Im Beitrag „Im Gespräch bleiben" ab Seite 4 beleuchten die Autorinnen weitere wichtige Aspekte zum Thema Mitarbeitergespräche in der Tagespflege.

Vincentz Network · Plathnerstraße 4c · 30175 Hannover

I N H A L T

8 Rechtssicherer Umgang mit Daten und Verträgen

10 Die Rolle des Fahrers in der Tagespflege

12 Ernährungsqualität: Das sollten Sie berücksichtigen

Altenheim
Lösungen fürs Management

Altenpflege
Vorsprung durch Wissen

Häusliche Pflege
PFLEGEDIENSTE BESSER MANAGEN.

Aktivieren
Mehr Lebensqualität durch Soziale Betreuung

Der Problematik von Verlust von Teilhabe im Alter möchte das Sozialministerium NRW mit der Förderung von Quartiersprojekten entgegenwirken.

Foto: AdobeStock/Monkey Business

Hinein ins Quartier

FÖRDERPROGRAMM Die Zunahme von Ein- und Zwei-Personenhaushalten macht im Alter nicht Halt und entwickelt gerade dann möglicherweise eine Problematik von Einsamkeit und Verlust von Teilhabe. Dies ist auch mit statistischen Daten zu belegen: Von den Haushalten mit 65- bis unter 80-Jährigen sind in Nordrhein-Westfalen (NRW) laut Altenbericht NRW 2016 die deutliche Mehrheit entweder Zwei-Personenhaushalte (50,7 Prozent), meist Ehepaare, oder Ein-Personenhaushalte (41 Prozent). Von den über 80-Jährigen leben 61,6 Prozent in Ein-Personenhaushalten. Dem möchte das Sozialministerium Nordrhein-Westfalen (NRW) entgegenwirken und fördert mit dem Projekt „Miteinander und nicht allein" Quartiersprojekte, die speziell von Trägern stationärer und teilstationärer Einrichtungen ausgehen mit insgesamt drei Millionen Euro. Die Förderung in Höhe von jährlich 50.000 Euro pro Einrichtung ist für Personalausgaben sowie Sachausgaben gedacht. Der Förderzeitraum beträgt maximal 36 Monate und ist zunächst bis zum 31. Dezember 2021 begrenzt. (keha)

Weitere Informationen gibt es unter mags.nrw/miteinander

Tarifvertrag für die Altenpflege

AUFTAKT Bis Ende dieses Jahres wollen die Bundesvereinigung der Arbeitgeber in der Pflegebranche (BVAP) und die Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft (Verdi) einen Tarifvertrag abschließen, der dann für die gesamte Altenpflege gilt. Darauf haben sich beide Partner bei einem Sondierungsgespräch geeinigt. Ziel ist es, möglichst noch in diesem Jahr einen Tarifvertrag abzuschließen, der vom Bundesarbeitsminister auf die gesamte Altenpflege in Deutschland erstreckt wird, heißt es in einer gemeinsamen Pressemitteilung. Die Tarifregelungen müssten dann auch Arbeitgeber einhalten, die bisher sehr niedrige Löhne zahlen und schlechte Bedingungen bieten. Bestehende bessere Tarifverträge blieben davon unberührt.

SONJA THIELEMANN
REDAKTION

Liebe Leserin,
lieber Leser,

bleiben Sie im Gespräch. Das empfehlen die TP-Autorinnen in ihrem Beitrag zu einem der zentralsten Führungsinstrumente: dem Mitarbeitergespräch. Für Sie als Tagespflegepflegeleitung sollte es zu den Standards der Personalführung gehören, denn es bietet Chancen für beide Gesprächspartner. Welche dies sind, lesen Sie ab Seite 4.

TP porträtiert regelmäßig Einrichtungen mit innovativen Ansätzen – wie in dieser Ausgabe die ASB-Tagespflege Langenhorn, die dem segregativen Konzept folgt. Wodurch zeichnet sich Ihre Tagespflege aus? Schreiben Sie mir – denn TP ist für Sie da!

Ihre

Beitragspflicht ist rechtens

PFLEGEKAMMER NIEDERSACHSEN Die Pflichtmitgliedschaft in der umstrittenen niedersächsischen Pflegekammer verstößt nach Ansicht des Oberverwaltungsgerichtes in Lüneburg nicht gegen das Grundgesetz. Daran ändere auch die Beitragspflicht für die Pflegefachkräfte nichts, so Gerichtspräsident Thomas Smollich. Das Land habe mit dem Gesetz zur Gründung der Kammer innerhalb der ihm zustehenden Gesetzgebungskompetenz gehandelt. Damit scheiterten zwei Klägerinnen, die sich dagegen gewehrt haben, der Kammer anzugehören, auch in zweiter Instanz. Eine Revision ließ das Gericht nicht zu.

Kombination von Betreutem Wohnen und Tagespflege auf dem Prüfstand?

FINANZIERUNG Der Gesetzgeber hat „Angebote, bei denen betreute Wohneinrichtungen mit der ambulanten Tagespflege verbunden werden" im Fokus, berichtet das Handelsblatt in seiner Online-Ausgabe vom 20. August 2019. „Durch das geschickte Kombinieren von Leistungen" könnten „findige Pflegedienste" teilweise mehr als das Doppelte pro Patient aus den Sozialkassen kassieren als in klassischen Pflegeheimen, so die Zeitung.

„Wir müssen die ambulante und die stationäre Pflege besser aufeinander abstimmen", wird der Vorsitzende des Gesundheitsausschusses, Erwin Rüddel (CDU), zitiert. „Derzeit entstehen viele Einrichtungen, in denen betreutes Wohnen mit Tagespflege kombiniert wird." Das Handelsblatt beruft sich auf eine interne Studie des Gesundheitsministeriums. So sollen die Mehrausgaben für die Kranken- und Pflegeversicherung durch die verstärkte Nutzung dieser Kombination alleine für das Jahr 2017 auf 225 bis 700 Millionen Euro betragen.

Im Gesundheitsausschuss soll parallel dazu ein Rechenbeispiel kursieren: In der Kombination aus Betreutem Wohnen und Tagespflege könnten 3.096 Euro für einen Bewohner des Pflegegrades 3 aus der Kranken- und der Pflegeversicherung abgerufen werden. In Pflegeheimen würde hingegen für den gleichen Fall nur die Pflegeversicherung zahlen, „und zwar den deutlich niedrigeren Betrag von 1.262 Euro".

Ein Interview mit Erwin Rüdel zum Thema lesen Sie in der Wochenzeitung CAREkonkret vom 6. September 2019

Spahn lehnt Zuschuss ab

PFLEGENDE ANGEHÖRIGE Bundesgesundheitsminister Jens Spahn (CDU) hat der Einführung eines staatlichen Zuschusses für pflegende Angehörige analog zum Elterngeld eine Absage erteilt. „Pflegegeld wäre eine zusätzliche milliardenschwere Leistung", sagte Spahn. Er halte wenig davon, Vorschläge zu machen, die aktuell kaum finanzierbar seien. Familienministerin Franziska Giffey (SPD) warb hingegen für den Vorschlag. Das Projekt könne nicht in der laufenden Legislaturperiode umgesetzt werden, sei aber eine gesellschaftliche Zukunftsaufgabe, sagte Giffey Ende August in einem Doppelinterview mit der „Rheinischen Post". „Bei uns im Bundesseniorenministerium denken wir über eine Art Lohnersatzleistung nach: ein Familienpflegegeld analog zum Elterngeld."

SO EINFACH, SO FLEXIBEL

Eine Verpflegungslösung, die alle begeistert!

- Maßgeschneidertes Bewirtungskonzept
- Hohe Flexibilität – dadurch optimal für das therapeutische Kochen
- Traditionelles, Regionales, Modernes – beliebte Gerichte in großer Auswahl zu einem attraktiven Preis
- Breites Angebot an Diäten und Kostformen

Wir laden Sie ein: kostenloses Probeessen

Testen Sie die Vielfalt von apetito – ganz unverbindlich. Rufen Sie an oder vereinbaren Sie einen Termin per E-Mail!

Jetzt informieren:
0 59 71 / 7 99 - 92 98
susanne.dickmaenken@apetito.de
www.apetito.de/tp

apetito

Im Gespräch bleiben

EIN ZENTRALES FÜHRUNGSINSTRUMENT ist auch in der Tagespflege das Mitarbeitergespräch. Es bietet Chancen für beide Gesprächspartner. Doch es ist herausfordernd und muss gut vorbereitet, strukturiert durchgeführt und nachbereitet werden. Auch schwierige Konfliktgespräche dürfen Sie nicht aufschieben.

TEXT: UTE CICHOS UND ESTHER NIEHOFF

Für eine erfolgreiche Führung in Organisationen der Tagespflege ist eine gute Kommunikation mit den Mitarbeitenden entscheidend. Ein wichtiges, wenn nicht sogar das wichtigste Instrument, das Führungskräften dafür zur Verfügung steht, ist das Mitarbeitergespräch. Dennoch haben die Gespräche sowohl unter Mitarbeitenden als auch unter Führungskräften oft einen schlechten Ruf. Sie werden mitunter als bürokratisches „Muss" abgestempelt. Bei Pflegekräften, Betreuungskräften und anderen Mitarbeitenden sind sie zudem oft mit Sorgen verbunden, da sie mit einer anstehenden Beurteilung in Zusammenhang stehen können.

Beide Parteien sollten Mitarbeitergespräche aber vielmehr als Chance sehen. Sie bieten Mitarbeitenden die Möglichkeit, strukturiertes Feedback zu erhalten, aber auch eigene Themen zu besprechen, die im Alltag untergehen, zum Beispiel eigene Entwicklungswünsche. Sie sind auch ein zentraler Aspekt der Personalentwicklung. Gemeinsam sollten die vorhandenen Kompetenzen des Mitarbeiters mit den für die Position relevanten Kompetenzen abgeglichen werden, zum Beispiel mithilfe eines Kompetenzprofils. Basierend darauf können konkrete Entwicklungsziele und -schritte besprochen und vereinbart werden.

UTE CICHOS
Management- und Organisationsberaterin bei der contec GmbH,
u.cichos@contec.de

ESTHER NIEHOFF
Personal- und Organisationsberaterin bei der contec GmbH,
e.niehoff@contec.de

Führungskräfte sollten sich bewusstmachen, dass die Qualität des Feedbacks für Mitarbeitende auch unmittelbar mit der Qualität der Arbeitsleistung zusammenhängt: Nur wer eine qualifizierte Rückmeldung zu seinem Verhalten und seiner Leistung bekommt, kann diese gegebenenfalls zielführend anpassen. Gleichzeitig können Mitarbeitende ihrer Führungskraft eine Rückmeldung zur Zusammenarbeit geben. Dies gibt der Führungskraft Gelegenheit, sich selbst zu reflektieren.

So sollte das Jahresgespräch ablaufen

Das Jahresgespräch als regelmäßige und meistverbreitete Form des Mitarbeitergesprächs bedarf einer guten Vorbereitung. Es ist ratsam, für das Gespräch einen Leitfaden zurate zu ziehen beziehungsweise zu erstellen. Dieser erlaubt es beiden Gesprächspartnern, sich auf das Gespräch vorzubereiten und verleiht dem Gespräch Struktur. Er sorgt ebenfalls dafür, dass kein relevanter Punkt ausgelassen wird. Voraussetzung eines leitfadengestützten Mitarbeitergesprächs sind oftmals Betriebs- oder Dienstvereinbarungen.

Ist das Gespräch organisatorisch, methodisch und inhaltlich von der Führungskraft gut vorbereitet, wird dies von Mitarbeitenden als wertschätzend empfunden. Der Mitarbeiter muss sich ebenfalls vorbereiten und sollte deshalb mit genügend Vorlauf zu dem Gespräch eingeladen werden. Dabei sollte er über Anlass, Ablauf und Schwerpunkt(e) informiert werden, zum Beispiel durch die Bereitstellung des Leitfadens.

Auch der Rahmen des Gesprächs ist von Bedeutung: Es sollte genug Zeit eingeplant und eine ungestörte Umgebung gewählt werden. Die Gesprächspartner sollten sich auf Augenhöhe begegnen können und sich gleichermaßen Gesprächsanteile einräumen. Der Mitarbeiter sollte als erstes seine Sicht schildern dürfen und insgesamt genug Raum

Foto: fotonachweis

Mitarbeitergespräche sind ein zentrales Führungsinstrument unter anderem für Leistungsfeedback.

für seine Anliegen erhalten. Nach dem Gesprächseinstieg empfiehlt sich ein Rückblick, Feedback und gegebenenfalls ein Bezug auf das letzte Gespräch. Es folgt ein Ausblick auf Entwicklungsperspektiven und die Formulierung von Zielen sowie schließlich die Zusammenfassung der Vereinbarungen (siehe Abbildung auf Seite 6).

In der Regel werden Mitarbeitergespräche dokumentiert. Die Dokumentation sollte vertraulich behandelt und dem Mitarbeiter anschließend zur Verfügung gestellt werden. Getroffene Vereinbarungen werden darin schriftlich fixiert und für beide Seiten transparent archiviert. Die Dokumentation kann für das nächste Gespräch beiden Seiten als Grundlage dienen – das gilt besonders für Zielvereinbarungen. Werden im Gespräch konkrete Schritte vereinbart, zum Beispiel Weiterbildungen, müssen diese gegebenenfalls von der Führungskraft mit weiteren Vorgesetzten und der Personalabteilung besprochen werden. Auch die Nachbereitung beziehungsweise Reflexion des Gesprächs durch die Führungskraft ist wichtig.

Zielvereinbarung im Mitarbeitergespräch

Die Aufgabe von Führungskräften ist es, die strategischen Ziele des Unternehmens umzusetzen, indem Ziele für jede Einrichtung (bei Trägern mit mehreren Tagespflegeeinrichtungen), jedes Team und auch für jeden individuellen Mitarbeiter gemeinsam festgelegt werden. Ziele sollen dabei eine Anziehungskraft beziehungsweise Sogwirkung entfalten, sodass im Unternehmen eine gemeinsame Ausrichtung entstehen kann. Zielvereinbarungen fördern für Mitarbeitende das Erleben, einen Beitrag zum Unternehmenserfolg zu leisten.

Für das Unternehmen ist die Wirkung von Zielvereinbarungen ebenfalls wichtig. Es wird durch die gemeinsame Zielorientierung geprägt, profitiert von der Klarheit der Ziele und einer Bündelung der Energien. Die Aufgabe der Führungskraft besteht darin, diese Zusammenhänge im Mitarbeitergespräch aufzuzeigen. Es wird gemeinsam besprochen, welche Ziele sich der Mitarbeiter in einem bestimmten Zeitraum setzt. Am Ende der Zeit wird reflektiert, ob, wie und in welchem Ausmaß der Mitarbeiter die Ziele erreicht hat.

Gespräche im Kontext von Konflikten stellen Führungskräfte vor eine große Herausforderung und erfordern eine besonders hohe Kommunikationsfähigkeit.

Führungskräfte tragen beim gemeinsamen Ermitteln und Vereinbaren von Zielen dazu bei, dass Mitarbeitende zu Mitgestaltenden werden, wodurch ihr Engagement wächst. Sie ermöglichen den Mitarbeitenden so die Verständigung über die erwarteten Ergebnisse, die Abstimmung von Prioritäten, die Reduzierung möglicher Zielkonflikte und die Berücksichtigung vorhandener Ressourcen. Den Mitarbeitenden hilft es, genau zu wissen, was von ihnen erwartet wird. Nichts motiviert mehr als ein erreichtes Ziel.

Gleichzeitig wird auch die Identifikation mit dem Unternehmen und Team gestärkt. Die Einbeziehung der Mitarbeitenden führt dazu, dass getroffene Entscheidungen durch diese (besser) mitgetragen werden. Aus Sicht der Führungskraft erleichtern Zielvereinbarungen darüber hinaus auch die Leistungsbeurteilung. Sie erzeugen eine gesteigerte Selbstkontrolle der Mitarbeitenden, die weniger Kontrolle durch die Führungskraft im Arbeitsalltag erforderlich macht.

Schwierige Mitarbeitergespräche führen

Nicht alle Mitarbeitergespräche haben einen positiven Rahmen. Problematische Anlässe können das Fehlverhalten gegenüber Tagespflegegästen oder gegenüber Angehörigen sein. Andere Beispiele sind Unpünktlichkeit, unkollegiales Verhalten, mangelnde Arbeitsqualität, hohe Fehlzeiten oder auch merkliche Überforderung, zum Beispiel im Umgang mit demenziell erkrankten Gästen. Hier ist das Ziel des Gesprächs in der Regel eine Änderung des Verhaltens oder der Haltung des Mitarbeiters.

Gespräche im Kontext von Fehlverhalten und Konflikten stellen Führungskräfte vor eine große Herausforderung und erfordern eine besonders hohe Kommunikationsfähigkeit. Führungskräfte können daher in speziellen Gesprächsmethoden für solche Fälle geschult werden. Negatives Feedback zu geben fällt umso schwerer, wenn die Führungskraft sehr eng mit den Mitarbeitenden zusammenarbeitet und sich als Teammitglied versteht.

Bei der Führungskraft sollte Verantwortungsbewusstsein dahingehend vorhanden sein, dass das Gespräch trotz seines unangenehmen Charakters nicht aufgeschoben oder gar vermieden werden sollte. Im Gegenteil: Zumeist ist es ratsam, unmittelbar das Gespräch zu suchen. Vor dem Gespräch sollte die Führungskraft Ergebnis und Ziele definieren: Was ist das beste angestrebte Ergebnis, was ein akzeptables Mindestergebnis? Die anzusprechenden Punkte sollten vorab den passenden Kommunikationsebenen zugeführt werden. Hier muss die Führungskraft entscheiden, mit welchem Thema sie zum Beispiel nur die Sachebene ansprechen möchte, womit die Ebene der Selbstoffenbarung, Appellebene oder Beziehungsebene.

Für die Führungskraft ist es wichtig, fair und respektvoll zu bleiben, egal wie emotional das Gespräch verläuft, den Gesprächspartner ernst zu nehmen und stets die Lösung im Blick zu behalten. Sollte das Gespräch einmal aus dem Ruder laufen, kann es sinnvoll sein, dieses zu einem späteren Zeitpunkt fortzuführen. Wenn im Mitarbeitergespräch ein Fehlverhalten thematisiert wird, ist es ratsam, dieses konkret und an Beispielen nachvollziehbar darzustellen: In welcher Situation kam konkret welches Verhalten auf und was war daran nicht okay? („Ich habe Sie in Situation X als unkooperativ erlebt, da Sie …"). Das Kommunikationsverhalten der Führungskraft sollte stets die Wertewelt des Trägers widerspiegeln. Es sollte auch ermittelt werden, ob der Mitarbeiter die Werte des Arbeitgebers kennt und ein innerer Abgleich von Menschenbild und Anforderungsanspruch erfolgen.

TYPISCHER ABLAUF EINES MITARBEITERGESPRÄCHS

Gesprächseinstieg
- Begrüßung und Schaffen einer angenehmen Gesprächsatmosphäre
- Gesprächsinhalte, Ziele des Gesprächs und Zeitrahmen umreißen

Rückblick: Feedback
- Konstruktiv-kritische Analyse: Leistungen, Erfolge, Arbeitszufriedenheit
- Anerkennung erreichter Ziele (Blick auf Zielvereinbarungen des letzten Jahres)
- Ggf. Kritikpunkte & Evaluation der Gründe bei Nichterreichen der Ziele
- Feedback an Vorgesetzten
- Sowohl Sicht des Mitarbeiters als auch des Vorgesetzten

Ausblick: Perspektive & Ziele
- Entwicklungsperspektiven
- Persönliche Wünsche
- Weiterbildungen & Förderung
- Entwicklungsplanung
- Zielformulierung und Vereinbarung von Zwischenschritten

Gesprächsabschluss
- Zusammenfassung der Vereinbarungen
- Ggf. Fortsetzungstermin ausmachen

Foto: Werner Krüper

Ziehen Sie für das Jahresgespräch einen Leitfaden zurate. Dieser erlaubt es, dass beide Gesprächspartnern sich auf das Gespräch vorbereiten können und verleiht dem Gespräch Struktur.

Es muss deutlich werden, dass das Verhalten oder die Leistung des Mitarbeiters kritisiert werden – und nicht seine Person. Forderungen beziehungsweise Vorwürfe können als Wünsche formuliert werden, sodass sich das Gegenüber weniger angegriffen fühlt: „Herr X, ich wünsche mir von Ihnen, dass Sie kooperativer mit den Betreuungskräften zusammenarbeiten …". Der Mitarbeiter sollte in der Kommunikation nicht zum „Täter" werden – wer im Verteidigungsmodus ist, kann nicht zuhören und erfassen. Die Führungskraft sollte sich zudem im Vorhinein klarmachen, was das Ziel des Gesprächs ist und welche Optionen es gibt. Welche Vereinbarungen sollen getroffen werden? Welche Unterstützungsmöglichkeiten gibt es (Coaching, Teamwechsel)?

Zum Ende des Gesprächs ist es wichtig, das Ergebnis und die zukunftsgerichteten Verabredungen erneut klar zu benennen und sich beidseitig darauf zu verständigen. Besteht Bedarf für weitere Abstimmung, sollte dafür direkt ein Zeitpunkt vereinbart werden. Insbesondere in Fällen, in denen negative Botschaften überraschend kommen, sollte dem Mitarbeiter genügend Zeit eingeräumt werden, um das Gehörte zu verarbeiten. Manchmal eignet sich ein zweites Gespräch besser, um gemeinsame Lösungen zu finden. Dass Konfliktgespräche geführt werden, und in welcher Art und Weise, sagt viel über die Unternehmenskultur aus und kann sich auf die Mitarbeiterbindung auswirken.

Mitarbeitergespräche als Beitrag zur Sinnstiftung

Sowohl die Anerkennung der erbrachten Leistungen als auch eine konstruktive Kritik und das Aufzeigen von Verbesserungspotenzialen sind wichtige Elemente der Führung, die es Mitarbeitenden erleichtern, sich selbst zu reflektieren und sich in ihrer Arbeit zu verbessern. Mitarbeitergespräche sind ein zentrales Führungsinstrument für Leistungsfeedback, Potenzialerhebung, Ableitung von Fördermaßnahmen und zur Vereinbarung von Zielen. Sie sollten fester Bestandteil der Unternehmensführung sein. Führungskräfte müssen allerdings für die Gespräche fit gemacht werden und Hilfsmittel wie Checklisten und Leitfäden erhalten.

Im Idealfall können Mitarbeitergespräche langfristig verschiedene positive Effekte erzielen: eine erhöhte Motivation und Arbeitszufriedenheit der Mitarbeitenden, eine Verbesserung der Pflege- und Betreuungsqualität, einen besseren Einsatz der Mitarbeitenden entsprechend ihrer Kompetenzen und dadurch eine Sicherstellung der Wirtschaftlichkeit der Tagespflege. ☼

AS ABRECHNUNGSSTELLE für Heil-, Hilfs- u. Pflegeberufe AG

EINFACH.
DIREKT.
KOMPETENT.

HANSEATISCH ABRECHNEN.

Keine Kündigungsfristen.

Fester Ansprechpartner.

Auszahlung bereits nach 48 Stunden möglich.

www.as-bremen.de
0421 303 83 149
info@as-bremen.de

RECHTSSICHERER UMGANG MIT DATEN UND VERTRÄGEN

- **Betriebsabläufe unter datenschutzrechtlichen Vorgaben prüfen**
- **Prüfen, ob ein betrieblicher Datenschutzbeauftragter zu bestellen ist**
- **Behalten Sie das allgemeine Vertragswesen im Auge**

Foto: Adobe Stock/vegefox.com

Datenschutz in der Tagespflege

ANDREAS DITTER
Rechtsanwalt und Leiter der Geschäftsstelle Nord des Bundesverbands Ambulante Dienste und Stationäre Einrichtungen (bad), a.ditter@bad-ev.de

In Tagespflegen sind die allgemeinen betrieblichen Abläufe auf die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorgaben des Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) sowie der Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) hin zu prüfen. Abläufe sind so zu gestalten, dass das Ziel des Datenschutzes – personenbezogene Daten und Informationen im Zusammenhang mit Datenverarbeitungsvorgängen vor dem Zugriff Unbefugter zu schützen – erreicht werden kann. Tagespflegen waren aufgrund der Qualitätsprüfungsrichtlinien frühzeitig angehalten, den Datenschutz zu gewährleisten. So wurde bereits vor der EU-DSGVO verlangt, die Pflegedokumentation vor unbefugtem Zugriff zu schützen, Personal- und Patientendaten in abschließbaren Schränken aufzubewahren sowie elektronische Akten durch Passwörter zu schützen.

Vorgaben der EU-DSGVO kontinuierlich prüfen

Auch wenn die anfängliche Brisanz der Thematik „EU-DSGVO" inzwischen abgenommen hat, sollten Tagespflegen in regelmäßigen Abständen die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben prüfen und interne Abläufe fortwährend kritisch hinterfragen. Themen können hier die Erstellung einer Datenschutzfolgeabschätzung oder die korrekt formulierten Datenschutzbestimmungen auf der Website der Einrichtung sein.

Im Idealfall erfolgt die Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben durch einen betrieblichen Datenschutzbeauftragten (bDSB). Da die einzelnen Landesdatenschutzbehörden die Voraussetzungen für die verpflichtende Bestellung eines Datenschutzbeauftragten unterschiedlich auslegen, ist eine allgemeinverbindliche Aussage, ob ein solcher in Ihrer Tagespflege zu bestellen ist, schwierig. Zu beachten ist jedoch, dass ein betrieblicher Datenschutzbeauftragter in jedem Fall für die Tagespflege zu bestellen sein dürfte, wenn mindestens zehn Personen ständig mit der automatisierten Verarbeitung personenbezogener Daten beschäftigt sind. Sofern also in der Einrichtung digital dokumentiert wird und eine entsprechende Mitarbeiterzahl beschäftigt ist, wird ein bDSB verpflichtend sein. In solitären Tagespflegen mit geringer Platz- und Mitarbeiterzahl wird dies oftmals nicht der Fall sein. Doch auch hier sollte überlegt werden, eine gesonderte Stelle zu schaffen, die sich dem komplexen Thema „Datenschutz" annimmt.

EXPERTENTIPP

- Ob ein betrieblicher Datenschutzbeauftragter zu benennen ist, können Sie durch Auskunft der für Sie zuständigen Aufsichtsbehörde klären.
- Gast- und Arbeitsverträge sowie Verschwiegenheitserklärungen sollten längst den neuen gesetzlichen Vorgaben entsprechen. Nutzen Sie „Checklisten", um den aktuellen Stand der Umsetzung zu evaluieren.

Allgemeine Vertragsgestaltung im Blick behalten

Weiterhin hat die Tagespflege im Rahmen ihrer Organisationsverantwortung sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter schriftlich zur Verschwiegenheit verpflichtet werden. Dies insbesondere dann, wenn sie Zugriff auf personenbezogene Daten haben. Eine solche Verschwiegenheitserklärung kann als separates Dokument oder als Regelung im Arbeitsvertrag vorgehalten werden. Bei Gastverträgen sind weiterhin die Vorgaben des Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG) zu beachten. Neben den vorvertraglichen Informationspflichten sind in den Verträgen detaillierte Regelungen unter anderem zum Vertragsschluss, zur Schriftform, zu den Leistungspflichten und zur Kündigung zu treffen. Darüber hinaus sind gegebenenfalls auch öffentlich-rechtliche Vorgaben zu berücksichtigen, die durch das jeweilige „Landesheimgesetz" geregelt sind.

Beispiel-Checklisten zum Thema finden Sie als Download unter tp-tagespflege.net

Karla Kämmer

»Zeitinseln für Ihre Seele«

Mehr als jeder vierte Arbeitnehmer in Deutschland macht keine Pausen, weil er sein Pensum sonst nicht schafft oder eine Pause nicht in den Arbeitsablauf passt. Doch wer auf Pausen verzichtet, schädigt sich.

Gehören Sie auch zu den Menschen, die schon früh gelernt haben Sachen „durchzuziehen", pausenlos weiterzuarbeiten, bis man fertig ist? Ohne Auszeiten arbeiten Sie ständig gegen die innere Uhr an, müssen gegen Müdigkeit ankämpfen, verstärken unbewusst Zeitdruck und Stress.

***Als Leitung heißt es**, immer gut drauf sein, zugewandt und locker, flexibel planen und reagieren. Viele Ihrer Kontaktpartner benötigen emotionale Stabilisierung, die Kreativität muss fließen – es soll ja immer ein schöner Tag für Gäste und Mitarbeiter werden! Das saugt Energie ab, und zwar Ihre. Hier heißt es, zwischendurch unbedingt auftanken!*

***Neue Erkenntnisse weisen darauf hin** (Wendsche/Lohmann-Haislah 2018), dass kleine über den Tag verteilte Kurzpausen die beste Wirkung haben, weil die ersten Minuten den größten Effekt zeigen. Greifen Sie also zum Kurzpausen-Modell.*

***Um zu Spitzenleistungen zu kommen**, sind Belastungswechsel und Kurz-Regeneration zwingend erforderlich. Hochleistungssportler machen es uns vor: Sie widmen ihren Pausen genauso viel Aufmerksamkeit wie dem Training, zum Beispiel mit aktiven Belastungspausen durch Dehnübungen und passiven durch Kneippgüsse, Ruhe und Schlaf.*

***Übersetzt auf Ihre Situation** könnte das bedeuten, eine aktive Pause mit einem bewussten Themenwechsel von PC-Arbeit auf kreatives Tun einlegen: etwas kurz schön machen, dekorieren oder eine Pflanze gießen. Passive Pause: Einen bewussten Blick in den Garten genießen.*

***Atemübungen und Atemmeditation** werden zurzeit als der Geheimtipp zu Leistungsfähigkeit und Stressminderung bei Managern gehandelt, weil sie überall unauffällig durchgeführt werden können! Also: Nach PC-Arbeit auf die Terrasse treten und durchatmen oder am Schreibtisch bei offenem Fenster ein paar Atemübungen machen. Trinken, essen, ein paar Schritte gehen, plaudern und ein paar Lockerungsübungen einbauen oder Powerhaltung einnehmen: Arme ausbreiten, dehnen, spüren, wie die Kraft zurückkommt, einen festen Stand einnehmen, fühlen, wie die Füße auf der Erde stehen und in Gedanken die Energie von der Erde aufsteigen lassen, Hände kräftig zusammendrücken, lockern und Arme ausschütteln – so ungefähr könnte Ihre Krafttankstelle funktionieren.*

***Suchen Sie sich eine ruhige Ecke**, stellen sie den Timer auf zwei Minuten, machen Sie die Augen zu, um eine kleine Traumreise anzuhören und zu erleben, per Smartphone oder einfach aus Ihrer Erinnerung heraus: Lassen Sie schöne Szenen aus der Vergangenheit an sich vorbeifließen – Strand, Sonne, Urlaub im Kleinen! Zwei Minuten sind eben nicht nichts, sondern kleine Zeitinseln für Ihre Seele – eine Miniportion Schlaf, die Ihren Kopf immer wieder freipustet und Ihr Herz aus dem Klammergriff der Herausforderungen löst.*

Literatur: Froböse, Ingo: Power durch Pause: Stress stoppen, richtig abschalten, richtig neu starten. Gräfe und Unzer 2016/Wendsche, Johannes; Lohmann-Haislah, Andrea: Arbeitspausen gesundheits- und leistungsförderlich gestalten. Hogrefe Verlag 2018.

Die Autorin ist Organisationsberaterin & Lösungsorientierter Coach und Pflegefachfrau, kaemmer-beratung.de

Die Vincentz Akademie Herbst 2019:
Betriebswirtschaft & Führung in der Tagespflege!
Das neue Programm!

TAGESPFLEGE ORGANISIEREN = LEITEN ENTWICKELN

VINCENTZ AKADEMIE

An 10 Orten bundesweit bieten wir Ihnen auch im Herbst 2019 mit dem Programm der Vincentz Akademie eine hochkarätige Seminarreihe. Erfahren Sie alles über die aktuellen Themen der Tagespflege direkt in Ihrer Nähe!

Intensiv: Diskutieren Sie mit den Experten der Branche ...
... Peter Wawrik, Lydia Kompa und Hans-Georg Lipp an einem Tisch und erarbeiten Sie sich Lösungen für Ihre Herausforderungen des Arbeitsalltags!

Regional: Akademie-Standorte direkt in Ihrer Nähe
- Düsseldorf/Ratingen
- Frankfurt a. M./Bad Nauheim
- Nürnberg
- Leipzig
- Köln
- Hamburg
- Berlin
- Hannover
- Stuttgart
- Kassel

Ihre Seminare speziell für die Geschäftsführung, Einrichtungs- und Pflegedienstleitung sowie Fachbereichsleitung in der Tagespflege:
- Betriebswirtschaft in der Tagespflege
- Chefseminar amb. Pflege - Teams erfolgreich führen
- Abrechnung mit Köpfchen

Sichern Sie sich jetzt Ihren Platz!
www.vincentz-akademie.de

Kooperationspartner:
heimbas part of omneva
VINCENTZ

Vincentz Network | veranstaltungen@vincentz.net | www.vincentz-akademie.de | T +49 511 9910-175 | F +49 511 9910-199

Die Rolle des Fahrers

ZUM FAHRDIENST einer Tagespflege gehört mehr als die Beförderung der Gäste. Wie breit gefächert das Aufgabengebiet eines Fahrers ist und welche Anforderungen sich für ihn daraus ergeben, veranschaulicht folgender fiktiver Bericht. Er zeigt auch wie wichtig Fortbildungen sind, die sich speziell an der Situation des Hol- und Bringdienstes ausrichten.

TEXT: ANNE RODER

„Da sind wir schon!" Gemeinsam mit Frau Schulze betritt Fahrer Martin Müller die Tagespflege. Fürsorglich hat er einen Arm um ihre Schulter gelegt und lächelt sie freundlich an. „Wir verstehen uns gut", sagt er. „Tschüss Frau Schulze, heute Nachmittag bin ich wieder da!" Bereitwillig lässt sich die alte Dame von einer Mitarbeiterin zur Garderobe begleiten. Aufgrund ihrer fortgeschrittenen Alzheimer-Demenz spricht sie nicht viel. Zudem ist ihre Orientierung besonders zu Ort und Zeit deutlich reduziert. Beim Eintreffen in der Tagespflege wirkt sie dennoch gelassen und zugewandt.

Fahrer fühlen sich häufig mit Situationen überfordert

Das war nicht immer so. Anfangs bestieg sie – falls überhaupt – nur widerwillig den Bus, wenn der Fahrer morgens vor der Tür stand. Während der Fahrt war sie anschließend oft sehr unruhig. Manchmal gelang es ihr sogar, sich abzuschnallen oder sie wollte gar nicht wieder aussteigen. Für Martin Müller bedeuteten derartige Situationen natürlich Stress. Manchmal wurde er dann auch etwas lauter, was jedoch weder eine Lösung brachte noch angemessen war.

Zu Beginn seiner Tätigkeit als Fahrer erlebte er immer wieder Situationen, mit denen er überhaupt nicht gerechnet hatte und die seine Belastungsgrenze deutlich überschritten. Als ehemaliger Fahrer eines Busunternehmens hatte er sich gleich zu Beginn seines Ruhestandes auf den Minijob als Fahrer für die Tagespflege beworben. Kontaktfreude, Zuverlässigkeit, technisches Geschick für Pflege und Wartung des Autos und natürlich „gute Umgangsformen" sind selbstverständlich für ihn. Auch die Routenplanung bedeutete kein Problem.

Deshalb war ihm anfangs nicht ganz klar, warum Schulungen für seine Tätigkeit nützlich sein sollten. Seine Meinung änderte sich jedoch als er feststellen musste, dass besonders Menschen mit Demenz völlig anders reagieren

ANNE RODER
Unternehmensberaterin für die Tagespflege und Dozentin im Gesundheitswesen, demenz-konzepte-aroder.de

TIPPS FÜR DIE PRAXIS

- Entwickeln Sie ein Schulungsprogramm für die Fahrer der Tagespflege, das genau auf Ihre Situation zugeschnitten ist und die Thematik Demenz mit den verschiedenen Verständnis- und Handlungsperspektiven abdeckt.
- Bauen Sie auch ein Modul zur Ankunft- und Abholsituation in der Tagespflege ein, damit die Fahrer einen Einblick in Ihren Ablauf bekommen und Sie gemeinsam problematische Situationen vermeiden.
- Schaffen Sie ein Bewusstsein für die Rolle der Fahrer als „Visitenkarte" und Werbeträger für die Tagespflege. Denken Sie auch an die rechtlichen Aspekte (zum Beispiel Fixierung).
- Arbeiten Sie mit Rollenspielen. Sie sind bestens dazu geeignet, die Praxis abzubilden und Lösungsmöglichkeiten zu entwickeln.
- Beteiligen Sie bei Bedarf die Fahrer an Fallbesprechungen. Neben dem Erkenntnisgewinn fördert dies auch den Teamgeist.

Foto: epd-Bild/Heike Theisling

Bauen Sie in Ihr Schulungsprogramm für Fahrer auch ein Modul zur Ankunft- und Abholsituation in der Tagespflege ein.

können als er es bisher in seinem beruflichen Leben kennengelernt hatte. Schnell wurde ihm klar, dass beispielsweise „Hilfe beim Verlassen und Wiederaufsuchen der Wohnung" nicht unbedingt nur die Begleitung des Gastes von und zum Auto meint. Wenn Angehörige nicht im Hause sind, gehören dazu häufig auch die Hilfe beim An- und Ablegen der Straßenbekleidung, das Mitnehmen von Medikamenten oder anderen nötigen Utensilien.

Auch wie wichtig die Weitergabe von Informationen zwischen Angehörigen und der Leitung in der Tagespflege sind, konnte Herr Müller zunächst nicht richtig einschätzen. Dass die „unruhige Nacht" eines Gastes durchaus zu einem deutlich veränderten Verhalten in der Tagespflege führen kann, war ihm nicht bewusst. Er verstand auch nicht, warum manch ein Mensch mit Demenz ihm misstrauisch oder sogar aggressiv begegnete, sich selbst von Angehörigen nicht ins Auto begleiten ließ oder logischen Erklärungen nicht folgte. Schwierig wurde es auch, wenn es nur mit größter Mühe gelang, eine Person zum Hinsetzen zu motivieren oder bei jedem Halt gleich Mehrere aufstehen wollten, sich jemand während der Fahrt abschnallte oder beim Aussteigen „irgendwie" die Füße nicht „richtig" auf die Bustreppe bekam. Diese Reihe ließe sich noch lange fortführen.

Spezielle Schulungen für die Fahrer anbieten

Heute erkennt Fahrer Müller Schulungen als ein unbedingtes Muss für seine Tätigkeit an. Er ist damit einverstanden, dass „seine" PDL so viel Wert darauflegt und sich auch sonst regelmäßig bei ihm und seinen Kollegen nach eventuellen Problemlagen erkundigt. Nach Bedarf nimmt er auch an Fallbesprechungen zu bestimmten Gästen teil.

Jeder Fahrer im Team erhält in verschiedenen Modulen das nötige Handwerkszeug, den Anforderungen gewachsen zu sein. So konnte Müller sich neben dem Krankheitsbild der Demenz sowohl Kenntnisse zu anderen gerontopsychiatrischen Erkrankungen aneignen als auch zu somatischen Krankheitsbildern wie etwa Parkinson, Diabetes und Schlaganfall.

Als besonders hilfreich empfindet er es, dass die Fortbildungen an der Situation des Hol- und Bringdienstes ausgerichtet sind. Es geht nämlich nicht um fundierte medizinische Kenntnisse, sondern um genau die Aspekte, die für die Kommunikation und den Umgang mit den Gästen wichtig sind. So ist es Martin Müller heute möglich, das Verhalten der ihm anvertrauten Menschen und deren Angehörigen zu verstehen und die Begegnungen aus ihrer Perspektive zu sehen. Er hat einen ganz anderen Blick auf die jeweilige Befindlichkeit und bewährt sich heute oft als Krisenmanager in schwierigen Situationen. Diese treten allerdings deutlich weniger auf als früher, weil es ihm viel besser gelingt, bestimmte Klippen rechtzeitig zu erkennen und entsprechend gegenzusteuern.

Seine Funktion als „Visitenkarte" und „Botschafter" der Tagespflege nimmt er gerne wahr. Frau Schulze wird er auf jeden Fall weiter beim „Holen und Bringen" vertrauensvoll zur Seite stehen. ☼

MEHR ZUM THEMA

Trotz aller Bemühungen lassen sich manche Situationen mit einem Fahrer wie beispielsweise „Sicherheit beim Fahren" nicht entschärfen. Überlegen Sie dann, ob Sie Unterstützung durch eine zweite Person ermöglichen können. Im Extremfall kann die Beförderung eines Gastes auch abgelehnt werden. Sicherheit ist oberstes Gebot!

Weitere wichtige Aspekte des Fahrdienstes beleuchtet der Beitrag von Peter Wawrik in TP 8/2019 ab Seite 4.

Die Ernährungsqualität sichern

DAS ERNÄHRUNGSKONZEPT einer Tagespflegeeinrichtung trifft auch Aussagen zum Qualitätsmanagement. Welche Aspekte die Tagespflegeleitung im Rahmen der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität berücksichtigen sollte.

TEXT: HEIKE JURGSCHAT-GEER

Zu den Aspekten der Strukturqualität zählen die Qualifikation und das Wissen der Beschäftigten, die Einhaltung rechtlicher Vorschriften und die materielle Ausstattung. Rechtliche Verpflichtungen ergeben sich insbesondere aus dem Infektionsschutzgesetz (IfSG), aus der Verordnung zur Durchführung von Vorschriften des gemeinschaftlichen Lebensmittelhygienerechts und aus den Regelungen zum Arbeitsschutz.

Alle Pflege- und Betreuungskräfte in der Tagespflege kommen regelmäßig mit Nahrungsmitteln in Berührung und benötigen vor Aufnahme ihrer Tätigkeit eine Belehrung zum Infektionsschutz vom Gesundheitsamt. Diese Belehrung ist alle zwei Jahre zu erneuern, muss aber nicht vom Gesundheitsamt durchgeführt werden. Der Arbeitgeber kann die Belehrung auch selbst vornehmen. Davon unabhängig sind alle Beschäftigten in der Lebensmittelhygiene auf der Grundlage der Lebensmittelhygieneverordnung (LMHV) zu schulen. Auch diese Schulung sollte regelmäßig – zum Beispiel zusammen mit der Folgebelehrung – durchgeführt werden. Neben diesen Pflichtschulungen sollten weitere Themen wie zum Beispiel Lebensmittelauswahl, Lebensmittelausgabe oder Speisenpräsentation Eingang in den jährlichen Fortbildungsplan finden.

EXPERTENTIPP

- Machen Sie ein gutes Hygienemanagement zu Ihrem Markenzeichen und erklären Sie es zur Chefsache.
- Nehmen Sie Themen der Gemeinschaftsverpflegung systematisch in Ihre Fortbildungsplanung auf.
- Beschäftigen Sie eine qualifizierte Fachkraft zur Unterstützung des Teams.
- Führen Sie regelmäßig Kundenzufriedenheitsbefragungen durch.
- Prüfen Sie, ob eine Zertifizierung für Ihre Einrichtung sinnvoll ist.

HEIKE JURGSCHAT-GEER
Inhaberin Beratung im Gesundheitswesen, Mönchengladbach
jurgschat-geer.de

Auch wenn das Mittagessen durch einen Caterer bezogen und angeliefert wird, ist es sinnvoll zumindest eine Person zu beschäftigen, die eine fachliche Qualifikation zum Beispiel als Hauswirtschafterin oder Oecotrophologin aufweist und als verantwortliche Fachkraft die hauswirtschaftlichen Prozesse steuert oder bei der Steuerung unterstützend und beratend tätig wird. Sie kann darüber hinaus aktiv in alltagsnahe Beschäftigungsangebote der Tagesgäste eingebunden werden und Koordinations- und Beratungsaufgaben mit dem häuslichen Lebensumfeld durchführen.

Hygienemanagement und familiäre Atmosphäre sind kein Widerspruch

In der Prozessqualität können wir unterschiedliche Qualitätsbereiche unterscheiden, für die wir konzeptionelle Überlegungen anstellen und Regelungen treffen. Zum einen geht es um den Bereich einer vollwertigen Ernährung und der Zusammenstellung von Nahrungsmitteln wie Obst, Gemüse oder Milchprodukten. Ein weiterer Bereich

beinhaltet die Gestaltung der Speiseplanung und die aktive Beteiligung der Tagesgäste mit ihren Wünschen und Vorlieben oder Abneigungen. Auch die Mitwirkung der Gäste an der Zubereitung von Speisen fällt in diesen Bereich. Darüber hinaus ist die spezifische Anpassung der Mahlzeiten an individuelle Bedarfe und Bedürfnisse zum Beispiel zur Vermeidung von Mangelernährung bei Kau- oder Schluckproblemen zu bedenken. Nicht zuletzt kommt der Präsentation und Portionierung von Speisen und der Beratung in Ernährungsfragen ein wichtiger Stellenwert zu. Die Umsetzung eines Hygienemanagements auf der Basis einer Gefahrenanalyse nach dem HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points) Konzept durchzieht alle Ernährungs- und Verpflegungsprozesse. Sie ist eine seit 2006 verpflichtende Komponente der Qualitätssicherung. Im HACCP Konzept werden alle Risiken für die Lebensmittelsicherheit und die Zeitpunkte, an denen sie auftreten können, identifiziert. Dann werden kritische Steuerungs- und Kontrollpunkte sowie Gegenmaßnahmen definiert. Ihnen sind die daraus resultierenden Checklisten zum Beispiel zur Kontrolle der Kühlschrank- oder Ausgabetemperatur des Mittagessens sicherlich bestens vertraut. Dazu gehören auch Reinigungspläne für den Küchenbereich mit täglich, wöchentlich oder monatlich anfallenden Aufgaben und die Einhaltung der persönlichen Hygienevorschriften.

Im Pflegealltag kommt es immer wieder vor, dass diese gesetzlichen Vorschriften in der Prioritätenliste weniger Beachtung finden als erforderlich. Gerade das Bestreben eines „familiären Ambientes" bei den Mahlzeiten führt manchmal dazu, dass die gewerbliche Gemeinschaftsverpflegung einer Tagespflege mit den Mahlzeiten in einem Privathaushalt verwechselt wird. Es sind aber gerade unsere Tagespflegegäste, die sehr viel stärker gefährdet sind durch verunreinigte Lebensmittel zu erkranken als gesunde junge Erwachsene.

Werten Sie systematisch die Ergebnisse Ihrer Arbeit aus

Alle Qualifizierungsmaßnahmen und Verfahrensregelungen dienen am Ende dazu, dass der Tagesgast mit Appetit und Genuss seine Mahlzeiten in Ihrer Einrichtung zu sich nimmt und die Ernährung seine Gesundheit positiv unterstützt. In welchem Maß Ihnen das gelungen ist, können Sie zum Beispiel durch eine Zufriedenheitsbefragung der Gäste und durch Auswertungen Ihrer Dokumentation feststellen. Auch Ergebnisse aus externen Qualitätsprüfungen des MDK können in die Auswertung einfließen, obwohl sich diese nur auf einige wenige Aspekte wie der Unterstützung beim Essen und Trinken oder der Verfügbarkeit von Hilfsmitteln beziehen.

IMPRESSUM

TP – Tagespflege organisieren, leiten, entwickeln
www.tp-tagespflege.net

Das gesamte Onlineangebot des Verlagsbereiches Altenhilfe finden Sie auf www.vincentz.de

Lukas Sander (ls) (v.i.S.d.P.)
(Chefredaktion)
T +49 511 9910-121
lukas.sander@vincentz.net

Sonja Thielemann (thi)
(Redaktion)
T +49 511 9910-133
sonja.thielemann@vincentz.net

Redaktionsassistenz:
Martina Süßmuth
T +49 511 9910-115
F +49 511 9910-089
martina.suessmuth@vincentz.net

Verlagsleitung:
Miriam von Bardeleben (mvb)
miriam.v.bardeleben@vincentz.net
T + 49 511 9910-101

Medienproduktion:
Maik Dopheide (Leitung),
Birgit Seesing (Artdirection),
Nadja Twarloh (Layout)

Anzeigen:
Ralf Tilleke (Leitung)
T +49 511 9910-150
ralf.tilleke@vincentz.net

Beratung Geschäftsanzeigen:
Vera Rupnow
T +49 511 9910-154
vera.rupnow@vincentz.net

Gültige Anzeigenpreisliste:
Nr. 2 vom 01.10.2018

Vertrieb:
Kathrin Kopanka (Ltg.)
T +49 511 9910-020
F +49 511 9910-029
zeitschriftendienst@vincentz.net

Abonnement:
Der Branchendienst „TP – Tagespflege organisieren, leiten, entwickeln" erscheint monatlich, zwölf Ausgaben pro Jahr.

Preise für das Jahresabo im Inland inkl. Mwst.: Printabo: 95,00 Euro/Kombi-Abo Print und Digital: 114,00 Euro/Digitalabo: 95,00 Euro. Im Inland Lieferung frei Haus.

Bei vorzeitiger Abbestellung anteilige Rückerstattung.

Bei höherer Gewalt keine Erfüllungspflicht.

Beiträge, die mit vollem Namen oder auch mit Kurzzeichen des Autors gezeichnet sind, stellen die Meinung des Autors, nicht unbedingt auch die der Redaktion dar. Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Warenbezeichnungen und Handelsnamen in dieser Zeitschrift berechtigt nicht zu der Annahme, dass solche Namen ohne weiteres von jedermann benutzt werden dürfen. Vielmehr handelt es sich häufig um geschützte, eingetragene Warenzeichen.

Verlag:
Vincentz Network
GmbH & Co.KG
Plathnerstr. 4c,
30175 Hannover
T +49 511 9910-000

Gerichtsstand und Erfüllungsort: Hannover

ISSN 2567-4595

Druck: BWH GmbH

© Vincentz Network GmbH & Co. KG

www.vincentz.net

Grafik: AdobeStock/elenabsl (Montage)

Um jedem Gast gerecht werden zu können, hat Tagespflegeleitung Sebastian Raasch sich für das segregative Konzept entschieden.

In getrennten Gruppen

DIE ASB-TAGESPFLEGE LANGENHORN FOLGT konsequent dem segregativen Pflege- und Betreuungskonzept. Dies ist nicht ihr einziges Alleinstellungsmerkmal. Tagespflegeleitung Sebastian Raasch hat sich entschieden, auch Menschen zu betreuen, die sehr stark an Demenz erkrankt sind.

TEXT: SONJA THIELEMANN

Am Esstisch in der großen ‚Wohnstube' sitzen zehn Gäste und sprechen über das Tagesgeschehen. Es ist später Vormittag in der ASB-Tagespflege Langenhorn im Norden Hamburgs und Zeit für die Zeitungsrunde. Zwei Räume weiter fällt der Blick in die ‚Gute Stube', wo zwei Herren und drei Damen so genannte Kratzbilder – unterstützt von einer Betreuungskraft – malen. Die zwei Gäste aus der ‚Bauernstube' haben sich bereits auf dem Weg zu ihrem täglichen Spaziergang gemacht.

Insgesamt hat die Tagespflege Langenhorn Platz für 17 Gäste, die dem segregativen Pflege- und Betreuungskonzept folgend in drei Gruppen aufgeteilt sind. Welcher Gast, welche Gruppe besucht, entscheidet der Grad ihrer Demenz – keine, leichte, mittlere oder starke Demenz. Anhand von Beobachtung und Befragung werden die Gäste regelmäßig überprüft. „So können wir wirklich jedem Gast gerecht werden und jeder kann so sein wie er will", sagt Tagespflegeleitung Sebastian Raasch. Anders als in integrativen oder teilsegregativen Einrichtungen, sind die Gäste und Mitarbeiter einer Gruppe fest zugeordnet. Zudem besuchen die Gäste der beiden kleineren Gruppen die Tagespflege an fünf Tagen in der Woche. Die sei Voraussetzung, so Raasch. So könnten die Gäste, bei denen die Demenz weiter fortgeschritten sei, besser gefordert und gefördert und der Verlauf herausgezögert werden.

Angebot auch für sehr stark demenziell erkrankte Menschen

Das Konzept der ASB-Tagespflege Langenhorn war von Anfang an darauf ausgerichtet, auch stärker demenziell Erkrankte Gäste aufzunehmen. Das liegt zum einen am beruflichen Hintergrund von Tagespflegeleitung Raasch, der unter anderem gerontopsychiatrische Fachkraft ist, und zum zweiten am Marketingansatz des Alleinstellungsmerkmals. „Wir wollten uns von den Mitbewerbern unterscheiden", so Raasch. Das sei ihnen auch gut gelungen, die Nachfrage sei sehr hoch.

Gestartet ist die Einrichtung in Hamburg 2016 aber erst einmal mit nur zwei Gruppen, da Sebastian Raasch davon ausgegangen ist, dass die sehr stark de-

ASB-TAGESPFLEGE LANGENHORN IN HAMBURG

Die Tagespflege arbeitet nach dem segregativen Pflege- und Betreuungskonzept

- Eröffnung: September 2016
- Plätze/Gäste: drei Gruppen mit insgesamt 17 Gästen (von Montag bis Freitag)
- Größe: 300 Quadratmeter
- Personalstruktur: Einrichtungsleiter, Pflegefachkräfte, Betreuungskräfte, Koch, Hausmeister, Fahrer
- Personalschlüssel: 1 : 4
- eigener Fahrdienst

Welcher Gast in der Tagespflege Langenhorn, welche Gruppe besucht, entscheidet der Grad ihrer Demenz.

menziell erkrankten Menschen überwiegend im Heim sind. Dem sei aber gar nicht so. „Viele pflegende Angehörige haben häufig noch nicht einmal Unterstützung durch einen Pflegedienst, da die Mitarbeiter keine Zeit haben, sich auf die speziellen Bedürfnisse der Menschen mit Demenz einzulassen", so Raasch. Ihm ist wichtig, die vollstationäre Pflege nicht ausspielen zu wollen. Aber für Angehörige, die ihren Mann oder ihre Frau so lange wie möglich in der Häuslichkeit betreuen möchten, brauche es ein Angebot.

„Es sind immer die pflegenden Angehörigen, die entscheiden, wie lange sie die Situation in der Häuslichkeit noch aushalten können. Wir als professionelle Tagespflege können das sehr lange mittragen", sagt Einrichtungsleiter Raasch. Sein Ansatz lautet: Die Tagespflege stellt sich auf die Besucher ein, sie muss das dafür nötige Umfeld und das passende Angebot schaffen. Mittlerweile gäbe es bereits Gäste, die schon alle drei Gruppen durchlaufen haben.

Konzept bietet die Möglichkeit, differenziert zu arbeiten

„Damit Mitarbeiter und Besucher zufrieden sind, muss der Rahmen stimmen", so Raasch. Keiner solle sich überfordert fühlen. Es müsse frühzeitig konzeptionell überlegt werden, wie sollen die Menschen mit schwerer Demenz betreut werden, welche konzeptionellen Grundlagen und räumlichen Bedingungen benötigt es dafür. Die Tagesstruktur sowie die Architektur müssen an das Konzept und die Gäste angepasst sein. „Jede Einrichtung muss wissen, was sie möchte. Als Leitung muss ich mir darüber im Klaren sein, was für eine inhaltliche Ausrichtung meine Tagespflege haben soll", so Raasch. Und das müsse sich auch im Konzept widerspiegeln. Die Tagespflege Langenhorn bezieht sich in ihrem Konzept auf den personzentrierten Ansatz von Tom Kitwood. „Wir müssen uns anpassen und nicht der Mensch mit Demenz", so Raasch.

Einen wichtigen Vorteil des segregativen Ansatzes sieht Raasch in der Möglichkeit des differenzierten Arbeitens. „Menschen mit einer fortgeschrittenen Demenz finden bei uns einen Lebensraum, indem sie nicht ständig mit ihrem ‚Andersein' konfrontiert werden." Das führe zu einer Ich-Stärkung des Gastes, so Raasch, ob jemand seine Zahnprothese rausnehmen, mit den Händen essen oder seine Jacke anbehalten würde – alles werde akzeptiert und toleriert.

Durch die feste Zugehörigkeit zu einer Gruppe, können sich die Mitarbeiter wirklich auf diese Zielgruppe einlassen. So würde ein wohlwollendes Umfeld geschaffen, indem ein Wir-Gefühl entstünde. In gemischten Gruppen seien die Mitarbeiter sonst immer nur am Ausgleichen und Deeskalieren zwischen den Gästen. In Langenhorn bildet die jeweilige Gruppe eine Einheit und erfährt so keine öffentliche Trennung, zum Beispiel bei den Mahlzeiten wie bei teil-segregativen Tagespflegen häufig der Fall ist.

Regelmäßige Schulungen zum Thema Integrative Validation

Damit das Konzept funktioniert, braucht Sebastian Raasch Mitstreiter, die ein Grundverständnis und eine bejahende Haltung für Menschen mit Demenz mitbringen, innovativ arbeiten wollen und Reflektionsbereitschaft mitbringen. Wichtig sei, dass die Mitarbeiter sich weiterentwickeln, fachlich, aber auch person-zentriert. Einmal im Jahr werden zum Beispiel alle Mitarbeiter – von der Pflege- bis zur Reinigungskraft – im Themenfeld Integrative Validation geschult.

Raasch: „In den Gruppen entsteht ein Wir-Gefühl."

„Aber es braucht auch eine Tagespflegeleitung, die qualifiziert ist und eine Haltung hat", so Raasch. Leitungskräften sollte bewusst sein, dass sie die Einrichtung nach unten prägen. Sebastian Raasch, selber Krankenpfleger, Gesundheits- und Pflegemanager, ausgebildet im Demenz-Balance-Modell nach Klee-Reiter und der DCM-Methode, ist ein gutes Beispiel dafür. Konzeptionell und fachlich gut ausgebildet, kann er andere für seinen Visionen begeistern. Und sein fachliches Know-how gibt den Mitarbeitern Sicherheit.

Kontakt zu Sebastian Raasch:
sebastian.raasch@asb-hamburg.de,
asb-hamburg.de

Fotos: Sonja Thielemann/Annette Schrader

SCHAUFENSTER

UMGANG MIT GEFÄHRDUNG BEI DEMENZ

Der Arbeitsausschuss Ethik der Deutschen Alzheimer Gesellschaft hat seine Empfehlungen zu Umgang mit Gefährdung bei Demenz aus dem Jahr 2005 überarbeitet. Menschen mit Demenz haben ein erhöhtes Risiko, sich selbst und andere zu gefährden. Angehörige und Pflegende sind hier in einer schwierigen Situation: Einerseits dürfen sie die Freiheitsrechte der betroffenen Person nicht unnötig einschränken, andererseits müssen sie zu deren Wohl handeln und eventuell gefährdete Dritte schützen. Das Informationsblatt gibt Hilfen zur Beurteilung und Entscheidung in schwierigen Situationen.

vinc.li/Umgang_mit_Gefaehrdung_bei_Demenz

TAGESPFLEGE INTENSIV WOCHENENDE

Sie als Tagespflegeleitung erleben es täglich: die inhaltlichen, qualitativen, rechtlichen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen, unter denen Sie Ihre Einrichtung führen müssen, sind komplex. Die Anforderungen an Sie als Leitung steigen eher, als das sie geringer werden. Auf der Konferenz „Tagespflege Intensiv Wochenende" haben Sie die Möglichkeit sich im Kreise von Kollegen auf den aktuellen Stand des Fachwissens zu bringen. Experten mit vielen Jahren Erfahrung in Sachen Tagespflege werden Sie inhaltlich auf eine Fortbildung der besonderen Art mitnehmen. Die nächsten Termine finden am 20. September in Leipzig und am 25. Oktober in Düsseldorf statt.

vincentz-akademie.de/Ambulantes-Management

FACHTAGUNG DEMENZ IN HAMBURG

Unter dem Motto „Was geht?! – Gesetzliche Rahmenbedingungenund was man daraus machen kann" findet vom 10. bis 11. Oktober 2019 die Fachtagung der Deutschen Expertengruppe Dementenbetreuung (DED) statt. Die DED vertritt die Interessen von Menschen mit Demenz und denjenigen, die sich in der Dementenbetreuung beruflich engagieren. Sie ist eine Vereinigung von Menschen unterschiedlicher Professionen, die seit 1995 neue Wege in der Versorgung von Menschen mit Demenz suchen. Ihr Ziel ist es, das vorhandene Expertenwissen zur Dementenbetreuung zu sammeln, dieses Wissen zu verbreiten und die Versorgung von Menschen mit Demenz zu verbessern.

demenz-ded.de/fachtagungen

Treten Sie unserer TP-Facebook-Gruppe bei: facebook.com/groups/tagespflege

+++ TERMINE +++ TERMINE +++ TERMINE +++

+++ FACHTAGUNG ÄLTERE MENSCHEN UND DIGITALISIERUNG – PLEASE MIND THE GAP 27.–28.9.2019 / Kiel, Fachhochschule Kiel, Fachbereich Soziale Arbeit und Gesundheit und Institut für Interdisziplinäre Genderforschung und Diversity, juliane.koechling-farahwaran@fh-kiel.de, T +49 431 2101786, sonja.boerm@fh-kiel.de, T +49 431 2101784, fh-kiel.de/fachtagung-connect-ed

+++ FORTBILDUNG E-LEARNING-KURSE DER VINCENTZ AKADEMIE Individueller Start / ortsunabhängig, Vincentz Network, Hannover, T +49 511 9910-175, veranstaltungen@vincentz.net, vincentz-akademie.de

+++ SEMINAR BETRIEBSWIRTSCHAFT IN DER TAGESPFLEGE Controlling und Kennzahlen zur wirtschaftlichen Steuerung. 10.10.2019 in Leipzig / 30.10.2019 in Kassel / 2.12.2019 in Köln / 11.12.2019 in Stuttgart, Vincentz Network, Hannover, T +49 511 9910-175, veranstaltungen@vincentz.net, vincentz-akademie.de

+++ FACHTAGUNG MUSIK UND DEMENZ Musik für mehr Lebensqualität bei Demenz – Zwischen Therapie und kultureller Teilhabe. 25.–26.10.2019 / Hamburg, Landesmusikrat Hamburg e. V., Norbert Groß, T +49 40 6452069, gross@lmr-hh.de, landesmusikrat-hamburg.de

Fotos: Werner Krüper (2), AdobeStock/anzebizjan