Forschung

Wissenstransfer: Österreichs Hochschul-Absolventen stellen ihre Diplomarbeiten vor

Wie man sich bettet, so liegt man

Best Practice im Bereich der institutionalisierten Betreuung und Pflege alt gewordener Menschen.

Sigrid Reiter

In acht Jahren wird ein Viertel, im Jahr 2035 bereits ein Drittel der Bevölkerung Österreichs über 60 Jahre alt sein. Im Zuge dieses demografischen Wandels steigen Angebot und Nachfrage bezüglich dementsprechender Dienstleistungen. Weg vom "Rest des Lebens" hin zu einem zusätzlichen Lebensabschnitt treten die "Neuen Alten" selbstbewusst

auf, sie haben einen ausgeprägten Anspruch in Bezug auf soziale und pflegerische Dienstleistungen, die sie vergleichen und mit mehr Bestimmtheit einfordern. Trotz dieser steigenden Anforderungen an Leistungen und Qualitätssicherung ist eine aktive, bewusste Auseinandersetzung mit der Entwicklung einer sozialen Organisation und ihrer Mitarbeiter aber erst in Ansätzen zu finden.

Die Zukunft zu gestalten stellt eine der größten sozialpolitischen Herausforderungen dar. Der Magistrat Wels hat dazu das Projekt "Gemeinsam professionell Pflege gestalten" durchgeführt. Dieses wurde von September 2005 bis Oktober 2006 in den drei Alten- und Pflegeheimen der Stadt umgesetzt. Vorausgegangen waren begrenzt erfolgreiche Versuche des Magistrats, durch Sparanstrengungen den verstärkt aufkommenden ökonomischen Druck wettzumachen, eine Personalfluktuation, die erhebliche Ausmaße angenommen hatte, und die Erkenntnis, dass die Strategie "Mehr vom Selben" nicht mehr ausreicht. Es wurde erkannt, dass die Rolle der Alten- und Pflegeheime analog der Produkte-Diskussion in der öffentlichen Verwaltung neu durchdacht und organisiert werden muss.

Die Neuaufstellung

Ziel war es, Win-win-Situationen für die Bewohner und deren Angehörige, für die Mitarbeiter und die Stadt Wels zu schaffen, ein Personal- und Organisationsentwicklungskonzept zu erstellen, Prozesse und Arbeitsschritte neu zu denken und zu vereinfachen, Best-Practice-Modelle im Sinne einer vorbildlichen Arbeitshaltung und -qualität zu erarbeiten und in einem Pilotbereich umzusetzen. Ebenso sollten die Strukturen und die Aufbauorganisation weiterentwickelt werden.

Zum Projektstart wurde durch schriftliche Befragung von den über 300 Mitarbeitern (inklusive Führungskraften) ein Stimmungsbild erhoben. Dabei wurden Handlungsfelder aufgedeckt, Arbeitsschwerpunkte definiert und Schritt für Schritt umgesetzt. Im Einzelnen bedeutete dies Folgendes: die Einführung des mitarbeiterzentrierten, kontinuierlichen Verbesserungsprozesses; die Umsetzung des Schulungsprogramms mit Schwerpunkt Kinästhetik sowie Pflegeprozess und Pflegeplanung; die Erhebung, Analyse und Erstellung von Soll-Abläufen verschiedenster Kernund Support-Prozesse, die Erstellung einer Dienstanweisung zur Schaffung einheitlicher Rahmenbedingungen. Ebenso wurden Konzepte zur Informationstechnologie und ein Entwurf des strategischen Struktur- und Betreuungskonzepts erstellt. Als Best-Practice-Beispiel wurde die Just-in-Time-Lieferung des Inkontinenzmaterials in den Echtbetrieb umgesetzt.

Um jedoch eine Organisation in ihrer Entwicklung zu unterstützen und voranzutreiben, genügt es nicht, einzelne Projekte ins Leben zu rufen. Vielmehr ist die Entwicklung einer Organisation in ihrer Ganzheit nur möglich, wenn sie auf Veränderungen gleichermaßen aufbaut. Zehn weiterführende Überlegungen und konkrete Empfehlungen wurden am Schluss der Diplomarbeit vorgeschlagen. Darunter sind ein Vorgehenskonzept zur strategischen Prozessoptimierung, welches Best Practice an die Spezifika des Gesundheitswesens anpasst, der Aufbau eines Fehlermeldesystems sowie ein Konzept einer sicheren Minimalvariante im Krisenfall aufgestellt. Neben der Idee

eines Personal- und eines Kompetenzen-Pools finden sich weiters Gedanken zur Wohn- und Lebensform Heim, zum Beschwerdemanagement und zur Fachliteratur. Fazit: Alt werden wollen alle. Aber: Wie man sich bettet, so liegt man! Die Autorin ist geprüfte Pflegefachkraft und Absolventin des Studiengangs Sozialmanagement an der Fachhochschule

Oberösterreich, Standort Linz. www.fh-ooe.at



ED_34-07_05_F.indd 5 08.05.2007 19:55:31 Uhr