

# Praxishilfe zum Kurzfilm: Erfolge wahrnehmen

Gefördert durch:



Fachlich begleitet durch:



Begleitet durch:



Projektdurchführung:





## Anerkennung und Wertschätzung – was man weiß, was man wissen sollte

Auch in Pflegeeinrichtungen ist Wertschätzung ein wichtiges Thema, das in der alltäglichen Praxis jedoch oftmals nur ein Schattendasein fristet. Führungskräften kommt bei der Entwicklung einer wertschätzenden Einrichtungskultur eine zentrale Vorbild- und Schlüsselrolle zu: „Leitungskräfte in Unternehmen und Pflegeeinrichtungen sollen ihre Mitarbeiter wertschätzen, um diese dauerhaft an die Einrichtung zu binden, neue Mitarbeiter für die Einrichtungen zu begeistern und allen ein gutes Gefühl bei der Arbeit zu geben“ (Rottländer & Isfort 2012, S. 264). Wertschätzung kann auf verschiedenen Ebenen vermittelt und erfahren werden:

- Selbst-Wertschätzung
- Wertschätzung durch Bewohner/-innen und Angehörige
- Wertschätzung durch Team und Vorgesetzte
- Wertschätzung als Bestandteil der Organisation
- Wertschätzung durch Gesellschaft und Umwelt (ebenda).

Gefördert durch:



Fachlich begleitet durch:



Begleitet durch:



Projektdurchführung:



**Im DemOS-Projekt wurde das Thema von Mitarbeiter/-innen einer Einrichtung auf die Tagesordnung gesetzt. Konkret wurden folgende Maßnahmen umgesetzt und erarbeitet:**

### Selbst-Wertschätzung

Die am Projekt beteiligten Teams erhielten den Praxisauftrag „Bohnenwert“. Während eines Zeitraums von zwei bis drei Wochen sollte nachfolgende Maßnahme täglich umgesetzt werden:

#### Das ist die Bohne wert!

Jede/r Mitarbeiter/-in steckt bei Dienstbeginn eine Handvoll Bohnen in die linke Tasche. Bei jeder „gelungenen“ Begegnung mit Bewohnern oder Angehörigen wandert eine Bohne aus der linken in die rechte Tasche. Dabei nimmt sich die Mitarbeiterin einen Moment Zeit, um sich die Bohne anzusehen und sich dabei das „gute Gelingen“ oder die erfahrene Zufriedenheit zu vergegenwärtigen. In der Übergabe werden dann die Erfolge des Tages gefeiert. Jede/r Mitarbeiter/-in nimmt die eigenen Bohnen aus der rechten Tasche in die Hand. Dann werden die Bohnen bis auf eine in das „Bohnenwertglas“ geworfen. Die zurückbehaltene Bohne symbolisiert den persönlichen Glanzpunkt des Tages. Das mit der Bohne verbundene Erlebnis wird den anderen geschildert und die Bohne wandert ebenfalls in das „Bohnenwertglas“.

#### Wirkung

- Der Arbeitstag endet mit einem positiven Austausch und lenkt den Blick auf die Erfolge und die zufriedenen Momente im erlebten Alltag.
- Im Zentrum steht das Teilen von Erfolgsgeschichten. Diese enthalten aber auch Informationen, die für die Kolleginnen interessant und hilfreich sein können. Oftmals sind es kleine Interventionen, die den Umgang mit Menschen mit Demenz erleichtern und die weder dokumentiert noch weitererzählt werden.
- Mitarbeiter/-innen können diese Übung auch für sich alleine umsetzen.

#### Materialien

- Trockenbohnen in einem Behältnis
- Bohnenwertglas für die „Erfolge“

#### Umsetzungsbarriere

- Übergaben zwischen den Dienstzeiten sind auf Schichtleitungen reduziert, das Team begegnet sich nicht.
- Die Umsetzung versandet, weil ein „Zugpferd“ fehlt.

Gefördert durch:



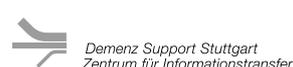
Fachlich begleitet durch:



Begleitet durch:



Projektdurchführung:



## Wertschätzung durch Bewohner/-innen und Angehörige

Anerkennende Worte seitens Angehöriger werden nicht selten bei der Pflegedienst- oder Einrichtungsleitung ausgesprochen. Sie geben das „Lob“ an die entsprechende Wohnbereichsleitung weiter, die das Team in der Regel bei der Übergabe über die lobenden Worte informiert. Abwesende Mitarbeiter/-innen werden von einer solchen mündlichen Information nicht erreicht. Um diese Lücke zu schließen, wurde eine neue Maßnahme in der Einrichtung entwickelt:

- Es werden „Lobkärtchen“ gestaltet (z. B. Blumenstrauß oder Smiley etc.).
- Text: Mitteilung der Hausdirektion: „Die Tochter von Bewohnerin X hat sich ausdrücklich bei der Hausdirektion für die gute Pflege in Wohnbereich X bedankt.“ Das Kärtchen lässt Platz für Freitext, z. B. „Sie ist sehr zufrieden und froh, dass ihre Mutter hier einen Platz gefunden hat ...“
- Die Lobkärtchen werden ausgefüllt und an den Wohnbereich weitergegeben.
- Die Lobkärtchen werden neben dem Dienstplan aufgehängt, damit alle Mitarbeiter/-innen die Anerkennung wahrnehmen.

## Lob von Bewohner/-innen

- Anerkennende Worte von Bewohner/-innen werden meist in konkreten Situationen gegenüber einer einzelnen Mitarbeiterin geäußert, häufig aber auch für die Arbeit des ganzen Teams ausgesprochen. Eine Weitergabe erfolgt in der Regel spontan und erreicht so nur einige der Kolleg/-innen.
- Anerkennende und „wärmende“ Momente werden deshalb gezielt einmal jährlich in Form eines „Herbstlobs“ gesammelt (während zwei Wochen im November) und in einem Lobbuch oder auf kleinen Kärtchen dokumentiert.

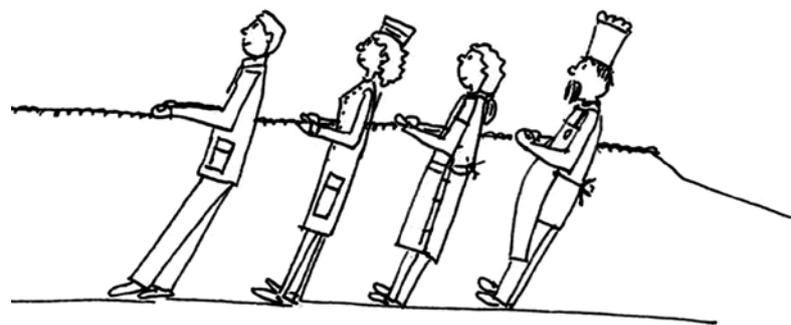
## Wertschätzung durch Team und Vorgesetzte

### Lob an den Schnittstellen/Nahtstellen

Wenn es an den Nahtstellen der Arbeitsabläufe hakt, dann wird schnell Kritik geäußert. Pflegende, Mitarbeiter/-innen der Hauswirtschaft oder der Beschäftigungstherapie geben sich selten wertschätzende Rückmeldungen. Reibungslose Abläufe werden als Selbstverständlichkeit wahrgenommen. Doch wenn alles klappt, bedeutet dies eine gegenseitige Entlastung – und dies kann und sollte untereinander kommuniziert werden! Man muss sich nicht verrenken, um Wertschätzung auszudrücken.

Ein paar einfache Sätze rücken die vorhandene Achtung und Zufriedenheit in den Blick:

1. Ich bin froh, dass alles so gut läuft ...
2. Ich fühle mich entlastet, weil ich mich darauf verlassen kann, dass ...
3. Ich weiß es zu schätzen, wenn ...
4. Ich kann meine Arbeit tun, weil ...
5. Ich komme gerne zum Dienst, weil ich mich entlastet fühle, wenn ...
6. Ich fühle mich unterstützt, wenn ...



Gefördert durch:



Fachlich begleitet durch:



Begleitet durch:



Projektdurchführung:



## Beispiele für Situationen, die wertschätzend wahrgenommen werden können:

- Wenn Pflegende mitdenken und Bewohner pünktlich zur Beschäftigungstherapie bringen – das ist eine Unterstützung.
- Wenn der Hausmeister die Fahrzeuge pünktlich organisiert hat und der Ausflug starten kann – das ist eine Hilfe.
- Wenn die Küche viele Extrawünsche möglich macht – ist das eine Quelle von Zufriedenheit und Wohlbe-finden für die Bewohner/-innen. Hier können beispiels-weise in der Zeit vor Weihnachten die an die Pflege gegebenen Süßigkeiten geteilt und auf den Geschirr-wagen mit einem Kärtchen als Dank weitergegeben werden. Oder man kann irgendwann im Jahr eine Karte auf einen Geschirrwagen legen „Das Team des WB X bedankt sich bei der Küche für ...“
- Ein Lob von Bewohnerinnen, das über die Reinigung in den Bewohnerzimmern ausgesprochen wird, kann an die Vorarbeiterin weitergegeben werden.
- Lob von Angehörigen, Bewohner/-innen oder Pfl-egenden (z. B. „Gute Fee“) kann an die Außentür des Putzraums geklebt werden. Die Anerkennung auf der verborgenen Seite platzieren; die Sichtseite gibt Hinweis „Bitte lesen“. Die Reinigungsmitarbeiterin kann das Lob in der Innenseite der Türe sammeln.
- Pflegende können Achtsamkeit zeigen, wenn etwa der Fußboden frisch gereinigt und noch nass ist, indem sie einen kleinen Umweg nehmen.
- Die Hausdirektion stellt für Wohnbereich und Reinigung ein kleines Budget für ein gemeinsames Jahresessen zur Verfügung. Das Budget sollte auch Küche und Reinigung abdecken. Wer Nachtdienst hat, bekommt Pizzadienst angeliefert.

## Wertschätzung und Formen der Anerkennung seitens der Vorgesetzten

- Pflegevisite – Rückmeldung der Pflegedienstleitung an das Team. Positive Rückmeldungen werden als struktureller Bestandteil in Teambesprechung ver-ankert, damit alle Teammitglieder davon Kenntnis nehmen.
- Hausdirektion und Pflegedienstleitung sind im Arbeitsalltag präsent:
  - z. B. ein Mal pro Monat Mittagessen mit Bewohner/-innen im Wohnbereich
  - durch Teilnahme an Gruppenbesprechungen.

## Wertschätzung als Bestandteil der Organisation

- MDK-Note: Gutes Ergebnis wird gefeiert. Einrich-tungsleitung kommt auf die Wohnbereiche, um mit Mitarbeiter/-innen mit einem „Gesundheitsdrink“ anzustoßen
- Hervorhebung von Zusatzaufgaben: Zusätzliche Auf-gaben und Ämter wie Anleiter, MAV oder Materialver-waltung z. B. für Inkontinenzmaterialien und andere Sonderaufgaben sollen bei einem Betriebsjubiläum erwähnt werden.
- Ehrenamtliche Tätigkeiten von Pflegemitarbeiterinnen: Liste der Aktionen, Einsätze und Beteiligungen wird von Einrichtungsleitung geführt.
- Ein Mal im Jahr findet ein Helferfest statt – hierzu werden auch Pflegende, die ehrenamtliche Aufgaben übernommen haben, eingeladen.



Gefördert durch:



Fachlich begleitet durch:



Begleitet durch:



Projektdurchführung:



## Literatur

Deutscher Berufsverband für Pflegeberufe e.V. (2012): Tausche wichtigen gegen guten Arbeitsplatz. Berlin: DBfK Bundesverband

Duisberg, M.; Wappenschmidt-Krommus, E. (2012): Wertschöpfung durch Wertschätzung. In: ProAlter 44(2), 40–45

Fuchs-Frohenhofen, P.; Isfort, M.; Wappenschmidt-Krommus, E.; Duisberg, M.; von der Malsburg, A.; Rottländer, R.; Brauckmann, A.; Bessin, C. (2012): Pflege-Wert – Wertschätzung erkennen – fördern – erleben. Köln: Kuratorium Deutsche Altershilfe

Rottländer, R.; Isfort, M. (2012): Die Arbeit der Pflegenden würdigen. Altenpflege-Projekt befasst sich mit der Wertschätzung von Pflegenden. In: Pflegezeitschrift 65(5), 264–268

## Links

[www.baua.de/de/Publikationen/Fachbeitraege](http://www.baua.de/de/Publikationen/Fachbeitraege)

[www.bgw.de](http://www.bgw.de)

[www.inqa.de](http://www.inqa.de)

[www.modellprojekt-demos.de](http://www.modellprojekt-demos.de)

[www.greatplacetowork.de](http://www.greatplacetowork.de)

[www.dbfk.de/Startseite/Tausche-wichtigen-gegen-guten-Arbeitsplatz.php](http://www.dbfk.de/Startseite/Tausche-wichtigen-gegen-guten-Arbeitsplatz.php)

Das Modellprojekt DemOS wurde vom 16.11.2009 bis zum 15.11.2012 von Demenz Support Stuttgart gGmbH im Rahmen des Förderschwerpunkts Demografischer Wandel in der Pflege durchgeführt. Es wurde vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) gefördert, von der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) fachlich begleitet und von der Gesellschaft für soziale Unternehmensplanung mbH (gsub) unterstützt.

## Kontakt

Demenz Support Stuttgart gGmbH | Zentrum für Informationstransfer  
Hölderlinstraße 4 | 70174 Stuttgart | Telefon +49 711 99787-10 | Telefax +49 711 99787-29  
[redaktion@demenz-support.de](mailto:redaktion@demenz-support.de) | [www.demenz-support.de](http://www.demenz-support.de)

Fotografie: Klaus Mellenthin  
Illustration: Magdalena Czolnowska  
© Demenz Support Stuttgart gGmbH

Gefördert durch:



Fachlich begleitet durch:



Begleitet durch:



Projektdurchführung:

