

Der Weg zum personenzentrierten Konzept...

Konrad Seidl / Regina Schütz

1. Fachtag

Personenzentriertes Arbeiten dauerhaft im
Alltag verankern

Lenzburg 6. Mai 2011

- ▶ im Herbst 2001 eine bereichs- und häuserübergreifende zweitägige interne Fortbildung
- ▶ das Echo war außerordentlich positiv
- ▶ in der Folge wurde eine Projektgruppe ins Leben gerufen
- ▶ zwischen Herbst 2002 und Frühling 2003 wurde je ein Fortbildungstag mit allen Teams der Wohnbereiche sowie mit der Projektgruppe durchgeführt
- ▶ zudem wurden die Teams im Betreuten Wohnen und der Tagesförderstätte fortgebildet

Entwicklung der Rahmenbedingungen für die systematische Einführung des personenzentrierten Konzepts

Entwicklung der Rahmenbedingungen für die systematische Einführung des personzentrierten Konzepts

- ▶ Entwicklung eines Leitfadens anhand der Grundlagen des Konzepts und von Kriterien für seine Anwendung
- ▶ Formulierung erforderlicher Rahmenbedingungen für die Projektgruppe (Verantwortung, Arbeitsweise, Überprüfung, Korrekturmaßnahmen)
- ▶ Transfer der Arbeitsergebnisse in die Häuser/Bereiche (Verantwortung, Umsetzung, Aufnahme in die individuelle Hilfeplanung, Überprüfung der Durchführung und Effizienz vereinbarter Maßnahmen, Dokumentation)

Entwicklung der Rahmenbedingungen für die systematische Einführung des personzentrierten Konzepts

- ▶ Information der Projektgruppe bezüglich der umgesetzten Maßnahmen aus den Häusern/Bereichen (Verantwortung, Umsetzung, Effizienz, Probleme usw.)
- ▶ Festlegung, wer informiert bzw. wer in das Verfahren einbezogen werden soll, falls es bei der Umsetzung vereinbarter/vorgeschlagener Maßnahmen durch die Projektgruppe unterschiedliche Auffassungen innerhalb der Teams gibt (Durchführungsverantwortung)
- ▶ Weiterentwicklung des Konzepts anhand konkreter Ergebnisse und Erfahrungen im Rahmen der Einführung (kontinuierlicher Verbesserungsprozess)

Entwicklung der Rahmenbedingungen für die systematische Einführung des personzentrierten Konzepts

- ▶ Maßnahmen zur Feststellung der Zufriedenheit der Kunden (Kooperation mit dem Bewohnerbeirat, mit der Projektgruppe, Beschwerdemanagement, externe Kundenbefragung usw.)
- ▶ Erarbeitung einer Prozessbeschreibung, die fester Bestandteil des QM-Systems ist und eine verbindliche aussagefähige und überprüfbare Arbeitsgrundlage für alle Mitarbeiter/innen darstellt (Qualitätssicherung)
- ▶ Etablierung des Konzepts als grundlegender Bestandteil der Einarbeitung von neuen Mitarbeiter/innen und regelmäßigen internen Fortbildungen der pädagogischen Mitarbeiter/innen

Internes Fortbildungskonzept

Internes Fortbildungskonzept

Organisationsentwicklung und Veränderungsprozesse gestalten

Erfolgreiche Organisationsentwicklung setzt voraus, dass der Fokus nicht nur auf eines oder wenige Elemente gerichtet wird, sondern dass das ganze System und seine (gegenseitigen) Einflussfaktoren berücksichtigt werden

- ▶ Ein Unternehmen ist auf MA angewiesen, die eine hohe Veränderungsbereitschaft zeigen. MA, die selbständig denken, die sagen, was sie denken und die positiv und kreativ auf Veränderungen reagieren. Voraussetzung dafür ist, dass Strukturen geschaffen werden, die es auch den MA möglich machen, ihre Ideen angstfrei äußern zu können (z.B. Ideen zur Verbesserung der Arbeitsabläufe, Straffung der Abläufe, Entwicklung neuer Angebote, Veränderung der Strukturen usw.). Es gilt Verhältnisse zu schaffen, die es den MA erlauben, Verbesserungsvorschläge zu machen, dazulernen und sich weiterzuentwickeln.

Internes Fortbildungskonzept

Organisationsentwicklung und Veränderungsprozesse gestalten

- ▶ Pyramide zur Unternehmensentwicklung:
 - Visionen
 - Ziele: um die Vision zu realisieren
 - Strategien: um die Ziele zu erreichen
 - Konzepte und Lösungen: um die Strategien umzusetzen
- ▶ Ablauf von Veränderungsprozessen
 - Status quo
 - Motivation für Veränderung? Nein: Status quo
 - Motivation für Veränderung? Ja: Begeisterung, Aufregung, Zweifel, Einwände
 - Neue Wege beschreiten? Nein: Ablehnung: Status Quo
 - Neue Wege beschreiten? Ja: Turbulenzen, Irritationen:
 - Rückfall in bekannte Situationen
 - Positive Rückkoppelung, neue Möglichkeiten und Konsolidierung
- ▶ Neuer Status Quo, neue Ordnung

Internes Fortbildungskonzept

Methoden des ASB

- ▶ Zeit investieren
- ▶ Beteiligung: bereichsübergreifend, hierarchieübergreifend, Projektgruppenbildung
- ▶ Verantwortung
- ▶ Auch das vorherige ist wichtig – keine Konfrontation, kein schwarz/weiß
- ▶ Zutrauen
- ▶ Begeisterung für die neuen Ziele: Zitate neue Ideen, neue Anregungen, Austausch, Spaß, Bestärkung meiner Arbeit, tolle Auffrischung, Motivation, Input für die konkrete inhaltliche Arbeit, Veränderung tut gut, mehr ausprobieren, neues ausprobieren, Arbeit macht Spaß

Internes Fortbildungskonzept

2008 wurde die Projektgruppe von der Steuerungsgruppe Qualitätsmanagement beauftragt ein internes Fortbildungskonzept zu entwickeln

Voraussetzungen und Grundsätze der internen Fortbildungen sind:

- ▶ für die Koordination und Planung ist die Leitung der Projektgruppe verantwortlich
- ▶ die Durchführung der Fortbildungen erfolgt durch je zwei Mitglieder der Projektgruppe
- ▶ alle Mitglieder der Projektgruppe werden im Vorfeld zum Thema Moderationstechniken und Rolle des Moderators geschult

Internes Fortbildungskonzept

- ▶ jährlich finden insgesamt vier Tagesveranstaltungen statt
- ▶ je Veranstaltung nehmen häuser- und bereichsübergreifend ca. 10 – 12 Mitarbeiter/innen teil
- ▶ es werden alle pädagogischen Mitarbeiter/innen regelmäßig geschult (ca. alle zwei bis drei Jahre)
- ▶ bei Bedarf werden Mitarbeiter/innen geschult, die an Schnittstellen tätig sind
- ▶ am Jahresende erfolgt die Auswertung aller internen Fortbildungen und die Planung für das Folgejahr
- ▶ seit Anfang diesen Jahres finden die ersten Veranstaltungen statt

Internes Fortbildungskonzept

Inhaltliche Ausgestaltung

- ▶ Vorstellungsrunde
 - ▶ Einstieg in das Thema
 - ▶ Theoretische Grundlagen
 - ▶ Beispiele aus der Praxis
 - ▶ Abschlussrunde
-
- ▶ Teil 1 Vorstellungsrunde
 - ▶ Teil 2 Einstieg in das Thema

Kartenfrage: Welche Begriffe fallen Euch zum personzentrierten Konzept ein?

Erste Gruppenphase

Die ModeratorInnen stellen ein von der Projektgruppe vorgegebenes Beispiel für eine Situation vor. Die TeilnehmerInnen sollen das Beispiel in Arbeitsgruppen diskutieren und vorstellen

Internes Fortbildungskonzept

Inhaltliche Ausgestaltung

Teil 3 Theoretische Grundlagen

- ▶ personenzentriert arbeiten heißt:
- ▶ Handlungsgrundlagen
- ▶ Richtlinien bzw. Leitsätze
- ▶ den eigenen Anteil erkennen

Teil 4 Beispiele aus der Praxis

- ▶ Zweite Gruppenphase: Frage: nennt Beispiele aus der Praxis, die problematisch sind

Teil 5 Abschluss

Internes Fortbildungskonzept

Arbeitsblatt für eine situationsbezogene Reflexion im Team

A. Wie ist es?

1. Benennung des Problems
2. Beschreibung der Situation:
Wie waren die äußeren Umstände?
Wie hat A sich verhalten?
Wie habe ich mich / haben wir uns
verhalten?
3. Welchen Spielraum hatte A in
dieser Situation?
War das für ihn klar ersichtlich?
4. Wie war der genaue Rahmen
der Situation?

B. Was könnte verändert werden?

1. Was wurde bisher an Lösungs-
maßnahmen unternommen?
2. Wann ist das Problem nicht
aufgetreten?
3. Was haben Sie in diesen Zeiten
anders gemacht?
4. Was haben andere in diesen
Zeiten anders gemacht?

C. Transfer

Was könnte ich/was könnten wir
in solchen Situationen anders
machen?

Mit welchen Veränderungen kann
angefangen werden?

Internes Fortbildungskonzept

Haltung der Mitarbeiter

- ▶ Durch die internen Fortbildungen hat sich die Haltung der MA sichtbar verändert
- ▶ **Personzentriert Arbeiten heißt:**
- ▶ **nicht von Vorstellungen ausgehen, wie Menschen sein sollten, sondern davon wie sie sind und von den Möglichkeiten, die sie haben**
- ▶ andere Menschen in ihrer ganz persönlichen Eigenart verstehen und sie dabei unterstützen, eigene Wege zu finden, um sich – innerhalb ihrer begrenzten Möglichkeiten – mit der Realität zurechtzufinden
- ▶ **nicht für andere Menschen, sondern mit ihnen Wege finden und Lösungen suchen**
- ▶ nicht erklären, sondern verstehen
- ▶ nicht machen, sondern ermöglichen

Internes Fortbildungskonzept

Handlungsgrundlagen

- ▶ Gleichgewicht zwischen Rahmen und Spielraum
- ▶ Klarheit
- ▶ Erleben als zentraler Faktor
- ▶ Nicht was fehlt, ist entscheidend, sondern was da ist
- ▶ Die kleinen Schritte
- ▶ Der Weg ist ebenso wichtig wie das Ziel
- ▶ Vertrauen auf Entwicklungsmöglichkeiten
- ▶ Selbstverantwortung

Internes Fortbildungskonzept

Richtlinien für den Alltag

- ▶ Zuhören
- ▶ Ernstnehmen
- ▶ Mit der „Normalsituation“ vergleichen
- ▶ **Sich nicht von Vorwissen bestimmen lassen**
- ▶ **Erfahrungen ermöglichen**
- ▶ Auf das Erleben eingehen
- ▶ Ermutigen
- ▶ **Nicht ständig auf das „Symptom“ starren**
- ▶ Eigenständigkeit unterstützen
- ▶ **Überschaubare Wahlmöglichkeiten geben**
- ▶ Stützen für selbstständiges Handeln anbieten
- ▶ Klar informieren
- ▶ Konkret bleiben
- ▶ **Die Sprache des Gegenübers finden**
- ▶ Die Situation ansprechen
- ▶ **Den eigenen Anteil erkennen**

Internes Fortbildungskonzept

Konzept Frau N.

- ▶ **Zielformulierung**
- ▶ **Welche Stärken/Ressourcen hat Frau N.**
- ▶ **Wann fühlt sich Frau N. gut**
- ▶ **Haltung Mitarbeiter – Theoretische Grundlagen**
 - Personenzentriert arbeiten heißt
 - Leitsätze zur Umsetzung des personenzentrierten Konzepts
 - den eigenen Anteil erkennen
 - Richtlinien für den Alltag
 - **Welche Richtlinien/Handlungsgrundlagen haben bei Frau N. Priorität**
- ▶ **Lösungsmöglichkeiten von Konfliktsituationen**
 - Arbeitsblatt für eine situationsbezogenen Reflexion im Team

Internes Fortbildungskonzept

▶ 5.1 Grundhaltung:

- bevorzugte MA übernehmen **grundsätzlich alle Tätigkeiten**, wenn sie im Dienst sind
- Frau N. gibt die Impulse, wenn sie von den nicht bevorzugten MA Unterstützung wünscht

▶ 5.2 Begrüßung

- bevorzugte MA öffnen die Tür
- sind keine bevorzugten MA im Dienst, wird die Tür so geöffnet, dass Blickkontakt mit Frau N. vermieden wird. Frau N. gibt den Impuls, wenn sie Kontakt wünscht
- F. N. wird von den nicht bevorzugten MA „ignoriert“. Sie bestimmt, wenn sie Kontakt möchte

▶ 5.3 Essenssituation

- bevorzugte MA geben Wahlmöglichkeiten
- sind keine bevorzugten MA im Dienst, isst Frau N. grundsätzlich im Wohnzimmer oder in ihrem Zimmer (Konflikte mit ihr bzw. mit anderen Kunden verhindern)

Internes Fortbildungskonzept

▶ 5.4 Zahnpflege

- bevorzugte MA übernehmen die Zahnpflege am Abend
- bevorzugte MA übernehmen den kompletten Frühdienst auf der Seite für die Zahnpflege am Morgen
- nicht bevorzugte MA bieten Zahnpflege an – kommt es zum Konflikt, wird ein „nein“ akzeptiert

▶ 5.5 Duschen

- sind bevorzugte MA im Dienst, übernehmen sie den gesamten Frühdienst auf der Seite
- nicht bevorzugte MA bieten die Badewanne an – lehnt sie das Baden ab, findet eine Basisversorgung statt – Haare waschen entfällt dann

▶ 5.6 Sonstige

Zu den bevorzugten MA zählen aktuell nur: xy
alle anderen MA zählen aktuell zu den nicht bevorzugten MA
Alle MA halten sich konsequent an die Absprachen, damit das Konzept weiter entwickelt werden kann

▶ 5.7 Deeskalationsmanagement

Anpassung und Weiterentwicklung der strukturellen Rahmenbedingungen

Anpassung und Weiterentwicklung der strukturellen Rahmenbedingungen

Grundsätze einer personenbezogenen Personaleinsatzplanung sind:

- ▶ „weg von starren Dienstplänen...“
- ▶ größtmögliche Präsenz der Mitarbeiter/innen in der Begleitung/ Assistenz der Kunden zu erreichen
- ▶ im Rahmendienstplan wird die individuelle Basisversorgung gewährleistet und die verbleibende Arbeitszeit personenbezogen und flexibel eingesetzt
- ▶ die in der IHP festgestellten Wünsche und Bedarfe sind personenbezogen möglichst mit verbindlichen Zeitbudgets einzuplanen

Anpassung und Weiterentwicklung der strukturellen Rahmenbedingungen

- ▶ zugesagte Leistungen sind durch den Anbieter zu gewährleisten
- ▶ zur Verbesserung der Teilhabemöglichkeiten werden zusätzlich persönliche Assistenten beschäftigt
- ▶ aktuell erhalten alle Kunden in den Wohnhäusern regelmäßige Einzelangebote durch externe persönliche Assistenten oder durch die Mitarbeiter/innen der Wohnhäuser

Anpassung und Weiterentwicklung der strukturellen Rahmenbedingungen

Freizeitangebote

wir bieten durch einen eigenen Bereich differenzierte und vernetzte Freizeitangebote für unsere Kunden und andere interessierte Menschen mit Behinderung an:

- ▶ Veranstaltungsangebote („im Stadtteil, in Bremen und umzu“)
- ▶ Gruppenangebote (kreatives Gestalten, Musik, Yoga, Schwimmen, Kegeln usw.)
- ▶ Persönliche Assistenz

Anpassung und Weiterentwicklung der strukturellen Rahmenbedingungen

Assistenzberatung

- ▶ Zur Stärkung und Wahrung der Interessen unserer Kunden haben wir seit Oktober 2008 eine Assistenzberaterin beschäftigt

- ▶ die Assistenzberaterin hat folgende Aufgaben:
 - Kennen lernen der Kunden und deren
 - individuelle Lebenssituation
 - Unterstützung /Beratung der Kunden hinsichtlich der IHP
 - regelmäßige Treffen mit den Kunden (insgesamt mindestens vier Einzelkontakte pro Jahr)

Anpassung und Weiterentwicklung der strukturellen Rahmenbedingungen

- Unterstützung / Beratung der Mitarbeiter/innen bei der Erstellung der IHP
- Vorbereitung, Organisation und Moderation der IHP-Zwischenbilanzgespräche
- Vorbereitung, Organisation und Moderation der IHP- Jahresgespräche
- Überprüfung der Zufriedenheit der Kunden mit den vereinbarten Leistungen
- Überprüfung der Leistungserbringung
- Überprüfung der Zieldokumentation

Ausblick

- ▶ Einführung und Umsetzung des Führungskonzepts
- ▶ persönliche Lagebesprechung
 - Ausbildung von Moderatorinnen und Moderatoren zur persönlichen Lagebesprechung
- ▶ ...