Der Weg zum personzentrierten Konzept…

Jochen Schlüter / Regina Schütz

Berlin 13.10.2016

ASB Gesellschaft für Soziale Hilfen

- 5 Wohnhäuser für insgesamt 74 Kunden
- 9 Wohnungen ambulantes Wohntraining
- 4 Wohngemeinschaften und 30 Einzelwohnungen des Betreuten Wohnens für insgesamt 78 Kunden
- Tagesförderstätte an drei Standorten mit insgesamt 60 Plätzen
- Inklusive Freizeitangebote
- Familienunterstützung in der Freizeit

WOHER – WOHIN

Klinik Kloster
Blankenburg 1988

Fahrradhändler Jakst, unterstützte
Arbeit im Stadtteil, Bremen 2016

Erste Schritte

- 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 personzentrierten 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

- 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

Internes Fortbildungskonzept

- 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, dazuzulernen und sich weiterzuentwickeln.

Internes Fortbildungskonzept

- 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

Internes Fortbildungskonzept

Methoden des ASB

- Zeit investieren
- Beteiligung: bereichsübergreifend, hierachieübergreifend, Projektgruppenbildung
- Verantwortung
- Auch das vorherige ist wichtig – keine Konfrontation, kein schwarz/weiß
- Zutrauen
- Begeisterung für die neuen Ziele

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)
- es werden Mitarbeiter/innen geschult, die an Schnittstellen tätig sind
- am Jahresende erfolgt die Auswertung aller internen Fortbildungen und die Planung für das Folgejahr

Internes Fortbildungskonzept

Inhaltliche Ausgestaltung Teil 1

- Vorstellungsrunde
- Einstieg in das Thema
- Theoretische Grundlagen
- Beispiele aus der Praxis
- Abschlussrunde

Internes Fortbildungskonzept

- Teil 1 Vorstellungsrunde
- Teil 2 Einstieg in das Thema

  Kartenfrage: Welche Begriffe fallen Euch zum personzentrierten Konzept ein?

  Erste Gruppenphase

Internes Fortbildungskonzept

Teil 3 Theoretische Grundlagen

- personzentriert 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

- **Inhaltliche Ausgestaltung Teil 2**
  - Vorstellungsrunde
  - Theoretische Grundlagen
  - Das Selbstkonzept
  - Umsetzung in die Praxis
  - Abschluss

Internes Fortbildungskonzept

- Inhaltliche Ausgestaltung Teil 3

- Vorstellungsrunde
- Theoretische Grundlagen der Persönlichen Zukunftsplanung
- Bezug zum Personzentrierten Konzept
- Methoden der Persönlichen Zukunftsplanung
- Abschluss

Internes Fortbildungskonzept

Die großen Methoden

- MAPS
  - Menschen haben Träume, z.B. „Ich möchte Pilot werden“
- PATH
  - Menschen haben konkrete Ziele, z.B. „Ich möchte in einer eigenen Wohnung leben“
- Lagebesprechung
  - Menschen sind unzufrieden
  - Menschen kommen häufig zu kurz
  - Diffusere Anliegen

- Unterstützerkreis

Internes Fortbildungskonzept

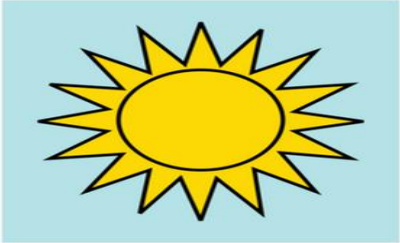
Die kleinen Methoden für den Alltag

- Morgenroutine
- Ressourcenorientierung (Meine Stärken, 9 Dinge, die ich gut kann)
- Steckbrief

Internes Fortbildungskonzept

Die kleinen Methoden für die Dienstbesprechungen

- 4 + 1 Methode
  - Einsatz bei ständig wiederkehrenden Problemen/Situationen (häufig Thema in Dienstbesprechungen oder im Alltag)
- Waage
  - Einsatz z.B. bei unterschiedlichen Meinungen zwischen Kunde und MA
  - Ziel ist es beide Fragen gleichermaßen zu beachten und in Balance zu bringen
- Das Y-Blatt
  - Bei Ideen, die umgesetzt werden sollen, z.B. Herr X möchte/sollte mehr Freizeitangebote bekommen



Meine Morgenroutine

Diese Aufgabe wird in der Gruppe gemacht. Einer erzählt der andere schreibt/zeichnet das erzählte dazu auf, nach einer abgesprochenen Zeit werden die Rollen getauscht.

Beginn: „ Stell dir einen für Dich typischen Morgen vor vom aufstehen bis zu dem Zeitpunkt, wenn du zur Arbeit aufbrichst. Dein Gegenüber schreibt/zeichnet die einzelnen Punkte dazu auf“.

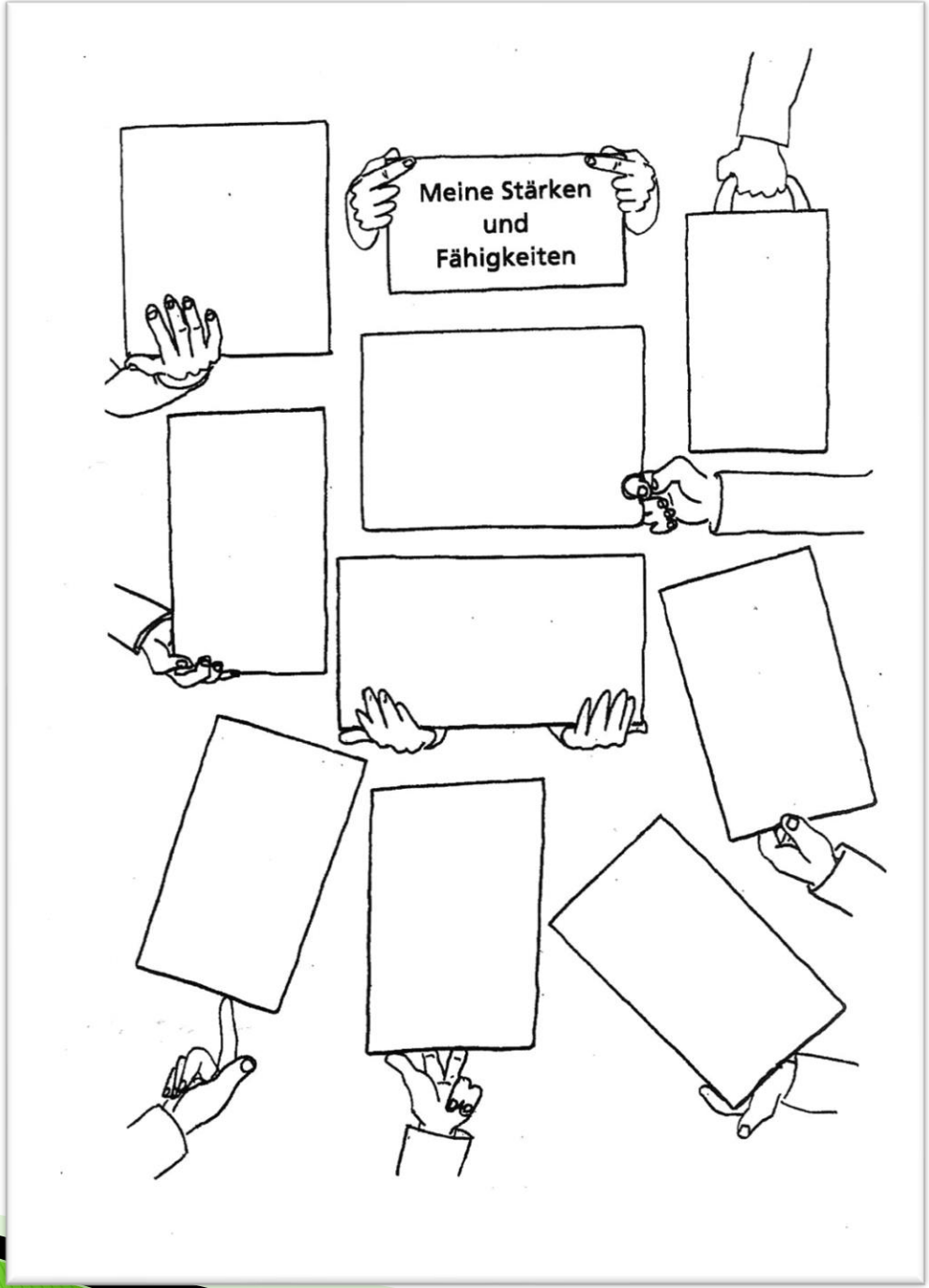
Abschluss: Tausche mit deinem Partner die Morgenroutinen. Schau dir in Ruhe die Morgenroutine deines Partners an. Stell dir jetzt bitte vor ab Morgen würde einfach so bestimmt werden, dass das deine neue Morgenroutine ist.

Was für ein Gefühl macht dir das wenn du z.B. früher aufstehen musst, anstatt Tee einen Kaffee trinken musst oder das Radio an ist obwohl dir Morgens Ruhe total wichtig ist?

Diskutiert über diese Eindrücke in der großen Runde.

Überlegt gmeinsam einmal wieviel Routinen wir unseren Kunden auferlegen, weil es gut in den Ablauf passt, wie oft wir uns dann aber wundern, wenn Kunden immer wieder in bestimmten Situationen, die uns normal erscheinen Stress haben/ Aggressionen zeigen.

Was nehmen wir mit in unseren Berufsalltag?


Meine Stärken
und
Fähigkeiten

Was mir wichtig ist...

Platz für ein Foto

Wie man mich am besten unterstützen kann...

Mein Name:

.....

Was andere an mir mögen und bewundern...

Methode: 4 + 1 Frage(n)

4 + 1 Frage(n): Aus bisherigen Bemühungen für die Zukunft lernen

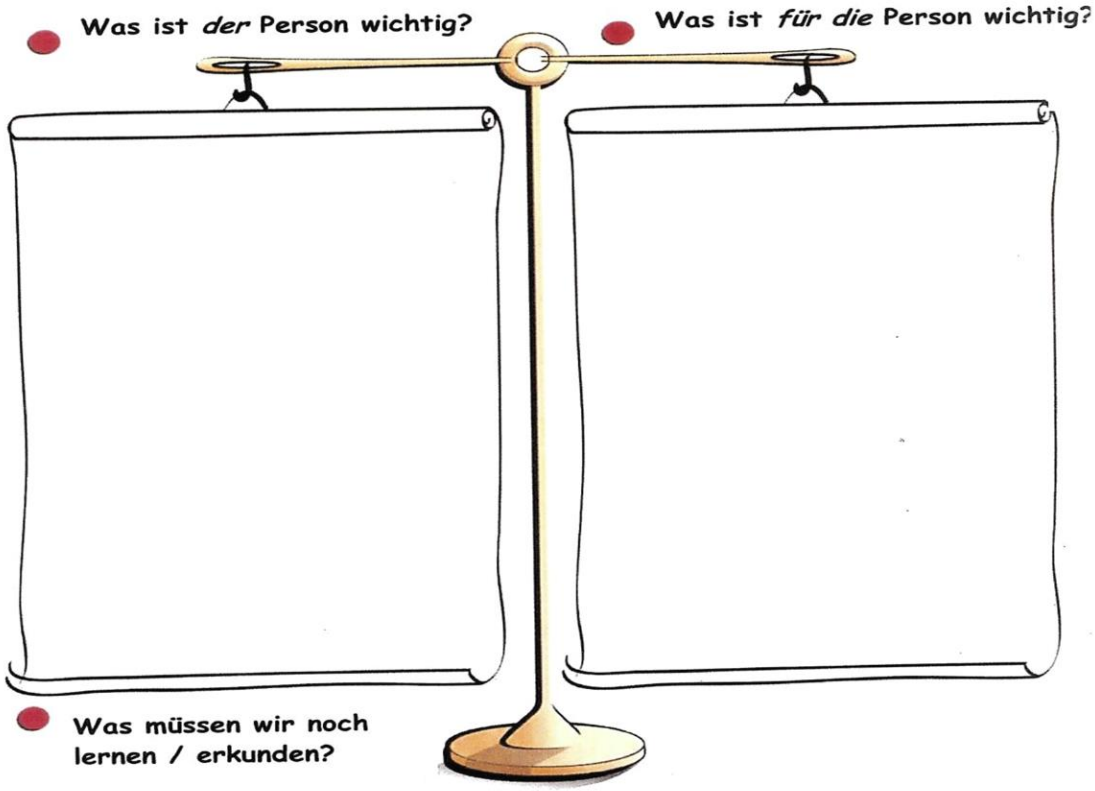
1. Was haben wir versucht?

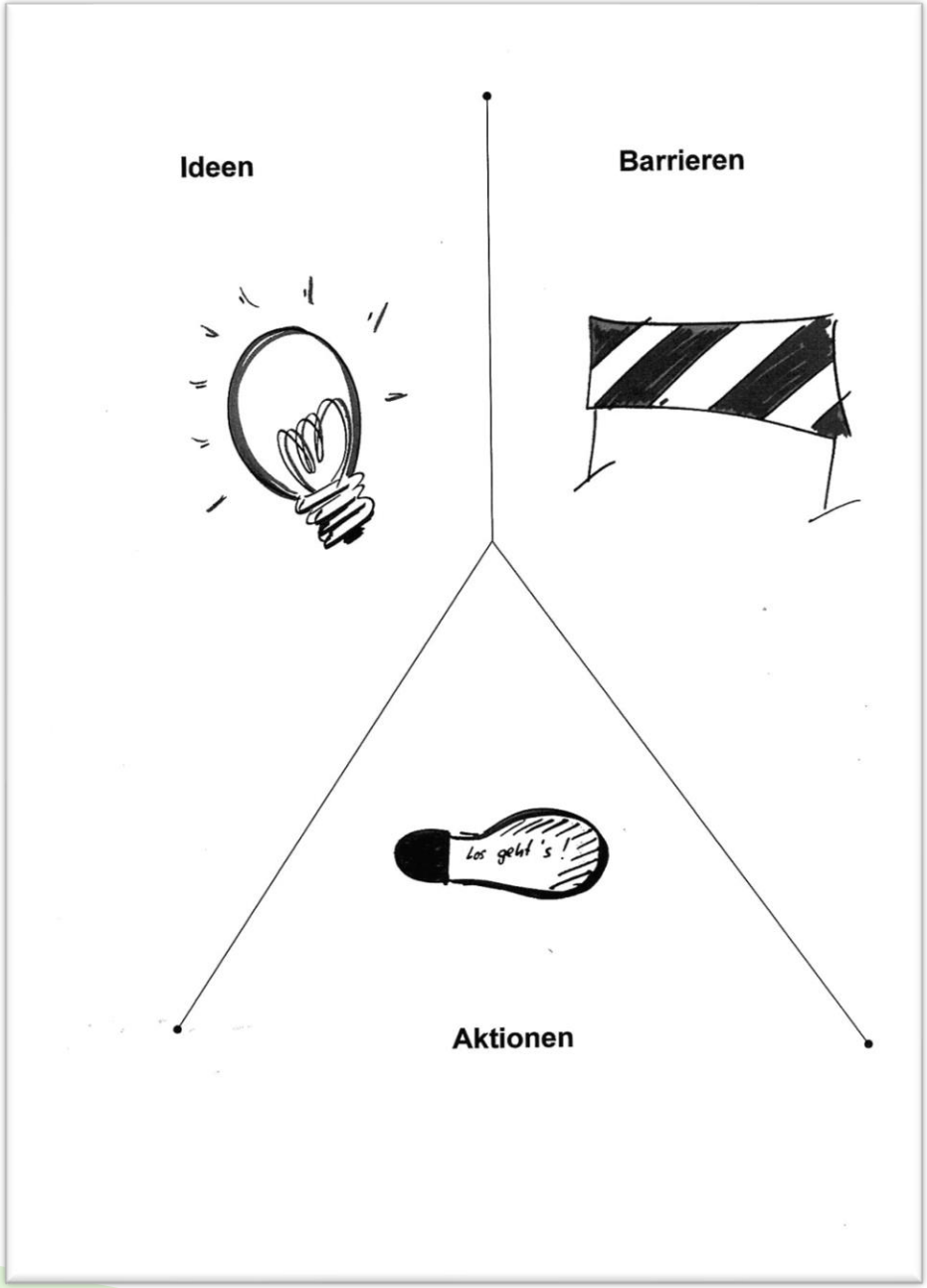
2. Was haben wir gelernt?

5. Ausgehend von dem, was wir wissen: Was ist der nächste Schritt?

4. Worüber sind wir besorgt?

3. Worüber sind wir erfreut?


Was ist *der* Person wichtig?
Was ist *für die* Person wichtig?
Was müssen wir noch lernen / erkunden?


Ideen
Barrieren
Los geht's!
Aktionen

Internes Fortbildungskonzept

Auswertung

- **Großes Fachwissen (Begrifflichkeiten)**
- **Prozesse/Anpassungen**
  - Leitfaden – QM
  - Einarbeitungsbogen
  - Formular Mitarbeitergespräche
  - Personzentrierte Führung
  - Dienstplanung
  - Abgeschlossenen Räume/Schränke
  - Persönliche Assistenten (extern)
  - Hilfeplangespräche
  - Unterstützte Kommunikation
  - Ambulantes Wohntraining
  - Inklusive Arbeitsprojekte
  - Persönliche Zukunftsplanung (Personen, Institutionen)

Internes Fortbildungskonzept

Haltung der Mitarbeiter

Handlungsgrundlagen

- nicht von Vorstellungen ausgehen, wie Menschen sein sollten, sondern davon wie sie sind und von den Möglichkeiten, die sie haben
- nicht für andere Menschen, sondern mit ihnen Wege finden und Lösungen suchen
- Gleichgewicht zwischen Rahmen und Spielraum
- Nicht was fehlt, ist entscheidend, sondern was da ist

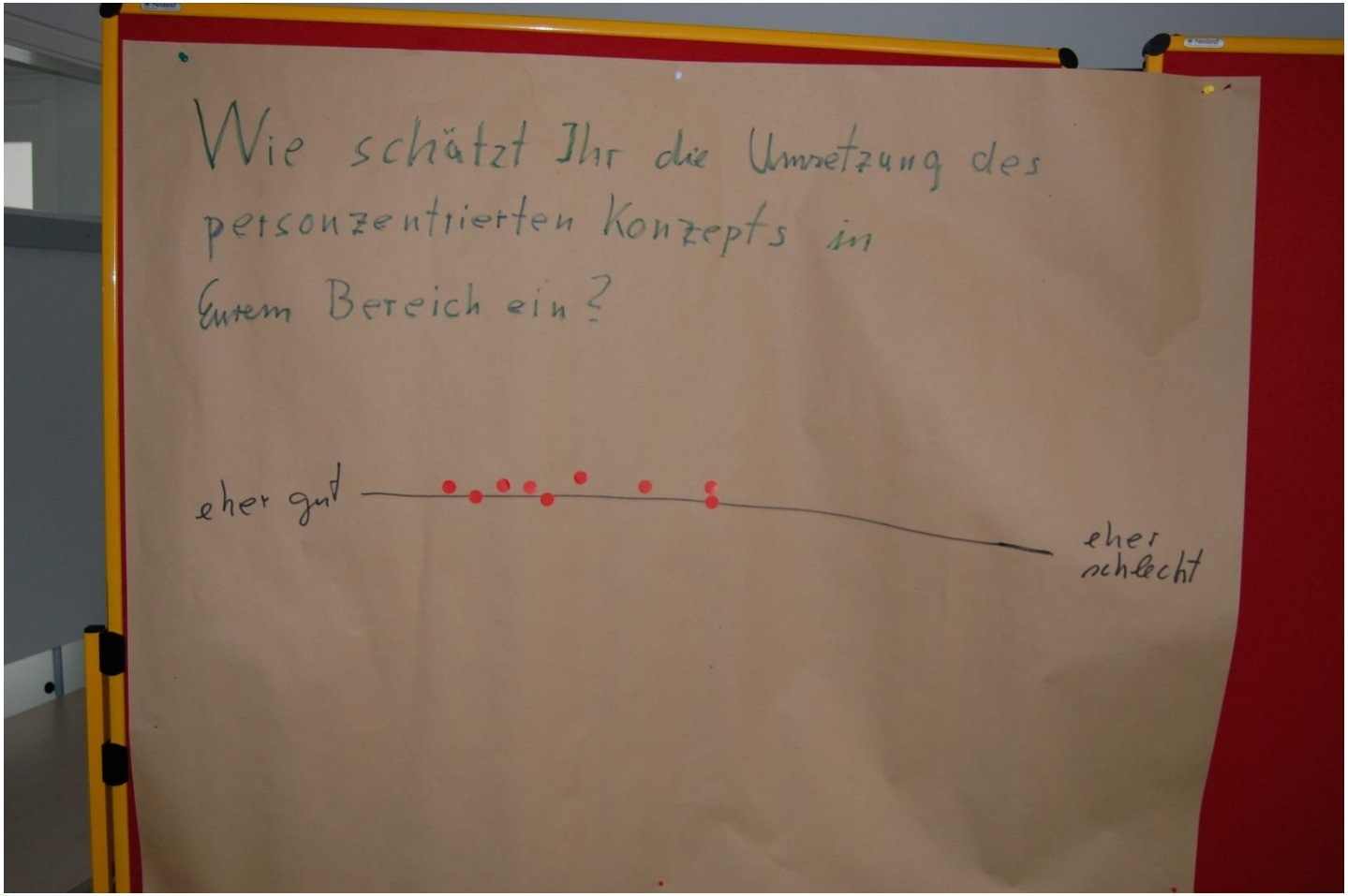
Internes Fortbildungskonzept

Richtlinien für den Alltag

- Mit der „Normalsituation“ vergleichen
- Sich nicht von Vorwissen bestimmen lassen
- Überschaubare Wahlmöglichkeiten geben
- Stützen für selbstständiges Handeln anbieten
- Die Sprache des Gegenübers finden

Positive Aspekte der Fortbildung

Selbsteinschätzung der MA



Internes Fortbildungskonzept

- **Spaß an der Arbeit**
  - Motivation
  - Input
  - Tolle Auffrischung
  - Neue Ideen
  - Spaß
  - Bestärkung
  - Austausch
  - Mehr Ausprobieren

Ausblick

- Nicht für andere Menschen, sondern mit ihnen Wege finden und Lösungen suchen
- Nicht erklären, sondern verstehen
- Klarheit
- Nicht was fehlt, ist entscheidend, sondern was da ist
- Eigenständigkeit unterstützen
- Wahlmöglichkeiten
- Die Sprache des Gegenübers
- Den eigenen Anteil erkennen