

Arbeit in der Altenpflege: interaktiv, anspruchsvoll, sinnstiftend – und Viele reden mit!

Das Projekt PiA bei der AWO – Erste Ergebnisse

April 2010

PiA hat zwei Seniorenzentren des AWO Bezirksverbandes Oberbayern besucht: das Gertrud-Breyer-Haus in Kirchseeon und eine auf Demenzerkrankungen spezialisierte Einrichtung in Wolfratshausen. Wir haben Interviews mit Beschäftigten und Bewohner/innen gemacht, Beschäftigte und Demenzkranke über längere Zeiträume hinweg begleitet und den Alltag in den Einrichtungen beobachtet. In beiden Häusern sowie im SZ Miesbach sind Beschäftigte und Angehörige schriftlich befragt worden. Darüber hinaus wurden Gespräche mit Führungskräften, Angehörigen, Lehrkräften der Hans-Weinberger-Akademie, Verantwortlichen der FQA (ehemals Heimaufsicht) und weiteren Experten geführt.

Worum es uns geht: In die fachliche Pflegearbeit ist immer auch interaktive Arbeit eingelassen – Beschäftigte und Bewohner/innen müssen eine Beziehung zueinander herstellen. Das ist für alle Beteiligten eine anspruchsvolle Aufgabe. Wir beschreiben hier vier Spannungsfelder, die diese Arbeit und das Leben im Altenheim prägen.

Wohnen in der Organisation

Bewohner/innen sind nicht nur Pflegefälle: Das Seniorenzentrum ist ihr Lebensmittelpunkt, an dem sie ihren Alltag verbringen.

Es ist kein ‚normaler‘ Alltag, denn der „Betrieb“ gibt den Rahmen vor. Wer nicht an Demenz erkrankt ist, kennt Abläufe und personelle Engpässe und passt sich an. Für Demenzkranke muss der Alltag in der Einrichtung immer wieder aufs Neue organisiert werden.

Diese Anpassung wird über feste Orte, Zeiten und Tätigkeiten erreicht; in Wolfratshausen wird zusätzlich auf persönliche Gewohnheiten zurückgegriffen, die immer wieder in Erinnerung gebracht werden.

Für die Herstellung von Alltag in der Organisation leisten Betreuungsassistenten wichtige Arbeit.



Pflege als Dienstleistung?

„Der Heimleiter hat keine Bewohner, der hat Kunden. Das sind die Angehörigen, die Pflegekassen, wo er das Geld herkriget“, sagt eine Pflegekraft.

Sind Bewohner/innen auch Kunden? „Also ich würde mir nie einfallen lassen, dass ich da oben Kunden habe“, sagt dazu eine Pflegekraft. Dienstleistungen werden aus der Sicht der Pflegekräfte gegen Geld erbracht – Pflege hingegen ist eine Beziehung, wenn nicht sogar eine echte „Herzensbeziehung“.

Und wie sehen das die Bewohner/innen? Sie zeigen sich dankbar, aber von dieser Seite ist auch zu hören: „Ich zahle für den Aufenthalt, ich bin eigentlich auch ein Vorgesetzter dann.“

Dokumentierte und unsichtbare Leistung

„Das muss man schon mit Liebe tun“, sagt eine Bewohnerin des Seniorenzentrums in Kirchseeon über die Arbeit der Pflegekräfte.

Auch wenn immer detaillierter dokumentiert wird, „was“ gemacht wird – „wie“ etwas gemacht wird, zum Beispiel „mit Liebe“, wird kaum festgehalten und lässt sich ja auch schwer in Worte fassen. So bleibt etwas für die Pflegearbeit sehr Wesentliches unsichtbar.

Aber auch mit der Sichtbarkeit gibt es Probleme, wie eine Bewohnerin erzählt: „Die müssen ja Reporte schreiben ... was ist bei wem schon gemacht, was muss noch gemacht werden ... ich wundere mich manchmal, dass sie dann kommen, dann sagen: Geht es jetzt besser? Sehen Sie jetzt besser oder schmeckt es jetzt besser? Ja, sage ich, woher wissen Sie das?“

Für die Pflegekräfte wiederum gilt: Auch wenn die Dokumentation sehr aufwändig ist, hilft sie doch beim Umgang mit widersprüchlichen Wünschen von Angehörigen und Bewohnern. So kann zum Beispiel der Sohn nachvollziehen, dass seine Mutter gerade heute eine Behandlung nicht wollte, die er eigentlich für wichtig hält.

Auch Demenzkranke treffen Unterscheidungen zwischen verschiedenen Dienstleistungen: Mitunter möchten sie für das Mittagessen oder den Kaffee bezahlen; so etwas kommt ihnen aber nicht in den Sinn, wenn sie am Morgen gewaschen werden.

Zwischen Befriedigung und Belastung

Emotionale Beziehungen zu den Bewohner/innen gehören für die Beschäftigten zu den wichtigen positiven Aspekten ihrer Arbeit und haben einen hohen Stellenwert für deren Arbeitszufriedenheit.

Solche Beziehungen können aber auch zu psychischen Belastungen führen, wenn sie von hohen physischen Arbeitsbelastungen und einer hohen Eigenverantwortung begleitet werden. Beschäftigte liegen dann nachts wach, überlegen, was sie vergessen haben könnten und haben Alpträume, wenn jemand stirbt.

Die Empathie beruht übrigens oft auf Gegenseitigkeit: Die Bewohner/innen haben großes Verständnis für die Belastung der Pflegekräfte und versuchen, ihnen die Arbeit zu erleichtern, indem sie etwa ihre Wünsche aufschieben. „Die können ja nicht alles auf einmal, die haben auch nur zwei Hände, da muss man eben warten“, sagt eine Bewohnerin. „Da muss man halt auch ein bisschen zu den Schwestern nett sein“.

Das Projekt PiA bei der AWO

Die Fragestellungen des Projekts PiA bei der AWO:

- Wie sieht ein „serviceorientiertes Seniorenzentrum“ aus, in dem man gerne wohnt und gerne arbeitet?
- Wie sieht die interaktive Arbeit zwischen Bewohnerinnen und Beschäftigten aus? Was macht Pflegequalität aus? Was fördert und was hemmt sie?
- Wie sehen die unterschiedlichen Perspektiven auf die Arbeit in der Altenhilfe aus und wie lassen sie sich ausbalancieren?
- Wie lässt sich die gesellschaftliche Wertschätzung von Pflegearbeit verbessern?

PiA bei der AWO: Die nächsten Schritte

- wissenschaftliche Auswertung des umfangreichen Materials
- Vorstellung und Diskussion der Projektergebnisse für Beschäftigte, Bewohner/innen und Angehörige
- Runde Tische mit allen relevanten Akteuren
- Inputs für die Aus- und Weiterbildung (Forschungsmethoden von PiA für Reflexionsschleifen nutzen)

PiA bei der AWO: Was bislang passiert ist

03/2009	Experteninterviews	<ul style="list-style-type: none"> • Vorbesprechung der Untersuchung • Interviews mit 8 Experten
06-07/2009	Intensiv-erhebung in zwei Seniorenzentren	<ul style="list-style-type: none"> • 46 Beobachtungen und Begleitungen von Bewohner/innen und Beschäftigten • 35 Interviews mit Beschäftigten, Bewohner/innen und Angehörigen
12/2009 - 02/2010	Gruppen-diskussionen	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeinsam mit der HWA: Diskussionsrunden mit Auszubildenden, Lehrkräften, Praxisanleiterinnen
11/2009 - 03/2010	Schriftliche Befragungen in drei Seniorenzentren	<ul style="list-style-type: none"> • 89 Beschäftigte • 121 Angehörige • Aufbereitung des Materials und Vorbereitung der Auswertung
ab 07/2009	Öffentliche Auftritte	<ul style="list-style-type: none"> • HWA-Fachtag Nürnberg 2009 • Workshop „Pflegeprojekte“ des Förderschwerpunktes, Bonn 2010 • AWO-Tagung „Brennpunkt Pflege“, Nürnberg 2010 • ALTENPFLEGE 2010, Hannover

www.interaktive-arbeit.de

PiA: Ansatz und Methode

Das Verbundvorhaben PiA untersucht personenbezogene Dienstleistungen aus der Perspektive „interaktiver Arbeit“: Für die Qualität der Dienstleistung und die Wertschätzung der Dienstleistungsarbeit ist die Zusammenarbeit von Dienstleistungsfachkräften und Kunden entscheidend.

„Interaktive Arbeit“ ist eine komplexe und anspruchsvolle Leistung, die sich gestalten – „professionalisieren“ – lässt.

Für die Methodik des Projektes folgt aus dieser Perspektive:

- Interaktive Dienstleistungsarbeit wird aus der Sicht der Kunden, der Beschäftigten und der Unternehmen untersucht, um ein vollständiges Bild des Dienstleistungsgeschehens zu gewinnen.
- Es werden verschiedene Methoden (Leitfadeninterviews, standardisierte schriftliche Befragungen und Beobachtungsverfahren) eingesetzt, um das Dienstleistungsgeschehen sowohl in seiner Breite wie auch in seiner Tiefe analysieren zu können.
- Die Forschungsergebnisse werden in enger Kooperation mit den beteiligten Dienstleistungsunternehmen in Gestaltungsmaßnahmen überführt, um damit konkrete Verbesserungsmöglichkeiten für die Praxis interaktiver Arbeit erproben zu können.

PiA: Ziele

- Entwicklung und Erprobung einer Forschungs- und Gestaltungsperspektive, die den Besonderheiten interaktiver Dienstleistungsarbeit gerecht wird.
- Entwicklung eines neuen Verständnisses von Dienstleistungsqualität, in dem die Zusammenarbeit von Beschäftigten und Kunden im Mittelpunkt steht.
- Steigerung der Wertschätzung von Dienstleistungsarbeit durch die wechselseitige Anerkennung der gemeinsam erbrachten Leistung.
- Professionalisierung von Fachkräften durch die Berücksichtigung der interaktiven Arbeit in der Aus-, Fort- und Weiterbildung.
- Entwicklung eines neuen Leitbildes für die Dienstleistungsbeziehung, das die interaktiven Leistungen von Kunden und Dienstleistungsbeschäftigten in den Vordergrund stellt.

Kontakt

Projektteam PiA:

Thomas Birken Thomas.Birken@isf-muenchen.de
 Wolfgang Dunkel Wolfgang.Dunkel@isf-muenchen.de
 Isabel Herms Isabel.Herms@htw-aalen.de
 Margit Wehrich Margit.Weirich@phil.uni-augsburg.de

AWO Bezirksverband Oberbayern:

Dagmar Grabner Dagmar.Grabner@awo-obb.de

Wer ist PiA?

PiA sind: Vier Partner aus der Wissenschaft (ISF München, Hochschule Aalen, TU Chemnitz, Universität Augsburg, unterstützt von intrestik) und drei Unternehmen, die unterschiedliche Dienstleistungsfelder repräsentieren: Altenpflege (Arbeiterwohlfahrt), Hotellerie (Accor) und Bahnhof (Deutsche Bahn). Die Koordination des Projekts liegt beim ISF München, Jakob-Klar-Str. 9, 80796 München.