



„Wie Organisation & Leitung Wertschätzung fördern können“

Pflege-Fachkonferenz, 29.11.2011

Claudia Bessin, MA&T Sell & Partner GmbH in Würselen



Vortragsübersicht

- 1. Wertschätzungsförderung durch Leitung & Organisation**
- 2. Mit Kundenrückmeldungen das Wertschätzungserleben von Mitarbeitenden fördern**
- 3. Wertschätzendes Gesundheitsmanagement**
- 4. Weitere Handlungsanregungen und Zusammenfassung**

Die 5 Ebenen der Wertschätzung:

- ① Selbst-Wertschätzung
- ② Wertschätzung durch Kundinnen und ihre Angehörigen
- ③ Wertschätzung durch Team und Vorgesetzte
- ④ Wertschätzung als Bestandteil der Organisationskultur
- ⑤ Wertschätzung durch Gesellschaft und Umwelt



Gestaltung organisationaler Rahmenbedingungen: *Unternehmens- und Führungskultur*

*...“Die komplette Kultur und die Strukturen. ... für mich ist ein wichtiger Baustein das **große Vertrauen**, dass ich erfahre und dass ich sehe, dass die Geschäftsleitung den Mitarbeitern entgegenbringt. Vertrauen und damit auch **ein großes Stück Freiheit**, die Arbeit zu gestalten. Einen hohen Anspruch an die Arbeit, aber immer wieder den Rahmen und die **Instrumente** dafür, um das wirklich ausfüllen zu können. Das **persönliche Interesse** an jedem Einzelnen. Was natürlich immer wieder den Anstoß braucht.“...*

(Auszug Interview, PflegeWert)

Wertschätzungsförderung durch Leitung & Organisation



Anregung spezifischer Maßnahmen

Selbst-WS

Pflege-Erfolgsbesprechungen
Sprache der Pflege – Reflektion eigener Darstellung

**WS durch
KundInnen &
Angehörige**

**Systematisierung von Rückmeldungen durch
Bewohnerinnen und Angehörige**

**WS durch Team &
Vorgesetzte**

Wertschätzende Mitarbeiterentwicklungsgespräche
Seminar: Wertschätzung als Führungsaufgabe

**WS als
Bestandteil der
Orga-Kultur**

Wertschätzendes Gesundheitsmanagement

**WS durch
Gesellschaft &
Umwelt**

Öffentlichkeitsarbeit von Führungskräften
Umgang mit medialer Berichterstattung für Pflegende



Handlungsanregung: Wertschätzendes Rückmeldemanagement

Mit Kundenrückmeldungen das Wertschätzungserleben von Mitarbeitenden fördern

Stiftung Evangelisches Alten- und Pflegeheim Gemünd

EvA

Dokumentation von Bewohner- / Kundenrückmeldungen

Bestätigung und Anerkennung Reklamation

Konzept des wertschätzenden Rückmeldemanagements

- Basiert auf dem gesetzlich geforderten Beschwerdemanagement (vgl. §8 WTG NRW, §113 SGB XI & MDK Prüfungsverordnung)
- Ermöglicht eine systematische Erfassung und Auswertung von positiven Rückmeldungen

Betriebliche Ziele:

- Qualitätssteigerung
- Erfassung von unternehmerischen Stärken/ potenziellen Wettbewerbsvorteilen

**wertschätzendes
Rückmelde-
management**

Mitarbeiterorientierte Ziele:

- Sichtbar machen von Lob & Anerkennung
- Steigerung der Arbeitszufriedenheit und der Motivation

„Wertschätzung durch Kundinnen und Kunden sowie deren Angehörige ist sehr wichtig, da es unsere Grundlage ist. Wenn wir da nicht die positive Rückmeldung bekämen, müssten wir an unserer fachlichen Ausrichtung zweifeln.“ (Auszug Interview, PflegeWert)



Elemente eines wertschätzenden Rückmeldemanagements

Prozessbausteine: Rückmeldestimulation – Annahme - Bearbeitung -
Reaktion - Auswertung - Controlling

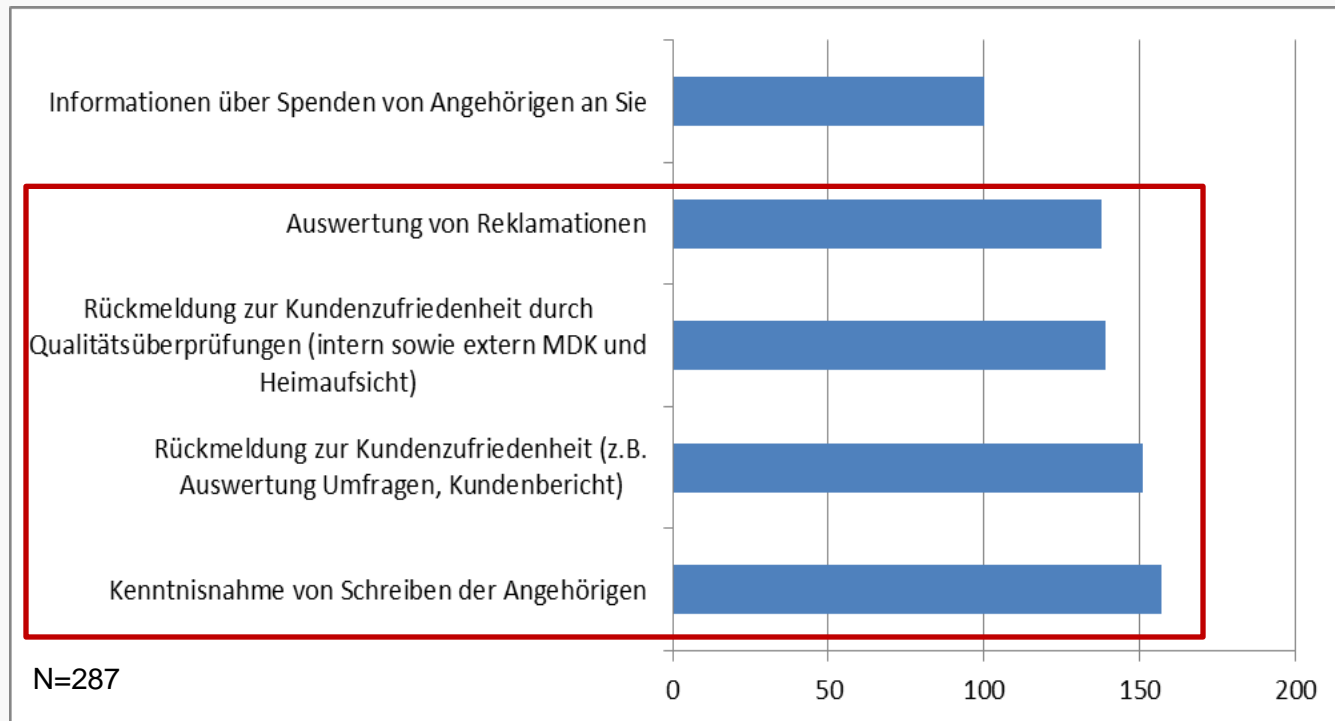
Fördernde & Hemmende Faktoren:

- ✓ Eindeutige Abläufe & Verantwortlichkeiten
- ✓ Transparenz
- ✓ Unternehmenskultur

- ✓ Ab wann ist eine positive Rückmeldung es Wert, erfasst zu werden?

Empirie zum wertschätzenden Rückmeldemanagement

Welche Maßnahmen der Wertschätzung in Ihrer Einrichtung halten Sie für wichtig? (Auszug Befragung PflegeWert)



wertschätzendes Gesundheitsmanagement



Konzept des wertschätzenden Gesundheitsmanagements

Theoretischer Hintergrund: - **Ottawa-Charta**,
- **Salutogenese-Ansatz** und
- das „**Haus der Arbeitsfähigkeit**“



Wertschätzendes Gesundheitsmanagement trägt dazu bei, dass Mitarbeitende sich in ihrem Unternehmen als Persönlichkeit angenommen und befähigt fühlen, den täglichen Anforderungen des Pflegeberufes gerecht zu werden.

Elemente eines wertschätzenden Gesundheitsmanagements



Wertschätzendes Gesundheitsmanagement



Lenkungssteam Gesundheitsmanagement

Bei Bedarf: div. Arbeitskreise bzw. Gesundheitszirkel

Projektleiter BGM und bei Bedarf BGM-Expert/innen
In den Arbeitsbereichen

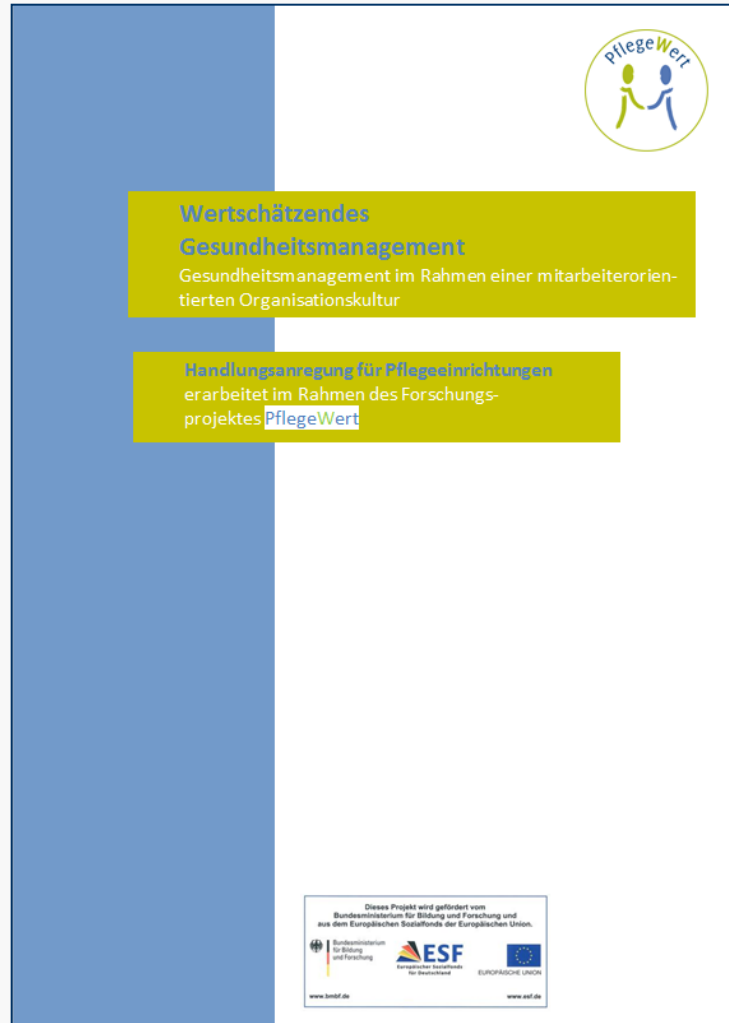
Mitarbeiterführung und
Mitarbeiterwertschätzung

Förderung persönlicher
Gesundheitspotenziale,
Verhaltensprävention

Leitbild und Organisationskultur
„Wertschätzung in einem gesunden
Unternehmen“

Gesundheitsförderliche
Arbeitsgestaltung,
Verhältnisprävention

Broschüre zum wertschätzenden Gesundheitsmanagement



Analysen im Projekt PflegeWert haben gezeigt, dass Mitarbeiter/innen das Betriebliche Gesundheitsmanagement als wertschätzend empfinden

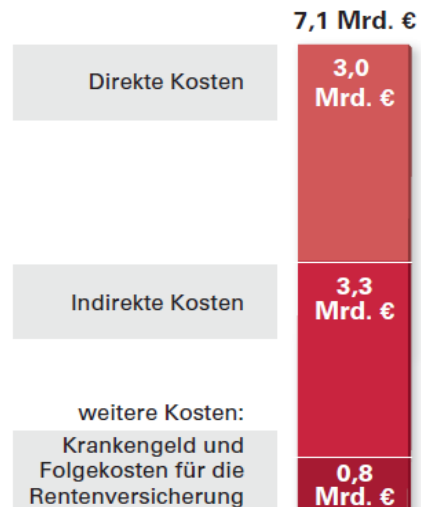
- wenn sie an der Ausgestaltung der konkreten Maßnahmen beteiligt werden
- wenn die gemeinsame Orientierung an Mitarbeiterinteressen und betrieblichen Interessen von ihnen als ehrlich empfunden wird
- und wenn nicht der Eindruck entsteht, dass letztlich doch nur das betriebliche „Funktionieren“ im Vordergrund steht.

Nutzen eines betrieblichen Gesundheitsmanagements



Verlorenes Geld

Die Kosten für psychische Erkrankungen infolge von Arbeitsbelastungen betragen...



Quelle: Bödeker 2011 | © Hans-Böckler-Stiftung 2011

Arbeitsbedingte Kosten psychischer Störungen verursachen jährlich Kosten von rund 7 Milliarden Euro.

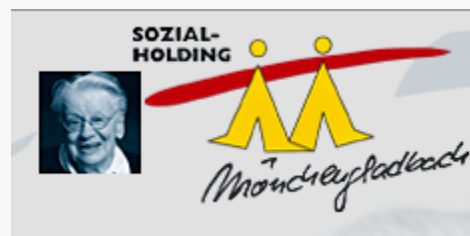
Betriebliche Präventionsprogramme nutzen nicht nur der Gesundheit der Beschäftigten, sondern zahlen sich auch wirtschaftlich aus.

Quelle: **Böcklerimpuls 16/2011, S.2**

Praxisbeispiele zum Gesundheitsmanagement



- CBT – Caritas Betriebsführungs- und Trägergesellschaft
- Seniorenzentrum Jörg Creutzer der Diakonie Bamberg
- Altenhilfe St. Gereon
- Sozial-Holding der Stadt Mönchengladbach GmbH



Das Woge Konzept der CBT

- WOGES = Wohlbefinden und Gesundheit
- Lenkungsreis und Woge-Begleiter vor Ort
- Tägliche Angebote wie das Woge Obst
- Jahresthemen: z.B. das Jahr des Rückens oder Jahr der gesundheitsgerechten Pause

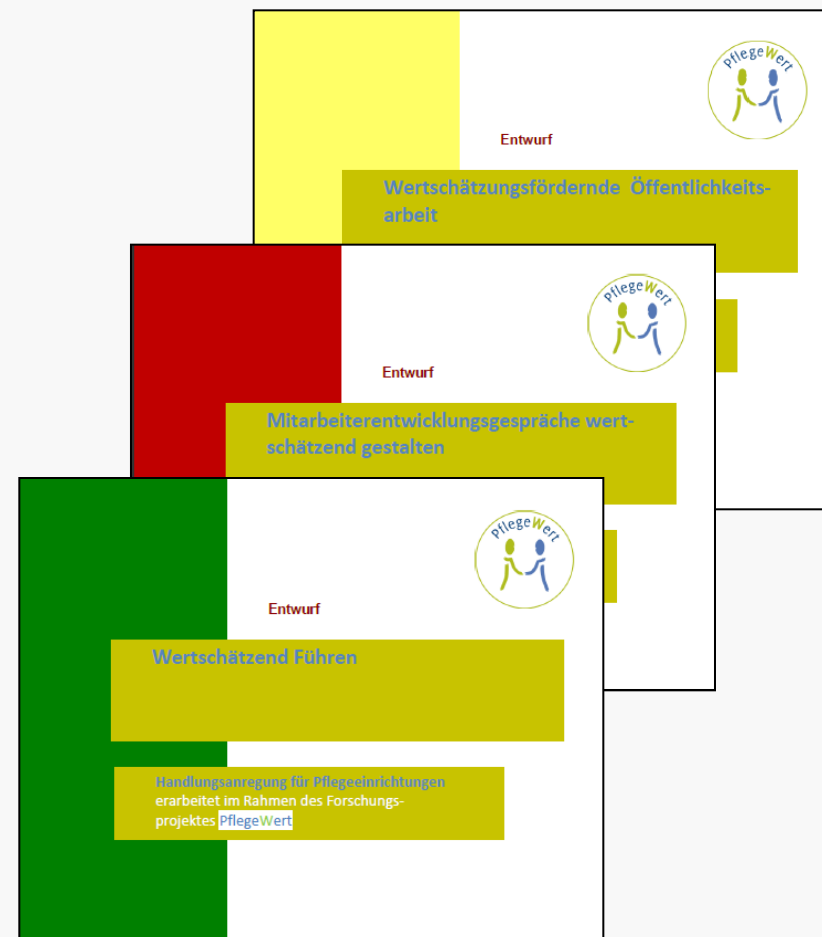


4. Wertschätzendes Gesundheitsmanagement

→ *Die Kunst der Angebotsvielfalt liegt in der Kreativität und dem Erfahrungsschatz der Mitarbeitenden, welche bereits vorhandene Ressourcen im persönlichen Umfeld identifizieren und entsprechend nutzbar machen.*



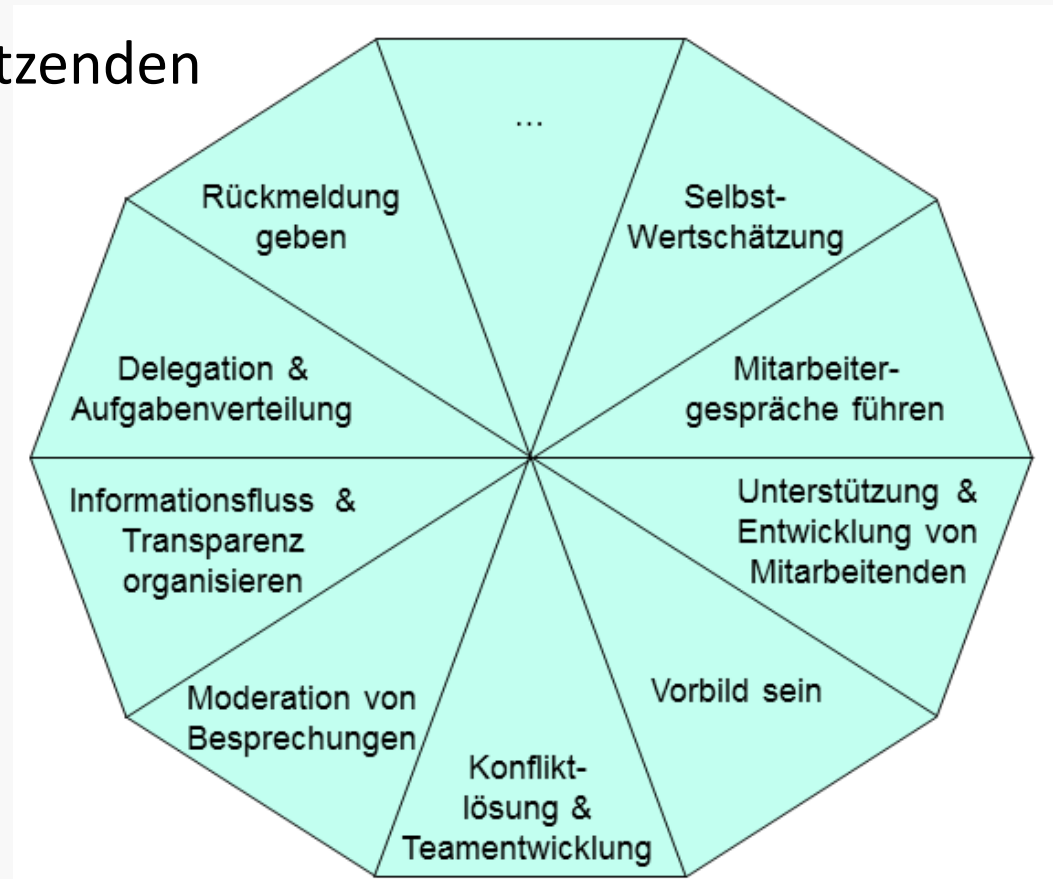
weitere Handlungsanregungen



Handlungsanregung wertschätzend Führen



Elemente eines wertschätzenden Führungsverhaltens



Handlungsanregung wertschätzungsfördernde Öffentlichkeitsarbeit



Zusammenfassung

- 1. Die Aufgabe von Leitung & Organisation ist es, die Rahmenbedingungen für eine wertschätzende Unternehmenskultur zu schaffen sowie das Erleben von Wertschätzung der Mitarbeitenden durch konkrete Maßnahmen zu steigern.**
- 2. Vier der Handlungsanregungen, welche im Projekt PflegeWert entstanden sind, können heute als Entwurfsversion erworben werden:**
 - wertschätzendes Rückmeldemanagement,**
 - Mitarbeiterentwicklungsgespräche wertschätzende gestalten,**
 - wertschätzend Führen &**
 - das wertschätzende Gesundheitsmanagement.**



Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !



Kontakt:

Claudia Bessin

Wissenschaftliche Mitarbeiterin / Beraterin
der MA&T Sell & Partner GmbH
M.Sc. A&O Psychologie

02405 / 45 52 – 0

Claudia.Bessin@mat-gmbh.de



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



EUROPÄISCHE UNION