



CHECKLISTE: PERSONENZENTRIERTE ORGANISATION

Einfühlsame Interaktionen bilden die Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit Patienten, Bewohnern, und Angehörigen. Es ist wissenschaftlich belegt, dass mehr Empathie in Gesundheitseinrichtungen zu besseren Ergebnissen, kürzeren Liegezeiten, weniger Irrtümern, besserer Versorgungserfahrungen und mehr Wohlbefinden bei den Mitarbeitenden führt. Um als Organisation mehr Mitgefühl ins System zu bringen, müssen Teams wissen, wo sie stehen. Diese „Spürbar Willkommen“ Checkliste wurde von Planetree entwickelt, um den derzeitigen Stand einer Organisation zu analysieren.

Auswertung:

- Geben Sie sich 2 Punkte für jede „JA“-Antwort.
- Geben Sie sich 1 Punkt für jede „ZUM TEIL“ Antwort
- Geben Sie sich 0 Punkte für jede „NEIN“-Antwort.

Die Interpretation ab Seite 3 hilft Ihnen dabei, auf Ihre Situation zugeschnittene Empfehlungen abzuleiten.

	JA	Z TEIL	NEIN
Alle Mitarbeitende nehmen zumindest alle 2 Jahre an Trainings teil, bei denen Einstellungen, Wissen und Techniken zur personenzentrierten Versorgung behandelt werden.			
Bei Instrumenten der Personalführung wie Leistungsbewertungsbögen werden einfühlsame Versorgung und Teamfähigkeit als gleichwertig mit technischen Fähigkeiten aufgeführt.			
Die Einrichtung hat einen systematischen Prozess etabliert, wie bei unerwünschten Ereignissen und Irrtümern alle Beteiligten unterstützt werden. Dieser Prozess beinhaltet auch vollständige und einfühlsame Information der Patienten/Bewohner (und ggf. Angehörigen).			
Die Einarbeitung neuer Mitarbeiter beinhaltet auch erfahrungsbasiertes Training von mitfühlender und empathischer Kommunikation. Dieses Training findet in der Regel VOR der Interaktion mit Patienten/Bewohnern statt.			



Ärzte und andere therapeutische Berufe nehmen ebenfalls an Trainings zu Einstellungen, Wissen und Techniken zur personenzentrierten Versorgung teil (vor allem wichtig bei Langzeiteinrichtung o.ä., bei denen solche Mitarbeiter nicht von der Einrichtung angestellt sind).			
	JA	Z TEIL	NEIN
Richtlinien zur Kommunikation in der Einrichtung setzen explizit die Erwartung, dass die Kommunikation mit oder über Patienten und Bewohner von Respekt geprägt ist. Dies beinhaltet z.B., dass Patienten nicht nur als Diagnose benannt werden („Die Galle in Zimmer 5“) und bei der Kommunikation mit Patienten, Bewohnern und Angehörigen möglichst wenig medizinischer Jargon verwendet wird.			
Die Einrichtung unterstützt Mitarbeitende und andere Betroffene systematisch darin, emotional belastende Erfahrungen wie Trauer und Verlust zu verarbeiten.			
Die Einrichtung erfragt systematisch, wie Patienten, Bewohnern und Angehörigen zwischenmenschlichen Interaktionen erfahren. So werden zum Beispiel Patienten, Bewohner und Angehörige danach gefragt, ob sie sich respektvoll behandelt fühlen, ob ihre Anliegen ernst genommen wurden, und ob sie mitfühlende behandelt wurden. Die Einrichtung sammelt Daten zu diesen Erfahrungen und benutzt diese Daten zur Verbesserung der Versorgung. ¹			
Die Architektur der Einrichtung fördert offene Kommunikation und respektvolles Miteinander. ²			
Die Einrichtung untersucht systematisch, ob die Trainingsangebote zu mitfühlender Kommunikation effektiv sind, und nutzt diese Daten zur Verbesserung der Trainingsangebote.			

¹ Beispiele: Patienten-/Bewohnerbefragungen bei Rundgängen der Führungskräfte, Fokusgruppen mit Patienten nach der Entlassung, Fragebögen, etc.

² Beispiele: offene Pflegearbeitsräume, aufmerksame Platzierung von Computern und Sitzgelegenheiten für möglichst viel Augenkontakt, Reduktion von Lärm. Für Langzeiteinrichtungen: Nachbarschafts- oder Haushaltmodelle; für pädiatrische Einrichtungen: geschützte Räume (in denen keine Eingriffe stattfinden) und Spielgelegenheiten mit fest zugeordneten Mitarbeitern.



Ergebnis	Beschreibt dies Ihren Zustand?	Nächste Schritte
14-20	Einfühlsame Interaktionen sind systematisch in Ihrer Einrichtung verankert. Mitgefühl ist ein Kernwert der Führungsverhalten genauso leitet wie die tägliche Versorgung und das Miteinander.	Selbst in Einrichtungen mit einer gefestigten Kultur von Mitgefühl und Respekt kann diese Kultur unter Druck geraten – z.B. bei sehr schwierigen Patienten, Bewohnern oder Angehörigen, bei starken Personalengpässen oder bei unerwarteten Ereignissen. Wenn Sie eine Beschwerde erhalten, tun Sie diese nicht als Einzelfall ab. Analysieren sie genau, welche Umstände die Interaktionen schwierig machten, und diskutieren Sie dies in der Organisation, um daraus zu lernen. Hören Sie aber auch nicht auf, das Erreichte sichtbar zu machen und zu feiern – auf individueller und Einrichtungsebene - durch Berichte aus erster Hand und Anreizsysteme. Das festigt Mitarbeitende in ihren Einstellungen und bindet sie stärker an Ihre Organisation.
7-13	Viele Mitarbeitende in Ihrer Einrichtung zeigen Einfühlung und Respekt, und dies wird auch zum Teil durch die Einrichtung vorgegeben und unterstützt. Dennoch fehlen noch einige Aktivitäten, um Einstellungen und Verhalten systematisch für alle Mitarbeitende und Bereiche auch in schwierigen Situationen zu unterstützen.	Eine hilfreiche Technik für einfühlsame Interaktionen ist die systematische Kartierung der Willkommenskultur. Bei dieser Technik analysiert das Team durch direkte Beobachtung die gesamte Versorgungserfahrung mit Blick auf die menschliche Qualität der Interaktionen. Gibt es Umstände oder Begegnungen, die kalt oder respektlos sind? Wie lassen sich diese ändern? Diese Technik ergänzt Feedback aus Patientenbefragungen bezüglich Höflichkeit und Respekt. Zusätzlich sollen Sie aber auch den Umgang mit den Mitarbeitenden und die Personalführung reflektieren, inkl. den Einstellungskriterien und Prozeduren, Anreizsysteme, Weiterbildung, und Leistungsbeurteilung. In welchem Ausmaß werden diese dominiert von der Beurteilung technischer Fähigkeiten? Zählen Einstellungen und einfühlsames Verhalten gleich viel? Bedenken Sie, dass die Instrumente der Personalführung vorgeben, was in der Einrichtung wichtig genommen wird. Versuchen Sie, Mitgefühl und Respekt als wesentliches Element in alle Personalführungssysteme zu integrieren.



Ergebnis	Beschreibt dies Ihren Zustand?	Nächste Schritte
< 7	<p>Derzeitige Vorgaben und Praktiken reichen nicht aus, um eine langfristige Organisationskultur von Einfühlung und Respekt in Ihrer Organisation zu etablieren. Wirklich personenzentrierte Versorgung ist nur möglich, wenn Einfühlung und Respekt alle Interaktionen mit Patienten, Bewohnern und Angehörigen beeinflussen. Ohne eine systematische und aktive Vorgehensweise bleibt das Ausmaß an Einfühlung dem Engagement einzelner überlassen; und dies unterläuft die Chancen der Organisation, optimale Ergebnisse für Patienten, Bewohner, Angehörige und Mitarbeitende zu erreichen.</p>	<p>Die Systeme Ihrer Einrichtung signalisieren implizit, dass Einfühlung und Respekt erfreulich sind, aber nicht essentiell und schon gar keine Priorität. Ihre Mitarbeitenden benötigen explizite und klare Signale, dass in Ihrer Organisation hohe medizinische Qualität und Leistung nicht nur von technischer Behandlungsqualität, sondern auch davon abhängen, wieviel Einfühlung, Mitgefühl und Respekt Patienten, Bewohner und Angehörige erfahren. Solche Signale müssen einhergehen mit Aktivitäten und Personalführungssystemen, die diese Prioritäten widerspiegeln und verstärken. Beginnen Sie damit, Ihre Mitarbeitenden bei der Bewältigung von emotionalen Belastungen zu unterstützen, z.B., indem Sie Foren anbieten, in denen die emotionalen Aspekte der Arbeit thematisiert werden können, durch seelsorgerliche Unterstützung oder durch Auszeichnungssysteme, die explizit Einfühlung und emotionale Wärme verstärken. Überlassen Sie es dabei nicht passiv Ihren Mitarbeitern, solche Foren zu nutzen. Bieten Sie in belastenden Situationen (z.B. nach schweren medizinischen Irrtümern) allen betroffenen Mitarbeitern ein gemeinsames Gespräch an. Unterstützen Sie Ihre Mitarbeitenden dabei, ihre Einstellungen zu reflektieren und neue Techniken zu lernen, um Patienten, Bewohner, Angehörige und einander mit Respekt und Einfühlung zu behandeln.</p>