



Neue Generationen im Alterszentrum Wengistein

Ziele der Weiterentwicklung unserer Zusammenarbeit mit neuen Generationen

- Bewusstsein und Verständnis für im Wandel begriffene Normen und Werte bei neuen Generationen
- Sicherstellung einer aktiven Beteiligung in allen Fragen des stationären Aufenthaltes
- Partnerschaftliche Kommunikation und Verhandlungsführung mit BewohnerInnen und Angehörigen

Von welchem Zielpublikum sprechen wir?

- Bewohnerinnen und Bewohner
- Angehörige
- Bezugspersonen
- Gesetzliche Vertretungen

Definition und Eingrenzung der Bezeichnung „neue Generationen“ im Alt- und Älterwerden

Es handelt sich dabei um Persönlichkeiten, welche das Altern in einer körperlichen und/oder geistigen Mobilität aktiv, kompetenzorientiert und dynamisch gestalten wollen, parallel und im Kontext mit biographischen Entwicklungen und Erfahrungen (Nachkriegsgenerationen/ 68er- Generation). Damit verbunden steht der Anspruch auf Beteiligung und Mitwirkung bzw. auf das Selbstverständnis von Anregung, Kritik und Reklamation, insbesondere im Bereiche der kostenpflichtigen Dienstleistungen im Rahmen eines nicht freiwillig gewählten stationären Aufenthaltes.

Die Berufung von Seiten der Institution auf fachliche und funktionale Autorität wirkt auf neue Generationen als antiquierte, nicht mehr ernstzunehmende Machtdemonstration.

Angesagt ist die kundennahe Kommunikation und Information mittels partnerschaftlicher Verhandlungen und Angeboten.

Ja, wir als Verantwortliche des Alterszentrums Wengistein verhandeln, aber durchaus auf Augenhöhe, mit Stil, Fachlichkeit und guten Argumenten. Weil: Auch wir im Wengistein zählen zur neuen Generation.

Kunden, welche unser System der Dienstleistungsorganisation nachhaltig und gezielt überfordern, werden von den Verantwortlichen einer weiterführenden, lösungsorientierten Beratung zugeführt. Es ist dabei zu beachten und aktiv in Beziehung zu setzen, dass es parallel zu neuen Generationen von BewohnerInnen und Angehörigen auch Institutionen gibt, welche auf der Grundlage ihres Leistungsausweises und ihrer Qualität durchaus über ein aktives Selbstbewusstsein verfügen; zu diesen zählt sich in aller Bescheidenheit auch die Stiftung Alterszentrum Wengistein. Diesen Umstand, wiederum innerhalb einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit Kunden in Beziehung zu setzen, ist nicht nur legal, sondern entspricht der Führungs- und Leitungsverantwortung aller Vorgesetztenstellen.

Auftrag

Der Auftrag, sich betriebsintern aktiv mit der Thematik der „neuen Generationen“ auseinanderzusetzen, entwickelte sich im Nachgang zum Angehörigenprojekt 2009/2011. Er ergab sich aus Erfahrungswerten und prozessorientierten Weiterentwicklungen in der aktiven Zusammenarbeit mit Angehörigen. Die Frage der neuen Generationen wurde ab Juni 2016 an verschiedenen Kadersitzungen erörtert und am Kadertag vom 18.8. zentral thematisiert. Das Kader erhielt den Auftrag, mittels der untenstehenden Fragen bereichsinterne Stellungnahmen zu erarbeiten. Die Betriebskommission wurde mit der Thematik begrüsst und befürwortete die Auseinandersetzung damit ausdrücklich. Der Bewohnerrat und der Angehörigenrat gaben parallel dazu eigene Stellungnahmen zu den neuen Kundengenerationen und zur Zukunft des Alterszentrums Wengistein ab.

Antwort auf neue Generationen – Stellungnahmen des Kaders (Zusammenfassung)

1. Welche Kompetenzen müssen gezielt weiter entwickelt werden, um eine kundennahe Kommunikation sowie kundenorientierte Verhandlungen mit neuen Generationen sicherzustellen?

Das Kader des Alterszentrums Wengistein geht davon aus, dass die neuen Generationen gut informiert sein werden, gezielte Fragen stellen und eine verbindliche Auskunft erwarten werden. Als zahlende Kund/innen werden sie unser Angebot kritisch hinterfragen und es mit demjenigen anderer Institutionen vergleichen. Die Erwartungen an uns werden hoch sein, die Bewohner/innen und Angehörigen werden selbstbestimmt ihre individuellen Bedürfnisse anmelden und noch mehr Flexibilität in der Dienstleistungserbringung fordern. Folgende Kompetenzen sollen in den Bereichen gezielt weiterentwickelt werden:

- Offenheit gegenüber Neuem, Veränderungsbereitschaft, Kundenorientierung, Sensibilität für spezielle Bewohner- und Angehörigenbedürfnisse, Interesse für andere Lebenswelten
- Nicht-wertende Haltung gegenüber unseren Kund/innen, Bereitschaft, wertschätzend, konstruktiv und lösungsorientiert zu kommunizieren, Beratungs- und Kommunikationskompetenzen
- Fundierte Fachkenntnisse und Kenntnisse des Dienstleistungsangebots, Selbstsicherheit im Auftreten, Bewusstheit für den eigenen Zuständigkeitsbereich, Verhandlungsgeschick auf Augenhöhe

2. Welche Führungs- und Leitungsaufgaben stehen für uns unter Berücksichtigung von Punkt 1 im Vordergrund?

- Die Rahmenbedingungen festlegen und die Erwartungen an die Mitarbeitenden klar kommunizieren, dabei aber auch Gestaltungsspielräume ermöglichen
- Einen situativen Führungsstil pflegen: die individuellen Fähigkeiten der Mitarbeitenden kennen, Aufgaben entsprechend delegieren,

Verantwortungen soweit möglich übergeben, die Aufgabenerfüllung aktiv kontrollieren

- Mit Schulungen und Coachings die erforderlichen Kompetenzen bei den Mitarbeitenden stärken, insbesondere in den Themenbereichen Kommunikation, Beratung, Verhandlung, Kundenorientierung
- Uns als Führungspersonen immer wieder in Erinnerung rufen, dass wir mit unserem Verhalten Vorbilder sind. Unsere Haltung den Mitarbeitenden gegenüber soll so sein, wie wir es von ihnen erwarten, gegenüber den Bewohner/innen, Gästen, Kolleg/innen und uns. Wertschätzenden Umgang mit den Mitarbeitenden pflegen, Teambildung und Teamspirit fördern

3. Wie fördern wir innerhalb unseres Bereiches das Verständnis der Mitarbeitenden für die Anliegen, Verhaltensweisen und Bedürfnisse der neuen Generation?

- „Bewohner/innen und Angehörige“ als stehendes Traktandum an Teamsitzungen: Konkrete Alltagssituationen, Fallbeispiele und spezielle Vorkommnisse besprechen, psychologische und biografische Hintergründe für Verhaltensweisen aufzeigen, Rollen und Anliegen der Angehörigen diskutieren
- Interdisziplinäre Fallbesprechungen bei komplexen Situationen
- Neue Generationen zum Alltag werden lassen, Mitarbeitende sensibilisieren, den Spiegel vorhalten: Die neue Generation hat Ansprüche, die wir auch haben

4. Wie stellen wir innerhalb unseres Bereiches die aktive Beteiligung von BewohnerInnen und Angehörigen der neuen Generation sicher?

- Bewohner/innen und Angehörigen zeigen, dass ihre Meinung erbeten und wichtig ist: Hinhören, hinschauen, ernst nehmen, Interesse zeigen, Verbindlichkeit signalisieren. Anregungen, Reklamationen und Lob gezielt bearbeiten, und als Chance für betriebliches und persönliches Wachstum sehen

- Auf Ideen und Vorstellungen eingehen, individuelle Wünsche versuchen zu erfüllen. Dabei Rahmenbedingungen, betriebliche Möglichkeiten und Grenzen bedenken und klar kommunizieren, Vereinbarungen treffen
- Tagesgäste und Bewohner/innen beteiligen an Tages-Gestaltung und Wochenprogramm, Pflegeplanung, Menüauswahl, Anlassplanung, Restaurant-Öffnungszeiten, usw.
- Den Austausch zwischen Mitarbeitenden und Bewohner/innen sowie Angehörigen fördern. Interne Absprache darüber, wer welche Informationen an Bewohner/innen und Angehörige gibt

5. **Wie verhalten wir uns im Spannungsfeld "fachliche Autorität der Mitarbeitenden, versus Beteiligung von BewohnerInnen und Angehörigen"?**

- Lebenserfahrung und Know How der Bewohner/innen und Angehörigen anerkennen. Offenes Ohr für Anliegen oder andere Meinungen der Kundschaft zeigen, Gesprächsbereitschaft signalisieren, unkonventionelle Wünsche akzeptieren. Gleichzeitig fachliche Kenntnisse und Inputs einbringen und als fachliche Autorität klare, verständliche und nachvollziehbare Erklärungen geben
- Mitarbeitende brauchen gute Kenntnisse der Rahmenbedingungen und des Verhandlungsspielraums
- Immer wichtiger werden: interdisziplinäre Zusammenarbeit, interne Absprachen darüber, was an Kund/innen kommuniziert wird, gemeinsame Haltung vertreten
- „Es isch immer so gsiii“ kann nicht gelten.... Laufende Anpassungen der Prozesse, aktives Hinterfragen von Regelungen

Initiierung und übergeordnete Leitung des Projekts: H. Moor, E. Ludwig
 Zusammenfassung der Kader-Stellungnahmen: E. Ludwig 27.10.2016