

Anlässlich der Feier zum 50-jährigen Jubiläum begrüßen als freundliche Bedienungen Frau Dania Jortzeniuk (links) und Frau Guiseppina Buschke (rechts) die Gäste mit einem Gläschen Sekt.



## Ein Prosit auf St. Elisabeth

Frechener Seniorenzentrum feierte 50. Geburtstag

von Sylvia Stumpf



Die große Feier startete mit einem Festgottesdienst. Unser Hausgeistlicher, Pastor H. Köllen, und der Ortpfarrer, Pfarrvikar Thomas Wolff, zelebrierten die Messe und wurden musikalisch unterstützt durch den Chor Brückenschlag.

Bei einem Sektempfang im Foyer konnten sich die Gäste in einer Ausstellung einen Überblick über die bauliche Entwicklung des Seniorenzentrums schaffen. Besonderen Zuspruch fand auch unsere „Nostalgieecke“ mit alten Haushaltsgegenständen aus der früheren Küche und unserem Bildband „60 Jahre Bildzeitung“. Den aktuellen Bezug schaffte die Präsentation der Bildtafeln mit neuen Projekten des Hauses.



Die Ordensschwester, hier Schwester Ludovica, überreichten symbolisch „Brot und Rosen“

Fr. Voigt vom Bewohnerbeirat (Foto Seite 2) schloss sich den Festansprachen von Herrn Bürgermeister Hans-Willi Meier, Herrn Dr. Herzberg, und Herrn Dyck an. Für den musikalischen Rahmen sorgte das Jagdhorn-Bläsercorps Bergheim.

Bei strahlendem Sonnenschein genossen unsere Bewohner dann den bunten Trubel im Innenhof: Angehörige und Besucher aus Königsdorf feierten mit uns gemeinsam und genossen das leckere Essen und das frisch gezapfte Kölsch.

Wir wünschen allen Mitarbeiter/-innen in unseren Einrichtungen eine gesegnete Weihnachtszeit und einen guten Rutsch ins Neue Jahr!

Lesen Sie bitte weiter auf Seite 2



Spontan wurde bei altbekannten Liedern mitgesungen



Die beiden Pferde „Rocky und Bolle“



Angehörige und Bewohner genossen das Fest bei gutem Wetter

Verschiedene Musik- und Tanzgruppen sorgten für Unterhaltung auf dem Festplatz. Einen Höhepunkt des Festprogramms stellte aber die Darbietung der imposanten Friesenpferde „Rocky und Bolle“ dar und die kleinen Gäste hatten Spaß beim Ponyreiten durch den Park.

Schützenfeststimmung kam mit dem Spielmannszug der Bürgergarde Blau Gold aus Köln auf. Das weckte beson-

ders bei unseren Bewohnern Erinnerungen an alte Zeiten.

Viele Gäste nutzten auch die Möglichkeit der Besichtigung unseres Studios von „Antenne Erftland e.V.“ oder sie besuchten die Räumlichkeiten des Schwesternkonventes in der Villa Pauli. Die Schwestern informierten über das Leben unserer Hauspatronin, der Hl. Elisabeth und überreichten symbolisch „Brot und Rosen“.

[stumpf@schervier-altenhilfe.de](mailto:stumpf@schervier-altenhilfe.de)



Hausleiter Wolfgang Dyck begrüßt zusammen mit Pflegedienstleiter Lars Hammer und Frau Voigt vom Bewohnerbeirat die Gäste

Editorial .....	3
Lourdesheim, Aachen .....	4
St. Bilhildis, Mainz.....	7
Fachschule für Altenpflege St. Bilhildis, Mainz.....	8
Herz Jesu, Köln .....	11
Herz Jesu, Köln und St. Elisabeth, Frechen.....	13
Neues von den Aachener Franziskanerinnen.....	14
Seelsorge.....	15
Aktuelles .....	16
Personalentwicklung.....	19
Dienstjubiläen .....	31
QM-Pinnwand .....	32
Abschlussklassen .....	34
Kurz vor Schluss .....	35
Nachgedacht.....	36

**IMPRESSUM:**

Herausgeber: Franziska Schervier Altenhilfe gem. GmbH, Paulustr. 10, 52064 Aachen

Redaktion: cfm Kober+Partner GmbH  
 Schönblick 10, 74594 Kressberg  
 Tel: 0 79 57 / 92 67 45  
 Fax: 0 79 57 / 92 67 46  
 E-Mail: [info@cfm-online.de](mailto:info@cfm-online.de)  
 Foto-Quellen: istockphoto und hausinterne Bilder, Foto Titelseite: hausintern

# Liebe Leserinnen und Leser,

mit dem bevorstehenden Weihnachtsfest feiern und verbinden Christen weltweit *d a s* „Friedensfest“: Jesus Christus, der menschgewordene Sohn Gottes und Friedensstifter, bringt uns die Botschaft von vorbehaltloser Liebe, von Aufrichtung und unterschiedlosem Angenommen- und Geborgen-sein aller Menschen bei Gott; die Botschaft von Stärkung, Hoffnung und Würde, von Solidarität und Verstanden-sein, von Respekt und Ehrfurcht gegenüber allen Menschen, die als Ebenbild Gottes von IHM unterschiedslos geliebt werden. Wo sonst, so dachte ich bisher, müsste sich diese Botschaft von Weihnachten stärker verdichten, als in Bethlehem und den vielen anderen biblischen Stätten im sogenannten „Heiligen Land“? Umso bedrückter war mein Empfinden, als ich bei einer kürzlichen Reise durch Israel und Palästina allerorten darauf gestoßen wurde, wie es ist, wenn Menschen diese Botschaft von Weihnachten nicht verstehen und sie nicht in das reale Leben hineinzubringen vermögen. Es schmerzt, zu sehen, wenn am Ort der Wiege Jesu, des „Friedensfürsten“, Menschen und Nationen ihr Existenrecht abgesprochen wird und sie mit Vernichtung bedroht werden. Es bekümmert den Beobachter,

wenn Menschen, egal wo auf der Welt, aufgrund ihrer Abstammung und Religion oder ihres Geschlechtes diskriminiert werden und ihre von Gott gegebene Würde verletzt und missachtet wird, indem ihnen Mittel zum Leben rationiert, Bewegungsfreiheit genommen oder Grund und Boden enteignet werden. Wie fern ist Weihnachten dort, wo Menschen in der permanenten Angst leben müssen, ihre Heimat, ihre Autonomie und ihre Existenz zu verlieren, etwa weil sie in der Minderheit sind oder im „falschen Teil eines Landes“ geboren wurden? Mein Besuch der Jesuanischen Orte hat mir eindrücklich vor Augen geführt, dass Weihnachten, welches durch die Geburt Jesu Christi gestiftet wurde, erst durch das Handeln und Verhalten von uns Menschen zur menschlichen „Wirklichkeit“ wird. Jesus hat uns Menschen beauftragt, dafür zu sorgen, dass es „Weihnachten“ wird in dieser Welt! Dies hat wohl kaum etwas mit Glanzpapier, Gänsebraten und Lametta zu tun. Dietrich Bonhoeffer schreibt: „Wer wird Weihnachten recht feiern? Wer alle Gewalt, alle Ehre, alles Ansehen, alle Eitelkeit, allen Hochmut, alle Eigenwilligkeit endlich niederlegt an der Krippe“. Als Dienstgemeinschaft der Franziska Schervier Altenhilfe gem. GmbH



wollen wir uns auch im nächsten Jahr wieder bemühen, Weihnachten in diesem Sinne tagtäglich ein wenig in die Lebenswirklichkeit unserer Einrichtungen hineinzuholen.

Allen unseren haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen, Mitarbeitern und Schwestern, die sich hierbei in unterschiedlichster Weise und an den unterschiedlichsten Orten engagieren, sage ich auch an dieser Stelle erneut meinen herzlichen Dank. Ihnen, Ihren Familien, Angehörigen, Mitschwestern und Freunden wünsche ich eine hoffnungsvolle Adventszeit und ein friedvolles und gesegnetes Weihnachtsfest, verbunden mit den besten Wünschen für das neue Jahr 2014.

Ihr Dr. Klaus Herzberg  
Geschäftsführung  
[herzberg@schervier-altenhilfe.de](mailto:herzberg@schervier-altenhilfe.de)

## Morgengebet

Gott, du Schöpfer unseres Lebens,  
wir kommen zu dir am Morgen  
des Tages und bitten dich:

Berühre uns mit deinem Atem,  
lass deine Augen auf uns ruhen  
und schenke uns das Wissen,  
dass deine Freundschaft  
uns durch diesen Tag begleitet.

Aus: „Mit der Bibel durch das Jahr 2014“  
(Kreuz, Freiburg 2013)

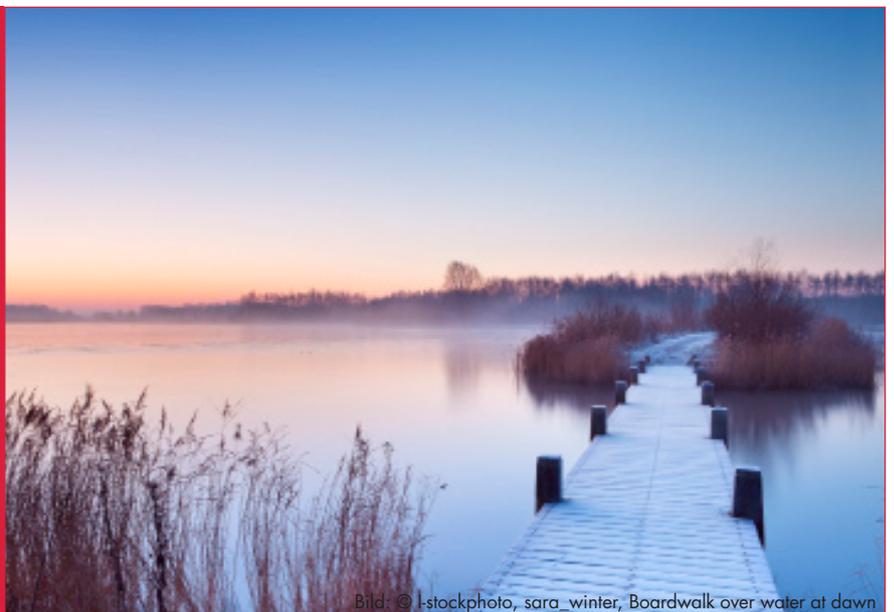


Bild: © I-stockphoto, sara\_winter, Boardwalk over water at dawn

# Neue Führungsstrukturen im Lourdesheim

von Christoph Wagemann



## Ausgangssituation:

Am 1. Januar 2012, zu Beginn meiner Tätigkeit als Pflegedienstleiter und stellvertretender Hausleiter, hatte das Lourdesheim bereits eine mehrmonatige Pflegedienstleitungsvakanz hinter sich.

Meine Einarbeitung erfolgte durch die Wohnbereichsleitungen und die damalige Hausleitung. Schnell wurde deutlich, dass Vieles liegen geblieben war. Pflegevisiten und Fachbegleitungen genauso wie das Einstufungsmanagement. Unklärbare Verunsicherungen und Ängste beim Personal waren spürbar. Schnell musste ich erfahren, dass es nichts gab, wofür ich nicht zuständig war.

Wenn man nicht dem Modell der Kompensation, also des kurzfristigen Eingreifens in die Tagesarbeit der MitarbeiterInnen durch die Führungskraft, folgen wollte, mussten neue Strukturen geschaffen werden. Der Berg an Aufgaben, der

sich in den ersten Monaten vor uns auf türmte, schien unüberwindbar.

## Transparenz schaffen

Von Beginn an herrschte eine große Verunsicherung und ein großes Misstrauen gegenüber der Führung des Hauses und der Pflegedienstleitung. Es herrschte Unsicherheit darüber, ob möglicherweise Personal vorenthalten würde. Allen Beteuerungen der Führungsebene zum Trotz musste hier die Personalberechnungsgrundlage zuerst offen geklärt und die Mitarbeiter befähigt werden, die Personalmenge selbständig zu ermitteln. Es stellte sich schnell heraus, dass die Berechnungsgrundlage der Stellenbemessung seitens des Pflegedienstes identisch mit der der Hausleitung war, es aber an der einen oder anderen Stelle zu abweichenden Detail-Ergebnissen kam. Dies wurde gemeinsam besprochen und abgestellt. Dennoch spielt bis heute das Thema der „Personalmenge“ im Pflegedienst, nach wie vor, eine wichtige Rolle.



Christoph Wagemann, stellvertretender Hausleiter und Pflegedienstleiter des Lourdesheims

## Pflegedienstleistungs-Assistenz

Die Aufgaben, die an eine Pflegedienstleitung in einem Hause dieser Größe gestellt werden, sind ohne entsprechende Unterstützung nicht im Rahmen des vorgegebenen Zeitfensters zu bewältigen. Daher wurde eine Assistentenstelle eingerichtet, die es im Übrigen vor Jahren schon einmal gegeben hatte. Dadurch wurde die Arbeit der Pflegedienstleitung stark entlastet. Nicht zu unterschätzen sind die zusätzlichen Belastungen für die Pflegedienstleitungen durch die zusätzlichen Aufgaben in der Funktion als stellvertretende Hausleitung. War es früher eher eine Abwesenheitsvertretung, (z. Bsp. während krankheitsbedingtem Ausfallens bzw. im Urlaub) so lässt sich derzeit eine permanente Aufgabenteilung feststellen, da das zwei Einrichtungen und eine Leitung umfassende Konzept, am Standort Aachen bereits umgesetzt wurde.

## Besonderheiten

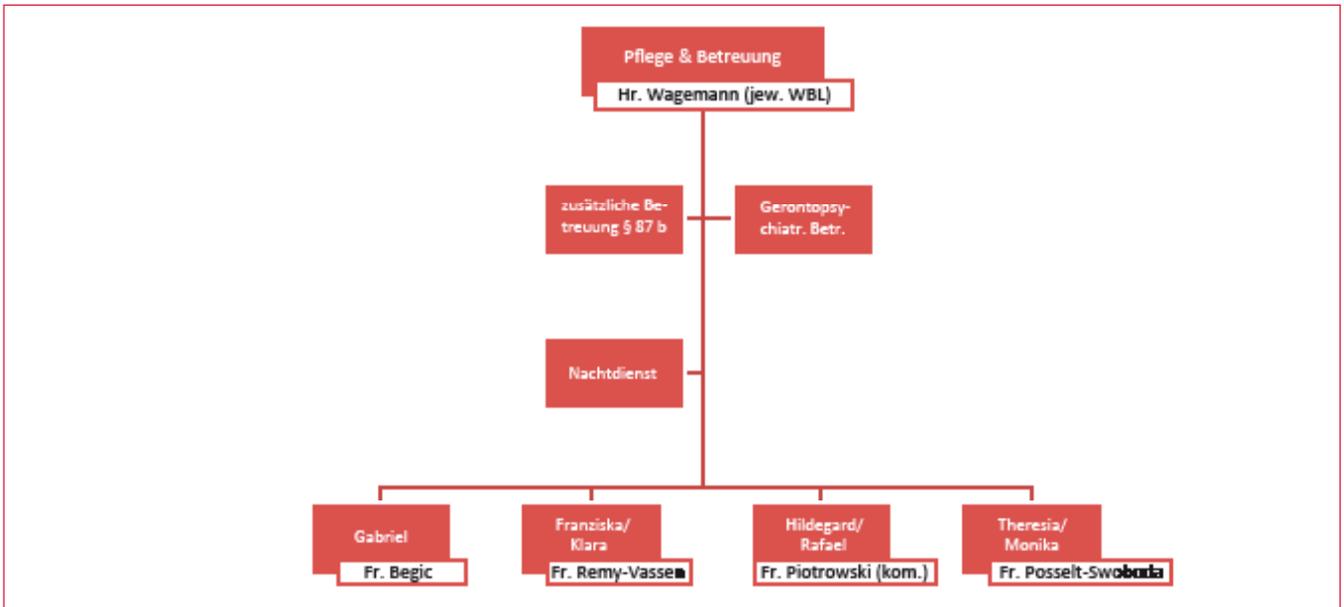
Die Infrastruktur des Lourdesheimes datiert aus den 80-er Jahren. So gibt es drei Dependancen bzw. Wohnbereiche, die jeweils den Anforderungen eines Seniorenheimes aus der damaliger Zeit entsprechen. Sie liegen räumlich weit



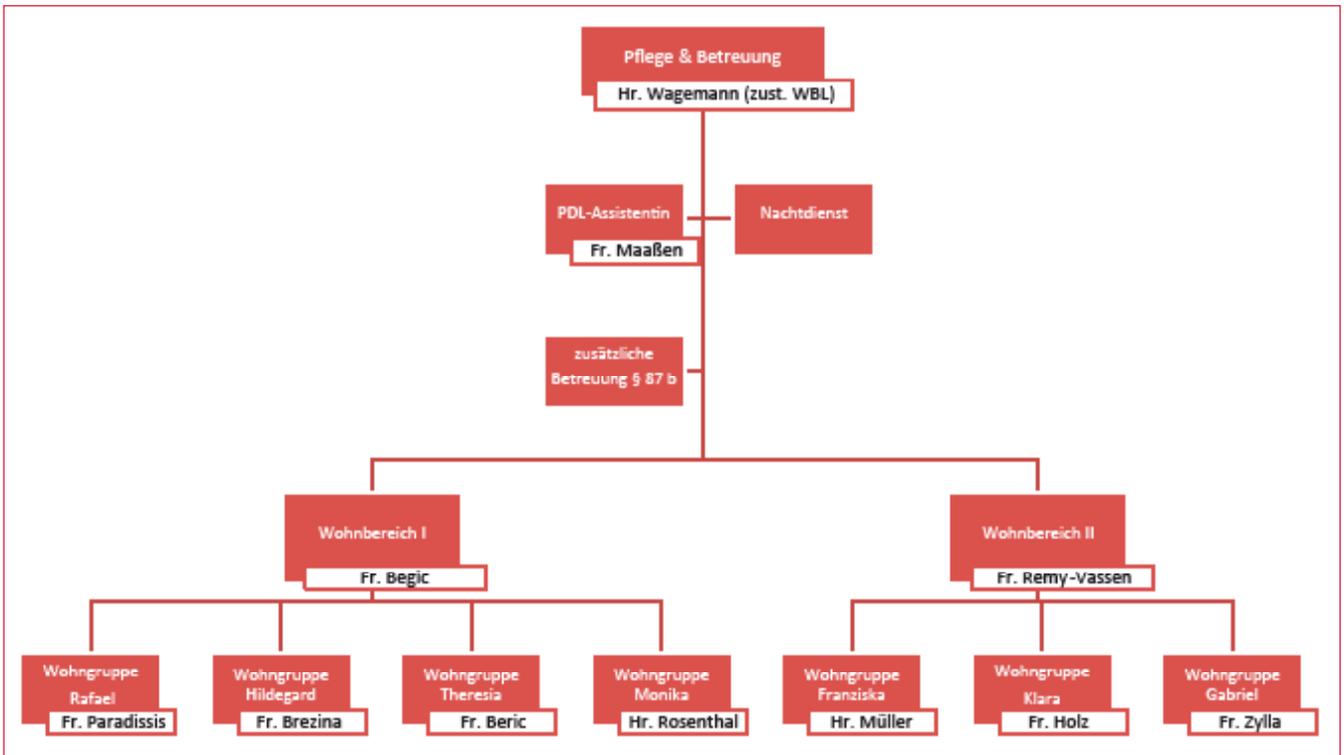
Bild: © Scanrail - Fotolia.com

Gute Führung kann nur miteinander gelingen





So sah die Führungsstruktur früher, vor der Umstrukturierung, aus.



... heute bietet der neue Organisationsaufbau entscheidende Vorteile

auseinander, lange Wegstrecken sind deshalb zu bewältigen und relativ wenige Bewohner auf großzügigem Raum zu betreuen. Zudem ist die Personaldecke in diesen Bereichen besonders kritisch. Im Haupthaus ergibt sich eine ähnliche Situation. Organisationseinheiten unter 30 Bewohnern sind nur schwer zu managen. Bedingt durch diese Gegebenheiten war es immer erforderlich, dass auch die Wohnbereichsleitungen mit in der Pflege arbeiteten. Welche Arbeiten blieben dadurch zuerst liegen? Hier ist als erstes die die Administration anzuführen. 7 Wohnbereichsleitungen für 7

Bereiche. Einige Positionen nicht besetzt. Zum Teil nur eine Wohnbereichsleitung für zwei Wohnbereiche und dadurch verdoppelte Probleme. Hier ergab sich offensichtlich dringender Handlungsbedarf.

**Lösungsversuch**

Mitte des vergangenen Jahres entschlossen wir uns dann, ein neues Modell zu erproben. Die Einrichtung wurde in zwei Wohnbereiche (mit 77 bzw. 78 Bewohnern) aufgeteilt. Die jeweiligen Wohnbereichsleitungen von der Pflege freigestellt.

Die beiden Wohnbereichsleitungen waren bereits in der Einrichtung tätig! Langjährig erfahren und hochmotiviert, gingen sie ihre Aufgaben an.

Dies war nur möglich, weil wir uns im Bereich der Einstufungen der Pflegebedürftigkeit einiger BewohnerInnen erheblich verbessert haben. Diese Freiheit zur Neuorganisation mussten wir uns natürlich zunächst verdienen. Während im Jahr 2011 noch 25 Höherstufungen beantragt wurden, haben wir im Jahre 2012 bereits 110 entsprechende Anträge, bei einer 98%-igen Erfolgsquote, ge-



stellt. Die Effekte sind sichtbar, aber nicht so enorm, wie die hohe Zahl vermuten lässt. Wir haben immerhin auch ca. 100 Auszüge im Jahr zu verkraften.

Neben den zwei Wohnbereichsleitern wurden dann 7 Wohngruppenleiter gesucht, die das Bindeglied zwischen den Wohnbereichs- und Pflegedienstleitungen und den weiteren Bereichen bilden sollten. Zudem wurde deutlich, dass selbst bei nunmehr 4 freigestellten Mitarbeitern das Pensum an anfallenden Arbeiten sich nicht von alleine bewältigen lässt. (PDL/PDL-ASS/WBL1/WBL2)

Um bei der Akquise der betreffenden Mitarbeiter keine Fehler zu machen, oder besser die Fehlerquote zu minimieren, haben wir zunächst anhand der Tabelle eine klare Zuständigkeitsverteilung vorgenommen. Die 7 WGL-Stellen wurden ausgeschrieben und 7 Bewerbungen gingen ein. Eine Mitarbeiterin, die uns in unserem Kollegenkreis als mögliche Wohngruppenleiterin aufgefallen war, bewarb sich erst nach unserer Ermutung.

Es wurden klare Vorstellungsgespräche geführt und alle Positionen konnten letztendlich hausintern, aus dem Kreise der eigenen Mitarbeiter, besetzt werden.

Ein großes Thema war dabei die Unsicherheit der Mitarbeiter, die sich folgende Frage stellten: Was passiert mit mir, wenn ich scheitere? Durch die klare Aufgaben- und Verantwortungszuteilung konnte den MitarbeiterInnen die Angst genommen werden. Zudem wurde die Aktion durch die Geschäftsführung ebenfalls massiv unterstützt. Lancierende Tätigkeiten, wie die Erstellung eines neuen Organigramms, die Umbenennung der Wohnbereiche in Wohngruppen, sowie deren Etablierung innerhalb unserer Einrichtung wurden beispielsweise von der Geschäftsführung übernommen. Übrigens wurden alle Mitarbeiter in das Personalentwicklungsprojekt Rückenwind, über welches ja bereits mehrfach in der Hauspost berichtet wurde, aufgenommen. Sie nahmen an Schulungen und Coachings teil und haben seit dem jeden Freitag Gelegenheit, mit den Pflegedienst- bzw. Wohnbereichsleitungen geplant ins

Gespräch zu kommen und wirklich über alle anstehenden Probleme bzw. Aufgaben zu reden. Uns wurde während des Rückenwind-Projektes Folgendes klar:

Wie im richtigen Leben, gelingt es manchen Menschen besser als anderen, miteinander zu kommunizieren und Projekte gemeinsam zu bewältigen. Nicht jeder hat dabei die gleichen Talente bzw. Bedingungen. Das Kommunizieren und Beraten auf Augenhöhe ist dabei extrem wichtig. Hier darf keinesfalls „von oben herab“ agiert werden. Denn ein einmal brüskierter Kollege wird wohl in Zukunft kaum ein Problem wieder offen ansprechen.

### Fazit

Das Projekt läuft noch. Für eine abschließende Beurteilung ist es deshalb noch zu früh. Dennoch möchte ich einige daraus resultierende Effekte beschreiben.

- Die Skepsis gegenüber der oberen Führungsebene ist geringer geworden. Das Handeln der PDL's wurde transparenter. Nicht nur Aufgaben, sondern auch Entscheidungsspielräume wurden abgegeben.
- Die Pflege-Einstufungen der BewohnerInnen bleiben auf hohem Niveau. Möglicherweise ist dies der Tatsache geschuldet, dass eine Einsicht in die Finanzierung eines Pflegeheimes geschaffen wurde oder dem Wunsch der WBL, die Freistellung zu erhalten. Die Freistellung wird dabei als Privileg empfunden, welches man sich nur als Einrichtung leisten kann, sofern der enge Stellenschlüssel es zulässt.
- Die Quote der Fachbegleitungen nähert sich der Vorgabe systematisch an.
- Die Quote der Pflegevisiten hat sich ebenfalls drastisch erhöht.
- Die neuen Wohngruppenleitungen drängen darauf, mehr Verantwortung zu übernehmen. Sie wünschen mehr Aufgaben im Management (z. Bsp. das Erstellen von Dienstplänen).

- Das Selbstbewusstsein der betreffenden Mitarbeiter ist enorm gewachsen. Fehler dürfen begangen und es darf darüber offen gesprochen werden. Daraus resultiert auch ein stärkeres Vertrauen in die Führungskräfte.
- Verbesserungsvorschläge werden vortragen und nach Möglichkeit umgesetzt. Falls es nicht zu realisieren ist, wird erklärt warum.
- Es gibt keine „Tabuthemen“ mehr. Es darf dabei alles thematisiert werden.

Für die komplette Umsetzung des Projektes rechne ich mit zwei weiteren Jahren Zeit, die wir benötigen. Probleme entstehen vor allem dort, wo Führung noch falsch interpretiert wird. Dies geschieht insbesondere, wenn der Irrglaube herrscht, dass diejenige Wohngruppenleitung die beste sei, die selbst die meisten Bewohner pflegt und am häufigsten bei der Pflege der BewohnerInnen einspringt. Es geht uns nun einmal nicht um Kompensation, sondern um sinnvolles und wirksames Management.

Dies gilt gleichermaßen für die Wohnbereichsleitungen, die sich mehr aus ihren alten Teams lösen mussten. Ja, es ist unangenehm einem Mitarbeiter zu erklären, dass er wieder einmal kurzfristig einspringen muss, oder Defizite, die im Rahmen von Fachbegleitungen entstehen können, offen anzusprechen. Aber gerade dies macht eben eine gute Qualität der Führung aus.

Gleiches gilt auch für die PDL's. Transparentes und effektives Management muss es aushalten, falls junge, engagierte MitarbeiterInnen, zum Teil mit Fachwirtausbildung oder PDL-Studium, in Teilbereichen des umfangreichen Aufgabengebietes „besser“ sind als ihre Vorgesetzten. Es würde nichts bringen, diese Mitarbeiter „klein“ zu halten oder eifersüchtig „wegzubeißen“. Im Sinne des Unternehmens müssen Mitarbeiter sich weiter entwickeln können. Deshalb heißt das Projekt ja auch Rückenwind. Denn für den Gegenwind sorgen schon Andere.

**wagemann@schervier-altenhilfe.de**



# Neues zur Vita und zur Verehrung der heiligen Bilhildis

von Günther Robl



Die Bilhildis-Reliquie der Kapelle des Seniorenpflegeheims St. Bilhildis in Mainz

Zur Vita und zur Verehrung der heiligen Bilhildis gibt es immer wieder Forschungen, die zum Teil neue Details erbringen bzw. Perspektiven verändern. Im Folgenden werden die Ergebnisse einer Arbeit Heinrich Wagners aus dem Jahr 2008 zusammengefasst („Die Mainzer Bilhild-Urkunde vom 22. April 734“. In: *Mainzer Zeitschrift – Mittelrheinisches Jahrbuch für Archäologie, Kunst und Geschichte*, hrsg. vom Altertumsverein, Jahrgang 103, 2008, Verlag Philipp von Zabern, Mainz, S. 3 bis 14).

- Um 705: Bilhildis wird als älteste von drei Töchtern eines fränkischen Großen namens Iberin und dessen Frau Mechthild vermutlich in Hochheim am Main geboren (und nicht, wie häufig behauptet, in Veitshöchheim bei Würzburg). Ihre Schwestern heißen Reginhild und Hildegard. Als Kind wird Bilhildis über eine Reihe von Jahren in Würzburg am Hof einer kinderlosen Verwandten erzogen – der „ducissa“ Kunigunde, einer Verwandten des in Würzburg residierenden mainfränki-

schen Herzogshauses der Hedene. Danach kehrt sie wieder zu ihren Eltern zurück.

- 717 oder 718: Der mainfränkische Herzog Hetan II., ein Witwer, hält um Bilhildis' Hand an, wird aber auf später vertröstet („noch zu jung“). Doch der Vater stirbt kurz darauf, und die Mutter willigt schließlich in die Ehe ein. Das Verhältnis zum Ehemann ist laut metrischer Vita sehr liebevoll, die Prosaviten betonen im Interesse der Heiligkeit das Gegenteil. Im Anschluss an die Übergabe der Braut in Hochheim berichtet die metrische Vita von einer „Heimfahrt“ des Paares nach Bamberg, wo zahlreiche Festlichkeiten stattfinden und die „Stämme Frankens“ sie und den Herzog feiern.
- 719: Bilhildis wird schwanger, und König Chilperich II. holt Hetan II. zu einem Kriegszug gegen Karl Martell (laut metrischer Vita haben Bilhildis und Hetan an der Hochzeit des Königs teilgenommen). Hetan stirbt auf diesem Feldzug. Die schwangere

Bilhildis begibt sich daraufhin in den Schutz ihres Onkels, Bischofs Rigibert, nach Mainz. Sie bringt einen Sohn zur Welt, der auf den Namen des Onkels getauft wird, Taufpate ist der Bischof. Der Säugling stirbt aber ein paar Monate später.

- 720: Auch Bischof Rigibert stirbt. Bilhildis gründet das seit dem Mittelalter Altmünster genannte Kloster, das unter die Benedikts-Regel gestellt wird, und beginnt den Bau einer der Gottesmutter geweihten Kirche sowie eines Schwesternhauses. Es ist vielleicht die älteste Klostergründung in Mainz. Vermutlich treten auch ihre beiden Schwestern der Gemeinschaft bei, allerdings bleibt nur eine auf Dauer.
- 734, 22. April: Ausstellung der Gründungsurkunde. Sie lautet wahrscheinlich: „Bilhild schenkt für ihr und ihrer Eltern Seelenheil dem Kloster eine Hofstätte zu Mainz, die sie für zwölf rote, goldverzierte Schilde und ebenso viel schwarze Pferde von ihrem Onkel, dem Mainzer Bischof Rigibert, erworben hat.“ Zu dieser Zeit regiert König Theuderich („im 14. Regierungsjahr“); Mainzer Bischof ist Gerold. Vermutlich verhinderte der Tod Bischofs Rigibert eine frühere Ausstellung der Gründungsurkunde.
- Bis etwa 765: Bilhildis und ihre Gemeinschaft zeigen sich „mildtätig“, üben Werke der Nächstenliebe. Die Viten berichten aber nicht welche.
- Um 765, 27. November: Tod der Bilhildis.
- Ab 11. Jh.: Verehrung der Bilhildis in Mainz
- 12. Jh.: Fälschung der Gründungsurkunde mit einem unkorrekten Grün-

ungsdatum („635“) und einem falschen regierenden König („Chlodwig“). Grund für die Fälschung waren mehrere Ergänzungen bezüglich der aktuellen Interessen der damaligen Klostersgemeinschaft, die Freiheit von städtischen Abgaben begehrte, klösterliche Gerichtshoheit, Asylrecht und unentgeltlichen Schutz durch den Mainzer Erzbischof. Diese Urkunde hing in der vorbarocken Kirche über dem Bilhildis-Altar.

- 1243: Die Altmünster-Gemeinschaft wird in den Zisterzienserinnenorden inkorporiert und gehört fortan zum Kloster Eberbach.
- 1289: Man errichtet in der Klosterkirche für Bilhildis einen Altar mit einem Reliquienschrein (mit Kopf- und Armfragmenten). Dort findet auch die Hälfte des angeblich von Bilhildis erworbenen Schweißstuches Christi ihren Platz, die zweite Hälfte erhält der Mainzer Dom. Es wird immer am Ostermontag im Altmünster gezeigt, zu ihm gibt es bis zur Auf-

lösung des Klosters eine Wallfahrt (einmal sogar mit einem deutschen Kaiser).

- 1656 bis 1662: Die Errichtung eines Verteidigungsringes um die Stadt erzwingt einen Neubau des Klosters. Die Anlage wird um etwa hundert Meter versetzt – vom heutigen Münsterplatz zum aktuellen Standort der Altmünsterkirche.
- 18. Jh.: Für das Schweißstuch wird ein eigener Altar errichtet.
- 1722: Überführung von Bilhildis-Reliquien von Mainz nach Veitshöchheim. Seitdem gibt es eine Bilhildis-Verehrung auch im mainfränkischen Raum.
- 1781: Das Altmünster-Kloster wird mit zwei weiteren reichen Mainzer Abteien vom Erzbischof aufgelöst und das gesamte Vermögen in den neu gegründeten Universitätsfonds überführt. Das Schweißstuch wird in das Weißfrauenkloster gebracht,

die Kirche erst profaniert und dann ab 1895 wieder dauerhaft für Gottesdienste genutzt (von der protestantischen Gemeinde).

- Nach 1802: Sieben Mainzer Bürger ersteigern das Schweißstuch und von der Universität Mainz die Schädelreliquie. Beides befindet sich heute in der Ostkrypta des Doms.
- 19. Jh.: Der Bilhildis-Altar wird in die St.-Emmeran-Kirche versetzt.
- 1944: Bei der Bombardierung von Mainz brennt die Altmünsterkirche vollständig aus. Auch die St.-Emmeran-Kirche wird zerstört.
- 1948, 30. April: Der Bilhildis-Altar wird von der St.-Emmeran-Kirche in die Karmeliter-Kirche übertragen.
- 1991: Die Kopfreliquie wird wissenschaftlich untersucht und für echt befunden.

[robl@schervier-altenhilfe.de](mailto:robl@schervier-altenhilfe.de)

## Den Alltag mit dementen Menschen gestalten

Essen und Trinken bei Demenz (ABEDL 5) – Projekt des 3. Kurses im August 2013

von Uta Mathias



Die erste Gruppe gestaltete liebevoll einen Frühstückstisch

Viele Menschen mit einer demenziellen Erkrankung haben auch erhebliche Probleme mit ihrer Ernährung. Wie können Pflegende dazu beitragen, diese Probleme zu lindern? Eine Antwort auf diese Fragen zu finden, war Aufgabe für die SchülerInnen.

Häufig erleben Pflegende, dass Menschen mit Demenz durch Unruhe und hohen Bewegungsdrang einen steigenden Energiebedarf haben. Gleichzeitig haben sie aber oft auch Probleme, Essen zu erkennen, zu kauen und zu schlucken. Daher verlieren viele dieser

Menschen an Körpergewicht. Außerdem haben viele demente Menschen die Einsicht verloren, dass Essen und Trinken notwendig sind, ihre Geschmackswahrnehmung hat sich verändert und ihre Ablenkbarkeit ist gestiegen.

### Animieren und stimulieren unter Beachtung der persönlichen Essgeschichte

Aufgabe für die SchülerInnen war es, durch Literaturrecherche zu überlegen, wie für Bewohner und Klienten mit einer demenziellen Erkrankung das Essen und Trinken wieder präsenter und schmackhafter gemacht werden kann.

Ziel ist es dabei, unter Beachtung der persönlichen Essgeschichte die zu Betreuenden zu animieren und zu stimulieren, dabei die aus der Essbiografie bekannten Schlüsselreize, die Orientierung



Die zweite Gruppe mit dem Thema „Eat by Walking“

und Sicherheit bieten, zu setzen und angemessene Hilfsmittel zu verwenden, um somit die Ressourcen zu fördern. Essen und Trinken als sinnliches Erleben zu gestalten, beinhaltet u.a. auch durch das Klappern von Geschirr, durch den Geruch frisch gemahlener Kaffees, durch das Gluckern einer Kaffeemaschine und farbig gedeckte Tische die verschiedenen Sinne anzuregen. Auch Fingerfood kann die Selbstständigkeit stärken, sofern wichtige Punkte dabei beachtet werden.

### Mitschüler in der Rolle von Bewohnern

Die erarbeitete Theorie wurde dann in Rollenspielen in die Praxis umgesetzt, in der die Mitschüler in der Rolle von Bewohnern die Möglichkeit hatten, sinnnahe Erfahrungen zu sammeln. Die erste Gruppe gestaltete liebevoll

einen Frühstückstisch. Hier wurde der Appetit durch frisch gepressten Orangensaft, schön geteilte Äpfel, duftende



Die dritte Gruppe präsentierte den Geburtstagskaffee für eine Bewohnerin

Brötchen und mehr angeregt. Aus diesem Angebot konnte sich der „Bewoh-

ner“ selbstständig oder bei Bedarf mit leichter Hilfestellung sein Lieblingsfrühstück zusammenstellen. Die zweite Gruppe mit dem Thema „Eat by Walking“ präsentierte mehrere farblich anregende Trinkinseln und hatte Fingerfood bereitgestellt, das einfach im Vorbeigehen zu essen war. Möglich war hier die Unterstützung durch eine Präsenzkraft, die durch Mittrinken und Zuprosten zusätzliche Reize setzte.

Die dritte Gruppe präsentierte, ausgehend von einer selbst erstellten Biografie, den Geburtstagskaffee mit der Familie für eine Bewohnerin mit dem besonderen Festtagsgeschirr, einer Geburtstagstorte und dem Geburtstagslied der Familie. Zur Freude des „Geburtskindes“ gab es zum Abschluss

noch, mit ihren Freunden zusammen, einen Umtrunk mit Häppchen und „Sekt“.



Die vierte Gruppe gestaltete den Nachmittagskaffee

Die vierte Gruppe hat dann den Nachmittagskaffee mit einer Aktivierung verbunden. Wie schmeckt der Kaffee, wenn vorher die Bohnen in einer alten Kaffeemühle selbst gemahlen werden? Auch schlugen die „Bewohner“ die Sahne zum Pflaumenkuchen selbst und halfen den Tisch mit Goldrandgeschirr zu decken. So schmeckten Käse- und Pflaumenkuchen besonders gut. Alle SchülerInnen haben sich mit viel Engagement das Thema erarbeitet und es praktisch umgesetzt, um dann bei der Präsentation das leckere Essen zu genießen.

Uta.mathias@gmx.de

# „Auf den Spuren von Drusus und den Römern“

von Daniela Heep



Die Klasse sagt Herrn Ostheimer „Vielen Dank“!

Am Freitag, den 13.09.2013, begab sich die 1. Klasse der Fachschule für Altenpflege St. Bilhildis, in Begleitung von Herrn Ostheimer, auf die „Spuren von Drusus und den Römern“.

Bei dieser Wanderung durch das alte „Moguntia“, wurde den Schülerinnen und Schülern eindrucksvoll aufgezeigt, wie sehr das heutige Mainz immer noch von den Römern geprägt ist und wie viele altrömische Artefakte heute noch dort existieren.

Vom „Jubiläumsbrunnen“ an der Großen Bleiche, ging es zum „Dativius-Victor-Bogen“ am Ernst-Ludwig-Platz von welchem eine Rekonstruktion auch in der Steinhalle des Landesmuseums besichtigt werden kann. Nächste, geschichtsträchtige Anlaufstelle war die große „Jupitersäule“, Prototyp vieler späterer Säulen dieser Art. Die Überreste der Römerbrücke wurden als Nächstes besichtigt, danach ging es zur Römerpassage, um dort das „Heiligtum der Isis und Mater Magna“ zu begutachten.

## 20 Meter hoher Drususstein

Natürlich durfte auch der Besuch des „Römischen Theaters“ nicht ausgelassen werden, das zu seiner Zeit das größte Bühnentheater nördlich der Alpen war. Zu guter Letzt machte sich die Klasse dann noch zum „Drususstein“ in der alten Mainzer Zitadelle auf. Der „Drususstein“, ein 20 Meter hoher Kenotaph, erreichte schon kurz nach seiner Errichtung okkulten Status und wurde zum Wallfahrtsort für viele römische Truppen. Kein Wunder also, dass auch unsere Klasse dorthin pilgerte.

Nach etwa drei Stunden ging dieser Ausflug in die Geschichte von Mainz, der auch im Lernprogramm für das regional-spezifische Modul enthalten ist, schließlich zu Ende. Die ganze Klasse war sich einig, dass solche, sowohl lehrreichen, als auch mit viel Spaß verbundenen, gemeinschaftlichen Unternehmungen, gerne öfter stattfinden dürfen. Wir freuen uns schon auf eine Fortsetzung.

**fachschule.st-bilhildis@schervier-altenhilfe.de**

## Kinobesuch mit Bewohnerin

von Marie Witte und Anna Fritz

Im Rahmen des Unterrichtes bei Frau Trenz unternahmen Altenpflegeschülerinnen mit Bewohnerinnen Maßnahmen zur „sinnvollen, d. h. bewohnerbezogenen Aktivierung“.

Anna Fritz und ich, Marie Witte, sind Schülerinnen des zweiten Kurses der Altenpflegeschule St. Bilhildis. Im Rahmen des Unterrichtes besuchten wir mit der Heimbewohnerin Frau Theobald am 25.10.2013 das Residenz & Prinzess Kino in Mainz. Dort schauten wir uns den Film „Exit Marrakech“ an, der über eine Vater-Sohn-Beziehung mit vielen Höhen und Tiefen berichtete. Wir trafen uns mit Frau Theobald am Seniorenzentrum St. Bilhildis und fuhren gemeinsam mit einem Taxi zum Kino.



Die Schülerinnen Anna Fritz und Marie Witte beim Kinobesuch mit einer Heimbewohnerin.

Am Kino angekommen holten wir unsere Kinokarten ab. Im Anschluss daran begleiteten wir die Bewohnerin Frau Theobald in den, im Untergeschoss gelegenen, Kinosaal. Da wir bereits 30 Minuten vor Filmbeginn im Kinosaal Platz nahmen, nutzten wir diese Zeit, um Frau Theobald besser kennenzulernen. Dabei

äußerte sie den Wunsch sich zwischen uns zu setzen. Im weiteren Laufe des Gesprächs meinte Frau Theobald, dass sie sich sehr wohlfühle.

Während des Films amüsierten wir uns alle prächtig. Die Vorstellung dauerte knapp zwei Stunden. Anschließend begleiteten wir die Bewohnerin Frau Theobald wieder in das Altenpflegeheim St. Bilhildis. Während der Taxifahrt unterhielten wir uns noch über den abenteuerlichen Kinofilm. Wir Schülerinnen brachten Frau Theobald anschließend in ihren Wohnbereich und verabschiedeten uns von ihr. Insgesamt war es, nach Aussage aller Beteiligten, ein gelungener Abend.

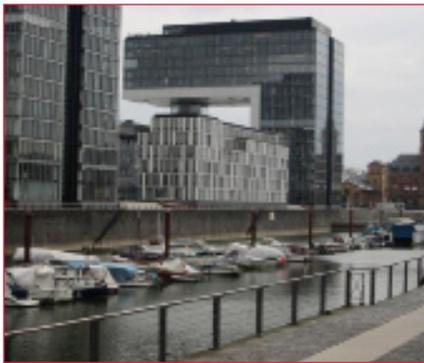
**fachschule.st-bilhildis@schervier-altenhilfe.de**

# Besuch des Kunstateliers im Kölner Rheinauhafen

von E. Grabosz, SKD

Das Kunsthaus Rhenania – ein Speicher für die Mediale Kunstwelt: 50 Künstler aus unterschiedlichen Ländern arbeiten nebeneinander und miteinander: Fotografie, Film, Malerei, Medienkunst, Skulptur, Musik, Literatur, Performance, Tanz und Theater entwickeln sich unter einem Dach.

In den Jahren 2003/2004 wurde das selbstverwaltete Kunsthaus Rhenania durch die Häfen- und Güterverwaltung der Stadt Köln saniert. Es entstand eine Plattform mit mehreren Kunstveranstaltungen. Hier präsentieren sich die Künstler des Hauses und schaffen Raum für Austausch, Projekte und Sonderausstellungen.



Kölner Rheinauhafen

Im Frühjahr 2013 besuchte eine Gruppe unserer Hausbewohner, begleitet von häuslichen Helfern (Mitarbeiter der Heimverwaltung, Hausleitung und SKD-Team), das Atelier von zwei bekannten Kölner Künstlern – Frau Heike Haupt und Herrn Anton Fuchs, im Rhenania Kunsthaus im Rheinauhafen.



Große gemeinsame Tischrunde in der Besucherecke des Ateliers

Unsere Gastgeber, Frau Haupt und Herr Fuchs zusammen mit anderen Mitarbeitern des Ateliers, haben uns recht königlich empfangen. Als Erstes wurden wir mit viel Empathie und Herzlichkeit für eine große Kennenlernen-Runde am Tisch eingeladen.

Beide Künstler waren bereit, über Ihre eigene Arbeit und künstlerischen Pläne zu berichten sowie viele Fragen von interessierten Bewohnern zu beantworten.



Herr Fuchs berichtete von seinem Holzkunstprojekt während der letzten Karnevals-session in Köln – mit der Kettensäge hergestellte, lebensgroße Karnevalsfiguren

Sie interessierten sich auch für das Leben im Seniorenzentrum und die Lebensgeschichten der Bewohner. Es wurde (wie das in Kölle so üblich ist) gemeinsam über das alte und neue Köln reflektiert. Der gegenseitige Wunsch, unseren Kontakt zu pflegen, war nicht nur stark spürbar, sondern wurde auch gleich in die Planung genommen. Das nächste Treffen hatten wir noch am selben Tag ausgemacht.

Wir sahen großformatige, moderne Malereien, Collagen, Graphiken, Holzskulpturen, Installationen und Kleinkunst. Die Möglichkeit einer direkten Begegnung mit Künstlern und ihren Werken sowie Informationen über die Entstehung der Objekte, begeisterte unsere Gruppe sehr. Die moderne Kunst sprach erstaunlicherweise viele Bewohner an. Der Satz: „... das hätte ich gerne in meinem Zimmer hängen!“, war oft zu hören. Das große Interesse bei Bewohnern weckten auch



Frau Haupt zeigte uns ihre (während unseres Kaffeetrinkens) neu angefertigte Collage, die den Höhepunkt unseres Besuchs darstellte

die Kunstkataloge der beiden Künstler sowie die Betrachtung der Kleinkunst.

Es war für die ganze Gruppe ein unvergesslicher Nachmittag im Kunsthaus Rhenania. Die künstlerischen und menschlichen Eindrücke, die wir im Atelier an diesem Tag gewonnen haben, werden uns noch lange begleiten.



Die lebensgroßen Karnevalsfiguren aus Holz des Künstlers Anton Fuchs

Bei beiden Künstlern, **Frau Haupt** und **Herrn Fuchs** sowie ihren Helfern, möchten wir uns dafür herzlich bedanken. Die unerwarteten, persönlichen Geschenke für alle Teilnehmer (Kunstdrucke) machten uns sprachlos und sehr glücklich. Auch Frau Wiemann von der häuslichen Bewohnerverwaltung danken wir, dass sie uns durch ihre persönliche Bekanntschaft mit den Künstlern, den Kontakt ermöglichte hatte.

[skd.herzjesu@schervier-altenhilfe.de](mailto:skd.herzjesu@schervier-altenhilfe.de)

# Achtung Klappe: Wie geht es eigentlich bei einem richtigen Film-Set zu?

von Wolfgang Dyck



Die Studenten der Macromedia Hochschule für Medien aus Köln arbeiteten mit echtem Filmequipment

Das konnten im Sommer 2013 die Kollegen und die BewohnerInnen des Seniorenzentrums St. Elisabeth hautnah an mehreren Tagen erleben.

Der Film erzählt die Geschichte der Freundschaft eines jungen Mädchens mit einer Bewohnerin...

dann ein technischer Test und danach erst die eigentliche Aufnahme. Gelingt diese, dann wird das Ganze nochmals, aus einer anderen Perspektive, gefilmt. Für alle Beteiligten eine echte Geduldprobe.



Die Studenten beim Filmen

## Echtes Aha-Erlebnis

Für die Bewohner war es sehr spannend zu sehen, wie es dem Filmteam gelang, innerhalb des normalen Alltags die Szenen in den Kamerakasten zu bekommen. Ein echtes Aha-Erlebnis war es auch, mal hautnah erleben zu können, wie oft eine Szene geprobt wird, bis sie endlich reif für die Aufnahme ist. Probe folgte auf Probe,

Der Film wird, wenn er fertig geschnitten ist, den Bewohnern exklusiv bei Kaffee und Kuchen vorgeführt werden und wir hoffen, dass er natürlich als bester ausländischer Kurzfilm auch einen Oskar gewinnt. Mindestens!

[dyck@schervier-altenhilfe.de](mailto:dyck@schervier-altenhilfe.de)

Der Hintergrund: Die Studenten der Macromedia Hochschule für Medien müssen im Rahmen ihres Studiums auch einen echten Film drehen und, entsprechend ihres Faches, alle Rollen, die im Filmteam zu besetzen sind, ausfüllen: also von der Produktion, über die Regie bis hin zum Einsatz der Kamera. Das Studententeam benutzte echtes Filmequipment und wurde dabei von bekannten wie unbekanntenen Schauspielern tatkräftig unterstützt.

So wirkte in „unserem“ Film beispielsweise die Schauspielerin Selina Müller mit, den ganz jungen LeserInnen vielleicht aus dem Kinomehrteiler „Freche Mädchen“ bekannt.



...auch Herrn Dycks Tochter Sophia bekam ihre erste Karrierechance beim Film...

# Auszeichnung der beiden Seniorenzentren in Köln und Frechen mit dem „Grünen Haken“

von Wolfgang Dyck

Bereits zum zweiten Male wurde das Seniorenzentrum Herz Jesu in der Kölner Südstadt und nun auch erstmalig das Seniorenzentrum St. Elisabeth in Frechen-Königsdorf als „verbraucherfreundliche“ Einrichtung in Köln von der BIVA mit dem Grünen Haken ausgezeichnet.



Das Seniorenzentrum Herz Jesu in Köln



Unsere Einrichtung in Frechen-Königsdorf

Die **BIVA** (BundesInteressenVertretung der Nutzerinnen und Nutzer von Wohn- und Betreuungsangeboten im **Alter** und bei Behinderung e.V.) ist ein unabhängiger Selbsthilfeverband, der sich seit 1974 für die Stärkung der Rechte der Bewohnerinnen und Bewohner aller Heimarten und Wohnformen einsetzt. Sie ist bis heute die einzige bundesweite Interessenvertretung für Menschen, die Wohn- und Betreuungsangebote im Alter und bei Behinderung in Anspruch nehmen.

Es ist ein großes Anliegen der BIVA, die gewohnte Eigenständigkeit und Privatsphäre von Menschen auch in ei-

ner stationären Umgebung zu erhalten. Daneben sind Freundlichkeit, respektvoller Umgang, Selbstbestimmung und Teilhabe an der Gesellschaft weitere Aspekte, die die Lebensqualität von Heimbewohnern ausmachen und für die sich die BIVA einsetzt.

## Die Prüfung:

Zu der für das Heim freiwilligen Prüfung kommt ein ehrenamtlicher Mitarbeiter der BIVA ins Haus. Die Prüfung besteht aus vier Teilen. Sie dauert etwa einen Arbeitstag.

Zunächst wird alles rund um die gesamte Konzeption des Hauses abgefragt, ggf. wir auch in Unterlagen konkret geschaut: von der Zahl der Mitarbeiter, dem Pflegekonzept der Einrichtung, der Frage, wie man mit ethischen Konflikten umgeht, etwa am Ende des Lebens, bis hin zu den Essenszeiten...

Nach der Befragung schließt sich eine gründliche Begehung des Hauses an. Auch Bewohner werden spontan besucht und zu ihrer Zufriedenheit befragt. Anschließend kommt der Prüfer beim Mittagessen im Hause im Speisesaal mit Bewohnern ins Gespräch.

Schließlich findet auch noch ein längeres Gespräch mit dem so genannten (Heim-)Beirat statt, den gewählten Interessenvertretern der Bewohner eines Heimes.

## Der Grüne Haken:

Das Ergebnis der Prüfung wird auf der Internetseite der BIVA veröffentlicht, auf der sich auch weitere Daten zur Einrichtung und deren Konzeption finden. ([www.heimverzeichnis.de](http://www.heimverzeichnis.de))

Als Auszeichnung bekommt die Einrichtung bei bestandener Prüfung einen Grünen Haken, der ein Jahr

seine Gültigkeit behält. Danach kann man erneut eine Begutachtung beantragen.



Die vergebene Auszeichnung:  
Der „Grüne Haken“

Diese Prüfung unterscheidet sich von Prüfungen des Medizinischen Dienstes oder der Heimaufsicht auf verschiedene Weise:

Zum einen ist sie freiwillig, ... zum anderen ist sie eine Prüfung, die sich weniger, wie die offiziellen Prüfungen des MDKs (Medizinischer Dienst der Krankenkasse), auf Pflegethemen konzentriert, sondern stärker die Lebensqualität von Bewohnern untersucht.

**Und dies mit einem konsequenten Blick aus Sicht der Verbraucher.** Gut ist es dabei, dass die ehrenamtlichen Prüfer zwar geschult wurden, aber als Nicht-Fachkräfte einen anderen Blick auf die Lebenswelt Heim werfen. Die Einrichtung bekommt auch kritische Rückmeldungen und damit die Gelegenheit, bei manchen Themen, die vielleicht nicht im Blick waren, nachzubessern. (So wurden wir u.a. etwa darauf hingewiesen, dass nicht in allen Bädern schwenkbare Spiegel angebracht sind oder wie es häufig der Fall ist, Aushänge an Infowänden zu hoch - und damit schlecht lesbar - angebracht sind...)

[dyck@schervier-altenhilfe.de](mailto:dyck@schervier-altenhilfe.de)

# Alle Jahre wieder

Warum im Kloster das liebe Jesuskind erst am Heiligabend seinen Platz in der Krippe findet

von Verena Bauwens



Bild: © istockphoto.de, Empty Manger, iustinkendra

Wird Weihnachten eher unter dem Baum oder in der Krippe entschieden?

Die schöne Krippe, liebevoll aufgebaut mit Bachlauf, Feuerstelle, echtem Stroh, Ochs und Esel. Viel zu schade, um sie erst an Heiligabend aus dem Keller oder vom Speicher zu holen. Abgesehen davon will ja schließlich kontrolliert werden, ob beim Erbstück die Elektroleitungen noch alle funktionieren oder noch Ersatzteile besorgt werden müssen.

Der jährliche Stress und die Hektik in der Adventszeit machen auch vor den Klostertüren keinen Halt. Überall geschäftiges Treiben und es gibt vieles zu erledigen, denn schließlich soll die Geburt Jesu an einem schön gedeckten Tisch, mit geputzten Fenstern und lieben Menschen gefeiert werden.

Der Spekulator, schon Anfang September in den Geschäften, die heiligen drei Könige schon zum ersten Advent im Stall und über viele Wochen klingen uns Jingle Bells und Last Christmas in jedem Geschäft entgegen. Wer in einer Großstadt versucht, den Christbaum erst kurz vor Weihnachten oder am Heiligabend zu kaufen, scheint

verloren. Die Verkaufsstände sind wie leergefegt, wenn sie denn überhaupt noch geöffnet haben. Schließlich findet sich in so mancher Wohnung schon der Christbaum zu Beginn des Advents - wenn er schon so teuer ist, will man doch schließlich auch was davon haben. Gefühlt ist Weihnachten dann schon am zweiten Weihnachtstag wieder vorbei. Man ist dessen überdrüssig, was man schon so lange gesehen hat und freut sich, wenn ab dem 27. Dezember in den Geschäften die Weihnachtsdekoration den bunten Luftschlagen zu Silvester weicht. Aber ist Weihnachten nicht mehr?

In vielen der Mitarbeiterkalendern steht sie sicherlich so eingetragen: die Weihnachtsfeier. Warum aber lädt die Altenhilfe, laden die Schwestern, ihre Mitarbeiter zu einer vorweihnachtlichen Feier oder einer Adventsfeier ein? Weil die Weihnachtszeit mit Christi Geburt beginnt - und die ist in der Heiligen Nacht. Adventszeit als Fastenzeit, als Vorbereitung für den, der da zu uns kommt, der Mensch wird wie wir.

Haben Sie letztes Jahr zur Adventszeit die Mediamarkt-Werbung mitbekommen? Weihnachten wird unterm Baum entschieden hieß es da. Nur wenige Stunden später wurde in den Sozialen Netzwerken eine Gegenaktion gestartet „Weihnachten wird in der Krippe entschieden“. Wie wär's, in diesem Jahr mal die liebe Verwandtschaft oder Freunde damit zu überraschen, dass Weihnachten erst am Heiligen Abend beginnt. Auch wer die Christmette nicht besucht, weil sonst der Festtagsbraten verbrennt oder die Kinder noch zu klein sind. Die Weihnachtsgeschichte findet man auch online. Ausdrucken, vorlesen und feiern - dann wird Weihnachten Zuhause an der Krippe entschieden - egal, ob das Krippenbett aus Stroh, Holz oder Metall ist. Dann ist er mitten unter uns, wenn wir ihn in die Krippe legen.

Die Armen-Schwestern vom hl. Franziskus wünschen Ihnen und Ihren Familien eine besinnliche Adventszeit, frohe Weihnachten und Gottes Segen für das neue Jahr 2014!

[bauwens@schervier-orden.de](mailto:bauwens@schervier-orden.de)

# Warum Hauskapellen kein Verfallsdatum besitzen

von Rainer Krockauer



Blick in die Kapelle des Aachener Lourdesheimes

Irgendwo im Zentrum einer großen Stadt: Eine hell erleuchtete Fußgängerzone, in der sich Menschen zielstrebig von Geschäft zu Geschäft bewegen, andere wiederum schnellen Schrittes nach Hause eilen oder sich zu einer geselligen Runde treffen. Hin und wieder öffnet jemand die Tür zu einer abseits liegenden Kirche und setzt sich in eine der Kirchenbänke. Er (oder sie) ist nicht allein, Menschen mit Tüten oder Arbeitsmappen haben auch Platz genommen, halten inne, genießen die Stille, atmen durch, schweigen oder beten. Der Pfarrer dieser Innenstadtkirche erzählt von einem Besucher, der sich bei ihm ausdrücklich für diese offene Kirche bedankt, in der ihn niemand fragt oder zu etwas drängt, sondern er einfach nur da sein kann. Der niederländische Theologe Henri Nouwen (1932-1996) hat es so ausgedrückt: Kirchenräume „sind nicht nützlich, nicht praktisch, verlangen nicht nach unmittelbarer Aktion und erfordern keine schnelle Antwort. Sie sind Räume ohne laute Geräusche, ungezügelter Bewegungen oder ungeduldiger Gesten. Sie sind stille Räume, die meiste Zeit seltsam leer.

Sie sprechen eine andere Sprache als die Welt um sie herum. Sie möchten kein Museum sein. Sie möchten uns einladen, still zu sein, zu sitzen oder zu knien, aufmerksam zu hören und mit unserem ganzen Wesen auszurufen.“

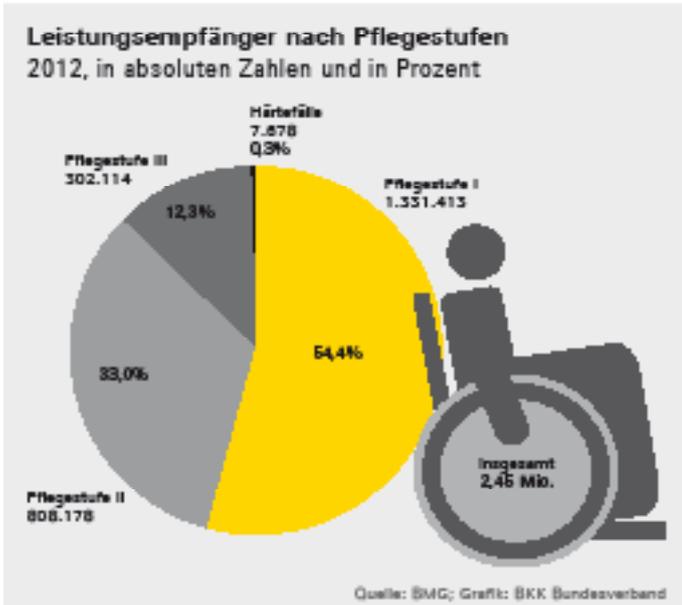
## Die Kapelle als berührender Ort

Auch in den Einrichtungen der Franziska Schervier Altenhilfe gibt es diese offenen Kirchenräume. Jeder weiß, nicht jedes Senioren- oder Pflegeheim hat eine solche Hauskapelle, wohl aber die in kirchlicher Trägerschaft. Und hin und wieder fragt ein Außenstehender, warum sich kirchliche Heime angesichts der Raumknappheit einen solchen „Luxus“ leisten. In der Festbroschüre zum 100-jährigen Jubiläum des Lourdesheimes hat eine Besucherin eine eindringliche Antwort formuliert: „Ich suche unsere Kapelle nicht immer zum Gottesdienst auf. Manchmal genieße ich einfach das Licht, das durch die schönen Glasfenster fällt. Die Kapelle ist ein berührender Ort, der mir mit der Zeit immer wichtiger geworden ist“ (vgl. Bild der

Kapelle des Lourdesheimes). Sie zeigt etwas Wichtiges an: Ein Kirchenraum konkurriert nicht mit einem Einkaufs- oder Bürozentrum, er ist grundsätzlich anders: ein „Gegen-Ort“ in einer auf Aktivität, Leistung und Nützlichkeit getrimmten Welt, auch in den Altenpflegeeinrichtungen selbst. Die gewohnte Zeit wird angehalten, Raum entsteht, sich zu erinnern, sich dem Verdrängten, den Ängsten, dem Bewussten, aber auch Glückbringenden im Leben zu stellen. Und es entsteht Raum, zu klagen, zu danken, aber auch in eine gute Zukunft hinein zu träumen.

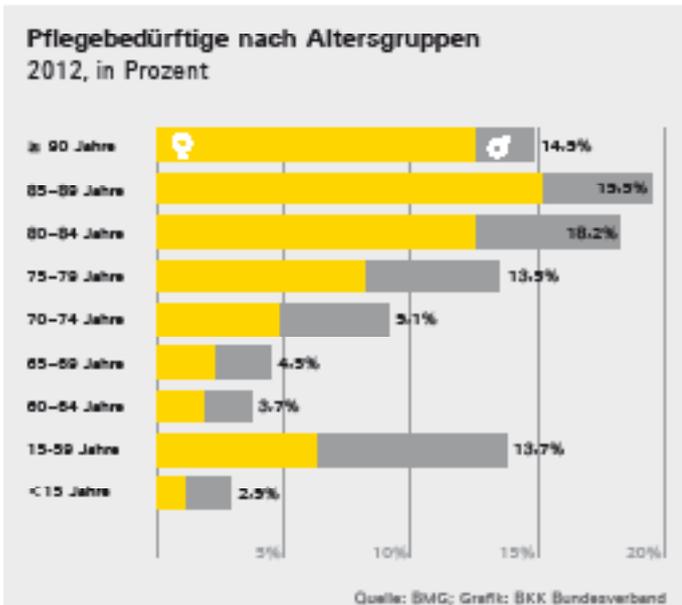
Sorgsam gehütete Kirchenräume, so Henri Nouwen, „in denen die Stille, aus der alle Worte erwachsen, zu spüren ist, die Stille, die zu Taten ermuntert“, zeigen einen Weg zu einem lebensnotwendigen Mittelpunkt. Es gilt: Unsere Hauskapellen haben kein Verfallsdatum. Sie nehmen einen aus der schnelllebigen und schnell ablaufenden Zeit heraus und eröffnen einem den Sinn für die Mitte, die einen trägt und hält. In der Stille, aber vor allem im Gottesdienst, können sie einem auch die Gewissheit vermitteln, dass die letztlich tragende Mitte Gott selbst ist. Jener Gott, der uns in die Stille, ins schweigende und gemeinsame Gebet einlädt, um ihm und dem nahe zu sein, der uns zuflüstert: „Kommt alle zu mir, die ihr euch plagt und schwere Lasten zu tragen habt. Ich werde euch Ruhe verschaffen.“ (Mt 11,28) Auf dass uns das Licht unserer Kirchenräume darin bestärke, nochmals Henri Nouwen, „dass Gottes Liebe zu uns, unsere Liebe zueinander und unsere Liebe zu all denen, die vor und nach uns gelebt haben und leben, nicht nur eine flüchtige Erfahrung ist, sondern eine ewige Wirklichkeit, die Zeit und Raum weit übersteigt.“

*Autor: Prof. Dr. Rainer Krockauer, Theologischer Berater und Leiter des zentralen Fachbereichs Seelsorge*



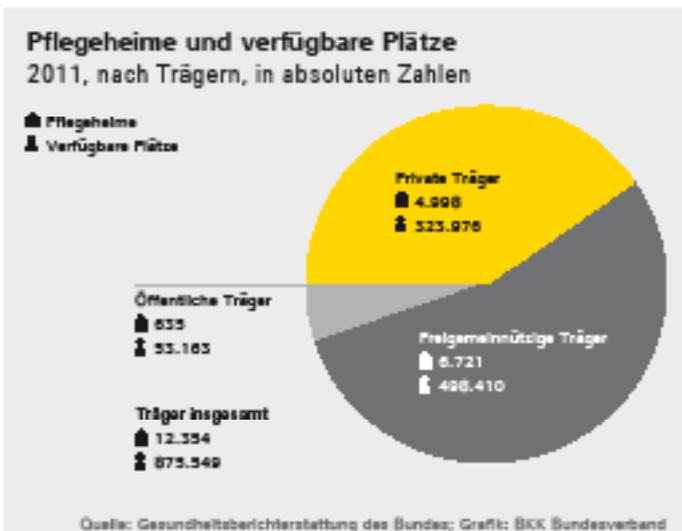
## Mehr Pflegebedürftige in höheren Pflegestufen

Im Vergleich zum Vorjahr ist die Zahl der Pflegebedürftigen in sämtlichen Pflegestufen weiter gestiegen. Nahmen 2011 noch 2,3 Mio. Menschen Pflegeleistungen in Anspruch, waren es 2012 bereits 2,45 Mio. Die größte Gruppe stellten dabei die Leistungsempfänger der Pflegestufe I mit 1,3 Mio., knapp 32.500 Personen mehr als noch 2011. Ihr prozentualer Anteil an allen Leistungsempfängern sank dennoch von 56,1% im Vorjahr auf 54,4%. Im Verhältnis nahm die Zahl der Leistungsbezieher der Pflegestufen II und III zu. Wurden 2011 32% der Pflegestufe II zugeordnet, stieg ihr Anteil im Folgejahr auf 33%. Leistungsempfänger der Pflegestufe III machten 2012 12,3% aus, gegenüber 11,9% im Jahr zuvor.



## Mehr als die Hälfte der Pflegebedürftigen ist 80 Jahre oder älter

2012 waren 53% der Pflegebedürftigen 80 Jahre und älter. Ein deutlicher Anstieg der Pflegebedürftigkeit lässt sich ab dem 70. Lebensjahr feststellen. Ab diesem Alter übersteigt auch der Anteil an Frauen deutlich den der Männer mit Pflegebedarf. Während sich der Anteil von Männern und Frauen in den Altersgruppen zwischen 15 bis 69 Jahren in etwa die Waage hält, überwiegen weibliche Pflegebedürftige klar unter den Hochaltrigen. Die nach wie vor höhere Lebenserwartung von Frauen macht sich besonders stark in der Altersgruppe der über 90-jährigen bemerkbar. Hier beträgt der Anteil an Frauen mit Pflegebedarf fast 84%.



## Jedes zweite Pflegeheim in freigemeinnütziger Trägerschaft

Im Jahr 2011 waren innerhalb Deutschlands in 12.354 Pflegeheimen 875.549 Plätze verfügbar. 5% der Heime befanden sich in öffentlicher Trägerschaft. Jedes dritte Heim wurde von einem privaten Träger betrieben. Die überwiegende Zahl der Pflegeheime (54%) gehörte zu einem freigemeinnützigen Träger. Ähnlich verhält es sich mit den verfügbaren Plätzen. Während öffentliche Träger 5% der verfügbaren Pflegeheimplätze vorhielten, befanden sich 37% der Plätze in privater Trägerschaft und 57% gehörten zu einem freigemeinnützigen Träger. Hierunter fasst man Träger der freien Wohlfahrtspflege wie Arbeiterwohlfahrt, Caritas, Diakonie oder den Paritätischen Wohlfahrtsverband.

**Quelle: BKK Bundesverband, Essen**

# Leitfaden für rechtliche und ethische Entscheidungen am Lebensende in neuer Broschüre

AKTUELLES

von Dr. Klaus Herzberg

Die Einrichtungen der christlich-katholischen Franziska Schervier-Altenhilfe gem. GmbH sind Orte des Lebens und des mit dem Leben untrennbar verbundenen Sterbens. Bei der medizinisch-pflegerischen Versorgung am Lebensende ist jedoch oftmals nicht klar, welches Therapie- und Pflegeziel verfolgt werden soll: Ist es unsere Absicht, unter Verzicht auf lebenserhaltende Maßnahmen das Leben des Bewohners unter allen Umständen zu erhalten, oder ist es das Ziel, unter Verzicht auf lebenserhaltende Maßnahmen seine Beschwerden, soweit möglich, zu lindern? Im Zentrum aller Überlegungen steht dabei stets der Wille des Bewohners.

## Komplexe Entscheidung

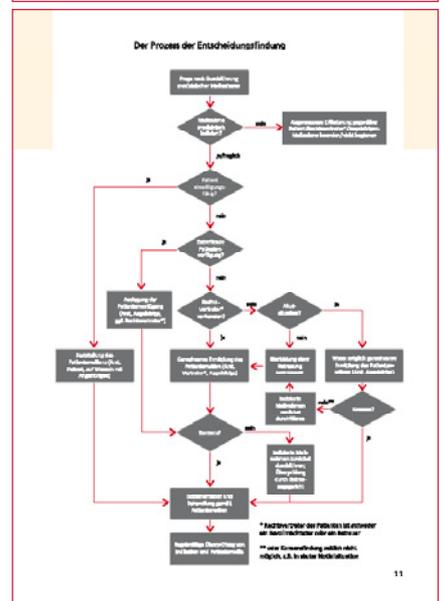
Mit Blick auf die Komplexität dieser häufig in unseren Einrichtungen entstehenden Entscheidungssituationen haben wir schon vor vielen Jahren einen Leitfaden entwickelt, der die Entscheidungssträger und Betroffenen unterstützen soll. Diesen Leitfaden haben wir jetzt auch in einer neuen Broschüre veröffentlicht, um in dieser Frage auch für die Öffentlichkeit transparent zu sein. Hier werden sowohl der rechtliche

Handlungsrahmen beschrieben als auch die christlich-ethischen Wertevorstellungen dargelegt, auf denen Entscheidungen am Lebensende gründen können.

Auf der organisatorischen Ebene halten wir in unseren Einrichtungen einen Prozess der Entscheidungsfindung bereit, der es der Vielzahl der Beteiligten ermöglichen soll, abgestimmt, im Konsens miteinander und unter unbedingter Wahrung des Bewohnerwillens handeln und entscheiden zu können. Unseren Bewohnern und deren Angehörigen und Betreuern bieten wir an, die Koordination und Moderation dieses Prozesses durch einen geschulten Mitarbeiter durchführen zu lassen.

Die Broschüre liegt in unseren Einrichtungen zur kostenlosen Mitnahme bereit. Mit den Ausführungen des Leitfadens und seiner Umsetzung verbinden wir die Hoffnung, dass die Einrichtungen unserer Trägergesellschaft für unsere Bewohnerinnen und Bewohner Orte humanen und von Gott geschenkten Lebens sind - auch am Lebensende.

[herzberg@schervier-altenhilfe.de](mailto:herzberg@schervier-altenhilfe.de)



# FACEBOOK und Co.: Twittern Sie schon oder reden Sie noch?

Deutscher Caritasverband e.V. veröffentlicht Leitlinien für die Nutzung von Social Media

von Dr. Klaus Herzberg



Bild: © joana3d - Fotolia.com

Die Nutzung des Internet ist heute so gebräuchlich, wie Schreiben und Lesen. Kaum noch jemand, der die sogenannten „Social Media“ nicht nutzt. Nahezu stündlich bewegen sich Menschen in „Sozialen Netzwerken“, wie FACEBOOK und anderen. Sie kommunizieren, twittern, tun ihre Meinungen und Ansichten kund und teilen ihr Leben mit anderen Menschen, die sie zum Teil gar nicht kennen und auch nicht unbedingt kennen müssen.

Diese Art der virtuellen Kommunikation bietet immense Chancen und Möglichkeiten. Vielleicht wären der arabische Früh-

ling, die zweite Revolution in Ägypten und andere Massenbewegungen von Bürgern weltweit nicht möglich, ohne den Einsatz dieser Medien. Angesichts der Breitenwirkung, die die Kommunikation innerhalb dieser virtuellen und eher anonymen Welt entfaltet, sollten sich Nutzer allerdings ein paar Dinge bewusst machen, um anschließend entspannt und munter weiter twittern zu können. Besonders betrifft dies die Frage, was ich als Mitarbeiter/-in eines Unternehmens beachten sollte, wenn ich mich in dieser Rolle an der Kommunikation in sozialen Netzwerken beteilige.

Der Deutsche Caritasverband hat daher schon im vergangenen Jahr Leitlinien herausgegeben, die den Mitarbeitern in katholischen Einrichtungen der Gesundheits- und Sozialwirtschaft helfen sollen, sich sicher in diesen Medien zu bewegen. Die „Social Media Leitlinien“ entstanden in einem transparenten Prozess, an dem viele Menschen beteiligt waren. Der Entwurf wurde nicht hinter verschlossenen Türen

diskutiert, sondern öffentlich im Weblog der Caritas-Webfamilie. Die Kommentare flossen in die Endfassung ein, die der Vorstand des Deutschen Caritasverbandes am 5. Dezember 2011 beschlossen hat. Wir haben sie redaktionell ein wenig auf die Franziska Schervier Altenhilfe gem. GmbH (siehe kursive Abschnitte) angepasst und drucken sie für Sie nachstehend in der Kurzform ab:

## Kurzfassung der Social Media Leitlinien des Deutschen Caritasverbandes e. V.

Unsere glaubwürdigsten Botschafter sind Sie: die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Auszubildenden und die vielen Ehrenamtlichen. Durch Ihren Einsatz geben Sie der Franziska Schervier Altenhilfe gem. GmbH (und der Caritas) vor Ort ein Gesicht – tun Sie dies gerne auch in Ihren sozialen Netzwerken.

[herzberg@schervier-altenhilfe.de](mailto:herzberg@schervier-altenhilfe.de)

### 1. Handeln Sie verantwortlich

Entscheiden Sie selbst, ob Sie in sozialen Netzwerken angeben, dass Sie bei der *Franziska Schervier Altenhilfe gem. GmbH* (Caritas) arbeiten. Für Ihre Inhalte sind Sie selbst verantwortlich.

### 2. Sprechen Sie für sich

Machen Sie deutlich, in welcher Funktion Sie bei der *Franziska Schervier Altenhilfe gem. GmbH* (Caritas) sind. Offizielle Statements geben nur die Geschäftsführung oder dazu beauftragte Personen. Sie äußern Ihre persönliche Meinung und bringen dabei Ihr fachliches Know-how ein.

### 3. Verbreiten Sie (Caritas-) bzw. Inhalte der FSA

Werden Sie Botschafterin oder Botschafter unserer Einrichtungen, indem Sie interessante Inhalte und Angebote der *Franziska Schervier Altenhilfe gem. GmbH* (Caritas) verlinken, kommentieren und mit anderen teilen.

### 4. Beachten Sie den Datenschutz

Machen Sie keine Aussagen über BewohnerInnen, Angehörige oder Kolleginnen oder sonstige Gesprächspartner.

### 5. Bleiben Sie freundlich und respektvoll

Der Dialog in sozialen Netzwerken ist zum Teil hitzig, manchmal unfair und beleidigend. Bleiben Sie sachlich und halten Sie sich an die Fakten. Verweisen Sie im Zweifelsfall auf die Sprecherinnen und Sprecher Ihres Verbandes oder Ihrer Einrichtung.

### 6. Äußern Sie Kritik konstruktiv und respektvoll

Soziale Netzwerke ermöglichen offene Diskussionen. Sie sind aber der falsche Ort, um Probleme am Arbeitsplatz oder mit einzelnen Personen zu diskutieren, dies sollte eher im direkten Gespräch geschehen.

### 7. Sorgen Sie für Ihre Sicherheit

Passen Sie auf allen Plattformen Ihre Einstellungen zur Privatsphäre an. Geben Sie Ihre Zugangsdaten nicht an Dritte weiter und lesen Sie sich jede Äußerung noch einmal durch, bevor Sie sie veröffentlichen. Sprechen Sie sich im Zweifel mit einer Kollegin oder einem Kollegen ab.

### 8. Halten Sie sich an das Urheberrecht

Veröffentlichen Sie Fotos, Filme oder Audiomaterial nur, wenn Sie dazu berechtigt sind. Nennen Sie Ihre Quellen und kennzeichnen Sie Zitate.

# Eindrücke aus den Führungsworkshops im Rahmen des Rückenwind-Projektes

**rückenwind**  
Für die Beschäftigten  
in der Sozialwirtschaft



Das Bild entstand anlässlich eines Treffens zum Rückenwind-Projekt Anfang Oktober diesen Jahres:

V. l. hinten nach r. vorne:

Bianca Ahler,  
Jochen Schneider,  
Homayoon Khairkhan,  
Petra Ludes,  
Wolfgang Dyck,  
Robin Schmickler,  
Nicole Willma,  
Nelli Faust,  
Lars Hammer,  
Ramona Thiessen  
und Hicham Samih

Im folgenden Artikel berichten wir über die Erfahrungen und Eindrücke einiger Wohnbereichsleitungen aus unseren Einrichtungen mit den, bereits in 2012 bzw. 2013, durchgeführten Führungstrainings „Bindungswirksam führen“.

Die erwähnten Schulungen umfassten die fünf Module „Führung & Kommunikation“, „Mitarbeiter wertschätzend führen & begleiten“, „Führen in Balance“, „Managementtechniken & Selbstführung“ sowie „Franziskansiche Spiritualität in der Führung“.

Hier nun das Feedback einiger TeilnehmerInnen:

**Welche der genannten Seminare fanden Sie persönlich am wertvollsten und aus welchem Grund?**

**Bianca Ahler (Wohnbereichsleiterin im Seniorenzentrum Herz Jesu in Köln):**

Die workshops zu den Themen „Führung & Kommunikation“ und „Mitarbeiter wertschätzend führen und begleiten“ fand ich sehr praxisbezogen und deren Inhalte anwendbar. Die verschiedenen Persönlichkeiten der Mitarbeiter wurden verdeutlicht.

**Ivanka Beric (Wohnbereichsleiterin im Seniorenzentrum Lourdesheim in Aachen):**

Besonders gefallen haben mir die Themen „Führung und Kommunikation“ sowie „Mitarbeiter wertschätzend führen und begleiten“. Mir persönlich hat die Fortbildung geholfen, meine Entwicklung und meine eigene Person zu stärken und den Umgang mit dem Team besser zu leiten und zu führen.

**Veronika Brezina (Wohnbereichsleiterin im Seniorenzentrum Lourdesheim in Aachen):**

Alle Module waren sehr interessant, wie z. Bsp. die Themen „Führen in Balance“, Besprechungswesen, Kritikgespräche und das 4 Ohren-Modell.

**Christel Dohlen (Wohnbereichsleiterin im Seniorenzentrum Franziskuskloster-Lindenplatz in Aachen):**

Ich fand alle 5 Module wertvoll und auch wichtige Grundlagen in allen Modulen war die Kommunikation. Für mich war das Modul „Führung und Kommunikation“ sehr prägend. Frau Zach vermittelte dieses Modul mit hoher Fachkompetenz.

Die Themen „Aufgaben der Kommunikation“, die Kunst des Zuhörens, mit vier



Christel Dohlen, Wohnbereichsleiterin im Franziskuskloster-Lindenplatz

Ohren aktiv hören und die Ausdrücke Sach-, Selbstkundgabe-, Beziehungs- und Appell-Ohren waren mir schon ein Begriff, wurden hier jedoch nochmals deutlich in Erinnerung gebracht und mit wertvollen Beispielen in den Rollenspielen dargestellt und vertieft. Das Modul Selbstmanagement, mit dem Aspekt auf das innere Team zu schauen, war wichtig und prägend. In allen Modulen wurde der Grundgedanke der Wertschätzung in der Mitarbeiterführung aufgegriffen.

Ziel aller Module war es, die Führung zu verbessern, Stabilität zu geben und Führungskräfte zu stärken, also aus dem

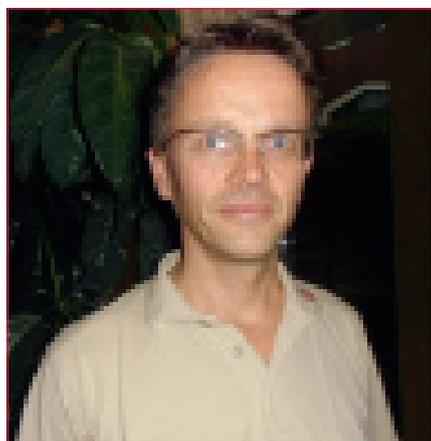
Neben-, Gegen-, und Durcheinander ein kooperierendes Miteinander zu entwickeln. Wichtig war es auch, die weiteren ausgesuchten Themen im Einzelnen zu besprechen und zu vertiefen, wie z. Bsp.: Kritikgespräche führen, Verbessertes Zeitmanagement, Planen von Führungszeiten und Umgang mit belasteten Mitarbeitern. Interessant war es dabei auch, sich die spirituelle Seite der Führung mit dem Hintergrund des Führen und Geführtwerdens anzusehen.

**Petra Ludes (Wohnbereichsleitung im Seniorenzentrum St. Elisabeth in Frechen-Königsdorf):**

„Führung & Kommunikation“, „Mitarbeiter wertschätzend führen und begleiten“ sowie „Führen in Balance“ fand ich besonders wertvoll.

**Nelli Faust (stellv. Pflegedienstleitung im Seniorenzentrum St. Elisabeth in Frechen-Königsdorf):**

Von den Inhalten der ersten beiden Seminare, also „Führung & Kommunikation“ sowie „Mitarbeiter wertschätzend führen und begleiten“ konnte ich für mich persönlich am meisten profitieren.



Norbert Germann, Wohnbereichsleiter im Franziskuskloster-Lindenplatz

**Norbert Germann (Wohnbereichsleiter im Franziskuskloster-Lindenplatz in Aachen):**

Den workshop über „Spiritualität in der Führung“ fand ich am wertvollsten. Der Leitgedanke „Bemühe dich, dass du in der Spiritualität (mit dem, was dir wichtig ist) voranschreitest“ ist ein Gedanke, der mein Leben in entscheidenden Bahnen führt. Auch die Regeln des Hl. Franziskus geben mir Mut im Umgang mit mir,

„Nach meiner Ansicht hat die Fortbildung alle Teilnehmer noch einmal ganz besonders für das Thema „Leitung“ sensibilisiert. Jeder konnte erkennen: Leiten bzw. Führen kann man nicht „einfach so“, sondern es gehören auch viele Methoden und Einstellungen dazu, die man erlernen kann und auch muss. Daneben konnten die Kollegen im konstruktiven Austausch erkennen, dass man offen sein sollte für zwei – nach meinem Empfinden – besonders wichtige (Leitungs-) Eigenschaften: Die kritische Selbstreflexion und die Feedbackfähigkeit.

Das alles muss sich im oft beschwerlichen Alltag auch immer wieder bewähren, aber alle sind dazu bereit



Wolfgang Dyck, Hausleiter in Frechen-Königsdorf und Köln

– dies bestätigen die guten Rückmeldungen – diesen Weg mit sich selbst (!) und den Mitarbeitern zu gehen.“

mit den anderen und mit meinem persönlichen Gott. Dazu ein Zitat aus der „Bulierten Regel“: „Vielmehr sollen sie milde, friedfertig und bescheiden, sanftmütig und demütig sein und mit allen anständig reden, wie es sich gehört“.

**Homayoon Khairkhah (Wohnbereichsleiter im Seniorenzentrum Herz Jesu in Köln):**

Ich fand alle Seminare sehr hilfreich und konnte die Inhalte teilweise in meiner täglichen Arbeit bereits umsetzen.

**Elizabeth Mählmann (stellv. Wohnbereichsleiterin im Seniorenzentrum Franziskuskloster-Lindenplatz in Aachen):**

Ich fand alle wertvoll. Am meisten beeindruckte mich das Modul „Franziskanische Spiritualität in der Führung“. Ich erkannte, dass das Fundament für Führung bereits in der Religion und Kultur grundlegend angelegt ist. Soziales Miteinander, Disziplin, Maßstäbe setzen, Glaube und Werte sind dort bereits berücksichtigt. Nur wer wertgeschätzt wird, kann andere wertschätzen.

**Kornelia Paradissis (Wohnbereichsleiterin im Seniorenzentrum Lourdesheim in Aachen):**

Alle Module waren sehr interessant z. Bsp. „Führen in Balance“, „Mit 4 Ohren hören“, „Kritikgespräche führen oder Kritik annehmen“ sowie das Besprechungswesen.



Elizabeth Mählmann, stellv. Wohnbereichsleiterin im Franziskuskloster-Lindenplatz

**Hicham Samih (Wohnbereichsleiter Seniorenzentrum Herz Jesu in Köln):**

Ich finde alle Seminare sehr hilfreich und informativ, besonders das Thema „Führung & Kommunikation.“

**Robin Schmickler (Wohnbereichsleiter im Seniorenzentrum Herz Jesu in Köln):**

„Mitarbeiter wertschätzend führen und begleiten“ sowie „Führen und Kommunikation“.

**Ottmar Schmitt (Wohnbereichsleiter im Seniorenzentrum Franziskuskloster-Lindenplatz in Aachen):**

Der Meinung von Herrn Schmickler kann ich mich nur anschließen.



Ivanka Beric, Wohnbereichsleiterin im Lourdesheim

**Stefanie Sittardt (Wohnbereichsleitung im Seniorenzentrum Franziskuskloster-Lindenplatz in Aachen):**

Für mich persönlich war es wertvoll, die Techniken der Gesprächsführung und den Umgang mit dem eigenen inneren Team nach „Schulz von Thun“ kennenzulernen.

**Ramona Thiessen (Wohnbereichsleitung im Seniorenzentrum St. Elisabeth in Frechen-Königsdorf):**

Die Fortbildungen „Führung & Kommunikation“ sowie „Mitarbeiter wertschätzend führen und begleiten“ fand ich besonders interessant. Bei diesen Seminaren habe ich unterschiedliche Arbeitsmodelle kennengelernt, die mir im Arbeitsalltag sehr wertvoll geworden sind. Wobei ich alle Seminare sinnvoll fand. Vor allem die Selbstreflektion spielte dabei eine wichtige Rolle.

**Ulla Remy-Vassen (Wohnbereichsleiterin im Lourdesheim in Aachen):**

Die einzelnen Seminare sind Teile eines Ganzen und greifen teilweise ineinander

über, so dass alle gleichermaßen sinnvoll und notwendig waren. Für mich persönlich bleibt das letzte Modul besonders gut in Erinnerung, weil es eine Grundhaltung vermittelt, die zu einer Führung unter „Gleichen“ werden kann, obwohl die berufliche Realität eine Führung von gleichgestellten Brüdern nicht widerspiegeln kann. Denn die Franziskaner sind den „Regeln“ per Eid verpflichtet, während im Arbeitsalltag eine solche Verpflichtung nicht existent ist. Deshalb ist die Übertragung der franziskanischen Prinzipien auf die Berufssituation um einiges schwieriger als in der Ordensgemeinschaft.

**Nicole Willma (Leiterin der Zentralküche im Seniorenzentrum Herz Jesu in Köln):**

Die Themen „Mitarbeiter wertschätzend begleiten und führen“ haben mir besonders gefallen.

**Welche Methoden, die Sie in den Trainings kennen gelernt haben, setzen Sie heute in welcher Form in Ihrem beruflichen Alltag ein?**

**Bianca Ahler:**

Kommunikationstechniken und Gesprächsführung. Z. Bsp. das Gespräch mit positivem Anfang und Ende zu gestalten und dabei den roten Faden zu beachten.

**Ivanka Beric:**

Den wertschätzenden Umgang im Team. Die erlernten Methoden haben uns Mitarbeitern den Vorteil gebracht, dass alle Wohngruppen zusammen nach den selben Zielen arbeiten und eine gemeinsame Bereitschaft vorhanden ist.



Kornelia Paradissis, Wohnbereichsleiterin im Lourdesheim

**Veronika Brezina:**

Kritik mit dem 3 W-Modell auszusprechen (Erläuterung: Das 1. „W“ steht für die Schilderung meiner Wahrnehmung. Das 2. „W“ steht für die Wirkung, die der Sachverhalt hat und das 3. „W“ steht für meinen Wunsch an den Mitarbeiter) und den besseren Umgang mit der Zeit fand ich hilfreich.



Veronika Brezina, Wohnbereichsleiterin im Lourdesheim

„Die Module waren alle wertvoll. Hervorzuheben ist der zweitägige Workshop mit dem Schwerpunkt Kommunikation und Führen, der unter den Wohnbereichsleitern sehr gut ankam. Konkrete Veränderungen sind natürlich schwer zu fassen, da das in dem Sinne ja nicht gemessen werden kann. Auf anekdotischer Basis kann ich von einem zunehmend wertschätzenden Kommunikationsverhalten berichten.“



Renate Kraus, stellv. Hausleitung und Pflegedienstleitung im Franziskuskloster-Lindenplatz in Aachen

**Christel Dohlen:**

Die Vorbereitung von Kritik- und Teambesprechungen, die Benutzung des Gesprächsleitfadens mit den 10 Grundsätzen, Kritikgespräche gut vorzubereiten mit dem Ziel ein gutes Ergebnis zu erreichen und Mitarbeiter zu motivieren und ihr Handeln zu reflektieren.

**Petra Ludes:**

Die kollegiale Beratung, das innere Team und weitere Kommunikationsmodelle.

**Nelli Faust:**

Heute spreche ich häufiger mit den anderen Wohnbereichsleitern. Weiterhin nütze ich meine Zeitressourcen, um zu entspannen.

**Norbert Germann:**

In der Kommunikation gelingt es mir mittlerweile recht gut, meine Gefühle zu benennen, Verallgemeinerungen zu meiden, zuzuhören und mit der Antwort und Reaktion auch mal einen Tag zu warten und sich beraten zu lassen.

**Homayoon Khairkhal:**

Vor allem die erlernten Methoden zur Kommunikation mit den Mitarbeitern und zum Führen kollegialer Kritik- und Beratungsgespräche nütze ich immer wieder, wenn ich Probleme mit bestimmten Situationen habe.

**Elizabeth Mählmann:**

Zeiträuber erkennen, Dinge ohne Aufschieben erledigen, Störungen vermeiden, Tricks zum Zeitmanagement anzuwenden, Selbstführung, geschärfte Beobachtungen im Alltagsgeschehen mit den erworbenen Coaching-Instrumenten wurden ermöglicht. Dies sind die Methoden, die ich im beruflichen Alltag so gut wie möglich umzusetzen versuche.

**Kornelia Paradissis:**

Das 3 W-Modell zum Führen von Kritikgesprächen und die Methoden zum besseren Umgang mit der Zeit.

**Hicham Samih:**

Systematisch Gespräche zu führen, Mitarbeiter wertschätzend zu begleiten und das Zeitmanagement.

„Ich bin mir sicher, auch nach den Rückmeldungen der WBL's, dass sich deren Wissens- und Erfahrungshorizont verändert hat. Und zwar zum Positiven. Durch den Führungsworkshop (und die Fachweiterbildung) wurden den WBL's mehr „Werkzeuge“ und Alternativen gegeben, um ihre Arbeit zu bewältigen.“

Lars Hammer  
stellvertretende Hausleitung und  
Pflegerdienstleitung

„Es sind Veränderungen im Bereich der Selbstreflexion und der wertschätzenden Führung bei einzelnen Wohnbereichsleitungen erkennbar. Das neue Wissen wurde angewandt und durchweg für gut und praxisnah befunden. Aus meiner Sicht sind die Führungstrainings ein voller Erfolg. Die Ebene der Wohnbereichsleitungen ist die wichtigste im Unternehmen. Wird dort „gut geführt“, ist sie ein Garant für hohe Mitarbeiterzufriedenheit und gute Ergebnisqualität und damit für einen langfristigen Geschäftserfolg.“



Martin Bradtke, Stellv. Hausleitung und Pflegedienstleitung im Seniorenzentrum Herz Jesu

**Robin Schmickler:**

Das Konfliktmanagement setze ich hauptsächlich ein.

**Ottmar Schmitt:**

Kommunikation und Mitarbeiter wertschätzend führen. Denn gerade bei diesen Elementen konnte ich feststellen, dass die Mitarbeiter auch in schwierigen Augenblicken erreicht werden können. Mit schlechter Kommunikation, beispielsweise Absprachen zu versprechen und nicht zu halten, zerstöre ich jegliche gemeinsame Basis und dies oft auf lange Zeit. Mitarbeiter benötigen eine klare Vorgabe und dabei aber auch das Gefühl, dass ihre Arbeit wertgeschätzt wird. Damit sind sie in schweren Momenten bereit, anstehende Probleme bzw. Sorgen mit zu tragen. Mitarbeiter benötigen eine wertschätzende Begleitung, dies gibt ihnen Sicherheit. Man kann kritisieren und trotzdem den Kollegen wertschätzen.

**Stefanie Sittardt:**

Da ich noch am Anfang meiner Tätigkeit als Wohnbereichsleitung stehe, probiere ich noch verschiedene Methoden aus und kann so erkennen, welche Umsetzung zu mir passt und welche ich noch vertiefen sollte.

**Ramona Thiessen:**

Unterschiedliche Kommunikationsmodelle, gerade auch zur Vorbereitung und Reflexion von Mitarbeitergesprächen. Ebenso die kollegiale Fallberatung.

**Ulla Remy-Vassen:**

Das Dreieck der franziskanischen Lehre, nämlich:  
Wie führe ich mich selbst?  
Wie werde ich geführt?  
Wie führe ich andere?



Ulla Remy-Vassen, Wohnbereichsleiterin im Lourdesheim

**Nicole Willma:**

Ich finde es sehr schwer, mir immer die Zeit zur Umsetzung der Methoden zu nehmen.

**Was hat sich dadurch positiv verändert?**

**Bianca Ahler:**

Bisher wenig. Dadurch bedingt, dass es keine regelmäßigen Zeiträume für Leitungsaufgaben innerhalb des Dienstes gibt. Beim Führen von Gesprächen habe ich die erlernten Methoden verwendet.

**Ivanka Beric:**

Alle Mitarbeiter werden gleich wert-schätzend und respektvoll behandelt.

**Veronika Brezina:**

Die positiven Entwicklungen sehe ich in den selben Bereichen, wie meine Kol-legin Frau Paradissis.

**Christel Dohlen:**

Das Selbstmanagement in Bezug auf eine optimierte Planung der Führungszeit wurde verbessert.

**Petra Ludes:**

Die Kommunikation mit Mitarbeitern, Vorgesetzten und Angehörigen sowie der Austausch mit anderen Wohnbe-reichsleitern.

**Nelli Faust:**

Ich konnte mehr Selbstsicherheit gewin-nen und erfahren, dass andere Wohn-bereichsleiter die gleichen Probleme oder sogar noch mehr als ich haben.

**Norbert Germann:**

Ein Kollege hat mir mal gesagt, ich wäre weicher, zugänglicher, rücksichtsvoller geworden. Vielleicht ist es das, was mich positiv verändert hat.

**Homayoon Khairkhah:**

Ich bin sicherer in meiner eigenen Kom-munikation geworden, plane Team-sitzungen und interne Besprechungen auf der Etage bzw. im Wohnbereich anders als vorher. Über bestimmte An-liegen bzw. Aufgaben entscheide ich nicht sofort, sondern lasse mir etwas Zeit, um mir über die richtige Lösung klar zu werden.

Die Sitzungen mit Herrn Jochen Schnei-der, unserem Coach von Konkret Con-sult Ruhr, waren für mich sehr hilfreich und positiv.

**Elizabeth Mählmann:**

Sensibler gegenüber den Mitarbeitern bin ich geworden. Nicht nur mit Füh-rungsinstrumenten zu arbeiten, sondern auch die Mitarbeiter mit ihren ganz per-sönlichen Motiven oder Problemen, die ihre Motivation hemmen, als Ganzes zu sehen.

**Kornelia Paradissis:**

Heute erfolgt eine stärkere Orientierung am Modell-Leitfaden. Und ein effizien-teres Zeitmanagement. Prioritäten wer-den gesetzt und Zeiträuber identifiziert. Auch die Thematik nie „Nein“ sagen zu können, hat sich positiv entwickelt.

**Hicham Samih:**

Die Kommunikation mit den Mitarbei-tern, sowie die Zufriedenheit und der Zusammenhalt im Team haben sich ver-bessert. Sichtbare positive Ergebnisse wurden erzielt.

**Robin Schmickler:**

Das Arbeiten ist nun zielorientierter.

**Ottmar Schmitt:**

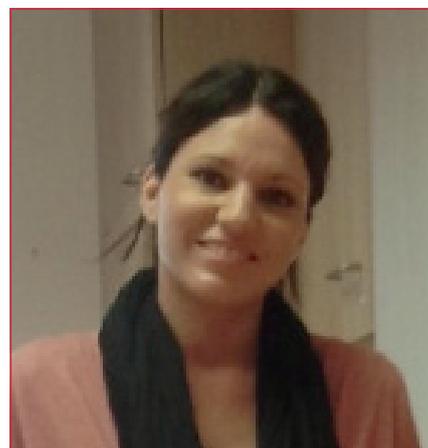
Über lange Zeit konnte ich eine gute At-mosphäre im Team erhalten - zum Beispiel hatte ich ganz selten Wechsel im Team. Ich bemerke, dass in meinem neuen Auf-gabengebiet, welches ich seit kurzem übernommen habe, die neuen Mitarbei-ter schnell und positiv auf diese Form der Ansprache reagieren und ich damit zügig Veränderungen bewirken kann.



Ottmar Schmitt, Wohnbereichslei-ter im Seniorenzentrum Franzis-kuskloster-Lindenplatz in Aachen

**Stefanie Sittardt:**

Für meinen neuen Aufgabenbereich sehe ich die Techniken der Gesprächs-führung als wertvoll und hilfreich an, um eine bessere Kommunikation und dadurch einen respektvollen Umgang im Team zu schaffen. Außerdem kön-nen Verhaltensweisen von Mitarbeitern und Inhalts- und Beziehungsaspekte verbessert werden. Durch die work-



Stefanie Sittardt, Wohnbereichs-leiterin im Seniorenzentrum Franziskuskloster-Lindenplatz

shops fühle ich mich sicherer und teil-weise in meinem Handeln bestätigt. Die Fortbildung erleichtert mir meinen weiteren Werdegang als Wohnbe-reichsleitung.

**Ramona Thiessen:**

Ich habe mehr Sicherheit im Umgang mit schwierigen Situationen erreicht.

**Ulla Remy-Vassen:**

„Auf dem richtigen Weg zu sein“ hat sich bestätigt. Die Seminare haben ein Ba-siswissen vermittelt, welches Sicherheit schafft. Die ausgehändigten Skripten zu allen Seminaren, mit entsprechenden Literaturangaben, ermöglichen zu jeder Zeit eine persönliche Vertiefung und ein Auseinandersetzen mit dem Stoff.

**Nicole Willma:**

Ich verhalte mich anders als früher in den Gesprächen mit den Mitarbeitern.

**Zu welchen Themen würden Sie sich weitere Seminare wünschen?**

**Christel Dohlen:**

Alle Module sind wichtig. Neuen Füh-rungskräften sollten diese Fortbildungen als Grundbasis angeboten werden. Auf-grund der Marktentwicklung und des Fachkräftemangels ist eine gute Führung noch wichtiger geworden. Die Fortbil-dungen sollten auch Motivationshilfen sein, um jungen Fachkräften die Ängste vor der Übernahme von Verantwortung zu nehmen.

**Petra Ludes:**  
Führen in Balance.

**Nelli Faust:**  
Zum Thema Konkrete Problemgespräche mit Mitarbeitern.

**Norbert Germann:**  
Beispielsweise zu den Themen Umgang mit Schmerz, Sturzgefahr, Gewichtsverlust, gestörter Ausdruck von Bedürfnissen, Mangelnde Kooperation, Überwiegende Niedergeschlagenheit, Was ist, wenn der Kollege betroffen ist?

**Homayoon Khairkhal:**  
Dadurch, dass ich vor Kurzem eine Weiterbildung zum Qualitätsbeauftragten und zur Pflegedienstleitung absolviert habe, bin ich nun voll mit dem Thema Kommunikation bzw. Umgang mit Mitarbeitern und Angehörigen, usw., vertraut. Daher bin ich mir nicht sicher,

welche weiteren Inhalte in Zukunft noch angesprochen werden sollten.

**Elizabeth Mählmann:**  
a.) Aufmerksamkeitsbilanz; b.) Wenn Wertschätzung schwerfällt; c.) Umgang mit kranken Mitarbeitern und d.) Kooperativer Führungsstil. Dies sind Themen zu denen ich mir ein weiteres Seminar wünsche.

**Hicham Samih:**  
Eine jährliche Auffrischung würde ich mir wünschen. Alle Themen sind sehr interessant.

**Robin Schmickler:**  
Führung und Kommunikation sowie Führen und Begleiten.

**Ottmar Schmitt:**  
Die bisherigen Elemente der Fortbildung waren recht gut und könnten jederzeit

wiederholt werden - trotz Wiederholung ist der Lerneffekt durch die Gruppe und die Integration verschiedener Sichtweisen sehr groß.

**Stefanie Sittardt:**  
Für die Zukunft würde ich mir weitere Seminare im Bereich Managementtechniken und Selbstführung wünschen.

**Ramona Thiessen:**  
Konfliktmanagement und Wertschätzend führen.

**Ulla Remy-Vassen:**  
Sicherlich gibt es noch viele interessante Themenbereiche. Vielleicht für mich ein Seminar über den Umgang mit emotionalen Reaktionen!

**Nicole Willma:**  
Keine. So wie es war ist es gut für mich als Küchenleitung.

## Wir können alle voneinander lernen - Oder: Gemeinsam sind wir stärker !

Haustechniker und -meister treffen sich nach vielen Jahren zum ersten Mal wieder zu einem Erfahrungsaustausch

von **Dr. Klaus Herzberg**



Die Teilnehmer des Erfahrungsaustausches (v.l.n.r.):  
Herr Langenhöfer  
Herr Hintzen  
Herr Schreiner  
Herr Getz  
Herr Niespor  
Herr Labes  
Herr Kellputt  
Herr Jortzeniuk  
Herr Borghard

Eine starke Truppe kam da zusammen, als die Haustechniker und Hausmeister aus den Einrichtungen der Franziska Schervier Altenhilfe gem. GmbH am 17. September dieses Jahres einer Einladung der Geschäftsführung

nach Köln gefolgt sind. Gegenseitiges Kennenlernen und den kollegialen Erfahrungsaustausch voranzubringen waren das Ziel dieser gemeinsamen Begegnung. Schließlich war es schon viele Jahre her, seit dem hausüber-

greifend mit den *Gestaltungsprinzipien für den Hausmeisterservice* eine gemeinsame Qualitäts-Richtlinie für die Dienste in den Einrichtungen der Trägergesellschaft geschaffen wurde.

## Datenbank zur Schadensmeldung via Intranet geplant

Wie in den anderen Fachbereichen auch, wo es sich seit dem gelohnt hat, den Prozess des voneinander Lernens zu intensivieren und in einen hausübergreifenden, kollegialen Dialog einzutreten, soll dies nun auch im Bereich des Hausmeisterservice begonnen werden. Und der war nicht nur angenehm kollegial, sondern auch noch produktiv: So verständigten sich die Anwesenden darauf, den Prozess der internen Schadensmeldung künftig weitgehend zu vereinheitlichen und nach Möglichkeit und Notwendigkeit mit Hilfe einer Datenbank im Intranet zu vereinfachen. Entsprechend gute Erfahrungen liegen seit vielen Jahren in Mainz und jüngst auch im Franziskus-Kloster-Lindenplatz in Aachen vor. Von diesen Erfahrungen will man lernen anstatt das Rad in jedem Hause immer wieder neu zu erfinden. So werden nun die KVP-Gruppen gebeten werden, die Umsetzung einer datenbankgestützten

Schadensmeldung in jedem Hause anzugehen, sofern die bisherige Praxis nicht nachgewiesen störungsfrei läuft. Frau Pohl hat hierfür bereits ihre Unterstützung zugesagt, sofern sie denn dazu benötigt wird.

## Breites Spektrum handwerklichen Ausbildungen

Weitere Themen des Erfahrungsaustausches waren die Gestaltung des Einzugsprozesses neuer Bewohnerinnen und Bewohner und das rechte Verhältnis von Eigen- und Fremdleistung bei der Durchführung handwerklicher Arbeiten.

Beeindruckend war das breite Spektrum der handwerklichen Ausbildungen, die die Mitarbeiter für ihre Tätigkeit in unseren Einrichtungen mitbringen: Es reicht vom Tischler über den Gas- und Wasserinstallateur und den Elektroanlageninstallateur bis hin zum Energieanlagen-elektroniker. Viele Talente kommen hier also zusammen, die alle darauf aus-

gerichtet sind, unseren Bewohnerinnen und Bewohnern ein möglichst angenehmes Wohnen und den Kolleginnen und Kollegen ein möglichst reibungsloses und effektives Arbeiten in unseren Einrichtungen zu ermöglichen. Dafür gilt auch an dieser Stelle unser herzlicher Dank. Dank auch für die erkennbare Bereitschaft, sich ständig weiterentwickeln zu wollen und kontinuierlich nach neuen Wegen zu suchen, wie wir unsere Leistungen noch verbessern oder wirtschaftlicher erbringen können. Dazu haben sich die Hausmeister übrigens darauf verständigt, hausübergreifend an internen Audits ihres Fachbereichs teilzunehmen, um einmal beim Kollegen zu schauen, wie die Dinge hier organisiert sind und ablaufen. Die so gewonnenen Erkenntnisse sollen dann bei einem weiteren Treffen im nächsten Jahr ausgewertet werden, frei nach dem Motto: Reisen bildet.

Na, dann ... Viel Erfolg!

[herzberg@schervier-altenhilfe.de](mailto:herzberg@schervier-altenhilfe.de)

# Unsere Haus-Profis berichten aus der Praxis

**Anlässlich des Treffens der Teams aus den haustechnischen Abteilungen unserer Einrichtungen, über welches wir ebenfalls in dieser Ausgabe berichten, stellten wir den Hausmeistern einige Fragen zu ihrer täglichen Arbeit. Unter anderem auch zur Umsetzung der Gestaltungsprinzipien in der Praxis. Erfahren Sie, liebe LeserInnen mehr über die Aufgaben und Erlebnisse unserer Profis in Sachen Haustechnik:**

**Wie heißen Sie und in welcher Einrichtung arbeiten Sie?**

**Sven Borghardt:**

Mein Name ist Sven Borghardt. Ich arbeite im Franziska-Schervier-Seniorenzentrum in Frankfurt am Main.

**Sigi Getz:**

Ich heiße Sigi Getz und bin seit 19 Jahren im Team des Lourdesheims in Aachen tätig.

**Karl-Heinz Hintzen:**

Mein Name ist Karl-Heinz Hintzen. Ich arbeite im Seniorenzentrum Franziskus-Kloster-Lindenplatz in Aachen.

**Albert Jortzeniuk:**

Als Haustechniker kümmere ich mich im Seniorenzentrum St. Elisabeth um die technischen Belange unserer Einrichtung.

**Frank Schreiner:**

Ich bin 35 Jahre alt und für die Haustechnik im Seniorenzentrum Herz Jesu in Köln zuständig.

**Wie könnte man Ihren bisherigen persönlichen Werdegang, in Kurzform, am besten beschreiben? Welche Ausbildung haben Sie absolviert und wie war Ihr bisheriger beruflicher Werdegang? Wie sind Sie zur Franziska Schervier Altenhilfe gem. GmbH gekommen?**

**Sven Borghardt:**

Meine Ausbildung zum Elektroinstallateur habe ich 1998 erfolgreich abgeschlossen. Nach meiner Bundeswehrzeit, von 2001 bis 2002, habe ich in verschiedenen Positionen gearbeitet (bei Vorwerk, als Hausmeister in einer Discothek, als Gebäudereiniger und als Hausmeister und Testeinkäufer bei Lidl), um dann wieder, von 2008 bis 2012, als Elektriker zu arbeiten. Bei Arbeiten in unserer Frankfurter Einrichtung wurde ich angesprochen, ob ich mir vorstellen könnte hier in Vollzeit zu arbeiten. Nach kurzer Zeit habe ich zugesagt. So kam ich dann, im Juli 2012, hier ins Haus.

**Sigi Getz:**

Ich bin gelernter Energieanlagen-Elektroniker und habe in der damaligen Ausbildungswerkstatt der Deutschen Bahn in Aachen eine sehr gründliche und fundierte Ausbildung erhalten. Nach meiner Ausbildung folgten drei Jahre Tätigkeit in der Regelungstechnik

für die Bereiche Heizung, Klima und Lüftung inkl. Schaltschrankbau sowie sechs Jahre in einer Firma für Entwicklung, Montage und Service für elektronische Geräte zur Verfahrensüberwachung in der Textilindustrie mit Einsätzen im In- und europäischen Ausland.

Manch einer mag darüber lächeln. Doch heute glaube ich fest daran, dass es bestimmt war, dass ich genau an dem Tag, an dem das Inserat in der Zeitung stand, die Stellenanzeige des Lourdesheims gelesen habe. Noch am selben Tag habe ich meine Bewerbung fertig gemacht und hatte und habe nach wie vor das Gefühl, dass dies meine Stelle, mein „Beruf“ ist.

**Karl-Heinz Hintzen:**

Nach meinem Schulabschluss habe ich 1983 auf der Zeche Sophia-Jacoba in Hückelhoven eine Anstellung als Maschinist begonnen. 1986 heiratete ich. In unserer Ehe wurden zwei Kinder geboren, die jetzt 8 und 15 Jahre alt sind. 1997, nach der Schließung der Zeche, begann ich eine Ausbildung zum Gas- und Wasserinstallateur. In diesem Beruf war ich bis 2009 tätig. 2010 habe ich eine Weiterbildung zum Technisch Kaufmännischen Hauswart absolviert. Zur Anstellung in der Franziska Schervier Altenhilfe gem. GmbH bin ich über eine Stellenausschreibung in der Zeitung gekommen.

**Albert Jortzeniuk:**

Meine erste Ausbildung habe ich als Tischler absolviert, bin dann noch knapp ein Jahr in diesem Beruf tätig gewesen und habe anschließend meinen Zivildienst im Seniorenzentrum St. Elisabeth geleistet. Während meiner Zeit als Zivi trat die damalige Oberin Sr. Maria Leandra an mich heran und bat mich, nach meiner Zivildienstzeit in unserer Einrichtung, in Frechen zu bleiben und als Haustechniker zu arbeiten. Nun bin ich seit 22 Jahren hier, mit viel Freude, tätig.

**Frank Schreiner:**

Nach der Mittleren Reife habe ich mich für eine handwerkliche Ausbildung im Heizungs- und Sanitärbereich zum Gas- und Wasserinstallateur entschieden. Die

Ausbildungszeit dauerte 3,5 Jahre. Danach kam die Einberufung zum Wehrdienst, ich habe mich allerdings für den Zivildienst in der Franziska Schervier Altenhilfe gem. GmbH im Seniorenzentrum Herz Jesu in Köln entschieden. So lernte ich das Haus und das Unternehmen kennen. Nach 13 Monaten Zivildienst entschied ich mich für eine Stelle in einer größeren Heizungs- und Sanitärfirma, um weitere Berufserfahrung zu sammeln. Wie z. Bsp. auf Großbaustellen und im Kundendienstbereich.

Seit Februar 2004 bin ich Angestellter im Seniorenzentrum Herz Jesu in Köln.

**Welches ist Ihre aktuelle Position im Hausmeister-Service und welche Tätigkeiten umfasst Ihr Aufgabengebiet?**

**Sven Borghardt:**

Meine aktuelle Position ist die des Haustechnikers. Zu meinen Tätigkeiten gehören die Abwicklung der Fremdfirmen-Arbeiten, die Instandhaltung des Inventars des Hauses, sowie die Ausführung von Reparaturen jeglicher Art, soweit es erlaubt und zugelassen ist.

**Sigi Getz:**

In meinem Arbeitsvertrag steht die Bezeichnung Hausmeister. Meine Hauptaufgabe ist die Instandhaltung der gebäude- und betriebstechnischen Ausstattung. Zudem leite ich das Team des Hausmeister-Service.

**Karl-Heinz Hintzen:**

Meine aktuelle Position ist die des Teamleiters der Haustechnik. Mein Team und ich sind für alle technischen Anlagen im Haus verantwortlich. Mein Aufgabengebiet ist sehr umfangreich, unter anderem umfasst es die Einhaltung der Wartungstermine, das Einholen und Vergleichen von Angeboten, die Erstellung von Dienstplänen, die Rechnungskontrolle und die Koordinierung der Mitarbeiter, usw.

**Albert Jortzeniuk:**

Die Organisation und Planung von Reparaturen, sowohl in, als auch außerhalb unseres Hauses, sind ebenfalls Teil meiner Aufgaben. Zum Seniorenzentrum St. Elisabeth gehören auch unsere weit-

läufige Außenanlage sowie das Schervier- und das Pfortenhaus, wie auch die Villa Pauli. Unser Team in der Haustechnik besteht aus meinem Kollegen, Herrn Jörg Kelputt und zwei Aushilfen, Herrn Rein und Herrn Buschke. Unsere Tätigkeiten sind dabei recht vielseitig. Diese reichen von der Prüfung und Instandhaltung unserer haustechnischen Anlagen bis hin zu Renovierungsarbeiten.

**Frank Schreiner:**

Haustechniker. Zu meinen Aufgaben gehören Instandhaltungsarbeiten, Wartungen, Umbauarbeiten, die Koordinationen von Fremdfirmen, das Fuhrparkmanagement und leider auch immer mehr Bürokratie....

**Wie gestaltet sich Ihre Zusammenarbeit mit den Kollegen aus anderen Abteilungen im Hause?**

Grundsätzlich sind alle befragten Hausmeister der Meinung, dass die Zusammenarbeit mit den weiteren Abteilungen in den Häusern sehr gut ist. Man legt Wert auf gegenseitige Wertschätzung und pragmatische Lösungen. Herr Jortzeniuk betont besonders, dass er, in vielerlei Hinsicht, auf die Mitarbeit seiner Kollegen aus den anderen Fachbereichen angewiesen ist. Denn diese erkennen einen eventuell auftretenden Mangel bzw. eine potentielle Gefahrenquelle, die es durch den haustechnischen Dienst zu beheben gilt, oft zuerst. Dann können sie die Situation abschätzen und gegebenenfalls die Spezialisten aus der Haustechnik sofort hinzuziehen.

Herr Schreiner ist der Meinung, dass es schöner sei, gemeinsam mit den Kollegen zum Ziel zu kommen, als alleine etwas zu erreichen.

**In den Gestaltungsprinzipien für den Hausmeister-Service wird Wert auf ökologische Kriterien bei der Materialbeschaffung- und -entsorgung gelegt. Könnten Sie uns bitte ein konkretes Beispiel dazu schildern?**

**Sven Borghardt:**

Batterien und Leuchtstofflampen werden getrennt gesammelt und eine Fremdfirma holt sie dann, nach meinem Anruf



ab, genauso verfahren wir mit unserem Sperrmüll und Elektronikschrott.

**Sigi Getz:**

Ganz ehrlich!? Wenn ich privat im Laden einkaufe und zwei vergleichbare Produkte sehe, das eine verpackt, das andere „um-um-verpackt“, bin ich sicher, dass ich Ersteres wähle. Die Beschaffung von Materialien und Ersatzteilen in der Haustechnik ist jedoch oft sehr speziell und geschieht größtenteils am Rechner. Da ist der eigene Einfluss sehr gering. Es fällt mir aber auf, dass sich bei einem großen Teil der Lieferanten, zumindest in Bezug auf die Verpackung, einiges verbessert hat. Bei der Müllbeseitigung halten wir uns an die Systeme der Mülltrennung und der gesonderten Entsorgung von Sondermüll.

**Karl-Heinz Hintzen:**

Wir achten beim Einkauf verschiedenster Produkte auf ihre Umweltverträglichkeit, Recyclbarkeit und dass sie möglichst biologisch abbaubar sind. Des Weiteren ist es wichtig, dass Materialien wieder verwendet werden können.

**Albert Jortzeniuk:**

Bei der Renovierung von Bewohnerzimmern legen wir besonderen Wert auf Gesundheits- und Umweltschutzaspekte, in dem entsprechend geeignete Materialien verarbeitet werden.

**Wie kann der Hausmeister-Service, aus Ihrer Sicht, die Sicherheit und Zufriedenheit der Bewohner positiv beeinflussen?**

**Sven Borghardt:**

In dem wir offen mit dem Bewohner über die entstandenen Probleme sprechen und ihn so mit in unser Haus einbinden.

**Sigi Getz:**

Im unmittelbaren Wohnumfeld unserer Werkstatt höre ich, wenn ich morgens ins Haus komme, von den Bewohnern hin und wieder Sätze wie diesen: „Guten Morgen, ich freue mich immer, wenn ich Sie sehe. Wenn ich Sie auch

momentan nicht brauche, ist es trotzdem ein gutes Gefühl zu wissen, dass Sie im Haus sind.“ Aus vielen Rückmeldungen weiss ich, dass meine Teamkollegen in ähnlicher Weise wahrgenommen werden. Dieses direkte Feedback, über das wir uns sehr freuen, beinhaltet m. E. auch ein Stück weit die Antwort auf Ihre Frage.

**Karl-Heinz Hintzen:**

Ich bin der Meinung, dass wir in unserem Hause eine Menge tun, was die Sicherheit unserer Bewohner anbetrifft. Da wäre zum einen der Aspekt des Brandschutzes zu nennen, welcher fast überall flächendeckend überwacht wird. Es werden beispielsweise jährlich und auch unterjährig regelmäßige Wartungen, dazu gehören auch Elektroprüfungen, in den Häusern des Betreuten Wohnens sowie auch im gesamten Pflegebereich vorgenommen. Die Zufriedenheit der Bewohner kann ich dadurch positiv beeinflussen, dass ich für die Senioren immer da bin und ein offenes Ohr für sie habe.

**Albert Jortzeniuk:**

Indem die Haustechniker z. Bsp. bewohnereigene Elektrogeräte einer Prüfung unterziehen und darauf achten, dass das Zimmer und der gesamte Umgebungsbereich frei von Gefahren gehalten werden. Auch durch die Berücksichtigung der persönlichen Wünsche der BewohnerInnen und dem zeitnahem Ausführen anstehender Reparaturen, trägt der Hausmeister-Service mit zur Zufriedenheit der Senioren bei.

**Frank Schreiner:**

Durch den immer stärker ansteigenden Verwaltungsaufwand geht leider sehr viel Zeit für die handwerklichen Tätigkeiten verloren. Kontrollgänge sind auch sehr wichtig, da nicht jeder Schaden rechtzeitig gemeldet bzw. erkannt wird, ich denke hierbei z.B. auch an Stolperfallen oder defekte Leuchtmittel.

**Worauf achten Sie besonders bei der Kommunikation mit Bewohnern und Angehörigen?**

**Sven Borghardt:**

Darauf, dass wir versuchen die Wünsche und Anregungen der Bewohner umzusetzen, sofern es in unserer Macht steht.

**Sigi Getz:**

Ich bemühe mich authentisch und offen und in der Sache verbindlich zu sein.

**Karl-Heinz Hintzen:**

Bei der Kommunikation achte ich darauf, dass ich den Bewohnern immer mit Respekt, Freundlichkeit und fachlicher Kompetenz begegne.

**Albert Jortzeniuk:**

Bei auftauchenden Problemen versuche ich sofort zu reagieren und tätig zu werden. Oft erfrage ich beim Pflegepersonal die körperliche und geistige Verfassung neuer BewohnerInnen, im Vorfeld des Einzuges, um entsprechend vorbereitet zu sein.

**Frank Schreiner:**

Dass der Bewohner bzw. Angehörige sich mit seinem Problem verstanden fühlt und das Gefühl hat, dass das Problem schnell gelöst wird. Diskretion gehört für mich auch mit dazu.

**Was bereitet Ihnen an Ihrer Arbeit besondere Freude?**

**Sven Borghardt:**

Die Herausforderung dem Unerwarteten erfolgreich zu begegnen. Dass jeder Tag etwas Neues bringt und der Umgang mit Arbeitskollegen und Vorgesetzten. Ich empfinde das Verhältnis als sehr familiär. Bei Problemen hat jeder ein offenes Ohr.

**Sigi Getz:**

Freude? ...Haustechnik und Hausmeister-Service heisst, nach unseren Erfahrungen, fast ausschliesslich Kümmern und Erledigen. Es begegnen uns im Alltag aber auch oft Problemstellungen, zum Teil auch fachübergreifend, bei denen man mit schnellen Lösungen „von der Stange“ nicht weiterkommt. Wenn ich in solchen Situationen mit einer pragmatischen oder kreativen Idee dazu beitragen kann, dass die Beteiligten einer gu-

ten Lösung ein Stück, vielleicht gar das entscheidende Stück näher kommen, dann freut mich das.

**Karl-Heinz Hintzen:**

An meiner Arbeit gefällt mir besonders der Umgang mit den Bewohnern und dass jeder Tag individuell und abwechslungsreich verläuft.

**Albert Jortzeniuk:**

An meiner Arbeit bereitet mir besonders die Selbständigkeit große Freude. Ebenso das eigenständige Lösen anstehender Aufgaben. Es freut mich, immer noch, für die Schwestern vom heiligen Franziskus tätig zu sein und in meiner täglichen Arbeit Zeichen der Dankbarkeit und Menschlichkeit zu erfahren.

**Frank Schreiner:**

Die abwechslungsreiche Tätigkeit, kein Tag ist wie der andere. Und natürlich unsere Bewohner.

**Welche Ereignisse zum Schmunzeln kamen in Ihrer Laufbahn schon einmal vor?**

**Sigi Getz:**

Im täglichen Umgang finde ich es allgemein sehr bewundernswert, dass sich viele unserer Bewohner trotz, zum Teil schwieriger, Lebensgeschichten und bzw. oder körperlicher Einschränkungen ihren Humor bewahrt haben.

**Frank Schreiner:**

Nach der Teilnahme am Köln-Marathon hatte ich richtige Probleme mit der Beinmuskulatur, na ja, da ist der eine oder andere Bewohner, doch auf einmal etwas schneller, als man selbst und vom Spott darüber brauchen wir gar nicht erst zu reden. Das ist halt Kölscher Humor!!!

**Wie würden Sie Ihr persönliches Lebensmotto beschreiben?**

**Sven Borghardt:**

„Denke nicht so oft an das, was dir fehlt, sondern an das, was du hast“ und „Geht nicht, gibt's nicht“.

**Sigi Getz:**

Ein griffiges Lebensmotto, welches sich

in einem Satz zusammenfassen ließe, habe ich nicht. Wie bei den meisten Menschen gibt es aber auch bei mir einen roten Faden und eine eigene Lebensphilosophie. Manchmal finde ich die eine oder andere Facette daraus in den Aphorismen und Sprüchen auf den großen Tageskalendern in unserer Einrichtung, treffend beschrieben.

**Karl-Heinz Hintzen:**

„Wo ein Wille ist, ist auch ein Weg und der Weg ist das Ziel!“

**Albert Jortzeniuk:**

„Tritt nie in die Fußstapfen anderer, denn dann hinterlässt du keine eigenen!!“

**Frank Schreiner:**

„Nie den Kopf in den Sand stecken, für jedes Problem gibt es eine Lösung !!!“

**Zum Schluss noch eine Anekdote von Albert Jortzeniuk:**

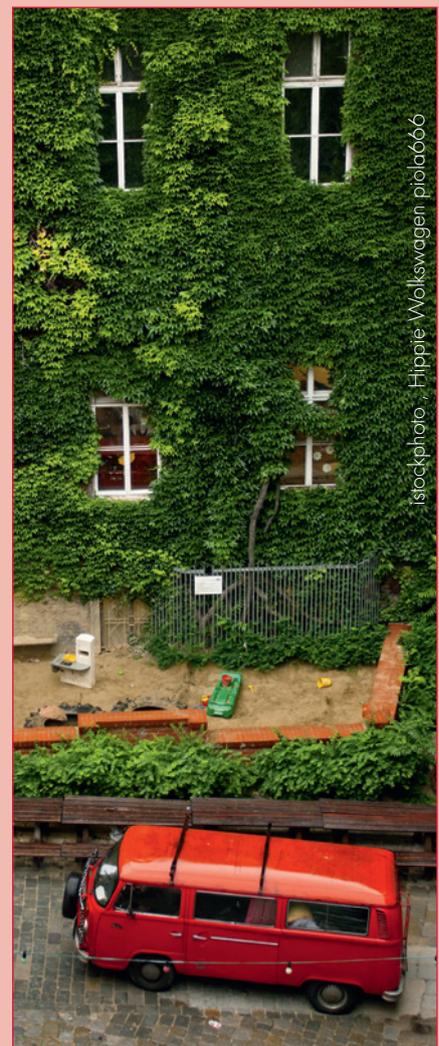
Zu meiner Anfangszeit als Hausmeister eröffneten die Schwestern in Eisenach eine soziale Einrichtung. Dadurch sind einige Ordensschwestern auch dort hin versetzt worden. Der Umzug wurde von mir, mit unserem damaligen VW Bus T3, vorgenommen, einem sogenannten „Schätzchen“. Also, vorne ich als Hausmeister und neben mir auf der Bank die beiden Ordensschwestern, Sr. Paula Elisabeth und Sr. Elekta. Kurz vor der Autobahnausfahrt, ich war im 3. Gang, meinen Blick nach vorne gerichtet, sah ich, im unteren Augenwinkel, den Schalthebel herunterfallen in Richtung des 4. Ganges, ohne etwas gemacht zu haben. Zur gleichen Zeit blickten auch die beiden Ordensschwestern zuerst erstaunt auf den Schalthebel und dann fragend zu mir. Die große Frage „Und nu?“ bewegte nun alle Insassen.

Wohlgemerkt geschah dies alles mitten auf der Autobahn, ausrollend Richtung Ausfahrt. Nach dem Anheben des Schalthebels war mir klar, dass sich das Schaltgestänge am Getriebe ausgehängt und keine Funktion mehr hatte. Meine Antwort mit Schweiß auf meiner Stirn : „Kein Problem!“

Diese Fahrt als Verkehrshindernis im 3. Gang, ca 30 km von der Ausfahrt

bis zum neuen Standort Eisenach mit schleifender Kupplung, werde ich nie vergessen. Dies bedeutete: Anfahren im 3. Gang. Schnell zu fahren war nur begrenzt möglich. Unser Bus ist mehr geritten als gefahren. Zusätzlich mussten wir uns mit verärgerten und mit ihren Köpfen schüttelnden und hupenden Autofahrern auseinandersetzen. Doch selbst diese Fahrt konnte ich mit einer gewissen Ruhe absolvieren. Denn wenn man eine Schwester neben sich hat, die den Rosenkranz betet und den Humor nicht verliert, beruhigt dies schon etwas.

Vielleicht auch deshalb sind wir letztendlich gut angekommen und ich konnte den Schaden provisorisch selbst beheben: Decke unters Auto, Kugelkopf vom Schaltgestänge aufgesteckt und mit neuem Splint gesichert. So stand mir auf der Heimfahrt nichts mehr im Wege. Dieses Erlebnis begleitet mich schon viele Jahre und ich wurde daran, wenn Sr. Paula Elisabeth oder Sr. Elekta einmal im Hause waren, immer wieder erinnert.



istockphoto, Hippiie-Wolkswagen piola666

# Kompetenzen in Balance:

Was uns unser „Rückenwind-Projekt“ gebracht hat – Geschäftsführung zieht Bilanz und blickt nach vorn

## Was war ursprünglich der Grund für die Durchführung des Rückenwind-Projektes?

In den vergangenen Jahren, d.h. eigentlich seit Gründung der Franziska Schervier Altenhilfe gem. GmbH im Jahre 1996, haben wir uns sehr stark mit den verschiedensten Fragen rund um die „Stärkung der Kundenorientierung“ und die „Sicherung und Verbesserung unserer Leistungsqualität“ beschäftigt. Unser Hauptaugenmerk der vergangenen Jahre ließe sich auch mit dem Begriff „Qualitätsmanagement“ ganz gut zusammenfassen. Als Dienstleistungsunternehmen wissen wir zugleich: die Erreichung unserer Ziele steht und fällt mit der Fähigkeit und der Bereitschaft unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, ihren Beitrag dazu leisten zu können und leisten zu wollen. Da war es nur konsequent und sogar etwas überfällig, dass wir uns jetzt noch stärker der Frage zugewandt haben, „Wie gelingt eine gute Mitarbeiterführung so, dass sie wirksam dazu beiträgt, unsere Qualitätsziele und Maßnahmen auch zu erreichen, und das möglichst verschleißfrei für alle Beteiligten?“ Damit hängt auch die – insbesondere für den Fachbereich Pflege – immer drängender werdende Frage zusammen, wie es uns gelingen kann, auch künftig qualifizierte und motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der richtigen Grundhaltung für eine Mitarbeit in unserer Dienstgemeinschaft und in unserem Unternehmen zu gewinnen und zum Dabeibleiben zu begeistern. Genau mit diesen Fragen haben wir uns im Rahmen des Projektes „Talente entdecken – Potenziale entwickeln“ beschäftigt. Wir sind froh und dankbar, dass wir zur Finanzierung der vielen Fortbildungsveranstaltungen und Seminare auf die Unterstützung des Europäischen Sozialfonds zurückgreifen konnten, der uns im Rahmen seiner Förderlinie „Rückenwind“ bezuschusst hat.

## Welches waren aus Ihrer Sicht, rückblickend, die entscheidendsten Maßnahmen für den Erfolg des Projektes?

Entscheidend war meines Erachtens zunächst einmal, dass wir sehr vielen Mit-

arbeiterinnen und Mitarbeitern, mit und ohne Führungsverantwortung, die Möglichkeit geben konnten, sich einmal eingehender mit sich selbst zu beschäftigen und gleichsam eine berufliche Standortbestimmung für sich persönlich vorzunehmen. Dazu gehörte es zum Beispiel, im Rahmen von „Talentpools“ für sich zu klären, ob sie mit ihren Fähigkeiten und Fertigkeiten schon an der für sie und für die Einrichtung oder auch für die Trägergesellschaft „passenden“ Stelle tätig sind, ob sie noch Förder- und Unterstützungsbedarf haben und wenn ja, welchen, oder ob sie lieber in einem anderen oder erweiterten Aufgabenbereich arbeiten möchten. Hieraus ist zum Beispiel das neuartige Konzept der „vertikalen Karrierewege“ entstanden. Sie ermöglichen entsprechend interessierten und potenzialstarken Mitarbeitern die Übernahme einer „Koordinatoren- und Beauftragtenfunktion“ in den Bereichen Demenz, Palliative Care, Ethik, Ehrenamt, Praxisanleitung und Hygiene. Sofern diese zusätzliche Aufgabe nicht ohnehin zum Regel-Aufgabenbereich zählen, erhalten die Koordinatoren künftig eine Zulage zum Gehalt. Für andere Mitarbeiter war die Teilnahme am Talentpool die Initialzündung zur Aufnahme einer Altenpflegeausbildung oder sogar eines Studiums. Ich denke, dass diese Reflexionshilfe nicht nur im Blick auf die Personalentwicklung gut getan hat, sondern auch der „Menschwerdung“ von Mitarbeitern im Arbeitsprozess dienlich ist und damit auch Ausdruck einer christlichen Unternehmensführung ist.

Von weitreichender Bedeutung wird in diesem Zusammenhang auch die im Rahmen des Projektes entwickelte, dialogische Analyse und Entwicklung von Kompetenzen von Mitarbeitern und mit Mitarbeitern sein. Im Mittelpunkt dieses für uns neuartigen Ansatzes steht unsere Grundüberzeugung, dass an jeden Mitarbeiter bestimmte Kompetenzanforderungen gestellt werden müssen, um die von ihr/ihm übernommene Aufgabe angemessen erfüllen zu können. Diese Kompetenz sollte aber weder übersteigert und übertrieben noch sollte sie zu schwach



ausgeprägt oder gar verkümmert sein. Nur in einer ausbalancierten Verteilung von Fach-, Personal-, Sozial- und Emotionaler Kompetenz, so unser Menschenbild, wird die Übernahme von Aufgaben und Verantwortung gelingen können und „reiche Frucht“ tragen. In diesem Sinne werden wir künftig keine – oftmals dem olympischen Denken entlehene – Mitarbeiterbeurteilung nach dem Motto „immer höher, immer schneller, immer weiter“ vornehmen. Vielmehr werden wir mit Mitarbeitern ein individuelles Kompetenzprofil entwickeln, einen wünschenswerten und ausbalancierten „Korridor“ abstecken und bei Bedarf gemeinsam mit der Mitarbeiterin/dem Mitarbeiter vereinbaren, wie es gelingen kann, diesen Korridor zu finden. Hierbei sind Unterstützungsmöglichkeiten ebenso in den Blick zu nehmen, wie die täglichen Situationen, in denen sich feststellen lässt, ob die „Kompetenzbalance“ erreicht wird, oder nicht. Hilfreich dürfte bei der Umsetzung dieser „Kompetenzentwicklung im Dialog“ sein, dass wir das Kompetenzprofil als Internetlösung haben programmieren lassen. Das dürfte die Erstellung sowohl der Kompetenzprofile als auch die Vereinbarung etwaiger Entwicklungsmaßnahmen erleichtern.

„Gute Führung ist nicht alles, aber ohne gute Führung ist alles nichts“ – unter diesem Titel würde ich eine dritte große und bedeutende Maßnahme unseres Rückenwindprojektes sehen: Alle Wohnbereichs- und Wohngruppenleitungen und

viele ihrer Stellvertretungen haben an fünf Werkstätten für Führungskräfte teilgenommen. Die Themenspanne reichte dabei von „Führung und Kommunikation“ über „Mitarbeiter wertschätzend führen und begleiten“ bis hin zu „Managementtechniken und Selbstführung“. Hervorzuheben ist sicherlich das Modul „Franziskanische Spiritualität in der Führung“, was nicht etwa das „Sahnehäubchen“ sein sollte, sondern ganz praktische und nachvollziehbare Wege aufzeigen sollte, wie eine franziskanisch-christlich geprägte Spiritualität das Führungshandeln und das Führungsverhalten durchwirken und zu einem gelingenden Führungsalltag und damit zu einer gelingenden Führungskultur in unseren Einrichtungen beitragen kann. Ich bin überzeugt, dass diese Werkstatt-Reihe, vor allem, wenn wir sie nicht als einmaliges Angebot sehen, sondern künftig in Abständen immer wieder einmal wiederholen und weiterentwickeln werden, Spuren in unseren Einrichtung hinterlassen werden.

### Über welche konkreten Ergebnisse bzw. Veränderungen, im Rahmen des Rückenwind-Projektes, haben Sie sich persönlich am meisten gefreut?

Anknüpfend an die Führungswerkstätten habe ich mich darüber gefreut, dass die Zufriedenheit von Mitarbeitern mit den Führungskräften und mit der Bindungswirkung ihres Führungsverhaltens gestiegen sind. Dies entnehme ich den Ergebnissen der jüngsten Mitarbeiterbefragung. Man könnte den Eindruck gewinnen, dass das Projekt mit all seinen Einzelmaßnahmen an dieser Stelle bereits eine Fortentwicklung zumindest unterstützt hat. Wenn ich weiterhin sehe, dass es uns – Schrittlchen für Schrittlchen – besser gelingt, Leitungs- und Koordinatorenstellen, insbesondere im Bereich Pflege und Betreuung, aus internen aber auch aus externen Richtungen qualifizierter und erfolgreicher zu besetzen, dann könnte das auch daran liegen, dass wir jetzt sehr viel gezielter, optimistischer und zutrauender auf Nachwuchstalente schauen und sie aktiver und mit mehr Zuversicht „entdecken“, ja dass wir geradezu im besten Sinne „neugierig“ entdecken wollen, was in den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unserer Dienst-

gemeinschaft an Talenten schlummert. Mit anderen Worten ist der Erfolg von Mitarbeiterförderung und -entwicklung meines Erachtens in erster Linie eine Frage der Blickrichtung von Vorgesetzten auf ihre Mitarbeiter – positiv, wohlwollend, zutrauend, fördernd oder negativ, pessimistisch, klein haltend, machtbewusst und ängstlich. Ich denke, dass das Projekt gerade auch an dieser Stelle in den Köpfen und im Bewusstsein vieler Führungskräfte etwas in Bewegung gebracht hat. Hierdurch hat sich, ausweislich der Ergebnisse der jüngsten Mitarbeiterbefragung, auch das Betriebsklima in unseren Einrichtungen noch einmal verändert; hier mehr, dort weniger, auch abhängig davon, wie gut es vorher schon war. Und gerade dies ist für mich ein besonderer Grund zur Freude und unter anderem auch ein Ergebnis unseres Rückenwindprojektes.



### Würden Sie sich eine Fortsetzung des Rückenwind-Konzeptes wünschen und wie könnte diese ggfs. aussehen?

Ich wünsche mir, und ich halte es für absolut wichtig, dass wir uns nach Auslaufen des Rückenwind-Projektes weiterhin mit viel Engagement mit unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beschäftigen, mit ihren Talenten und Potenzialen, ihren Vorstellungen und Wünschen bezüglich ihrer beruflichen Gegenwart und Zukunft. Wir dürfen hier keine blinden Flecken zulassen und können uns kein Desinteresse an diesem Anliegen, sei es von Vorgesetzten oder von Seiten der Organisation, leisten. Wir müssen sicher stellen, dass potenziellstarke MitarbeiterInnen an der richtigen Stelle in unseren Einrichtungen die richtigen Aufgaben übernehmen und dass eher schwächere MitarbeiterInnen Chancen zur Reflexion und Selbsteinschätzung erhalten und Wege entdecken, wie sie ihr Kompetenzprofil ausbalancieren und mit den geforderten Kompetenzen in Einklang bringen können. Dies ist eine Führungsauf-

gabe, die ihrerseits Kompetenz, die richtigen Instrumente und Zeit erfordert. Daher müssen wir weiterhin prüfen, inwieweit unsere Wohnbereichsleitungen organisational schon so verortet sind, dass sie die Zeit haben, sich dieser eminent bedeutsamen Aufgabe stellen und sie qualifiziert und erfolgreich wahrnehmen zu können. Hier gibt es noch einiges zu überlegen und zu tun. Ich glaube, wir müssen auch erkennen und akzeptieren lernen, dass Talentmanagement, und hierum genau geht es, auch etwas mit einer zunehmenden Arbeitsteilung in unseren Dienstgemeinschaften zu tun hat. Nicht jeder kann alles und will auch alles können und infolge dessen muss auch nicht jeder alles können müssen. Es könnte sein, dass wir hier auch noch einmal mit unserem Verständnis von „Ganzheitlichkeit in der Pflege“ aufräumen und uns darüber klar werden müssen, dass ein jeder Mitarbeiter seinen je eigenen Platz im Dienstleistungsgeschehen unserer Einrichtungen hat und gelegentlich auch zu akzeptieren lernen muss, ganz so, wie es in unserem Leitbild formuliert ist: „Wir respektieren die verschiedensten Dienste in unserem Unternehmen und wissen, dass alle wichtig und aufeinander bezogen sind“.

Konkret werden wir den „Kompetenzatlas für Mitarbeiter“ nun erst einmal im Fachbereich Pflege zur Anwendung bringen und einüben, bevor wir ihn auf die übrigen Fachbereiche übertragen werden. Weiterhin werden wir die noch unbesetzten Koordinatorenstellen besetzen und die Funktionsträger im Einzelfall noch qualifizieren. Generell müssen wir die vorhandenen Instrumente zur effektiven Mitarbeiterqualifizierung noch weiter schärfen und effektiver machen.

Über allem steht die riesige Herausforderung für unser Unternehmen, in einem denkbar engen Budgetrahmen die Kundenorientierung mit der Mitarbeiterorientierung in Einklang zu bringen. Dass dies nicht nur eine Frage des Geldes ist, haben wir im Verlaufe des Projektes lernen können. Dass dies bei einem etwas großzügigeren Budget aber einfacher wäre, gehört zur Wahrheit dazu.

[herzberg@schervier-online.de](mailto:herzberg@schervier-online.de)

# Wir gratulieren...

16 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konnten dieses Jahr auf Ihr 20-, 30-, oder sogar 35-jähriges Dienstjubiläum zurückblicken. In diesen ereignisreichen und von Veränderungen geprägten Jahren haben sie sich in den Dienst unseres Hauses und damit in den unserer Bewohnerinnen und Bewohner gestellt.

Wir gratulieren den Jubilaren sehr herzlich und danken ihnen für ihr tatkräftiges und langjähriges Engagement in unseren Einrichtungen.

Allen Jubilaren wünschen wir Gesundheit, Kraft und Gottes Segen für die Zukunft!



## 20-jähriges Dienstjubiläum feierten:

<b>Doris Lasa</b>	<b>Seniorenpflegehaus St. Balthildis, Mainz</b>	<b>1. Juli</b>
<b>Fadinea Sahin</b>	<b>Seniorenpflegehaus St. Balthildis, Mainz</b>	<b>1. September</b>
<b>Harold Ulrich</b>	<b>Seniorenpflegehaus St. Balthildis, Mainz</b>	<b>1. Oktober</b>
<b>Wilfried Timm</b>	<b>Franziska Scheryler Altenhilfe gsm. GmbH Zentrale Rechnungswesen</b>	<b>1. Dezember</b>
<b>Jasna Marote</b>	<b>Plomer-Münzenberger-Haus, Frankfurt</b>	<b>1. Februar</b>
<b>Ljiljka Tunjic</b>	<b>Franziska-Scheryler-Seniorenzentrum, Frankfurt</b>	<b>19. Juli</b>
<b>Bertina Schutz</b>	<b>Seniorenzentrum Herz Jesu, Köln</b>	<b>1. Juni</b>
<b>Edward Grabocz</b>	<b>Seniorenzentrum Herz Jesu, Köln</b>	<b>1. September</b>
<b>Martanna Valovyt</b>	<b>Seniorenzentrum Herz Jesu, Köln</b>	<b>1. September</b>
<b>Danuta Wainmann</b>	<b>Seniorenzentrum Loardeshaus, Aachen</b>	<b>1. März</b>
<b>Ursula Bergroth</b>	<b>Seniorenzentrum Loardeshaus, Aachen</b>	<b>13. April</b>
<b>Martala Bach</b>	<b>Seniorenzentrum Loardeshaus, Aachen</b>	<b>24. Mai</b>
<b>Marta Gehlan</b>	<b>Seniorenzentrum Loardeshaus, Aachen</b>	<b>1. Oktober</b>

## 30-jähriges Dienstjubiläum feierten:

<b>Sabina Kittel</b>	<b>Seniorenzentrum Loardeshaus, Aachen</b>	<b>15. Oktober</b>
----------------------	--	--------------------

## 35-jähriges Dienstjubiläum feierten:

<b>Hildegard Köster</b>	<b>Seniorenzentrum Herz Jesu, Köln</b>	<b>1. August</b>
<b>Brigitte Rafferscheidt</b>	<b>Seniorenzentrum Herz Jesu, Köln</b>	<b>1. August</b>

Wenn du nichts hast, wird man dich meiden,  
man wird dir aus dem Wege gehn,  
doch hast du viel, sie dich beneiden  
und das ist auch nicht gerade schön.

Ich will nun am heut'gen Tage,  
dir wünschen Glück und Lebensfreud,  
dazu Gesundheit, ohne Frage und lebenslang  
Zufriedenheit!

Drum wähl' den goldnen Weg der Mitte,  
bist dann ein gern gesehener Gast,  
nur mach, wenn's nötig, lange Schritte,  
doch das mit Ruhe, ohne Hast.

*Quelle: festgestaltung*

## EQiSA: Wie kann Ergebnisqualität in der Pflege zuverlässig ermittelt werden?

Einrichtungen der Franziska Schervier Altenhilfe gGmbH beteiligten sich an der Erprobung eines neuen Qualitätsmessverfahrens der Universität Bielefeld

Seit der Einführung der Transparenzkriterien 2008 gab es viel Kritik an deren Inhalten. Es wurde bemängelt, dass statt der Beurteilung der tatsächlichen Ergebnisqualität der Pflege, die den Bewohner erreicht, überwiegend die Pflegedokumentation bewertet wird. Zusätzlich wurde angemerkt, dass etliche der Transparenzkriterien keine wissenschaftlich erprobte Grundlage haben. Seit 2011 liegt ein alternativer Ansatz der Universität Bielefeld vor, der unter anderem im Projekt EQiSA erprobt wird, an dem sich nun alle Einrichtungen der FSA beteiligen. Das Projekt wird von Entscheidungsträgern für den Bereich Pflege aus der Politik und bei Einrichtungs- und Kostenträgern mit Interesse betrachtet in der Absicht, Erkenntnisse dazu zu gewinnen, ob die in EQiSA enthaltenen Vorgehensweisen geeignet sein könnten, die bisherigen Qualitätsprüfungen ersetzen zu können.



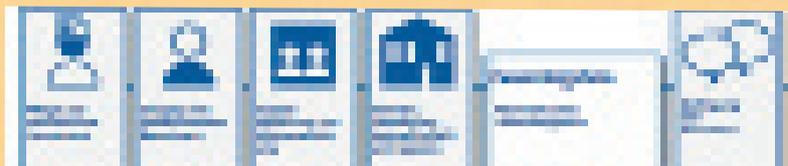
### Neue MDK-Transparenzkriterien ab 01.01.2014

Nach langen Verhandlungen liegt nun eine Entscheidung zu den Veränderungen der Transparenzkriterien vor, die an einigen der Kritikpunkte ansetzen, aber in der grundsätzlichen Systematik weitgehend unverändert bleiben. Es wird in Zukunft weiterhin fünf Bereiche geben, aber nur noch 77 statt 82 Kriterien, die in die Transparenznote einfließen. Das in der letzten Zeit viel diskutierte Thema „Umgang mit Kontrakturrisiko“ wird nicht mehr Bestandteil der Benotung sein, aber möglicherweise dennoch weiterhin geprüft werden. Neu aufgenommen in den Katalog wird die Bewertung des in der Praxis bisweilen mit Fehlern behafteten Umgangs mit Bedarfsmedikation. Positiv ist anzumerken, dass geplant ist, zukünftig neben der Bewertung der Dokumentation gezielt andere Nachweise der Erfüllung eines Kriteriums einzubeziehen, wie z.B. die fachliche Einschätzung der Pflegekräfte. Die konkrete Prüfrichtlinie liegt noch nicht vor, so dass für einen Übergangszeitraum von einem Jahr nun die Pflegeergebnisse sowohl nach alter, als auch nach neuer Verordnung, veröffentlicht werden. Das im Vorfeld viel diskutierte Vorgehen, ausgewählte wichtige Kriterien in der Berechnung der Transparenznote stärker zu gewichten, wurde nicht umgesetzt, ebenso wird keine Note 6 eingeführt. Dennoch wird die Noteneinstufung verändert, indem zukünftig bereits ab einem Resultat von 1,5 das Endergebnis „gut“ und nicht mehr „sehr gut“ lauten wird. Ein Kritikpunkt der bisherigen Qualitätsprüfungen war auch die Bewohnerstichprobe. Diese wird sich nun verändern, indem in die Prüfung je drei BewohnerInnen aus den Pflegestufen I bis III, unabhängig von der Größe einer Einrichtung, einbezogen werden. Kleinere Einrichtungen werden dadurch im Verhältnis intensiver überprüft werden als große Einrichtungen.

## EQiSA setzt auf Vollerhebung und plausible Selbstbewertung

In Bezug auf die Anzahl der überprüften Bewohner geht EQiSA einen anderen Weg. Hier werden grundsätzlich alle Bewohner in die Prüfung einbezogen, um auszuschließen, dass möglicherweise genau die Bewohner aus der Prüfung ausgeschlossen sind, bei denen Ergebnismängel zu verzeichnen sind. Anders als in den Qualitätsprüfungen zur Ermittlung der Transparenznote, liegt hier aber die Erhebung in den Händen der Pflegeeinrichtung selbst. Aufgabe der externen Überprüfung, die in EQiSA Plausibilitätsprüfungen heißen, ist es dann anhand einer gezielten Stichprobe, die Richtigkeit der Ergebnisse der Einrichtungen zu überprüfen, um der Einrichtung zu bescheinigen, ob sie in der Lage ist, ihre eigene Qualität zu ermitteln. Dieses Vorgehen verändert die Rolle von externen Qualitätsprüfern und die Zusammenarbeit mit den Einrichtungen, die durch die eigene Erhebung der Ergebnisqualität neue Kompetenzen entwickeln und dadurch in ihrer Position gestärkt werden können.

Alle Einrichtungen der FSA haben nun bereits mindestens eine dieser Erhebungen hinter sich gebracht. Es konnte dafür jeweils ein Projektverantwortlicher gefunden werden, der im Caritasverband in Köln umfassend geschult wurde. Mit viel Engagement wurden dann in den Einrichtungen, unter Beteiligung einer ganzen Reihe von Mitarbeitern, die Erhebungsbögen ausgefüllt, damit diese pünktlich beim Institut für Pflegewissenschaft an der Universität Bielefeld eingehen konnten. Dafür sei allen Mitwirkenden gedankt. Die ermittelten Daten wurden nun im Institut ausgewertet und stehen den Einrichtungen zur weiteren Arbeit zur Verfügung. Als ein Qualitätsziel für 2014 haben die Hausleitungen der FSA festgelegt, dass zu den in EQiSA erfassten Pflegeethemen mindestens ein Ergebnis im Durchschnitt aller teilnehmenden Einrichtungen angestrebt wird. Danach sollen sich Prozessbeschreibungen, Maßnahmendurchführung und Dokumentation ausrichten. Ab Januar 2014 werden Plausibilitätsprüfungen durchgeführt werden. Das Seniorenzentrum Herz Jesu wird hierbei den Anfang machen. Dazu habe ich, als zentrale Qualitätsbeauftragte des Trägers, bereits im Caritasverband Köln eine Schulung erhalten und werde bei der ersten Plausibilitätsprüfung von Frau Dr. Kelleter, der Projektbeauftragten für EQiSA, begleitet werden, damit alles klappt, wie vorgesehen.



**Ortrud Pohl**  
**Zentrale Qualitätsbeauftragte**  
**pohl@schervier-altenhilfe.de**  
**Fon: 0151/46743546**  
**Fax: 0221/78951083**

# Abschlussklassen 2013

Nach drei Jahren des Lernens und der erfolgreichen Arbeit ist es geschafft: 16 Absolventinnen und Absolventen unserer Fachschule für Altenpflege St. Bilhildis in Mainz und 19 Schüler unseres Fachseminars für Altenpflege am Lourdesheim in Aachen erhielten die Zeugnisse und Urkunden zur/zum examinierte/n Altenpfleger/in.

Wir sagen „Herzlichen Glückwunsch“ und alles Gute für den Start in Ihr Berufsleben!

## Absolventinnen und Absolventen der Fachschule für Altenpflege St. Bilhildis, Mainz ...



Sonja Beismann, Jessica Bever, Olga Bingenheimer-Botscharova, Laura Engelhart, Jasmin Farsin, Katharina Görl, Dominik Grigoleit, Gnoza Höllein, Larysa Marenda, Uta Mathias, Emea Reeb, Katharina Rößger, Ousmane Sow, Jenny Schantz, Anja Schneider, Klaus Tebbe, Anne-Ruth Trenz, Nadja Unsöld, Frau Wahlmann, Anne Welter

## ... und des Fachseminars für Altenpflege am Lourdesheim, Aachen:



Sina Brand, Silvia Brülls, Damla Develi, Christian Felten, Danica Förster, Sonja Giesen, Denis Grabowski, Denise Helbig, Frank Jaensch, Denise Krecké, Nathalie Krüll, Senga Beloty Makidi, Nathalie Müller, Zarah Nowrot, Sandra Radermacher, Paulina Vargas, Dennis Wachten, Claudia Wagner, Andrea Zgrdja

# Betreutes Wohnen mit Haustieren

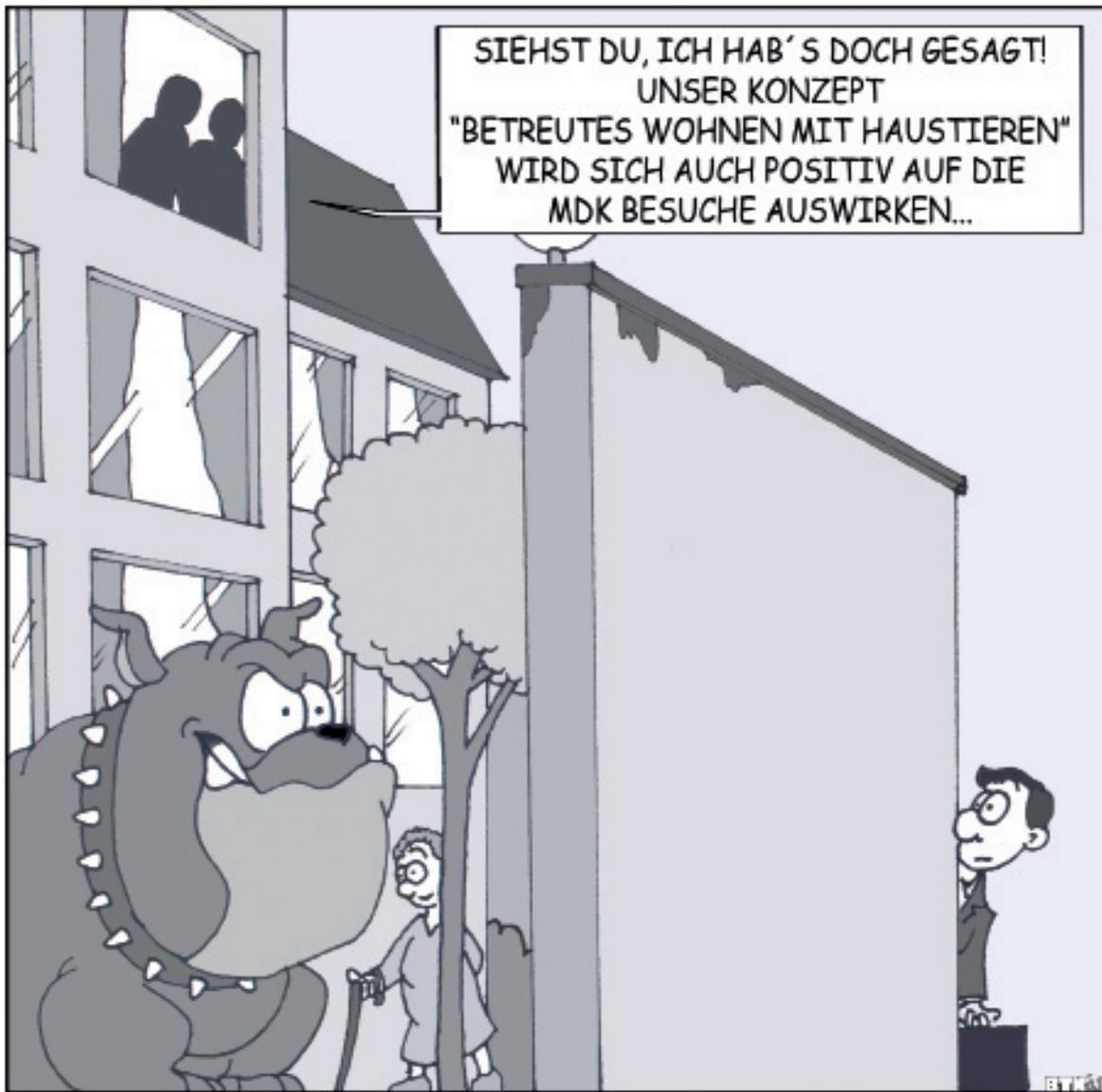


Bild: Quelle: [www.bastianklamke.de](http://www.bastianklamke.de)

Auflösung des Rätsels der Ausgabe Juli 2013

## Für schlaue Rätsel-Füchse

1. Blutzuckerspiegel
2. Polyurie
3. Juckreiz
4. Glykogen
5. Diät
6. Stress
7. Gewicht
8. Pankreas
9. Hormon
10. Antidiabetika
11. Oral
12. Kussmaul
13. Schock
14. Retinopathie

## Kein Platz - Raumverweigerung

In der Weihnachtsbotschaft berichtet der Evangelist Lukas kurz und lapidar: „In der Herberge war kein Platz für sie.“



Sr. Dolores Haas, SPSF

Ein Paar, Maria und Josef, folgen dem Aufruf zur Volkszählung. Nur mit dem Notwendigsten bepackt sind sie auf dem Weg nach Bethlehem. Maria ist hochschwanger. Und vor ihnen liegt eine ungewisse Zukunft. Beide hatten sich auf das mehr als Ungewöhnliche eingelassen. Sie haben Gott in ihrem Leben Raum gegeben. Nun kommen sie in Bethlehem an und suchen nach einer Unterkunft. Doch diese wird ihnen verweigert. „Kein Platz!“ - „Alles ist ausgebucht!“ „Leider...“ - „Wir würden ja gerne, aber...“. Keine unbekanntten Sätze.

Beide erfahren die Enttäuschung, bei den Menschen nicht aufgenommen zu werden, keinen Platz zu finden, ausgeschlossen zu sein, nicht willkommen zu sein. Kein Platz! Kein Dach über dem Kopf! Obdachlos! Alle Hoffnung auf Unterkunft zerbrochen!

Der Mann und die Frau geben jedoch die Hoffnung nicht auf, sie klopfen weiter an die Türen. Es muss doch einen Ort geben, wo die hochschwangere Frau ihr Kind entbinden kann.

Ein Raum, sei er auch noch so arm, noch so klein. So gehen sie miteinander weiter, erwarten doch noch eine offene Tür zu finden, eine helfende Hand, ein einladendes Wort. Am Ende wird ihnen ein Stall, eine Höhle zugewiesen. Wirklich das Letzte! Ärmer kann eine Unterkunft nicht sein. Aber endlich ein Dach über dem Kopf, ein Platz, wenigstens für eine Nacht.

Diese Geschichte hat zwei Seiten: Einmal die Seite derjenigen, die keinen Platz finden und die andere Seite mit denjenigen, die „Nicht-teilen-wollen“.

Eine Geschichte, die nicht nur damals oder zur Weihnachtszeit von höchster Brisanz ist sondern bis heute nichts von ihrer Aktualität verloren hat.

Ich wünsche Ihnen und allen, die zu Ihnen gehören, frohe Weihnachten.

**Ihre**

**Sr. Dolores Haas SPSF**

**Dolores@schervier-orden.de**

