

# Die Initiatoren

- ? Herbert Hengstermann,  
Delk Bagusat  
(Caritas Gesellschaft  
gemeinnützige GmbH)
- ? Hermann Depenbrock  
(Caritasverband für die  
Diözese Münster)
- ? Dr. Stefan Ackermann  
(Gesellschaft für  
Ausbildungsforschung  
und Berufsentwicklung)



Ein Projekt der caritas-gesellschaft in Zusammenarbeit mit der GAB-München



# Der „Forschungsgegenstand“

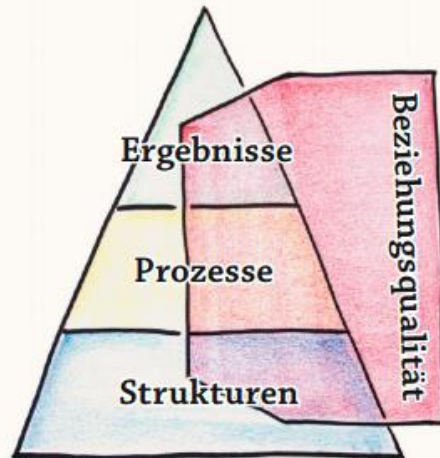


Caritasverband  
für die Diözese  
Münster e.V.

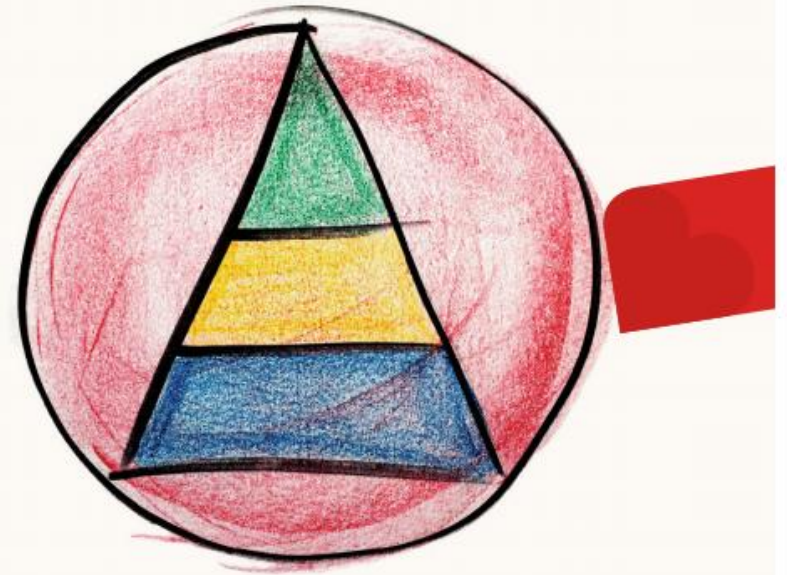


# Der „Forschungsgegenstand“

Beziehungsqualität als Dimension,  
die alle anderen Qualitätsdimensionen  
durchdringt.



Beziehungsqualität als Dimension, die  
die anderen umschließt.



# Die Forschungsfragen



- ? Wie lässt sich der Faktor Beziehungsqualität sichtbar machen, prüfen valide und nachvollziehbar sichtbar machen?
- ? Wie kann Qualitätsmanagement gestaltet werden, das durch die bewusste Berücksichtigung der Beziehungsqualität Strukturen und Prozessmanagement sowie die Entwicklung der Lebensqualität fördert und unterstützt?
- ? Welche Kompetenzen Menschen dafür brauchen, um dies nachhaltig umsetzen zu können?
- ? Wie können die Ergebnisse so aufbereitet werden, dass sie auf andere soziale Dienstleistungen übertragen werden können?

# Was haben wir gemacht?



- 1) *Phase 1* : Dezember 2012 bis Januar 2014:  
Bestandsaufnahme der bestehenden Beziehungsqualität und ihrer Einflussgrößen; Entwicklung eines Grobkonzepts für die Verbesserung der Beziehungsqualität
  
- 2) *Phase 2* : Februar 2014 bis November 2015:  
Detailliertes Ausarbeiten der Instrumente und des Konzepts zum Optimieren der Beziehungsqualität, Umsetzen und Erproben von vereinbarten Schwerpunkten des Konzepts; darunter auch Anforderungsbeschreibungen an Begleitende, Qualitätsbeauftragte und Leitungen, Evaluieren des Projekterfolgs und Aufbereiten der Ergebnisse

# Beziehungsqualität

Mensch  
*Begleitender*

Mensch  
*Zu-Begleitender*

Kompetenz

Kompetenz

Individualität

Individualität

Integration

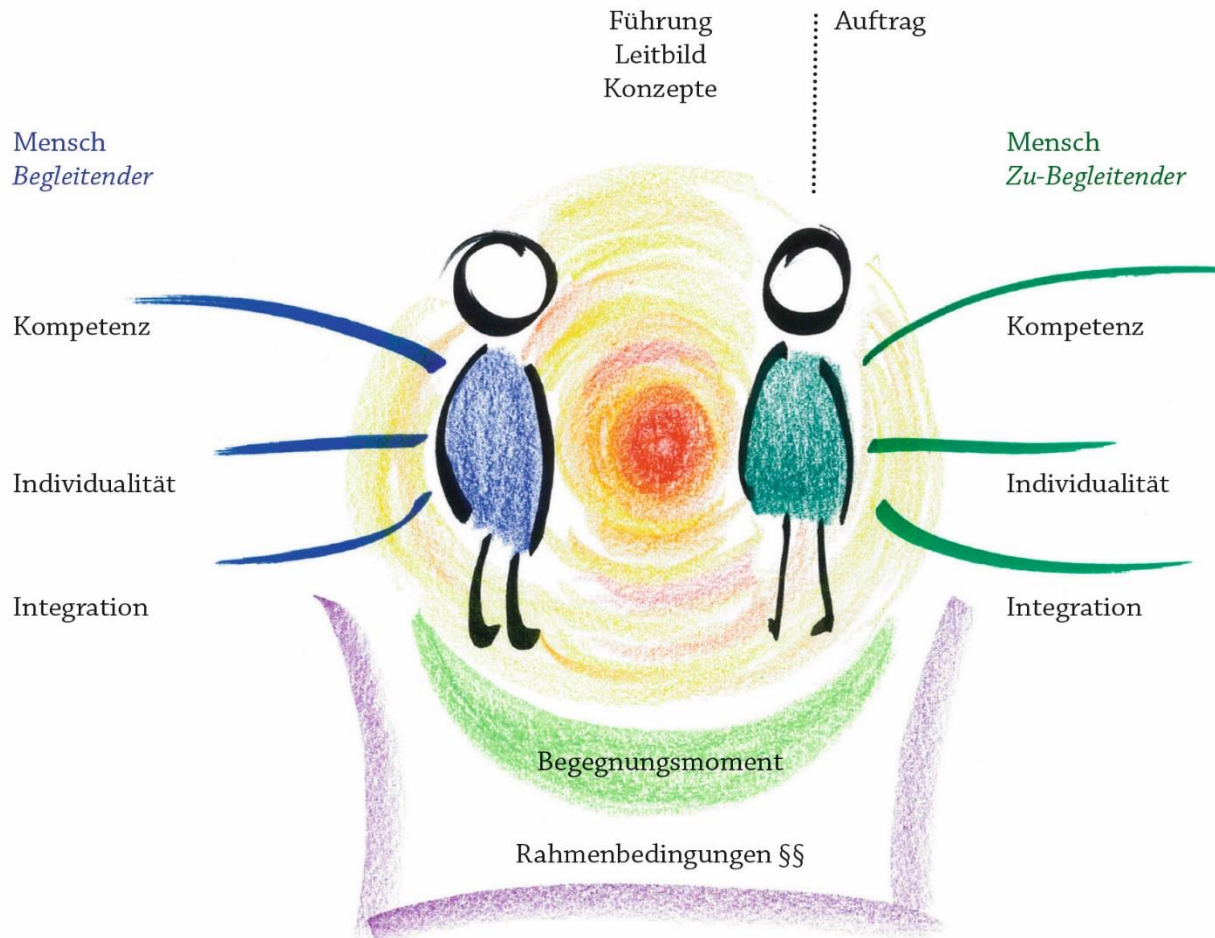
Integration



Begegnungsmoment

Rahmenbedingungen §§

# Beziehungsqualität



# Wie wird Beziehungsqualität gemessen?

1) Individuell: das, was beim Zu-Begleitenden ankommt: die Zu-Begleitenden selbst (Fragen, teilnehmend Beobachten) das, was die Begleitenden tun: die Begleitenden selbst (Selbstreflexion, Fragen, teilnehmend Beobachten)

2) Allgemein: Anhand von Strukturen und Prozessen



Caritasverband  
für die Diözese  
Münster e.V.



THR  
VÖHLERGEHE  
IST UNSER  
ANLIEGEN



Wie Beziehungsqualität in der Altenhilfe messbar wird

## 8.3 Welche Bereiche, Indikatoren und Kriterien sind beim Messen der Beziehungsqualität zu beachten?

### Bereiche

Evaluieren werden können folgende Bereiche:

- a. der theoretische Hintergrund von Beziehungsgestaltung (Konzept)
- b. die unterschiedlichen Pflegemodelle und die Rolle der Beziehungsqualität darin
- c. die Konzepte der sozialen Begleitung
- d. förderliche und hinderliche Bedingungen für die Beziehungsgestaltung
- e. die jeweiligen Vorstellungen von der Güte von Beziehungen
- f. die Formen des Qualifizierens der Beziehungsfähigkeit
- g. die Beziehungsqualität unter den Zu-Begleitenden
- h. die Beziehungsqualität im Team,
- i. die Beziehungsqualität im Umgang mit dem Thema „Führen und Leiten“

Einige Faktoren aus der Literatur, nach denen sich Beziehung beleuchten lässt<sup>12</sup>:

- Historie und Entwicklung
- Aufgaben und Zuständigkeiten
- Wissenssysteme und Erfahrungen
- Zusammenarbeit
- Vertrauen und Kontrolle
- Hierarchie und Führung
- berufliches Selbstverständnis
- Ressourcen und Restriktionen
- Funktion und Rolle
- Entscheidungsfindung und Entscheidungsüberprüfung
- Chancen und Konflikte
- berufliche Sozialisation
- Kommunikation
- Grenzen und Abgrenzung
- Merkmale und Muster

### Mögliche Indikatoren

- Umgang mit Raum, Zeit, Sprache, Stimme, Intonation, Körper(kontakt)
- nonverbale Kommunikation
- Umgang mit Scham, Intimsphäre
- Berücksichtigung individueller Vorlieben
- Mitgestaltungsmöglichkeiten
- Transparenz und Schaffung von Mitentscheidungsmöglichkeiten
- Beziehungsförderung zu anderen Bewohnern / Angehörigen
- professionelles Selbstverständnis, Leitmotive

### Möglichkeiten des Messens durch teilnehmende Beobachtung

Als geeignete Situationen für die teilnehmende Beobachtung in der stationären Altenhilfe bieten sich u. a. an:

- Übergabe
- Grundpflege
- Medikamentenvergabe
- Arztvisiten
- Essenszubereitung
- Nahrungsaufnahme (im Zimmer, im Aufenthaltsraum ...)
- Zimmerreinigung /Wäschewechsel
- Transportsituationen
- Freizeitaktivitäten
- Teamsitzungen

In der ambulanten Altenhilfe eignen sich u. a.:

- das „Medi-Modul“
- Grundpflege
- „Mitbetreuung“ der Angehörigen
- Vertretungssituation
- Unerwartetes



# Dankeschön



## Beziehungsqualität

