



Ergänzung zum Praxisleitfaden Ergebnisse der summativen Evaluation des Projektes „Professionell handeln in Gewaltsituationen“

Wie bereits im Praxisleitfaden angekündigt, erfolgt nun in Form dieser Anlage die Veröffentlichung der Ergebnisse der summativen Evaluation zur Umsetzung des Projektes „Professionell handeln in Gewaltsituationen“. Die Angaben in diesem Dokument basieren auf der Auswertung des Fragebogens „Ergebnisevaluation (summative Evaluation): Fragebogen zur Wirksamkeit der Ideenumsetzung im Projekt“ (siehe Anhang 10 im Praxisleitfaden), und den Erkenntnissen, die aus dem Follow-Up-Workshop in der Einrichtung gewonnen werden konnten, der vier Monate nach dem offiziellen Projektabschluss stattgefunden hat.

Ergebnisse des Fragebogens zur Wirksamkeit der Ideenumsetzung im Projekt

Der Fragebogen wurde etwa vier Monate nach Abschluss der letzten Veranstaltung/Schulung im Rahmen der Projektumsetzung an die Mitglieder des Steuerungsgremiums in den Einrichtungen ausgeteilt. Die Auswertung zur Ergebnisevaluation erfolgte projekt- und handlungsfeldübergreifend sowie nach folgenden übergreifenden Kategorien, die durch die Gruppierung der Fragen aus dem „Fragebogen zur Wirksamkeit der Ideenumsetzung im Projekt“ (siehe Anhang 10 im Praxisleitfaden) gebildet wurden:

1. Veränderung gesundheitsrelevanter Parameter (Fragen 2, 3, 4, 5, 8)
2. Compliance & Partizipation (Fragen 1, 11, 12)
3. Kompetenzentwicklung (Fragen 7,21)
4. Tatsächlicher Praxistransfer (Fragen 9, 10, 16)
5. Organisations- und Strukturentwicklung (Fragen 13, 14, 15, 24)
6. Evaluationsarbeit (Fragen 17, 18, 19)
7. Projektzufriedenheit (Fragen 25, 26, 27)
8. Ergebniseinschätzung (Fragen 6, 20, 22, 23)

In Hinsicht auf alle Kategorien sind durch die Projektumsetzung positive Effekte zu verzeichnen. Die besten Ergebnisse konnten in den Kategorien Projektzufriedenheit und Kompetenzentwicklung bei den Mitarbeitenden erzielt werden. Außerdem konnte in den Einrichtungen im Durchschnitt 50 - 75 % der Bewohnenden durch die Projekte und deren Maßnahmen erreicht werden. Dies kann als Erfolg verzeichnet werden!

Erfolgsfaktoren und Stolpersteine

Im Rahmen der Follow-Up-Workshops wurde die Einrichtung zudem noch einmal nach wichtigen fördernden und hemmenden Faktoren für eine erfolgreiche Projektumsetzung befragt. Folgende Punkte konnten, ergänzend zu den Erkenntnissen im Praxisleitfaden in Kapitel F. „Was war hilfreich und was nicht?“, identifiziert werden:

ERFOLGSFAKTOREN

- Besonders positiv wirken sich eine vorausschauende Planung, ein hoher Informationsfluss bzw. eine gute Kommunikation unter den am Projekt Beteiligten und die Möglichkeit eines jeden einzelnen, sich im Rahmen des Projektes einzubringen, auf den Projekterfolg aus. Ziel sollte es sein, möglichst alle Mitarbeitenden, d.h. z. B. auch Auszubildende, Verwaltungsangestellte und das Küchenpersonal im Bereich der Gewaltprävention zu schulen, da das Thema jeden Arbeitsbereich einer Pflegeeinrichtung betrifft bzw. betreffen kann. Nur dadurch gelingt es, das Thema „Gewalt“ in der gesamten Einrichtung zu enttabuisieren.
- Die Führungsebene muss, insbesondere bei diesem hochsensiblen Thema, von Anfang an mit an Bord sein und mit gutem Vorbild vorangehen.
- Durch den Austausch der am Projekt beteiligten Bereiche untereinander können das gegenseitige Verständnis bzw. die Perspektivübernahme sowie die Wertschätzung füreinander und für die Arbeit der anderen Bereiche gesteigert werden. Dies beeinflusst die gesamte Arbeitsatmosphäre in der Einrichtung positiv. So ist auch die gegenseitige Hilfsbereitschaft unter den Mitarbeitenden (insbesondere den Pflegekräften) gestiegen. Sie unterstützten sich häufiger und intensiver gegenseitig bei herausforderndem Verhalten der Bewohnenden und suchten gemeinsam nach Lösungsmöglichkeiten. Zusätzlich zeigte sich, dass durch die Projektumsetzung eine Verbesserung der Kommunikation mit den Bewohnenden insgesamt erreicht werden konnte.
- Die Arbeitsmotivation der Mitarbeitenden kann gesteigert werden, wenn sie sehen, dass sich das Wohlbefinden der Bewohnenden durch die durch sie angebotenen Maßnahmen sichtbar verbessert.

STOLPERSTEINE

- Hinderlich ist vor allem der Faktor Personalknappheit. Durch fehlende Zeit bzw. Ressourcen bei den umsetzenden Mitarbeitenden, Krankheitswellen, Personalmangel oder starke Fluktuation kann die Umsetzung des Projektes stark behindert und der Erfolg gemindert werden. Es ist wichtig, dass in der Einrichtung ausreichende Personalressourcen für die Umsetzung zur Verfügung stehen. Zudem darf für die an der Umsetzung beteiligten Mitarbeitenden keine zusätzliche Arbeitsbelastung entstehen, sondern die projektbezogenen Aufwände sind in Kombination mit den alltäglichen Aufgaben zu betrachten. Zentraler Faktor ist deshalb ein gutes Ressourcenmanagement.
- Der Einsatz von Zeitarbeitskräften kann eine Umsetzung ebenfalls erschweren, da es sich hierbei um temporäre Mitarbeitende hält, bei denen es sich nicht „lohnen“ würde, sie zu schulen.

Der Follow-Up-Workshop hat nochmals verdeutlicht, dass das Thema „Gewalt“ die gesamte Einrichtung betrifft und daher möglichst alle Mitarbeitenden geschult werden müssen. Bedeutsam ist zudem eine kontinuierliche und langfristige Auseinandersetzung mit der Prävention von und mit dem Umgang von Gewaltvorfällen, auch dann, wenn eigentlich andere Themen im Fokus liegen.



TIPP

Begeistern Sie als Projektleitung zuerst die gesamte Führungsebene und beginnen Sie damit, diese zu schulen sowie Multiplikatorinnen und Multiplikatoren auszubilden. Planen Sie anschließend, wie sie nach und nach die gesamte Belegschaft schulen können. Dies kann, je nach Einrichtungsgröße, mehrere Jahre dauern, aber der Effekt ist damit umso größer. Sorgen Sie zudem durch Nachschulungen für Langfristigkeit. Vergessen Sie dabei nicht, die Angehörigen über Ihr Vorhaben zu informieren und sie fortlaufend in den Prozess zu integrieren.

Effekte und Chancen

Zusätzlich zu den explizit verfolgten Projektzielen konnten durch die Umsetzung des Projektes „Professionell handeln in Gewaltsituationen“ in der Pflegeeinrichtung weitere positive Effekte erzeugt und Chancen in Bezug auf die Zielgruppen Bewohnende, Mitarbeitende, Angehörige und die Einrichtung selbst generiert werden, die nicht von Beginn an vorgesehen waren. Hier werden nun alle positiven Effekte, sowohl die geplanten als auch die zusätzlich erzielten, vorgestellt:

BEWOHNENDE

Die **Bewohnenden** profitieren insbesondere von dem Kompetenzzugewinn der Mitarbeitenden. Durch das vermittelte Wissen zu Krankheitsbildern, wuchs das Verständnis der Mitarbeitenden für die Bewohnenden, wenn sich diese aggressiv verhalten. Zudem können sie durch die Schulungen zum Umgang mit herausforderndem Verhalten „besser“ deeskalieren und schneller adäquate Lösungen finden.

MITARBEITENDE

Einer der zentralsten Effekte auf **Mitarbeiterbene** ist das gesteigerte Verständnis für Bewohnende (bzgl. Krankheitsbilder, Medikamente etc.) und Angehörige aufgrund der Schulungen zu den Krankheitsbildern, die herausforderndes Verhalten begünstigen bzw. erklären. Zudem berichteten die Mitarbeitenden, dass sie sich aufgrund des Erlernten nun sicherer im Umgang mit herausforderndem Verhalten fühlen und weniger Angst dabei verspüren. Sie fühlen sich nun besser in der Lage und wurden auch offener dafür, individuelle Lösungen bei aggressivem Verhalten zu finden und dabei im Team zu agieren. Die ebenfalls angewendeten Fallbesprechungen mit wechselnden Moderatoren halfen bzw. helfen dabei enorm. Zudem ist die Wertschätzung für die Umsetzung der Fallbesprechungen deutlich gestiegen. Trotzdem bleibt jede Situation mit herausforderndem Verhalten individuell, sodass teilweise noch Unsicherheiten herrschen. Durch kontinuierliche Auseinandersetzung mit dem Thema, regelmäßige Schulungen für Mitarbeitende und dem fachlichen Austausch unter den Mitarbeitenden soll dem langfristig entgegengewirkt und die Sicherheit weiter gesteigert werden.

ANGEHÖRIGE

Die **Angehörigen** wurden nicht aktiv in das Projekt integriert. Allerdings werden seit Jahren regelmäßige Gespräche mit Angehörigen geführt, in welchen herausforderndes Verhalten des Pflegebedürftigen bei Bedarf thematisiert wird. Gemeinsam wird dann versucht eine Lösung zu finden. Diese Gespräche erwiesen sich als erfolgsversprechend und haben somit weiterhin Bestand. Generell sollten Angehörige aber zumindest über derartige Projekte informiert und bestenfalls fortlaufen miteinbezogen werden.

EINRICHTUNG

Die **Einrichtung** als Ganzes profitierte besonders durch den haus- und bereichsübergreifenden Kompetenzzugewinn und damit der gesteigerten Professionalisierung im Bereich der Gewaltprävention. Dies führte dazu, dass die Einrichtung nach wie vor einen guten Ruf, u.a. bei der Heimaufsicht und dem MDK, genießt und als Experte auf diesem Gebiet wahrgenommen wird. Zusätzlich zu nennen sind die Chance zur Verbesserung des Qualitätsmanagements im Sinne der Ergänzung der Einrichtungsstandards, die die Umsetzung des Projektes bietet und die generelle Möglichkeit die gesundheitsförderliche Organisationsentwicklung voranzutreiben.

Tipps und Motivation für die Selbstevaluation

Die im Vorherigen dargestellten, wertvollen Erkenntnisse konnten nur mit Hilfe der Evaluationsarbeit der Projektbeteiligten in der Einrichtung gewonnen werden. Es lohnt sich also!

Eine kontinuierliche Evaluation der Schulungen trägt zu einer ständigen Verbesserung dieser bei und ermöglicht es, auf Wünsche und Anregungen der Mitarbeitenden einzugehen. Es empfiehlt sich, zukünftig regelmäßig, z. B. einmal pro Quartal, sowohl die Erfolgsfaktoren, als auch die Stolpersteine zu besprechen sowie in den Austausch zu gehen, wie zufrieden die Mitarbeitenden mit der Schulung waren, welche Erkenntnisse sie für sich und ihren Praxisalltag daraus ziehen können und welche Vorgehensweisen und Maßnahmen sie zukünftig beibehalten wollen (sowohl individuell als auch auf die Einrichtung bezogen). Deshalb ist es auch sinnvoll, das Steuerungsgremium langfristig bestehen zu lassen und weiter für die Organisation und Evaluation zu nutzen. Zusätzlich sollte beobachtet und reflektiert werden, wie die Bewohnenden auf den ggf. angepassten Umgang mit herausforderndem Verhalten reagieren und auch ob die Angehörigen Veränderungen bemerken.



WEITERE TIPPS FÜR IHRE EVALUATIONSARBEIT ÜBER DEN PROJEKTZEITRAUM HINAUS

- Überprüfen Sie regelmäßig den Erfolg und die Wirkung der durchgeführten Maßnahmen und Angebote.
- Definieren Sie dazu langfristige Ziele und leiten davon geeignete Kennzahlen und Wirkungsindikatoren für Ihre Einrichtung ab (quantitative Evaluation). Das kann z. B. die Anzahl der Mitarbeitenden sein, die an den Schulungen teilnehmen sowie deren Feedback im Anschluss. Auf qualitativer Ebene, z. B. in Form von Gesprächen (mit Bewohnenden, Angehörigen und Mitarbeitenden) und/oder Beobachtungen, können Sie auch ermitteln, ob sich das erworbene Wissen im Umgang mit herausforderndem Verhalten positiv auf das Wohlbefinden der Bewohnenden auswirkt. Zudem können Mitarbeitende befragt werden, ob sie sich nach den Schulungen sicherer im Umgang mit herausforderndem Verhalten fühlen. Anzustreben sind immer auch die strukturelle Verankerung und die gesundheitsfördernde Entwicklung Ihrer gesamten Pflegeeinrichtung.
- Definieren oder erstellen Sie ggf. geeignete Messinstrumente zur Überprüfung des Erfolgs. Dies kann z. B. der Fragebogen zur Evaluation von Schulungen im Anhang 4 des Praxisleitfadens, oder ein selbst erstellter Fragebogen sein. Ggf. eignen sich hier auch Aufzeichnungen, die Sie im Rahmen Ihrer Pflegedokumentation erstellen.
- Diskutieren Sie, wie eine qualitative Bewertung des Projektes und der langfristig umgesetzten Maßnahmen erfolgen kann (qualitative Evaluation), z. B. in Form von Interviews oder stichprobenartigen Befragungen von Bewohnenden und Mitarbeitenden. Wichtig ist es vor allem im Austausch zu bleiben, sowohl mit den Bewohnenden als auch mit den Mitarbeitenden. Es sollte ermittelt werden, ob durch die Maßnahmen für die Bewohnenden, die Mitarbeitenden und möglichst die gesamte Einrichtung ein Mehrwert entsteht.
- Legen Sie fest, in welchen Intervallen und durch wen die Bewertung der Maßnahmen erfolgt und wie genau die Ergebnisse genutzt werden sollen.
- Denken Sie immer mit, ob und wie die Ergebnisse ins Qualitätsmanagement und die Organisation der gesamten Einrichtung einfließen können.

Richten Sie Ihre Aufmerksamkeit bewusst auf das Thema Evaluation. Denn so können Sie nicht nur Ihre Maßnahmen und Ihr Vorgehen kontinuierlich verbessern, sondern ggf. auch personelle und finanzielle Ressourcen sparen!

Ein Satz zum Schluss

Die Maßnahmen aus dem Projekt „Professionell handeln in Gewaltsituationen“ zeigen große Effekte bei den Mitarbeitenden. Diese haben ein größeres Verständnis für die Krankheitsbilder und damit zusammenhängendem herausfordernden Verhalten entwickelt und sind insgesamt lösungsorientierter und sicherer im Umgang damit geworden. Insgesamt profitieren dadurch die Bewohnenden. Durch die kontinuierliche Fortführung der Maßnahmen lässt sich die Nachhaltigkeit sichern und das Thema in der gesamten Einrichtung enttabuisieren.