

Patientenzufriedenheit: „Alle bauen mit am Dom“

Vortrag von Dr. Georg Betz zum Thema Leitbild wurde von rund 35 hoch motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern besucht



Lebendiger Vortrag: Auch rhetorisch konnte Dr. Georg Betz überzeugen.

Der Spitalverein Offenburg e.V. wollte mit dem Thema Leitbild gezielt Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Ortenau Klinikums ansprechen. Eingefunden hatte sich eine kleine Gruppe von rund 35 hoch motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern insbesondere mit Leitungsfunktion, z. B. Pflegedirektor Markus Bossong und Pflegedienstleiterin Inge Oberle. Auch waren Vertreter aus Achern und Lahr sowie Kreisrätin Frau Dr. Bregler zugegen. Vom Referenten Dr. Georg Betz ausdrücklich gelobt wurde die Präsenz von Chefarzten – dies sei außergewöhnlich, damit sei das Haus auf einem besonders guten Weg. Es waren anwesend: Professor Jörg Laubenberger, Dr. Ulrich Freund, Dr. Andreas Jakob und Dr. Uwe Pohlen.

Zur Begrüßung der Teilnehmer sagte Dieter W. Schleier, Leiter Unternehmenskommunikation und Marketing: „Der Zusammenhang, nämlich die enge Verknüpfung von medizinischer und pflegerischer Kompetenz und einer gelebten Menschlichkeit

trotz der verschärften Wirtschaftlichkeitsbedingungen und des Wettbewerbs unter den Kliniken ist die Kernbotschaft unserer Reihe „Ethik und Achtsamkeit“ – Ziel des Wirkens aller Beteiligten in einem Klinikum muss stets die Zufriedenheit des Patienten sein. Dieser Zusammenhang durchzieht wie ein roter Faden unsere Vortragsthemen – dafür stehen auch unsere beiden Schirmherren Sr. Liliane Juchli und Professor Giovanni Maio.

Der Soziologe und Theologe Dr. Georg Betz bot einen ausgezeichneten Vortrag und bezog alle in eine lebendige Diskussion ein. Aus der Forschung wisse man, dass sehr erfolgreiche Kliniken nicht nur ein Leitbild hätten, sondern die darin manifestierten Ziele durch laufende Reflektion lebendig halten. Zudem würden signifikant häufiger Verstöße gegen das Leitbild sanktioniert, was auf Basis einer wohlwollenden Kritikkultur geschehe.

Eine seiner Mahnungen war, dass für die Erfüllung eines Leitbildes (und damit meint er eine Annäherung an die Zielqualitäten) die Führungskräfte verantwortlich seien. Ausschließlich die Leitung könne die notwendigen Rahmenbedingungen schaffen. Aber auch die Mitwirkung der Mitarbeiter sei unerlässlich, was er mit-

tels einer Geschichte deutlich machte – Kernbotschaft: Wenn ich morgens zur Arbeit gehe und nur die Belastungen und das Schlechte sehe und mich am negativen Gesamtrauschen beteilige, schade ich mir selbst – ich erleide Verlust an Arbeits- und Lebensqualität. Dagegen: Ich muss mir des Wertes meiner Arbeit bewusst werden und präsent halten, denn das beschwingt. Wir klopfen nicht nur Steine (um im Bild der Geschichte von Dr. Betz zu sein), sondern wir bauen mit am Dom. Übertragen auf ein Krankenhaus bedeutet dies, dass jeder, der Arzt, die Pflege, Funktionsdienste, alle Service-Bereiche und die Verwaltung in wertvoller Weise an der Erfüllung des Auftrages mit beitragen. Sich des Wertes seiner jeweiligen Arbeit bewusst zu sein, setze natürlich auch eine Kultur der gegenseitigen Anerkennung voraus.

Damit berührte das Thema Leitbild den roten Faden der Vortragsreihe „Ethik und Achtsamkeit“, nämlich die enge Verknüpfung von medizinischer und pflegerischer Kompetenz und einer gelebten Menschlichkeit – nicht nur gegenüber den Patienten, sondern auch unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

*Ingrid Fuchs
Dieter W. Schleier*



Die Teilnehmer der Vortragsveranstaltung

Einige weit verbreitete Illusionen und Naivitäten ums fertige, papierene Leitbild

Aufgeschrieben und kommentiert von Dr. Georg Betz

1. Die Annahme, Papier forme allein aufgrund seiner Existenz und Verbreitung die Verhältnisse.

Richtig ist: Das Papier braucht viele aktive Ingebrauchnahme, wenn es etwas bewegen soll, viel Arbeit zur Bewusstseinsbildung und gezielte Versuche, die Zustände zu ändern.

2. Die Annahme, die Mitarbeiter griffen regelmäßig aus freien Stücken zwecks Verinnerlichung, Selbstprüfung und Selbstkorrektur ihres Verhaltens zum Leitbild.

Richtig ist: Nur, wenn es in Besprechungen, Fortbildungen usw. Thema und Bezugspunkt ist, formt es das betriebliche Bewusstsein. Es ist Arbeitspapier, nicht Freizeitlektüre.

3. Die Annahme, der Text spreche sozusagen für sich, er sage schon alles und brauche keine weitere Erklärung und Auslegung.

Richtig ist: Leitbilder bewegen sich auf hohem Abstraktionsniveau. Ihre Aussagen brauchen Übersetzung, „Herunterbrechen“ in den Alltag, am besten gemeinsame Konkretisierung.

4. Die Annahme, es hänge nur vom Wollen, der Bereitschaft des Mitarbeiters ab, damit das Leitbild zum Leben kommen könne, und wenn's nicht den Betrieb formt, läge das an ihrem Nicht-Wollen.

Richtig ist: Zu vielem im Leitbild braucht der Einzelne Lernhilfe. Und vieles andere kann nur über gemeinsame Kraftakte erreicht werden.

5. Die Annahme (meist von Leitenden), dass die Verantwortung für das Leben des Leitbildes hauptsächlich den Mitarbeitern zukomme.

Richtig ist: Was aus dem Leitbild wird, hängt hauptsächlich von den Hauptlingen ab, ihrer Beachtung des Leitbildes, der Orientierung ihrer Tagespolitik am Leitbild, ihren gezielten Initiativen, die Praxis im Unternehmen dem Leitbild anzunähern.

6. Die Annahme, das Leitbild könne einfach verwirklicht, realisiert, in den Betrieb umgesetzt, die Leitbildkonformität der Organisation „gemacht“, erzeugt werden.

Richtig ist: Leitbildfrüchte gibt es im Wesentlichen über den schwierigen, langwierigen und manchmal dornigen Weg von Lern- und Wachstumsprozessen, mehr über den Marathon als den Sprint.

Baufinanzierung für den öffentlichen Dienst zu Top-Konditionen¹⁾

Ihre Vorteile:

- ▶ Bis zu 100 %ige Finanzierung des Kaufpreises
- ▶ Frei wählbare anfängliche Tilgung von 1 % bis 5 % p. a.
- ▶ 3 Jahre tilgungsfreie Anlaufzeit möglich²⁾
- ▶ Änderung des Tilgungssatzes bis zu dreimal möglich³⁾
- ▶ Persönliche Beratung durch Ihren BBBank-Berater für den öffentlichen Dienst
- ▶ Keine Bearbeitungsgebühr
- ▶ 5 % Sondertilgungsrecht p. a.
- ▶ Individueller Finanzierungsplan

BBBank-Filiale Offenburg
Hauptstraße 48, 77652 Offenburg
Telefon 07 81/2 89 37-0

BB Bank
Die Bank für Beamte und den öffentlichen Dienst

BORSE ONLINE
BBBank
biallo.de

Vortragsreihe „Ethik und Achtsamkeit“ geht weiter

Der Spitalverein Offenburg e.V. bietet zahlreiche Vorträge mit Impulsen zu einer wertorientierten Diskussion und Besinnung. Ein Schwerpunkt ist der Stellenwert von Ethik und Achtsamkeit in der alltäglichen Arbeit eines modernen Krankenhauses. Alle bereits terminierten weiteren Vorträge auf einen Blick:

„Leiden schafft Pflege:

Sr. Liliane Juchli – Ein Leben für die Würde des Menschen“

ein Filmvortrag moderiert von Sr. Liliane Juchli, Ordensschwester und Pflegeexpertin, Lehrbuchautorin

Mittwoch, 17.07.2013, 19 Uhr

Zuvor 17–18 Uhr nimmt Sr. Liliane an der Übung „Gemeinsam meditieren – miteinander schweigen“ teil; Teilnehmer des Vortrages sind hierzu eingeladen; Anmeldung notwendig

Auditorium, St. Josefsklinik, Offenburg

„Medical Futility:

Sollen wir alles machen, was wir technisch machen können?“

Prof. Dr. med. Dipl.-Theol. Dipl.-Caritaswiss. Gerhild Becker MSc Palliative Care (King's College/University of London)

Mittwoch, 13.11.2013, 19 Uhr

Zuvor 17–18 Uhr Übung „Gemeinsam meditieren – miteinander schweigen“; Teilnehmer des Vortrages sind hierzu eingeladen; Anmeldung notwendig

Auditorium, St. Josefsklinik, Offenburg

„Spiritualität, Heilung und Gesundheit: (Miss-)Verständnisse einer langen Beziehung“

Dr. Alexander Poraj
Theologe, Kontemplations-Lehrer und Zen-Meister, Spiritueller Leiter des Benediktushofes und Vorstandsvorsitzender der 'West-Östliche Weisheit – Willigis Jäger Stiftung'

Mittwoch, 11.12.2013, 19 Uhr

Zuvor 17–18 Uhr leitet Dr. Alexander Poraj die Übung „Gemeinsam meditieren – miteinander schweigen“; Teilnehmer des Vortrages sind hierzu eingeladen; Anmeldung notwendig

Auditorium, St. Josefsklinik, Offenburg

„Achtsam sprechen: Die heilende Wirkung der Sprache wieder entdecken“

P. Dr. Anselm Grün OSB
Benediktinerpater und Cellerar (wirtschaftlicher Leiter) der Abtei Münsterschwarzach, Autor und Referent zu spirituellen Themen, geistlicher Berater und Kursleiter für Meditation/Kontemplation, einer der meistgelesenen deutschen Autoren der Gegenwart

Montag, 13.10.2014, 20 Uhr

Auditorium, St. Josefsklinik, Offenburg

Weitere Informationen und Ansprechpartner finden Sie auf den Internetseiten: www.Spitalverein-Offenburg.de

Außerdem

Für Interessierte bietet das Haus Maria Lindenberg, eine Einrichtung der Erzdiözese Freiburg, eine „Einführung in die Kontemplation. Kraft aus der Stille“ vom 13.–15.09.2013 an. Im Veranstaltungshinweis heißt es dazu:

„Wir bedürfen der Stunden, in denen wir schweigend lauschen und das göttliche Wort in uns wirken lassen.“ (Edith Stein)

Kontemplation

Kontemplation meint das schweigende und zugleich hörende Verweilen in Gottes Gegenwart. Das kontemplative Gebet wird geboren in einer Kultur der Stille, in der Worte, Bilder und Gedanken zurücktreten gegenüber dem Schweigen und Hören. Wir überlassen uns dem göttlichen Ge-

heimnis in der Tiefe unseres Herzens: Ich in Gott und Gott in mir. Die innere Haltung wird getragen von der klaren Sitzhaltung, die wir aus der jahrhundertalten Erfahrung des Zen übernehmen. Der Körper wird zum Gefäß, der Atem zur Richtschnur auf dem Weg der inneren Öffnung. So verbinden sich Körper und Geist, Erde und Himmel im Gebet der Einung.

Elemente

Einführung in Sitzhaltung und Rituale, mehrere Stunden Meditation. Impulse aus der christlichen Mystik. Übungen zur Körperachtsamkeit. Einzelgespräch. Gottesdienst.

Via Integralis

Via integralis praktiziert Kontemplation als gegenstandslose Meditation. Sie verbindet darin die Übung des Zazen mit dem Erfahrungsweg christlicher Mystik.

Beginn: Freitag, 13.09.2013
18 Uhr mit dem Abendessen

Ende: Sonntag, 15.09.2013
13 Uhr mit dem Mittagsbrunch

Kosten

EZ € 110,- (Ü/ Vpfl.)
Kursgebühr: € 70,00
zzgl. € 1,20 Kurtaxe/Tag

Anmeldung

schriftlich bis 01.09.2013
unter info@haus-maria-lindenberg.de
oder an:
Haus Maria Lindenberg
Lindenbergstr. 25
79271 St. Peter/ i. Schwarzwald

Kursleiterin

Dr. med. Gabriele Geiger-Stappel
(siehe Interview auf Seite 10)

Über Meditation und Achtsamkeit

Kurzinterview mit Dr. med. Gabriele Geiger-Stappel zu ihrem Kursangebot „Einführung in die Kontemplation. Kraft aus der Stille“ (siehe Seite 9)



Dr. Gabriele Geiger-Stappel ist Ärztin für Kinder- und Jugendpsychiatrie sowie Ärztin für psychosomatische Medizin und Psychotherapie und ist in ihrer eigenen psychotherapeutischen Praxis in Freiburg und Rheinfelden/B tätig. Darüber hinaus ist sie Kontemplationslehrerin Via Integralis (Kurse in Freiburg, St. Peter und Bad Schönbrunn in der Schweiz, z. T. gemeinsam mit Dipl. Theol. Bernhard Stappel) und Achtsamkeitslehrerin MBSR.

Welchen positiven Einfluss können Übungen zur Meditation und Achtsamkeit auf den Umgang mit Patienten haben?

Dr. med. Gabriele Geiger-Stappel: Menschen ergreifen den Pflege- oder Arztberuf, weil sie die beziehungsorientierte Arbeit mit Menschen lieben und das Leiden von Patienten lindern möchten. Unter den enormen Anforderungen, dem Zeitdruck und der Fragmentierung von Arbeitsabläufen in der Berufswelt kann diese Ursprungsmotivation verblassen.

Achtsamkeit, Zeiten der Stille und Meditation führen zurück zum Ursprung, zum Wesentlichen, zu mehr „bei sich sein“. Je feinfühlicher wir uns selbst wahrnehmen, umso mehr können wir uns einfülen in den anderen Menschen. Zudem helfen uns Achtsamkeit und Meditation wach und präsent zu sein. Das merken die Patienten sehr genau. Wenn wir achtsam und „ganz da“ zu einem Patienten kommen, ist das an sich schon eine heilsame Begegnung.

Das verrückte ist ja, dass wir mit den Gedanken oft schon bei der nächsten Aufgabe sind oder besorgt darüber nachdenken, was wir noch alles zu erledigen haben. Das stresst uns zusätzlich und gibt uns das fatale Gefühl ungenügend und fremdbestimmt zu sein. Regelmäßiges Meditieren hilft, Wesentliches zu erkennen und auch in Stresssituationen unsere Selbstbestimmung zu bewahren und Grenzen zu setzen, statt in eine energieraubende Hektik zu verfallen.

Bringen Übungen zur Achtsamkeit und Meditation für die Teilnehmer über den Berufsalltag hinaus auch eine persönliche Bereicherung?

Auf jeden Fall, das ist ja der eigentliche Ausgangspunkt: Der Zuwachs an Bewusstheit für die eigene Person, die in den Strom des Lebens eingebettet ist. Dieses Leben, das begrenzt ist und gestaltet werden will – JETZT. Darin liegt unsere Freiheit und unser Handlungsspielraum. Mit „Anfängergeist“ immer wieder zu dieser Selbstwahrnehmung, zum Präsentsein im Hier und Jetzt zurückzukehren, daraus Selbstfürsorge zu entwickeln und das Nötige tun, das macht uns offener gegenüber unseren Mitmenschen, gelassener und widerstandsfähiger gegenüber den Unwägbarkeiten, die das Leben mit sich bringt. Es stärkt unsere eigene Resilienz.

Worin liegen die Schwerpunkte Ihres Kursangebotes?

Die Kontemplation der via integralis, die ich anbiete, ist eine Form der Meditation, die sich ganz dem Wachsein im „Schweige und Höre“ zuwendet und sich dem Geheimnis der inneren Quelle, die wir Christen Gott nennen, der die Fülle des Lebens ist, überlässt. Es ist eine spirituelle Übung im eigentlichen Sinne. Diese innere Haltung wird getragen von einer klar ausgerichteten Körperhaltung, die wir aus der jahrhundertealten Erfahrung des Zen-Buddhismus übernehmen dürfen. Der Körper wird zum Gefäß, der Atem zur Richtschnur auf dem Weg der inneren Öffnung. So kommen Leib und Seele in Einklang. Letztlich geht es darum, die Einheit mit allem Sein zu erfahren, Selbstliebe und Nächstenliebe als eine Liebe zu erkennen und aus dieser LIEBE im Alltag zu leben. Elemente der Kontemplationstage sind: Einführung in die Kontemplation, Körperhaltung und Rituale; mehrere Stunden Meditation und meditatives Gehen (mit Pausen); Impulse aus der christlichen Mystik; Einzelgespräche; Übungen zur Körperachtsamkeit; Gottesdienst.

*Ingrid Fuchs
Dieter W. Schleier*