

Im Fluss des Lebens

DAS WIESENDAMM MAGAZIN



Alterszentrum
Wiesendamm

Nr. 17 | April 2018



!Sprich es an!

Sprich es an!

Feedback... und vieles mehr



Kommunikation, das Thema, das uns auch in diesem Jahr unter verschiedenen Aspekten beschäftigen wird.

Z. B. unter dem Titel «SPEAK UP». Was genau darunter zu verstehen ist, erfahren Sie auf Seite 3.

Feedback geben, Dinge ansprechen, manchmal ist das ganz einfach, aber oft auch sehr schwer. Den richtigen Ton treffen, eine Botschaft verständlich anbringen; das erfordert oft Mut, den richtigen Zeitpunkt und eine gewisse Einfühlungsgabe. Es ist enorm wichtig, in einem Betrieb eine Kultur des richtigen Feedbacks zu implementieren. Nur so können wir sicher sein, dass unsere Bewohnerinnen und Bewohner eine qualitativ gute Versorgung erfahren.

Ohne Rückmeldungen sind eine Verbesserung der Arbeit und eine Weiterentwicklung nicht möglich. Unerlässlich ist, dass bestimmte Regeln eingehalten werden. Um auf diesem Gebiet unsere professionellen Grundlagen zu vertiefen, wird sich die diesjährige Jahresfortbildung für alle Bereiche ausführlich mit dem Thema Feedback befassen.

In Vorbereitung dieses Magazins habe ich auch mit Heimbewohnerinnen und Heimbewohnern gesprochen. Ich wollte erfahren, wie das früher ausgesehen hat mit dem «Feedback», zu Hause oder bei der Arbeit.

Hier einige Antworten: «Daheim, in meiner Kindheit musste ich einfach funktionieren – wenn ich meine Arbeiten gut erledigte, war das selbstverständlich – wenn nicht, wurde ich ausgeschimpft. Lob wurde praktisch nie ausgesprochen.»

«Ich habe im Einzelhandel gearbeitet und hatte einen sehr guten Chef! Wenn ich mal einen Fehler gemacht habe, hat er mich eher getröstet als getadelt.»

«Mein Mann und ich konnten einfach über alles sprechen. Dazu gehörte, dass man sich manchmal auch kritisierte. Aber es war nie unter der Gürtellinie und wir haben einander sehr geschätzt. Wir haben das auch unseren Kindern so weitergegeben.»

«Als Verdingkind habe ich sehr schwere Zeiten durchgemacht. Für angebliche Fehler wurde ich geschlagen. Ich habe heute noch Angst, wenn mich jemand unfreundlich behandelt.»

«Mein Chef war sehr streng, aber auch sehr gerecht. Wenn jemand gute Arbeit leistete wurde er gelobt, bei schlechten Arbeitsergebnissen wurde das sofort angesprochen. Ich habe mich sehr wohl an meinem Arbeitsplatz gefühlt. Ich finde, Fehler müssen angesprochen werden.»

Wenn wir die Aussagen unserer Pensionäre von früher mit denen unserer Mitarbeitenden von heute auf Seite vier und fünf vergleichen, entsteht der Eindruck, dass sich so viel nicht verändert hat. Es heisst also – dranbleiben!

Ich wünsche Ihnen einen schönen Frühling und Sommer und grüsse Sie herzlich!

Gaby Springer
Geschäftsführerin



«SPEAK UP»

Sprich es an ...

Ursprünglich stammt SPEAK UP aus dem Spital. Es wurde festgestellt, dass viele Mitarbeitende mit Situationen konfrontiert werden, in denen z.B. Sicherheits-Checks ausgelassen oder umgangen, Warnhinweise nicht beachtet und sicherheitsrelevante Regeln nicht eingehalten werden. Weiter ist bekannt, dass oftmals ein riskantes Verhalten oder sogar Fehler beobachtet werden und Mitarbeitende unsicher sind, diese Sicherheitsbedenken anzusprechen.

Die Stiftung Patientensicherheit Schweiz hat sich diesem Thema angenommen und hat ein Netzwerk von Experten und Organisationen gebildet, die sich für die Belange der Patientensicherheit einsetzt.

SPEAK UP ist eine wichtige Sicherheitsressource, wenn es um die Patientensicherheit, bzw. wie in unserem Fall, um die Sicherheit unserer Bewohnerinnen und Bewohner geht. SPEAK UP kommt auch dann zum Einsatz, wenn andere Sicherheitsvorkehrungen versagen oder nicht die gewünschten Erfolge erzielen.

Das Ziel von SPEAK UP ist es, sich gegenseitig aufmerksam zu machen und anzusprechen, wenn Sicherheitsbedenken bestehen, wenn Gefahr oder Sicherheitsprobleme drohen und eine riskante Handlung vermieden oder unterbrochen werden kann. Auch in Pflegeheimen passieren Fehler und Regeln werden nicht eingehalten. Deshalb führen wir SPEAK UP bei uns im Alterszentrum Wiesendamm ein.



Wir hatten im Jahr 2017 das gemeinsame Jahresziel «Wir reden miteinander, nicht übereinander.» 2018 wird die Erarbeitung des Themas Professionelle Kommunikation – Feedbackkompetenzen ein Ziel sein. In diesem Zusammenhang führt der Bereich Pflege in diesem Jahr SPEAK UP als festen Bestandteil der täglichen Arbeit ein. Denn es geht letztendlich darum, die Bewohnerinnen und Bewohner vor Gefahren zu schützen, Kolleginnen und Kollegen vor Fehlern zu bewahren, um somit gemeinsam aus Fehlern zu lernen, damit diese sich nicht wiederholen.

Gernot Glatt
Pflegedienstleiter

NEDA

Fassadenrenovation
Gipserarbeiten
Malerarbeiten
Plattenarbeiten

Neda Bau GmbH
Göschenenstrasse 41
4054 Basel

Neat Rustemovski
Inhaber

Telefon 061 301 85 68
Mobil 079 761 98 99
mail@neda-bau.ch

Der Kaffee für wahre Geniesser

Kaffee Casablanca AG
Sven Thoma
Strengigartenweg 4
4123 Allschwil
Tel 061 481 40 40
Mobil 079 938 58 46
Fax 061 481 40 15
info@kaffeecasablanca.ch
www.kaffeecasablanca.ch

«Feedback-Kulturen»

«Mit Humor und Komplimenten kommt man viel einfacher durchs Leben!»

Edcléa Nascimento Dutra, Pflegehilfe – Birgit Nedumkalle, Wohnbereichsleiterin – Savina Ricci, Aktivierungsfachfrau HF in Ausbildung im Interview mit Sandra Burger

Für **Savina Ricci** ist das Thema Feedback sowie Kommunikation ein wichtiges Thema in ihrer Ausbildung als Aktivierungsfachfrau HF. Sie lernt dies in der Schule und auch den Umgang damit. «In der Schweiz sind die Menschen untereinander eher zurückhaltend was dies anbelangt. Ich gebe höchstens mal einen Kommentar zu einem Kleidungsstück ab» erzählt sie.

In ihrer Ausbildung zur Fachfrau Gesundheit in einem anderen Pflegeheim hat sie leider oft negatives Feedback zu ihrer Person erhalten, sie meint, dass es auch daran lag, dass sie das Heu nicht auf der gleichen Bühne hatte wie ihre Berufsbildungsverantwortliche. Das stimmte sie oft traurig und liess sie oft zweifeln. Umso schöner und bereichernder findet sie die ungefilterten Rückmeldungen zu ihrer Person und Arbeit von den Bewohnerinnen und Bewohnern in der Demenzwohngruppe. «Dies ist wertvoller als alle anderen Feedbacks die ich erhalte» schwärmt Savina.

«Ich liebe Feedback» sagt **Birgit Nedumkalle** strahlend und dies nicht erst seit sie vor kurzem die Leitung des Wohnbereichs Seerose/Hafen übernommen hat. «Natürlich sind negative Äusserungen nicht leicht zu verdauen und damit umgehen kann auch nicht jeder. Trotzdem reflektiere ich mich dann selbst und kann dann auch sagen, dass ich dies oder jenes nachvollziehen kann – auch suche ich vielleicht das Gespräch mit der Person um damit abzuschliessen». In Deutschland (sie ist von Nordrhein-Westfalen) seien die Leute untereinander offener und ehrlicher im Bezug zu diesem Thema, da sei man auch nicht so schnell eingeschnappt sondern nimmt es eher mal einfach zur Kenntnis. Ihr schönstes Feedback kam letztens von einer Bewohnerin: «Ich hatte Angst ins Pflegeheim zu kommen. Doch bei euch bin ich einfach nur froh, hier zu sein». Ihr Motto: Mit Humor und Komplimenten kommt man viel einfacher durchs Leben!

In Brasilien reden wir sehr offen miteinander. Wenn man mal nicht so «nett» war ist es auch normal, dass man sich für etwas

entschuldigen kann oder nochmal zusammen darüber spricht. Aufgrund ihrer sprachlichen Barriere am Anfang, hat **Edcléa Nascimento Dutra** negatives oder aber auch konstruktives Feedback erhalten. Manchmal hatte sie Mühe damit umzugehen, hat aber jetzt gelernt, positiver darauf zu reagieren und bei Missverständnissen ins Gespräch zu gehen. Durch die Bezugspfleger ist man nahe an den Bewohnern. Eine Bewohnerin welche eher zurückhaltend und introvertiert war, konnte Edcléa durch ihre offene und kommunikative Art zum Lachen bringen. «Das ist für mich ein schönes Gefühl und motiviert mich sehr zur Arbeit zu kommen» erzählt sie lächelnd.

Alle sind sich auch einig, dass abteilungsübergreifend weniger «getratscht» werden, sondern mehr miteinander gesprochen werden sollte. Auch hat dies sicher damit zu tun, dass hier im Alterszentrum Wiesendamm mehrere Nationen und verschiedene Kulturen aufeinander prallen. Birgit ist der Meinung, dass der hohe Anteil an weiblichen Mitarbeitenden auch eine Ursache ist. «Ich finde, Männer sind da anders» sagt Birgit «sie können konstruktiver mit Feedbacks umgehen als Frauen».



Von links
Savina Ricci, Sandra Burger, Edcléa Nascimento Dutra, Birgit Nedumkalle

«Feedback-Kulturen»

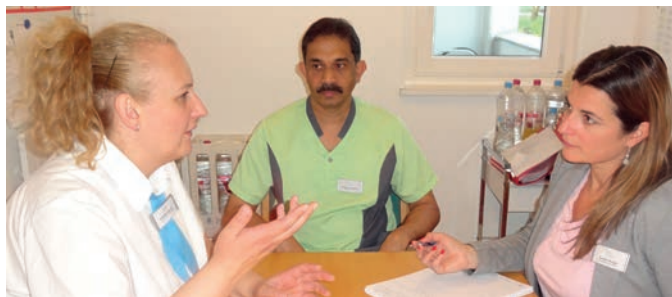
«Schön, bist du hier»

Svjetlana Djajic, Mitarbeiterin Cafeteria –
Mathew Chalethu, Pflegefachperson

«In Indien sind die Menschen untereinander offen für konstruktive Kritik», beginnt **Mathew Chalethu** das Gespräch. «In meiner Familie werden Themen direkt angesprochen und auch darüber diskutiert. Da kann es schon mal vorkommen, dass mein Sohn findet, dass mir eine Krawatte nicht steht» erzählt er lachend.

In der Schweiz konnte er sich sehr gut integrieren, die Schweizer seien zum Teil auch sehr direkt, vor allem wenn es um Regeln geht, die nicht eingehalten werden. Er hat gelernt, dass man kein negatives Feedback bekommt wenn man sich Mühe gibt und sich an Anordnungen hält. In seiner beruflichen Laufbahn musste Mathew zum Glück nicht oft negative Kritik einstecken. «Das einzige was manchmal nicht so gut bewertet wird, sind meine Deutschkenntnisse». Jedoch hat er sich reflektiert und versucht durch vermehrtes Lesen von Zeitungen und Zeitschriften sein Deutsch zu verbessern. «Und wenn ich mal nicht weiterkomme, dann frage ich meine Kinder – sie sind darin viel besser als ich».

Die schönsten Momente bei der Arbeit seien für ihn, wenn er nach mehreren freien Tagen oder nach den Ferien zurück kommt und die Bewohnerinnen und Bewohner sagen: «Schön, dass Sie wieder da sind». Auch wenn er im Speisesaal mitarbeitet, freuen sich die Damen der Hauswirtschaft und das motiviert ihn sehr.



Von links
Svjetlana Djajic, Mathew Chalethu, Sandra Burger

Für Klatsch und Tratsch im Haus sei er gar nicht zu haben, dies raubt einem die Energie. Er meint, dass alle am Arbeitsplatz mehr zusammen lachen sollten. «Das hält jung und macht das Leben leichter!» findet Mathew.

Seit 20 Jahren arbeitet **Svjetlana Djajic** in der Cafeteria Möwe. In dieser langen Zeit hat sie ab und zu unzufriedene Gäste erlebt. «Ich nehme mir dies dann sehr zu Herzen und spreche mit meiner Vorgesetzten darüber. Meistens finden wir zusammen eine Lösung und es ist für mich dann in Ordnung». Aber zum Glück kommt dies bei ihrer täglichen Arbeit wirklich nur sehr selten vor, denn Svjetlana kann mit ihrer positiven und humorvollen Art die Gäste begeistern.

«Mich freut es und es ist mir auch sehr wichtig, dass die Besucher mit meinem Service zufrieden sind» erzählt sie ernst. Vor allem seien es die kleinen Gesten, sei es ein «Dankeschön» zu einem gelungenen Anlass oder ein «schön bist du hier», das ihre Arbeit seit Jahren bereichert. Das Gerede in der Cafeteria interessiert Svjetlana sehr wenig. Um professionelle Arbeit zu leisten, hört sie bei privaten oder internen Gesprächen gar nicht hin.

In ihrem Familien- und Freundeskreis hier in der Schweiz und in Bosnien wird mit Feedback jeglicher Art offen umgegangen. Es ist auch überhaupt kein Problem wenn jemand der jünger ist, einer älteren Person eine konstruktive Rückmeldung gibt. «Man kann das bei uns gut annehmen und fühlt sich nicht beleidigt.»

«Wenn man freundlich und ehrlich ist zu den Menschen und zu einem Spass bereit ist, dann kommt es meistens auch so zu einem zurück» so das Motto von Svjetlana.



Wintergarten land GmbH
79689 Maulburg

Ihr Schlüssel zur neuen Markise

Julia Coßmann
Ihre Markisenspezialistin

Wintergarten-land GmbH
In der Teichmatt 2a
D-79689 Maulburg
Tel. +49 (0)7622 684 74 -0
E-Mail: info@wintergarten-land.de
www.wintergarten-land.de

MORITZ HUNZIKER AG SEIT **3** GENERATIONEN



MORITZ HUNZIKER
ELEKTROFACHGESCHÄFT




Ihr ElektroTeam für jeden Fall!

MORITZ HUNZIKER AG

Tel. +41 61 631 35 35 Fax +41 61 631 36 66
info@elektro-hunziker.ch www.elektro-hunziker.ch
 Postfach, CH-4019 Basel Kleinhüngerstrasse 183

Ihr ElektroTeam für jede Elektro-Installation

Ihr ElektroTeam für jede EDV-Installation

Ihr ElektroTeam für jede Telefon-Installation

Ihr ElektroTeam für jede Elektro-Spezialaufgabe

Ihr ElektroTeam für jede TV-Installation

Nostalgie-Dépôt Details von gestern



MILO
POTZ-BLITZ AG



Unsere Dienstleistungspalette umfasst das Angebot, das man von einem renommierten Reinigungsinstitut erwarten darf.

Zum Beispiel:

- ✦ **Alters- und Pflegeheime**
- ✦ **allgemeine Unterhaltsreinigungen**
- ✦ **Spezialreinigungen**
- ✦ **Fenster- und Fassadenreinigungen**
- ✦ **Hauswartungen**

und vieles mehr

Stöckackerstrasse 30
4142 Münchenstein
Tel. 061 416 02 02
Fax 061 416 02 00
info@milopotzblitz.ch
www.milopotzblitz.ch
Unsere Filiale in Basel:
Tel. 061 271 06 26

UNSERE LEISTUNGEN SIND UM EINIGES HÖHER ALS UNSERE PREISE - SAUBER SIND BEIDE

IC UNICON AG 
Versicherungsbroker

Ein Ansprechpartner für alle Versicherungsfragen!

Die IC Unicon ist seit 1994 der zuverlässige Versicherungsbroker für Ihre Institution.



IC Unicon AG Kagenstrasse 17 4153 Reinach www.unicon.ch

... gutes Feedback aus?

Frau Dr. Phil. Heidemarie Weber, Kommunikationsberaterin im Gesundheitswesen, führt in diesem Jahr die interdisziplinäre Fortbildung zum Thema Feedback im Alterszentrum Wiesendamm durch.

[?] Frau Weber, Sie haben bei Ihren Schulungen Einblick in verschiedene Institutionen – welche Beobachtungen machen Sie zur Kommunikation im Gesundheitswesen?

[!] Kommunikationsprobleme sind vielschichtig und haben unterschiedliche Konsequenzen. Kommunikationsfehler gehören z.B. in den Spitälern zu den am häufigsten genannten Ursachen von *near missings*. Damit wäre das Sicherheitsproblem angesprochen. In Bezug auf die *Effektivität* können Kommunikationsfehler zu Verlusten beim wirtschaftlichen Erlös führen. Der dritte Punkt betrifft den *Wettbewerbsvorteil*. Spitäler und Gesundheitseinrichtungen werden von den Nutzern heutzutage miteinander verglichen. Patientinnen und Patienten, in Ihrem Fall Bewohnerinnen und Bewohner, werden die Einrichtung aussuchen, die fachlich top und menschlich nah ist.

[?] Wie wichtig ist regelmässiges Feedback?

[!] Die Feedback-Kommunikation hat mit der *Anerkennung* und *Wertschätzung* der geleisteten Arbeit der Teammitarbeiter zu tun. Das Verständnis einer guten Feedbackkultur setzt voraus, dass alle Berufsgruppen einbezogen sind. Es sollte auf gleicher Ebene, also von Mitarbeiter zu Mitarbeiter, gegenüber nachgeordneten Mitarbeitern und gegenüber Vorgesetzten gegeben werden, ohne dass den Feedbackgebern dadurch Nachteile entstehen.

Regelmässiges Feedback ist wichtig, um das Augenmerk auf die Qualität der Arbeit zu lenken und die Mitarbeiter für die Bedeutung einer Feedbackkultur zu sensibilisieren.

[?] Was macht gutes Feedback aus?

[!] Zu einer guten Feedbackkommunikation gehört Einfühlungsvermögen, Gelassenheit, Fingerspitzengefühl und die passende Gelegenheit, um das Verhalten anderer anzusprechen. Das erfordert am Anfang eine gewisse Übung. Wenn es dem Adressaten direkt mitgeteilt wird, in einem konkreten Bezug zur geleisteten Arbeit steht, ehrlich ist und wertschätzend, dann hat es mit Sicherheit positiven Einfluss auf die Arbeitsatmosphäre und wirkt wechselseitig motivierend.

[?] Was kann eine gelebte Feedback-Kultur in einer Institution bewirken?

[!] Man kann sagen, eine gute Feedbackkultur wirkt sich positiv auf die Arbeitsatmosphäre und auf die empfundene Arbeitsbelastung aus.

Allerdings wird die Feedbackkommunikation als die «Königsdisziplin» bezeichnet. Weshalb? Es bedarf eines Bewusstseins für die Bedeutung des Feedbacks für den Arbeitsprozess und den Willen, es einzusetzen.

Eine so gelebte Feedbackkultur kann sowohl die Arbeitsqualität als auch die Arbeitsatmosphäre positiv beeinflussen.

[?] Welche Regeln sollten beim Feedback unbedingt eingehalten werden?

[!] Es muss klar sein, dass es sich immer um zwei Personen handelt, d.h. um eine Person, die das Feedback *gibt* und eine Person, die das Feedback *entgegennimmt*. Für beide gelten bestimmte Verhaltensregeln.

Für **Feedback-Geber** ist wichtig, dass sie

Wahrnehmungen schildern wie z.B.

«*Ich habe beobachtet, dass...*» oder

«*Mir ist aufgefallen, dass...*»

Wirkungen erläutern wie z.B.

«*Das wirkt auf mich, als ob ...*» oder

«*Das hat zur Folge, dass ...*»

Wünsche formulieren wie z.B.

«*Ich würde mir wünschen, dass ...*»

Für **Feedback-Nehmer** ist wichtig, dass sie

Zuhören, Aufnehmen und die Wahrnehmungen des Feedback-Gebers **akzeptieren**

Rückfragen, wenn ihnen etwas unklar ist

Mit ihren eigenen Worten **wiederholen**, was sie gehört haben und ggf. emotionale Inhalte zurückspiegeln

Erkenntnisse formulieren

Wichtige Erkenntnisse formulieren, die sie aus dem Feedback gewonnen haben.

[?] Was kann passieren, wenn man sich nicht an diese Regeln hält?

[!] Dass sowohl Feedback-Geber als auch Feedback-Nehmer in alte Verhaltensmuster zurückfallen:

Feedback-Geber formulieren ihr Feedback so, dass es vom Gegenüber als Vorwurf oder Angriff empfunden wird.

Feedback-Nehmer reagieren je nach Persönlichkeit mit Abwehr, Rechtfertigung oder sie sind gekränkt und ziehen sich zurück.

In der Folge entsteht ein Klima der Verunsicherung, des Misstrauens oder der Angst, mit schädlichen Auswirkungen auf die Arbeitsqualität.

Frau Weber, besten Dank für das Interview.



www.prokomge.de

Wir gratulieren!

Personal

Jubiläen 2017

5 Jahre

Tanja Schlachter

Berfin Madenkuyu

10 Jahre

Sr. Marianne Hirt

15 Jahre

Karin Schnörringer

20 Jahre

Svetlana Djajic

Marianne Müller

Wir verabschieden uns von unseren Mitarbeitenden
Frau Sr. Marianne Hirt, Fachfrau Aktivierung HF,
und Herrn Walter Gerwig, Küchenchef.

Beide treten ihren wohlverdienten Ruhestand an.
Dazu wünschen wir Ihnen alles Gute und bedanken uns
für ihre treue Mitarbeit im Alterszentrum Wiesendamm!

Ausstellung

Besuchen Sie
unsere Ausstellung
«Landschaftmalerei»
von Kalle Drachsel

Für Sie da



Alterszentrum
Wiesendamm

Wiesendamm 20/22, CH-4057 Basel
T +41 61 638 91 91, F +41 61 638 91 92

info@az-wiesendamm.ch
www.az-wiesendamm.ch

Impressum

Redaktion Gaby Springer
Fotografie Alterszentrum Wiesendamm
Druck Druckerei Dietrich AG

1. Juni 2018
9 bis 17 Uhr
F L O H M A R K T
im Alterszentrum Wiesendamm