

**Technische Universität Dortmund**

Lehrstuhl für Soziale Gerontologie  
Berufbegleitender Weiterbildungsstudiengang

# **Diplomarbeit**

Prof. Dr. Monika Reichert  
Dr. Eva Gösgen

**Die Arbeitszufriedenheit von  
Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern  
nach Einführung der Eden-Alternative**

**– eine Evaluation am Beispiel des  
Senioren-Zentrums Wilmendyk in Krefeld –**

Sabine Eckstein  
Marktfeldstraße 83  
41063 Mönchengladbach  
Tel. 02161 / 658125

Februar 2009

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>STATT VORWORT:</b>	<b>3</b>
<b>1 EINLEITUNG</b>	<b>4</b>
<b>2 LEBEN IM ALTER – WAS BRINGT DIE ZUKUNFT?</b>	<b>7</b>
<b>3 THEORETISCHE GRUNDLAGEN</b>	<b>10</b>
<b>3.1 Die Eden- Alternative</b>	<b>10</b>
3.1.1 Das Konzept der Eden-Alternative	11
3.1.2 Die 10 Grundsätze nach Dr. William Thomas	12
3.1.3 Die drei Plagen	13
3.1.3.1 Die Einsamkeit	13
3.1.3.2 Die Hilflosigkeit	14
3.1.3.3 Die Langeweile	14
3.1.4 Was alte Menschen brauchen	14
3.1.4.1 Menschliche Wärme	15
3.1.4.2 Kleine Einheiten	15
3.1.4.3 Gleichberechtigtes Miteinander	15
3.1.4.4 Angepasste Technik	16
3.1.4.5 Kinder	16
3.1.4.6 Tiere	17
3.1.4.7 Grüne Umgebung	17
3.1.4.8 Architektur und Wohnumfeld	18
3.1.5 Orte der Geborgenheit	18
3.1.6 Die Aufgaben der Shahbazim / Lebensassistenten	21
3.1.7 Messbare Auswirkungen der Eden-Alternative	23
3.1.8 Schlussfolgerungen aus der Eden-Alternative	24
<b>3.2 Beispielhafte Aspekte neuerer Konzepte in stationären Einrichtungen</b>	<b>25</b>
3.2.1 Generationen nebeneinander	25
3.2.2 Tiere in Altenheimen	29
3.2.3 Pflanzen und Gärten für pflegebedürftige alte Menschen	35
<b>3.3 Arbeitszufriedenheit</b>	<b>38</b>
3.3.1 Historische Entwicklung der Arbeitszufriedenheit	39
3.3.2 Die Bedürfnispyramide nach Maslow	40
3.3.3 Die zwei Faktoren Theorie nach Herzberg	42
3.3.4 Erklärungsansätze der Zufriedenheit	43
3.3.5 Welche Faktoren haben den größten Einfluss auf die Mitarbeiterzufriedenheit?	44
3.3.6 Welche Folgen hat Unzufriedenheit?	46
<b>3.4 Strukturen des Senioren-Zentrums Wilmendyk in Krefeld</b>	<b>47</b>
3.4.1 Allgemeine Angaben zum Senioren-Zentrum Wilmendyk	47
3.4.2 Entwicklung und Umsetzung der Eden Alternative im Senioren-Zentrum Wilmendyk	48
<b>4 EMPIRISCHER TEIL</b>	<b>50</b>
<b>4.1 Evaluation</b>	<b>50</b>
4.1.1 Ziele einer Evaluation	51
4.1.2 Standards	52

<b>4.2</b>	<b>Datenerhebung durch die quantitative Methode</b>	<b>53</b>
<b>4.3</b>	<b>Fragebogengestaltung</b>	<b>54</b>
4.3.1	Fragebogen an die Mitarbeiter	55
4.3.2	Fragebogen an die Leitung	55
<b>4.4</b>	<b>Der Pre-Test</b>	<b>56</b>
<b>4.5</b>	<b>Durchführung der Befragung</b>	<b>56</b>
<b>5</b>	<b>DARSTELLUNG UND AUSWERTUNG DER UNTERSUCHUNGSERGEBNISSE</b>	<b>57</b>
<b>5.1</b>	<b>Beschreibung der Befragten</b>	<b>57</b>
<b>5.2</b>	<b>Auswertung der Fragen an die Mitarbeiter</b>	<b>58</b>
5.2.1	Arbeitsplatz und Arbeitsbedingungen	58
5.2.2	Umgang mit den Bewohnern	64
5.2.3	Schulung und Weiterbildung	73
5.2.4	Information	76
5.2.5	Zusammenarbeit mit den Vorgesetzten	79
5.2.6	Statistische Angaben	83
<b>5.3</b>	<b>Auswertung der Fragen an die Leitungen</b>	<b>86</b>
<b>5.4</b>	<b>Auswertung der Anmerkungen der Befragten</b>	<b>92</b>
<b>6</b>	<b>ZUSAMMENFASSUNG DER WICHTIGSTEN ERGEBNISSE</b>	<b>96</b>
<b>7</b>	<b>SCHLUSSBETRACHTUNG UND HANDLUNGSEMPFEHLUNG</b>	<b>101</b>
<b>8</b>	<b>LITERATUR</b>	<b>103</b>
<b>9</b>	<b>ABBILDUNGSVERZEICHNIS</b>	<b>106</b>
<b>10</b>	<b>ANHANG</b>	<b>108</b>
<b>10.1</b>	<b>Anschreiben an die Mitarbeiter</b>	<b>108</b>
<b>10.2</b>	<b>Fragebogen Mitarbeiter</b>	<b>109</b>
<b>10.3</b>	<b>Fragebogen Leitung</b>	<b>117</b>
<b>10.4</b>	<b>Abbildungen</b>	<b>121</b>
10.4.1	Hausreinigung	121
10.4.2	Küche	123
10.4.3	Küche mit geringfügiger Beschäftigung	126
10.4.4	Pflege	128
10.4.5	Pflege mit Personalverantwortung	131
10.4.6	Pflege ohne Personalverantwortung	133
10.4.7	Sozialer Dienst	136
10.4.8	Verwaltung	138
<b>10.5</b>	<b>Kooperationsvereinbarung</b>	<b>141</b>

**Statt Vorwort:**

***„Ich bin zu alt, um nur zu spielen,  
zu jung, um ohne Wunsch zu sein.“***

Johann Wolfgang von Goethe  
Faust, Erster Teil

# 1 Einleitung

Was unternimmt eine Gesellschaft, welche Entscheidungen treffen Politiker, wenn wir im Jahre 2008 wissen, dass die Geburtenrate permanent sinkt, die Gesamtbevölkerung bis 2050 von heute ca. 82 Mio. Einwohner auf ca. 74 – 69 Mio. zurückgehen wird, dabei aber der Anteil der alten Menschen, sprich der über 65- Jährigen, von heute 19,8 % auf ca. 32 % in 2050 ansteigen wird ?

Laut Statistischem Bundesamt (2008, Pflegebedarf wird steigen, in: [www.destatis.de](http://www.destatis.de)) wird dabei die Zahl der Pflegebedürftigen von heute 2,1 Mio. bis zum Jahre 2030 auf dann 3,4 Mio. Menschen steigen.

Gibt es Modelle für längeres Arbeiten im Alter?

Gibt es eine finanzielle Sicherheit im Alter?

Gibt es adäquaten Wohnraum für alte Menschen?

Gibt es ausreichend Pflegeplätze in Alten- und Pflegeheimen?

„Der demographische Wandel ist eine der größten Herausforderungen für die Zukunft unseres Landes. Als Herausforderung erweist sich dabei weniger der langfristige Bevölkerungsrückgang in Deutschland... „sondern vielmehr die zunehmende Alterung der Bevölkerung, die unsere sozialen Sicherungssysteme in Schwierigkeiten bringt und nach langfristigen Anpassungsstrategien verlangt“.

(Bundesministerium des Inneren, 2008, Der demographische Wandel in Deutschland, in: [www.bmi.de](http://www.bmi.de))

Industrie und Wirtschaft nehmen sich mittlerweile der Problematik des demographischen Wandels an.

„So müssen sie (die Unternehmer, eigene Anmerkung) ältere Beschäftigte länger im Betrieb halten, anstatt sie vorzeitig in den Ruhestand zu verabschieden. Da nicht mehr so viele junge Arbeitskräfte nachkommen, gehen den Firmen sonst die Fachleute aus. ... „Deshalb müssen wir dafür sorgen, dass die vorhandenen Spezialisten möglichst lange im Unternehmen bleiben“. (Finke, 2008, in: Süddeutsche Zeitung, „60 plus X“, 30.10.2008)

Die Unternehmen wissen um den Erfahrungsschatz der älteren Mitarbeiter, der mit einer Verrentung möglicherweise verloren geht. Eine altersgerechte Gestaltung des Arbeitsplatzes oder eine flexiblere Arbeitszeit sind Möglichkeiten, die Kompetenz der Alten möglichst lange zu erhalten.

Demographischer Wandel bedeutet aber auch verändertes partnerschaftliches Zusammenleben. Die „soziale Institution“ Ehe und Familie verändert sich. Der Anteil der Singles, Alleinerziehenden und nichtehelichen Gemeinschaften ist angestiegen.

Gibt es eine direkte Entwicklung von der Großfamilie mit ihrer allumfassenden Fürsorge des 18. Jahrhunderts über Kleinfamilie und Singlehaushalt hin zum Platz im Alten- und Pflegeheim? So abwegig ist dieser Gedanke sicherlich nicht.

Die Enquête – Kommission des Deutschen Bundestages „Demographischer Wandel – Herausforderungen unserer älter werdenden Gesellschaft an den Einzelnen und die Politik“ beschäftigt sich seit 1992 u.a. mit der „Lebensweise älterer Menschen unter besonderer Berücksichtigung ihrer materiellen, räumlichen und gesundheitlichen Situation“

(Link, 2002, in: Deutscher Bundestag, Drucksache 14/8800, S.12).

Der Bericht stellt heraus, dass die älteren Menschen nicht als „Kostenfaktor“, sondern als „Gewinn“ zu betrachten sind.

„Die ältere Generation stellt ein Humankapital dar, von dem unsere Gesellschaft lebt. Wir brauchen eine Korrektur des negativ akzentuierten Altersbildes auch in Wirtschaft und Industrie, das die älteren Menschen auch in ihrer Funktion als wichtige Konsumenten und Leistungsträger erkennt“.

(Link, 2002, in: Deutscher Bundestag, Drucksache 14/8800, S.13)

Ein Ergebnis dieser Erkenntnisse sollte das würdevolle menschengerechte Wohnen im Alter sein.

Das Ziel dieser Arbeit ist es, das Konzept der Eden-Alternative, als ein dem alten Menschen zugewandtes Konzept, welches ihn in seiner Ganzheitlichkeit erkennt, vorzustellen und die Zufriedenheit der Mitarbeiter, die in einer Einrichtung nach diesem Vorbild arbeiten, zu eruieren. Ebenfalls sollen wesentliche Aspekte dieses Ansatzes in den Bereichen Kontakte

mit Kindern, Einsatz von Tieren und Versorgung von Pflanzen auch in unserer hiesigen bundesdeutschen Konzeptlandschaft dargestellt werden.

Das Thema dieser Arbeit ist die Untersuchung der Arbeitszufriedenheit von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nach Einführung der Eden-Alternative im Senioren-Zentrum Wilmendyk in Krefeld.

Die Arbeit gliedert sich in drei Schwerpunkte. Im ersten, dem theoretischen Teil, wird die Eden-Alternative als Modell vorgestellt. Ausgehend von den zehn Grundsätzen nach William Thomas werden wesentliche Teile seines Konzeptes erläutert.

Im nächsten Schritt sollen beispielhafte Aspekte neuerer Konzepte in stationären Einrichtungen vorgestellt werden.

Um dem Ziel der Arbeit, der Bewertung der Zufriedenheit von Mitarbeitern eines Seniorenzentrums gerecht zu werden, folgt die Erläuterung der Arbeitszufriedenheit und ihren historischen Bedingungen. Den theoretischen Teil runden die Daten und Strukturen des Senioren-Zentrums Krefeld ab.

Der zweite Schwerpunkt umfasst den empirischen Teil. Hier stehen die Gestaltung des Fragebogens sowie die Durchführung der Befragung im Mittelpunkt.

Der dritte Schwerpunkt beinhaltet die Darstellung und Auswertung der Untersuchungsergebnisse.

Die Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse soll die Mitarbeiterzufriedenheit noch einmal an wesentlichen Merkmalen festmachen.

Die Schlussbetrachtung in Form einer Handlungsempfehlung soll Vorschläge zu einer Optimierung der Situation in der Einrichtung machen.

In der vorliegenden Arbeit wird die männliche Sprachform verwendet. Sie dient der leichteren Lesbarkeit, umfasst jedoch immer beide Geschlechter.



betagten trotz einer konstant gehaltenen alters-, geschlechts- und pflegestufenspezifischen Pflegefallwahrscheinlichkeit zu einer Zunahme des Anteils der Pflegebedürftigen, die nicht mehr zu Hause betreut werden. Die Zahl der Pflegebedürftigen in Heimen wird von ca. 0,7 Mio. 2006 über rund 1 Mio. 2020 und auf 1,7 Mio. im Jahre 2050 zunehmen. Dies ist ein Zuwachs um 142 %, während die Pflegefälle, die zu Hause betreut werden, um 106 % zunehmen“. (DIW, 2008, S.742)

Wird auch die Anzahl der Alten- und Pflegeheime zahlenmäßig mithalten können? Ein Großteil der heutigen Einrichtungen ist dringend ersatz- und sanierungsbedürftig.

Wenn dann noch eine Vielzahl neuer Einrichtungen hinzu kommen muss, wenn neue „Seniorenresidenzen“, Betreutes Wohnen, Pflege- und Altenheime, auf alte Menschen zugeschnittene Wohn- und Betreuungsformen erstellt werden müssen – wie groß ist dann die Gefahr, dass der Seniorenimmobilienmarkt der große Gewinner der demografischen Entwicklung sein wird ?

Wir werden neben den bisherigen klassischen Trägern solcher Einrichtungen auch neue private Träger vorfinden, die über Fonds finanziert werden und somit rein von Gewinnmaximierung geprägt sind.

Gleichzeitig werden wir daneben auch einen größeren Bedarf an Pflegekräften benötigen.

Laut dem Deutschen Institut für Wirtschaftsforschung (2001) wird sich bis zum Jahr 2020 das Beschäftigungspotenzial auf rund 160.000 Personen und bis 2050 auf weitere 280.000 Personen in der Betreuung und Pflege belaufen. (DIW, 2001, S.73)

„ Da diese Berechnung noch nicht den Anstieg bezüglich der Schwere der Pflegebedürftigkeit und auch nicht die eventuelle Zunahme von Teilzeitbeschäftigung berücksichtigt, ist anzunehmen, dass der tatsächliche Pflegebedarf noch über diesen Zahlen liegen wird.“ ( Forschungsgesellschaft für Gerontologie, 2004, S.21)

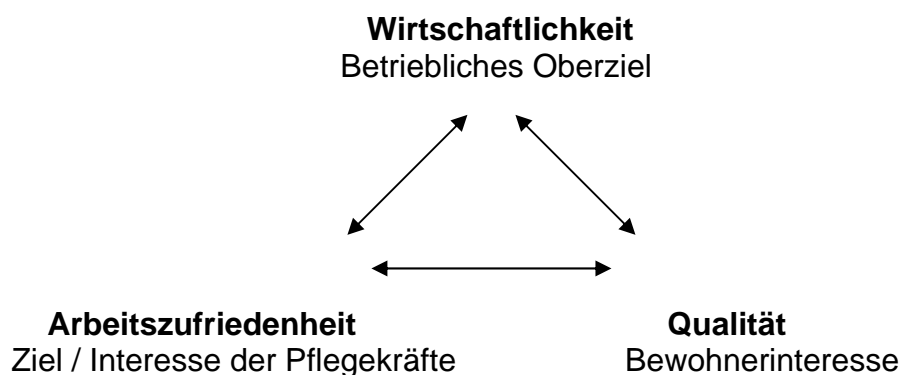
Doch ist der Pflegeberuf innerhalb der Gesellschaft so attraktiv, dass sich genügend Personal finden lässt?

Die steigenden Arbeitsbelastungen sowie der gesundheitliche und der mentale Verschleiß stehen dem entgegen. Als Folge treten erhöhte Fehlzeiten und Fluktuationsraten auf, die vor allem Frauen betreffen, für die das Problem der Vereinbarkeit von Beruf und Familie ein grundlegendes Problem ist. (vgl. Forschungsgesellschaft für Gerontologie, 2004, S.22)

Diese und andere Faktoren sind verantwortlich für die Arbeitszufriedenheit.

Werden die Heime in der Zukunft auch für die Beschäftigten solche Arbeitsbedingungen bieten können, die zu einer hohen Arbeitszufriedenheit führen? Und werden diese Heime auch der Würde des Menschen entsprechen?

Folgende Interessen stehen wohl auch in den nächsten Jahren in einem Zielkonflikt:



**Abbildung 2: Spannungsfeld von Zielen und Interessen in Einrichtungen der Stationären Altenpflege ( Forschungsgesellschaft für Gerontologie, 2004, S.212)**

Eine ausgewogene Beziehung aller drei Faktoren muss dabei oberste Priorität haben.

### **3 Theoretische Grundlagen**

#### **3.1 Die Eden- Alternative**

Schlüsselerlebnis für William Thomas, Arzt in einem Altenheim im US-Bundesstaat New York, eine neue Form im Umgang mit Bewohnern in Alten- und Pflegeeinrichtungen zu entwickeln, war die Behandlung einer Patientin, deren Hauterkrankung nur äußeres Zeichen für ihre Einsamkeit war.

Als Reaktion darauf entwickelte er im Jahre 1991 mit seiner Frau die Eden- Alternative.

„Natürlich war uns klar, dass wir nicht das Paradies schaffen konnten, aber ein wenig in diese Richtung gingen unsere Visionen schon.

Das Leben in einem Altenheim sollte gestaltet sein wie in einem lebensspendenden Garten gleich dem biblischen Garten Eden. Deshalb entschieden wir uns für den Namen Eden- Alternative.“ (Thomas, 2006,S.60)

Die Mitarbeit der Bewohner bei hauswirtschaftlichen Tätigkeiten, bei der Gartenarbeit und bei kleineren Arbeiten wie Postverteilung und Pflanzenpflege fordern von den Menschen Entwicklung von Strategien und Plänen. Thomas fordert Abwechslung und Spontaneität.

„Wir alle brauchen in unserem Alltag aber hin und wieder die frische Brise der Veränderung. Unerwartete Ereignisse und Vorfälle liefern Stoff für Gespräche. Gespräche verwandeln sich in Geschichten, die immer wieder erzählt werden können“. (Thomas, 2003, S. 48)

Doch soll nicht die gesamte Zeit der alten Menschen mit Programmen gefüllt werden, sie soll sinnvoll und selbstbestimmt in der Gemeinschaft mit anderen erfolgen.

„Gibt man ihnen Gelegenheit, ihre Zeit anderen zur Verfügung zu stellen und damit einen Beitrag an die Gemeinschaft zu leisten, blühen sie auf und erleben sich als wertvoll und nützlich“. (Neukomm, 2003,S.78)

Eine wichtige Aufgabe innerhalb der Eden-Alternative übernimmt die Architektur. Sie soll das Umfeld so gestalten, dass es das Personal zu dieser

Art von Pflege befähigt und die Bewohner ein lebenswertes Leben führen können.

### **3.1.1 Das Konzept der Eden-Alternative**

William Thomas orientiert sich dabei an dem Begriff der „Würde“, der ähnlich dem Artikel 1 des Grundgesetzes der Bundesrepublik Deutschland unantastbar ist. Selbst Pflegebedürftigkeit, Abhängigkeit oder Untätigkeit dürfen nicht dazu führen, dass der Mensch seine Würde verliert. Grundwerte wie Selbsttätigkeit, Teilhabe, Fürsorge oder Gegenseitigkeit sollen Basis für den Umgang mit den Bewohnern in Alten- und Pflegeeinrichtungen werden. Dabei spielen weder Weltanschauung noch Konfession oder Herkunft eine Rolle. (vgl. Thomas, 2006, S.60)

Seine Arbeit an einem solchen Konzept führte zu der Einsicht, dass

- Einsamkeit ( loneliness),
- Hilflosigkeit ( helplessness )
- und Langeweile ( boredom )

die drei Plagen sind, die das Leben der Menschen in o.g. Einrichtungen unerträglich machen können. Sie stehen nicht umsonst an erster Stelle der Grundsätze und werden im Weiteren noch näher erörtert.

Nach Thomas sind sie die Folgen einer verfehlten Organisationsstruktur und eines verfehlten Umgangs mit den Bewohnern. Da sie keine körperlichen Leiden sind – und deshalb in der medizinischen Behandlung keine Rolle spielen – werden sie in traditionellen Einrichtungen mit der herkömmlichen Medikation nicht zu lösen sein. (vgl. Thomas, 2003, S. 45)

Die Grundlage der Eden Alternative basiert auf der Idee,

- dass eine Umgebung geschaffen wird, in der die älteren Menschen an der Gestaltung ihres Lebens mitarbeiten
- dass verschiedene Altersgruppen in Interaktion treten
- dass die Beziehung zu Tieren und eine „grüne“ Umgebung die Lebensqualität der alten Menschen erhöhen.

### **3.1.2 Die 10 Grundsätze nach Dr. William Thomas**

Die folgenden 10 Prinzipien oder Grundsätze sind Leitsätze in allen nach der Eden- Alternative ausgerichteten Einrichtungen:

- Die drei Plagen Einsamkeit, Hilflosigkeit und Langeweile sind für den Großteil des Leids unter alten Leuten verantwortlich.
- Eine altenfreundliche Institution muss eine Umgebung schaffen, in der Kontakte zu Tieren, Pflanzen und Kindern zum täglichen Leben gehören. Denn es sind diese Beziehungen, die für Alte wie Junge gleichermaßen das Leben lebenswert machen.
- Freundliche Zuwendung ist das beste Mittel gegen Einsamkeit. Alte Menschen brauchen Freundschaft zu Menschen wie zu Tieren.
- Eine altenfreundliche Institution muss den alten Menschen das Gefühl geben, dass sie noch selbst etwas tun können. Das ist das beste Mittel gegen Hilflosigkeit.
- Eine altenfreundliche Institution hat die Aufgabe, das tägliche Leben spontan und abwechslungsreich zu gestalten, indem eine Umgebung geschaffen wird, in der unerwartete und unvorhersehbare Dinge passieren können. Das ist das beste Mittel gegen Langeweile.
- Sinnlose Beschäftigungen zermürben die menschliche Seele. Die Möglichkeit, sinnvolle Dinge zu tun, ist für die menschliche Gesundheit unabdingbar.
- Medizinische Betreuung darf einzig der Pflege des Menschen dienen, ihn aber nie beherrschen.
- Eine altenfreundliche Institution achtet die Würde ihrer Bewohner, indem sie auf eine starre, von oben nach unten verlaufende Büro-

kratie verzichtet und stattdessen die alten Menschen oder ihre nächsten Angehörigen an den Entscheidungen beteiligt.

- Eine altenfreundliche Institution zu schaffen, ist ein nie endender Prozess.
- Eine weise Leitung ist das Lebenselixier im Kampf gegen die drei Plagen. Dafür gibt es keinen Ersatz.

(Thomas, 2006, S. 66 / 67, die kursiv gedruckten Begriffe wurden der Übersetzung so entnommen)

Die Eden-Alternative ist ein ganzheitlicher Ansatz, d.h. erst eine Umsetzung aller Prinzipien sowie ein Miteinander von Heimleitung, Pflegepersonal und allen anderen Bereichen des Hauses garantieren den Erfolg. Ähnlich der Großfamilie, in der alle Mitglieder eine Aufgabe haben, sollen nach der Eden-Alternative alle Beteiligten eingebunden werden.

Anhand dieser Grundsätze erkennt man die Bedeutung der drei Plagen. Sie werden nicht nur als erster Punkt genannt, sondern sie finden sich in weiteren Grundsätzen wieder.

### **3.1.3 Die drei Plagen**

#### **3.1.3.1 Die Einsamkeit**

Die menschlichen Kontakte zwischen Pflegepersonal und Bewohnern finden in der Regel in herkömmlichen Einrichtungen nur „im Umfeld um die routinemäßigen Arbeiten herum“ statt. „Die Langzeitpflege fördert im besten Fall Freundlichkeit, aber keine freundschaftliche Zuneigung.“

(Thomas, 2006, S. 61)

Daraus folgert Thomas, dass nur eine enge Beziehung zwischen Pflegepersonal und Bewohnern, ein persönliches Kennenlernen, Zugang und Wärme das Wohlbefinden der Bewohner herbeiführen können.

### **3.1.3.2 Die Hilflosigkeit**

Wenn den alten Menschen die grundlegenden Dinge wie Körperpflege, Essen, Ankleiden nicht mehr selbst überlassen werden, sondern von Mitarbeitern übernommen werden, entsteht ein Gefühl der Hilflosigkeit, das von den Mitarbeitern gar nicht als solches wahrgenommen wird. Für Thomas ist das Leben ein ständiges Geben und Nehmen. Wenn einem Menschen nur gegeben wird, fühlt er sich nutzlos und dies führt zu Hilflosigkeit. „ Alte Menschen müssen jeden Morgen in der Gewissheit aufwachen können, dass ihr Leben einen Sinn hat –dass sie auf die eine oder andere Art zum Wohlbefinden anderer beitragen.“ (Thomas, 2006, S. 62 )

### **3.1.3.3 Die Langeweile**

Langeweile ist in den meisten sozialen Gruppen Grund für den Verlust von Lebensfreude. Routine und ein immer gleicher reibungsloser Ablauf sorgen mit dafür.

Erst ein Abweichen von vorgegeben Plänen, ein Durchbrechen des täglichen gleichen Einerleis, lassen Langeweile vermeiden. Spontaneität, auch in auf den ersten Blick „unwesentlichen“ Dingen wie gemeinsame Unternehmungen, beugen der Langeweile vor.

Arbeiten innerhalb und außerhalb der gemeinsamen Einrichtung, Umgang mit Kindern, Tieren und Pflanzen und auch deren Pflege sind nach Thomas ausdrücklich erwünscht. (vgl. Thomas, 2006, S.63)

### **3.1.4 Was alte Menschen brauchen**

Am Beispiel eines alten Baumes, den man nicht mehr verpflanzen sollte, erörtert Thomas die Schwierigkeiten alter Menschen, wenn sie ihre Wohnung, ihr Zuhause, aufgeben sollen.

Um aus einem Altenheim ein Zuhause zu machen, ist nach Thomas die Aufrechterhaltung der Unabhängigkeit unabdingbar.

„Das Alter braucht einen Ort, an dem der Widerspruch zwischen Unabhängigkeit und Abhängigkeit aufgehoben ist, an dem die Ideen und Praktiken, die mit einem neuen Leben im Alter zusammenhängen, wachsen und reifen können.“ (Thomas, 2006, S.73 )

Thomas beschreibt die Einrichtungen im Sinne der Eden Alternative als „geschützte Orte“, in denen die Menschen sich wohl fühlen sollen.

(vgl. Thomas, 2006, S.73)

Im Folgenden werden die Kriterien nach Thomas genauer untersucht:

#### **3.1.4.1 Menschliche Wärme**

Sie hängt entscheidend von den Beziehungen zu anderen Menschen ab. Menschliche Wärme zu geben und zu erhalten ist unentbehrlich für jede Organisation, die einen geschützten Ort schaffen will.

#### **3.1.4.2 Kleine Einheiten**

Damit die menschliche Wärme überhaupt entstehen kann, dürfen die Einrichtungen eine bestimmte Größe nicht überschreiten. Da die Frage der Kosten eine wichtige Rolle beim Bau eines Altenheimes spielt, wurden in der Vergangenheit vor allem große Einrichtungen errichtet, in denen man hoffte, durch eine Rationalisierung der Arbeitsabläufe zu weiterer Kostensenkung zu gelangen. Doch je größer eine soziale Gruppe ist, desto weniger Kontakt besteht untereinander.

„Ein geschützter Ort für das Leben im Alter sollte nach menschlichen Maßstäben gebaut sein. Sie sollten eher den darin lebenden Menschen dienen, als der Wirtschaftlichkeit“. (Thomas, 2006, S. 76/77)

#### **3.1.4.3 Gleichberechtigtes Miteinander**

Jede Organisation benötigt einen Aufbau, eine Leitungsstruktur. Doch je größer die Organisationen werden, desto mehr Bürokratie geht damit einher. Zwangsläufig bilden sich auch autoritäre Strukturen, die sich mit der Zeit verselbständigen und damit ihren eigentlichen Zweck nicht mehr erfüllen. Die traditionellen Einrichtungen für alte Menschen werden nach der klassischen hierarchischen Organisationsform geleitet. Es gibt ein „oben“ und ein „unten“.

Die Durchlässigkeit zwischen den einzelnen Ebenen findet nur selten statt. Doch Thomas will keine Strukturen abschaffen, er will eine flache Form,

denn in solchen Organisationsformen ist es eher möglich, persönliche Beziehungen aufzubauen.

Zu starre Bürokratie kann die eigentliche Arbeit behindern und kann die engen persönlichen Beziehungen zwischen Mitarbeitern und Bewohnern behindern. Effizienz, Kosten und Regeln können eine echte Fürsorge verhindern, da sie „ineffizient“ sein können. Vielfalt und Spontaneität werden in einer zu rigiden Ordnung nicht ermöglicht. (vgl. Thomas, 2006, S.78)

#### **3.1.4.4 Angepasste Technik**

Beim Einsatz technischer Hilfsmittel stellt sich die Frage des Nutzens. Soll all das, was machbar ist, auch umgesetzt werden? Die Dinge, die die Lebensqualität älterer Menschen verbessern können, sollen auch angewandt werden. Nicht Technik um der Technik willen. „Rutschfeste Böden, ausreichende Beleuchtungen, gut erreichbare Schränke, barrierefreie Badezimmer und Toiletten können viel dazu beitragen, die Lebensqualität der Älteren zu steigern“ (Thomas, 2006, S. 79)

Auch eigene Möbel steigern das Wohlfühl der Bewohner. Forschung und Entwicklung von Gegenständen des altersgerechten Wohnens haben die ältere Generation als potentielle Kunden erkannt und bieten Gegenstände des täglichen Lebens an, die über die von Thomas vorgeschlagenen hinaus gehen. Bereits bei der Planung neuer Einrichtungen sollen die späteren Bewohner mit einbezogen werden, um ihren Ansprüchen gerecht zu werden.

#### **3.1.4.5 Kinder**

In seinen Gedanken über ein *Utopia der Alten* steht für Thomas die Annäherung der Generationen an erster Stelle. Die Weitergabe der kulturellen Werte einer Gesellschaft geschieht durch die Alten an die Jungen. Thomas bemängelt, dass in der heutigen Zeit die junge Generation ohne die „führende Hand“ der Alten aufwächst. (vgl. Thomas, 2006, S.141)

Als Beispiel für die Integration der Generationen schlägt er „gemeinsame Ferienlager“ von Seniorenclubs und Jugendorganisationen vor. Ältere Menschen können „Schlüsselkinder“ betreuen, und „die Schulen in der

Region richten es ein, dass die Computer und die Lehrer zur Einführung auch für Ältere zur Verfügung stehen.“ (Thomas, 2006, S.143)

Gemeinsame Aktionen ermöglichen es den Jungen, die Bedürfnisse der Älteren kennen zu lernen und umgekehrt. (vgl. Thomas, 2006, S.143)

#### **3.1.4.6 Tiere**

Thomas genügt es nicht, wenn Tiere nur sporadisch in Altenheime mitgebracht werden. Denn in Institutionen nach der Eden-Alternative sollen sie fester Bestandteil sein. Sie gehören zum Alltag und leben mit den Bewohnern. Sie tragen viel dazu bei, die Einsamkeit zu lindern.

Einer der großen Vorzüge von Haustieren liegt darin, dass sie Fürsorge brauchen, aber ihre Bedürfnisse wesentlich weniger komplex sind. In der Eden-Alternative wird versucht, dem Wunsch älterer Menschen für jemanden zu sorgen, mit dem Bedürfnis von Tieren nach Betreuung und Fürsorge zu verbinden. (vgl. Thomas, 2003, S. 47)

#### **3.1.4.7 Grüne Umgebung**

Der Begriff „grün“ bedeutet nach William Thomas Schutz der Umgebung und der Natur, aber auch für den nachhaltigen Gebrauch der Schätze der Natur zu sorgen.

Ziel der Eden Alternative ist es, die Natur und die Umwelt zum Teil des Alltags zu machen. Garten, Grünflächen, Beete und die Beschäftigung damit sind Teil einer ganzheitlichen Sichtweise des Lebens. Der tägliche Kontakt zu Tieren und Pflanzen gibt den Menschen das Gefühl von Gebrauchtwerden und Wärme und ist somit ein wesentlicher Bestandteil der Eden Alternative. (vgl. Thomas, 2006, S.80)

Darüber hinaus haben die Pflanzen den Nebeneffekt, dass sie einer Verbesserung des Raumklimas dienen. Sie wandeln Kohlendioxid in Sauerstoff um, filtern Gifte aus der Luft, z.B. Lacke, Reinigungsmittel, Lösungsmittel u.a. und verströmen einen angenehmen Duft.

### **3.1.4.8 Architektur und Wohnumfeld**

Die Architektur der Einrichtungen allein kann kein menschengerechtes Umfeld schaffen. „Der wichtigste Faktor bei der Eden-Alternative ist wirkliche Pflege und echte Anteilnahme. Die Aufgabe der Architektur besteht darin, das Umfeld so zu gestalten, dass es das Personal zu dieser Art von Pflege befähigt und die Bewohner ein lebenswertes Leben führen können.“ (Kiyota, 2003, S.108)

Die architektonische Planung muss sich an der Perspektive der Bewohner orientieren. Deswegen kommt der Kommunikation eine so zentrale Rolle zu.

Nur wenn eine effiziente Kommunikation zwischen Architekten, Organisation, Personal und Bewohnern stattfindet, kann sich die Eden-Alternative auch im Umfeld ausdrücken.

Kiyota leitet aus der Eden-Alternative ab, dass „das Design eines Umfelds sehr großen Einfluss auf die körperlichen, seelischen, geistigen und spirituellen Erfahrungen eines Menschen hat.“ (Kiyota, 2003, S.98)

Danach haben die Bedürfnisse der Bewohner Vorrang vor denen des Betreuungspersonals. Die Architektur muss berücksichtigen, dass Tiere und Pflanzen als fester Bestandteil einer Einrichtung akzeptiert werden. Ebenso sollen Räume geschaffen werden, die Gelegenheit bieten, Kinder zu betreuen und Familienangehörige mit einzubinden.

### **3.1.5 Orte der Geborgenheit**

Die Umsetzung der oben genannten Forderungen von Thomas kann mit einem Begriff aus seinem Werk als „Orte der Geborgenheit“ zusammengefasst werden.

Die Prinzipien seiner Eden-Alternative sind nicht isoliert zu sehen, vielmehr ergeben sie nur in ihrer Gesamtheit das Bild einer idealen Vorstellung vom Leben im Alter.

Thomas legt Wert darauf, dass Menschen, „die in ihrem fortgeschrittenen Alter nach Wert und Sinn des Lebens suchen“, an Orten der Geborgenheit zusammenleben. (Thomas, 2006, S.82)

Wann sprechen wir von Geborgenheit?

Orte der Geborgenheit entstehen nach Thomas nicht durch Familienstrukturen, sondern durch die Umsetzung gemeinsamer Werte und Ziele. Diese freiwilligen Orte bieten Selbstständigkeit, Würde, menschliche Wärme, gleichberechtigtes Miteinander und das Recht auf weitere persönliche Entwicklung.

All diese Begriffe ziehen sich durch die Eden-Alternative wie ein roter Faden.

Diese Orte der Geborgenheit sind nach der Eden Philosophie ein gestaltetes Lebens- und Arbeitsumfeld, „...in dem Bewohner wie Mitarbeiter Gefühle der Sicherheit, Kontinuität, Zugehörigkeit, Wachstum, Bestimmung und Bedeutung empfinden und ausdrücken können“.

(Power 2008, was ist Eden?, in: [www.eden-europe.net](http://www.eden-europe.net), S.1)

Die Bewohner leben in einer gewollten und bewusst gestalteten Gemeinschaft, zu der sie selbst beitragen und in „...welcher Vielfalt, Gemeinschaft, Abwechslung, Spontaneität, Zuwendung, Interesse aneinander gepflegt werden“ (Power 2008, was ist Eden?, in: [www.eden-europe.net](http://www.eden-europe.net), S.1)

Ein geschützter Ort bedarf allerdings auch einer geeigneten baulichen Struktur und Architektur. Er sollte als solcher nicht erkennbar in einer Umgebung mit ähnlichen Häusern oder Wohnblocks stehen.

In einer Einheit finden sechs bis zehn Menschen Unterkunft. Die Privatsphäre spielt dabei eine große Rolle. Einzelzimmer, die nach eigenem Geschmack mit Möbeln und Bildern ausgestattet werden, sind behindertengerecht gestaltet. (vgl. Thomas, 2006, S.92)

Doch der Mittelpunkt jeder Wohneinheit ist der „Herd“, von lat. focus. Dazu gehört eine offene Küche und ein großer Tisch, an dem die Mahlzeiten eingenommen werden.

Die Zimmer liegen um das Zentrum (Herd) herum, das von allen Räumen auf kurzen Wegen erreichbar ist.

Es gibt keinen speziellen Arbeitsraum für Krankenschwestern, denn diese arbeiten nach dem Muster der häuslichen Pflege.

(vgl. Thomas, 2006, S.92)

Im Folgenden ist die Organisationsstruktur von Orten der Geborgenheit aufgeführt:

Begriff in der Sprache der „Eden-Alternative“	Ort der Geborgenheit Freiwillige Gemeinschaft von Älteren
unterstützende Organisation	Ein Ort der Geborgenheit braucht einen Träger (Gemeinde/Kirche/karitative Einrichtung). Der Träger sorgt für: <ul style="list-style-type: none"> <li>• qualifizierte medizinische Betreuung</li> <li>• Unterstützung bei der Suche nach qualifizierten Mitarbeitern</li> <li>• Unterstützung in Fragen der Verwaltung</li> </ul>
Prinzip der Vernetzung	Ein Ort der Geborgenheit kann nicht isoliert existieren. Der Träger übernimmt die Schirmherrschaft über eine Gruppe von Häusern, und der Träger sorgt für eine Vernetzung zwischen den Häusern.
medizinische Unterstützung	Ein Ort der Geborgenheit erfährt Betreuung durch ein Team, zu dem alle Gesundheits- und Sozialexperten gehören, von denen die Älteren abhängen. Die Zusammensetzung dieses Teams wird sich ändern, wenn sich die Bedürfnisse der Älteren verändern. Diese Menschen sind Gäste im Ort der Geborgenheit. Die Älteren bezahlen für ihre Dienste, so wie sie es auch tun müssten, wenn sie zu Hause leben würden.
Begleiter	Erwachsene, Mann oder Frau, die nicht im Ort der Geborgenheit wohnen, dort aber arbeiten und über die Kultur des Hauses wachen. Begleiter übernehmen die Aufgaben von Lehrern und Geistlichen. Sie kümmern sich um die Gewohnheiten, den Umgang der Bewohner untereinander, um ihre geistigen und seelischen Bedürfnisse und verteidigen ihr Recht auf Menschenwürde.
Weise	Erwachsene, Mann oder Frau, die in der weiteren Umgebung leben und die Ideale der Orte der Geborgenheit kennen. Sie haben Erfahrung darin, kleinen Gruppen dabei zu helfen, ihre Konflikte auszutragen und ihre Entscheidungen zu treffen. Die Weisen haben keine Verantwortung für die Gestaltung des täglichen Lebens, aber sie können denen zuhören, die im Ort der Geborgenheit leben und arbeiten.
soziale Hürden	Große, unpersönliche Bürokratien bauen hohe Hürden auf und entmutigen Menschen, die neue Ideen haben und sie verwirklichen wollen. Die Orte der Geborgenheit streben möglichst niedrige Hürden an, d.h. sie sind offen für die Ideen der Mitarbeiter und Bewohner, sofern sie das Wohlbefinden der Menschen erhören und die Sicherheit nicht gefährden. Bewohner beteiligen sich am Leben der Gemeinde und umgekehrt. Alter muss Berührung zum Leben in jeder Form haben.
Lebensassistent (Shahbaz/ Shahbazim)	Eine Person, die in einem Ort der Geborgenheit mit den Älteren arbeitet. Sie widmet sich <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Verbesserung der Fähigkeiten, die bei den Älteren vorhanden sind, und</li> <li>• der Verwirklichung eines positiven Lebens im Alter. „Lebens-Assistenten“ sind eine Art „Hebammen“ für die Älteren. Aufgaben der Lebensassistenten: Beschützen, Betreuen, Ernähren</li> </ul>

(Power 2008, Was ist Eden?. in: [www.eden-europe.net](http://www.eden-europe.net), S.4)

### 3.1.6 Die Aufgaben der Shahbazim / Lebensassistenten

Neben Krankenschwestern, Ärzten und Therapeuten spielen für Thomas die sog. „Lebensassistenten“ eine besondere Rolle. Er bezeichnet sie als „Verbündete des neuen Lebens im Alter“ (Thomas 2006, S.104) und nennt sie *Shahbazim*, Singular *Shahbaz*. Diesen Namen übernimmt er aus dem Persischen, dort bedeutet er „königlicher Falke“. An einer Legende erklärt er die Herkunft des Wortes. So wie dieser Falke in der Geschichte einen alten Mann beschützt, betreut und ernährt, so soll auch der moderne *Shahbaz* neben diesen Aufgaben den alten Menschen helfen, „sinnvoll zu leben“. (vgl. Thomas, 2006, S. 103 )

Die erste Aufgabe des *Shahbaz*, das *Schützen*, ist für Thomas die schwierigste Aufgabe. Das Alter ist eine eigene Lebensform, keine mit den „aktiven Erwachsenen konkurrierende Interessengruppe“ Alte Menschen im Altenheim brauchen Schutz, der *Shahbaz* soll ihn gewähren, er soll dem schutzbedürftigen Menschen beistehen. (vgl. Thomas, 2006, S.106 )

Die Gesellschaft muss die Auswirkungen des Alters und damit verbunden möglicher Krankheiten und Einschränkungen erkennen und akzeptieren.

Schutz vor äußeren widrigen Umständen wie Wind, Regen, Kälte, Krankheit oder Verletzung ist leichter zu gewähren als soziale Zuflucht.

Deshalb fordert Thomas neben den baulichen und medizinischen Voraussetzungen den „Ort der Geborgenheit“, ein echtes Zuhause.

(vgl. Thomas, 2006, S.82)

Aber dieser Schutz muss den Menschen ihre Würde lassen. Hier erscheint wieder dieser Begriff, der die Basis des Gedankenguts von Thomas ist. Nur der würdevolle Umgang gewährleistet das würdige alt werden.

Die zweite Aufgabe liegt im *Betreuen* der Menschen. Betreuen heißt heute schwerpunktmäßig medizinisch betreuen. Thomas greift die „medizinische Industrie“ an, die vom Alter lebt und damit Milliardenumsatz macht. Diese überzogene Form rührt daher, „dass die Gesellschaft das Altern mit Krankheit gleichsetzt“. (Thomas, 2006, S.111).

„Auf diese Art fand das Konzept der professionellen Distanz, das in Krankenhäusern gilt, Eingang in Einrichtungen für alte Menschen. Professio-

nelle Distanz ist der Gedanke, dass unnötige Nähe und Zuneigung gegenüber Patienten vermieden werden sollte“ (Thomas, 2006, S.111).

Thomas beklagt dieses distanzierte klinische Modell und fordert stattdessen eine „offene und engagierte Wärme von freundlich gesinnten Betreuern“ (Thomas, 2006, S.111).

Hier ist der Ansatz für die Vorstellung des Shahbaz nach Thomas.

Der Shahbaz begegnet den Menschen mit Freundschaft und Zuwendung. Thomas setzt sich auch über die Argumente von vielen Medizinern und Pflegeeinrichtungen hinweg, die vor einer zu engen Beziehung zwischen alten Bewohnern und der sie betreuenden Mitarbeiter warnen. Für Thomas zählen allein Vertrauen, Fürsorge und würdevoller Umgang.

Diese Zuwendung durch die Shahbazim soll nach Thomas auch in der Ernährung ihren Ausdruck finden. Er lehnt die industriell vorgefertigten Mahlzeiten ab, die einen wesentlichen Sinn des Essens verfehlen, nämlich die Freude an der Zubereitung und die gemeinsame Mahlzeit. In Anlehnung an den lateinischen Begriff „convivium“, der in den USA unter dem Begriff „Slow-food“ Bedeutung erlangt hat, fordert Thomas eine solche „Convivium-Geselligkeit“ (vgl. Thomas, 2006, S.114), wobei Geruch, Geschmack und Gehalt der Mahlzeiten ebenso eine wichtige Rolle spielen wie die angeregte Unterhaltung. Die Shahbazim sorgen für eine gemeinsame Zubereitung des Essens und für eine gemeinsame Einnahme.

Hierin sieht Thomas eine der Kernzuständigkeiten der Shahbazim. „Die gemeinsame Mahlzeit bietet Möglichkeiten geselligen Lebens, das Kraft und Freude schenkt“ (Thomas, 2006, S.115).

Die o.g. Aufgaben der Shahbazim finden an den Orten der Geborgenheit statt. Dabei ist die Beziehung zwischen Alten und Shahbazim ein ständiges Geben und Nehmen. Auch die „Lebens-Assistenten“ brauchen die Älteren, „um die alten Werte des Lebens im Alter zu erneuern.“

(Thomas, 2006, S.116 )

„Zwei Fragen müssen sich die Shahbazim immer wieder stellen:

- Erhöht meine Arbeit die Lebensqualität der alten Menschen?
- Fördert mein Bemühen um ihr Wohlergehen meine eigene Weiterentwicklung als Shahbazim?

Shahbazim haben die Pflicht, die Alten, mit denen sie arbeiten, *zu schützen*. Dabei fragen sie sich stets zweierlei:

Wahrt der Schutz, den ich anbiete, die Würde der alten Menschen?

Nimmt auch meine eigene Würde dabei keinen Schaden?

(Thomas, 2006, S. 116/117)

Shahbazim haben die Pflicht, die Älteren, mit denen sie arbeiten, *zu betreuen*.

- Sie praktizieren zusammen mit den alten Menschen die Kunst der Geselligkeit.
- Sie verstehen es, ein echtes Zuhause zu schaffen.
- Sie bieten Freundschaft und bekommen Freundschaft zurück.

(Thomas, 2006, S.116/117)

Shahbazim haben die Pflicht, die Älteren, mit denen sie arbeiten, *zu ernähren*. Sie wissen, dass in den einfachsten Tätigkeiten des täglichen Lebens Erfüllung gefunden werden kann und bieten den alten Menschen Gelegenheiten zu sinnvollem Tun. Sie helfen mit, die alten Werte im Alter zu erneuern.“ (vgl. Thomas, 2006, S.116/117)

### **3.1.7 Messbare Auswirkungen der Eden-Alternative**

Nach einer Untersuchung des Instituts für Qualitätsverbesserung in Langzeitpflegeeinrichtungen der Southwest Texas State University von 1996 bis 1998 ergaben sich folgende Ergebnisse in Einrichtungen der Eden-Alternative:

- 60 % Abnahme aggressiver Zwischenfälle
- 57 % Abnahme der Dekubitusfälle
- 25 % Abnahme von Bettlägerigkeit
- 18 % Abnahme von Fixierungsmaßnahmen
- 48 % Abnahme von Personalfehlstunden

(vgl. Thomas, 2003, S. 49f)

### **3.1.8 Schlussfolgerungen aus der Eden-Alternative**

Die Eden-Alternative ist ein Konzept, eine Philosophie, die Thomas aufgrund eigener Erfahrungen und daraus abgeleiteter Ideen entwickelt hat.

Einige Inhalte wie z.B. der Kontakt mit Kindern, der Umgang mit Tieren und die Versorgung von Pflanzen wurden in Pflegeheimen in Deutschland bereits angewandt, bevor die Eden-Alternative als Konzept bekannt war.

Aber als eine in sich schlüssige, zusammenhängende Philosophie, sind diese Gedanken in ihrer Gesamtheit erst durch Thomas veröffentlicht worden.

Mir erscheinen einige Ideen als vorbildlich für eine Umsetzung.

Wie bereits in der Darstellung der Eden-Alternative ausführlich beschrieben, sind die Begriffe „Würde“ und „Fürsorge“ tragende Säulen seines Konzeptes.

Sie sind auch für andere Autoren, die die Eden-Alternative untersucht haben, von großer Bedeutung. So verweist Monkhouse in ihrem Buch „Übermorgen, wenn wir alt sind“ auf diese Begriffe und ihre enorme Wichtigkeit. Sie fordert einen Paradigmenwechsel - in Anlehnung an Thomas. „Neben festgelegten Prinzipien – persönliches Wachstum für Bewohner und Mitarbeiter, selbstbestimmtes Leben, auch wenn jemand Pflege benötigt - , gibt sie viele praxiserprobte Hinweise, wie man aus einer bestehenden Institution einen menschlichen Lebensort schaffen kann und wie dessen Wirkungen bis in die kleinsten, alltäglichen Handlungen spürbar werden.“(Monkhouse, 2003, S. 41)

Die drei Qualen des Alters – Einsamkeit, Hilflosigkeit und Langeweile – gegen die in Alten- und Pflegeheimen immer schon etwas unternommen wurde, haben durch die Ausführungen von Thomas einen besonderen Stellenwert gefunden. Ernsthafte und engagierte Bestrebungen von Betreuer-Teams haben optimale Pflege- und Freizeitprogramme entwickelt, aber ohne die Mitwirkung der Bewohner. Diese Form der Institutionalisierung, die eine Abschottung vom realen Leben und eine Minimalisierung von gesellschaftlichen Kontakten zur Folge hat, verursacht weitreichende Schäden bei jenen Menschen, die in solchen Einrichtungen leben.

Die persönliche Beziehung zwischen Bewohnern und Personal ist erwünscht, eigentlich gefordert, denn sie wirkt den drei Qualen entgegen. Dabei werden berufliche Erfahrungen der Bewohner genutzt und in der Gemeinschaft umgesetzt. Seien es technische Dienst, Haus- oder Gartenarbeiten, das Wissen der Alten, ihre Lebenserfahrungen bringen einen doppelten Sinn: einmal wirken sie den drei Qualen entgegen, zum anderen sind sie ein wichtiger Beitrag zur Gestaltung des täglichen Lebens.

Auch der Umgang mit Tieren erhöht die Lebensqualität; sie schenken Zuneigung und Liebe und fordern gleichzeitig Verantwortung von den Bewohnern. Der Wunsch der Menschen, nicht nur zu nehmen, sondern auch zu geben, drückt sich in der Betreuung und Fürsorge für die Tiere aus.

### **3.2 Beispielhafte Aspekte neuerer Konzepte in stationären Einrichtungen**

Unabhängig von der Eden- Alternative gibt es in Deutschland bereits entwickelte Konzepte, die eine lebensweltorientierte Umgebung gestalten, in der der Einsatz von Haustieren, der Besuch von Kindern und die Versorgung von Pflanzen eine zentrale Rolle spielen.

#### **3.2.1 Generationen nebeneinander**

Die Beziehung der Generationen untereinander hat in den letzten Jahren im politischen Alltag zu einer Kontroverse zwischen Jung und Alt geführt. Zankapfel bei dieser Auseinandersetzung, die vor allem von Jugendorganisationen verschiedener politischer Parteien geführt wurde, war der Generationenvertrag in der Rentenversicherung. Das Modell basiert auf der noch Anfang des 20. Jahrhunderts existierenden Bevölkerungspyramide; danach kommt die junge Generation für die Alimentierung der Alten auf. Durch die veränderte Struktur der Bevölkerung ist dieses Modell nicht mehr tragbar.

Die Auseinandersetzung führte nicht nur dazu, sich Gedanken über neue Formen der Alterssicherung zu machen, sie hat auch erneut den Blick geweitet für die Beziehungen zwischen Jung und Alt.

Begriffe wie „Generationenarbeit“ oder „Dialog der Generationen“ haben dadurch in der Öffentlichkeit erneut eine Debatte über den Umgang zwischen jungen und alten Menschen entfacht.

Die in den frühen 90-iger Jahren des letzten Jahrhunderts begonnene wissenschaftliche Auseinandersetzung mit der Thematik der generationsübergreifenden Beziehungen hat nach Wegen gesucht, wie die intergenerative Arbeit verbessert werden kann. Dabei spielen sowohl die individuellen Generationsbeziehungen als auch die Generationsverhältnisse in der Gesellschaft eine Rolle. Intergenerativ bedeutet, „dass Menschen verschiedener Altersgruppen oder Generationen miteinander in Beziehung treten“. (Greger, 2001, S.5 )

Die oben genannte Diskussion um eine Änderung des Rentensystems hat gezeigt, dass beide Formen der Generationsarbeit – die individuelle wie auch die gesellschaftliche – gleichermaßen ihre Bedeutung in der öffentlichen Auseinandersetzung haben müssen, um neue Modelle eines Generationenvertrags zu entwickeln.

Die Beziehungen innerhalb der Gesellschaft werden in der Literatur, bezogen auf Deutschland, noch als gut eingestuft.

„Die guten Generationenbeziehungen erkennt man z.B. deutlich an dem enormen Engagement, das pflegende Angehörige in der häuslichen Pflege der Eltern, Großeltern oder Schwiegereltern erbringen. Gesellschaftliche Veränderungen, wie z.B. die Demografie, der familiäre Wandel, der Wandel des Arbeitsmarktes, der Wertewandel, können sich auf „Generationenbeziehungen“ der Einzelnen negativ auswirken. Außerdem verringert sich die Anzahl der Generationenbeziehungen angesichts rückläufiger Geburtenraten“. (Greger, 2001, S. 3 , zit. nach Gösken 1998)

Diese so genannte innerfamiliäre Generationenarbeit soll an dieser Stelle nicht Thema sein, vielmehr geht es um die außerfamiliäre Generationenarbeit; hier geht es um die Förderung der Beziehung von Menschen, die nicht miteinander verwandt sind oder einer Familie angehören.

Wie Beispiele aus der Praxis zeigen, ist die Forderung Konrad Hummels „Öffnet die Altersheime“ von 1991 (Greger, 2001, S.14) auf offene Ohren gestoßen.

Der gegenseitige Kontakt unterschiedlicher Einrichtungen oder gesellschaftlicher Gruppen hat zu einer deutlichen Verringerung der Isolierung der Bewohner von Alten- und Pflegeheimen geführt.

Greger unterscheidet drei Programmtypen der Begegnung zwischen Jung und Alt:

- Alte Menschen helfen Kindern oder Jugendlichen (Typ 1)
- Kinder oder Jugendliche helfen alten Menschen (Typ 2)
- Kinder oder Jugendliche und alte Menschen helfen anderen (Typ 3)

(vgl. Greger, 2001, S.22)

Bei Typ 1 z.B. können alte Menschen folgende Aufgaben übernehmen:

- als Ratgeber oder Mentor
- als Tutor (Nachhilfelehrer)
- Kinderbetreuer bzw. Hilfserzieher
- reifer Freund
- Trainer

(vgl. Greger, 2001, S.23)

Das Mentoren – Programm verfolgt dabei folgende Ziele:

Die Jugendlichen

- verbessern ihre Schul- bzw. Studienleistungen
- steigern ihre Lernmotivation
- verbessern ihr Selbstbild
- erweitern sogar ihr Karrierebewusstsein
- erhalten einen Einblick in das Wissen, die Fähigkeiten, die Lebenserfahrung und die Kultur alter Menschen.

Die alten Menschen

- nehmen für sie neue, gesellschaftlich respektierte Rollen ein

- können durch die Mitwirkung an einem derartigen intergenerativen Mentoren - Programm eine erhöhte Lebenszufriedenheit erreichen
- haben die Gelegenheit, Lebenserfahrungen mit den Jungen zu teilen, sowie ihnen Fähigkeiten zu vermitteln. Der Trainingseffekt für die eigenen kognitiven Fähigkeiten darf nicht vergessen werden.

( vgl. Greger, 2001, S.27 )

Dieses Beispiel mag verdeutlichen, wie die beiden Gruppen von einander lernen können.

Es gibt darüber hinaus noch eine Vielzahl von Projekten an, von denen an dieser Stelle auf einige eingegangen werden soll.

So haben z.B. in dem Projekt „Jess“ des Freiwilligen-Zentrums Willich und der Johannesschule Anrath die Schüler der Klassenstufe 8 bis 10 für ein Jahr lang 2 Stunden pro Woche die Möglichkeit, sich in einer sozialen Einrichtung zu engagieren. Sie erhalten dafür ein Zeugnis, das sie ihren Bewerbungsunterlagen für einen Ausbildungsplatz beifügen können. Sie besuchen ältere Menschen zu Hause, in Altenheimen oder in Seniorenbegegnungsstätten.

(vgl. Dialog der Generationen, [www.generationendialog.de](http://www.generationendialog.de))

Greger hat in ihrer Arbeit festgestellt, dass sich sowohl in der Bildungs-, in der Kultur- als auch in der Freizeitarbeit generationenverbindende Themen finden lassen.

Ein Beispiel hierzu zeigt die Generationenarbeit im Haus Hildegundis von Meer in Meerbusch/ Osterath, die vollstationäre Einrichtung in der ich tätig bin.

Seit August 2007 gibt es eine Kooperationsvereinbarung mit der örtlichen Realschule, in dem das intergenerative Lernen zwischen unseren Einrichtungen vereinbart wurde.

In jedem Schuljahr sind unsere Bewohner Gast im Geschichtsunterricht der Schule, um als Zeitzeugen des dritten Reiches den Schülern auf ihre Fragen zu antworten. Die Reaktionen der Schüler nach dieser Unterrichts-

stunde zeigen jedes Mal wie beeindruckend die authentischen Schilderungen unserer Bewohner aus dieser Zeit sind. „Das findet man in keinem Geschichtsbuch“ und „Jetzt kann ich das Leben meinen verstorbenen Opas viel besser verstehen“ sind häufig gehörte Aussagen nach unserem Besuch in der Schule.

Neben den Besuchen der Bewohner im Schulunterricht kommen die Real- schüler jede Woche in unser Altenheim, um im Sommer mit den Bewohner spazieren zu geben und im Winter gemeinsam Gesellschaftsspiele zu spielen. Unsere Beobachtungen nach den ersten gemeinsamen Spaziergängen machten uns deutlich, dass Schulungsbedarf bei den Schülern im Umgang mit den Beeinträchtigungen der alten Menschen gegeben war. Vor jedem neuen Schuljahr finden wir uns seither zu einem ersten Treffen ein, bei dem die Schüler mit Hilfsmitteln in die Lage eines in seinen Sinnen beeinträchtigten und körperlich gehandicapten Menschen versetzt werden. Die Schüler erhalten abgedunkelte Brillen, die nur einen begrenzten Seh- radius zulassen oder sie ganz „erblinden“ lassen. Ihr Hörvermögen wird durch Ohrstöpsel eingeschränkt und sie erhalten Gewichte an Arme, Handgelenk und Beine, bevor sie sich in einen Rollstuhl setzen und von ihren Mitschülern gefahren werden. Sehr beeindruckend schildern sie anschließend worauf im Umgang zu achten ist, damit sie ausreichend verstehen und erkennen können; auch benötigen sie durch die körperliche Erschwernis die Hilfe der anderen.

„Wenn ihr den Bürgersteig mit mir hochfahrt, müsst ihr vorsichtiger sein; nicht so schnell und ich muss euch erkennen können, also nicht von hinten den Rollstuhl einfach anschieben, sondern erst zu mir kommen...“ Solche Erfahrungen lassen die Schüler sensibel für die Bedürfnisse der, in ihrer Alltagskompetenz eingeschränkten, Bewohner werden.

(vgl. Anhang, Kooperationsvereinbarung)

### **3.2.2 Tiere in Altenheimen**

Eine der Ideen der Eden Alternative ist der Umgang alter Menschen mit Tieren. Doch entwickelte Thomas damit keine neue Konzeption, denn der therapeutische Einsatz von Tieren ist seit vielen Jahrhunderten bekannt.

„In England gründeten Quäker im 18. Jahrhundert eine Anstalt für Geisteskranke, in der die Patienten kleine Gärten versorgten und Kleintiere hielten“. (Greiffenhagen, 2007, S.14)

Auch die Mönche des englischen Klosters York empfahlen vor 200 Jahren „...den in der Seele und am Körper Beladenen hilft ein Gebet und ein Tier“. (Greiffenhagen, 2007, S.14)

Viele Beispiele über den Einsatz von Tieren als Therapeuten lassen sich aufzeigen; doch erst 1969 gelang der Durchbruch durch ein Buch des amerikanischen Kinderpsychotherapeuten Boris Levinson. Wissenschaftlern unterschiedlicher Disziplinen gelang in Versuchen und Experimenten der Nachweis über die heilsame Wirkung von Tieren auf kranke und einsame Menschen.

Das Schlagwort „pet facilitated Therapy“, die Mensch-Tier-Beziehung, wurde zum Ausgangspunkt weiterer Forschungen. Von den angelsächsischen Ländern ausgehend stieß die Thematik in Deutschland zunächst auf wenig Interesse.

Erst die Psychologen Bergler und Olbrich verfassten in den achtziger Jahren die ersten systematischen Studien dazu. (vgl.Greiffenhagen, 2007, S.15)

Die Auswirkungen von Heimtieren auf die Lebensqualität älterer Menschen hat Olbrich in einem Aufsatz untersucht.

(Olbrich, 1997, in: Gero Care, News Letter, 7/97, S. 8)

Er behandelt darin vor allem folgende Effekte:

Gesundheitliche Effekte:

Durch den Umgang mit Tieren, speziell mit Hunden, wird die Beweglichkeit des Menschen, werden seine Muskeln und Gelenke stärker gefördert. Ebenfalls werden Verdauung, Herz-Kreislauf-System und Blutfettwerte positiv beeinflusst.

#### Kognitive Effekte:

Als kognitiven Effekt nennt er die Wachheit des Bewusstseins des Menschen. Ein Hund in den Gängen eines Altenheimes regt zu Aktivitäten an und wird zum kognitiven Katalysator.

„Tiere fördern die eigene Selbstwirksamkeit. Den Menschen wird der Eindruck vermittelt, noch etwas tun zu können, noch für etwas sorgen zu können. ... Im Gespräch über ein Tier kommt es häufig zu einem Lebensrückblick. Das retrospektive Aufarbeiten der Biografie lässt das Leben älterer Menschen ausgefüllter und sinnerfüllter werden.“

#### Emotionale Effekte:

Die Beschäftigung mit Tieren kann Depressionen entgegen wirken bzw. verringern. Sie vermitteln ein Gefühl der Sicherheit, spenden Trost durch Berührungen, strahlen Wärme aus und fördern körperliche und geistige Entspannung.

#### Soziale Effekte:

Neben dieser emotionalen Komponente spielt der soziale Effekt eine ebenso wichtige Rolle. Das Tier dient als Sozialpartner, darüber hinaus als sozialer Katalysator. Denn über Tiere ergeben sich neue Kontaktmöglichkeiten. Ein begleitender Hund sorgt dafür, dass einem älteren Menschen mehr Sympathie entgegen gebracht wird.

(vgl. Olbrich, 1997, in: Gero Care, News Letter, 7/97, S. 9 )

Die positiven Folgen des Umgangs mit Tieren werden in ähnlichen Untersuchungen bestätigt.

Der vierte Bericht zur Lage der älteren Generation (2002) beschreibt die nachhaltige Veränderung und Verbesserung der Lebensqualität und des Lebensstils der Bewohner in Altenheimen durch den Umgang mit Tieren.

„Bereits ein Wellensittich im Wohnbereich beeinflusst nachhaltig das Gefühlsleben, die Aktivitäten und die Kommunikation der Heimbewohner.“

(vierter Bericht zur Lage der älteren Generation, 2002, S.217)

Durch den Umgang mit den Tieren kommt es zu:

- Erhöhung des persönlichen Aktivitätsniveaus
- Verbesserung sozialer Fähigkeiten, wie Beobachtung, Wahrnehmung und Kommunikation
- Bereicherung des alltäglichen Erlebens um neue Reize
- Entwicklung neuer Gruppenbeziehungen und einem Abbau der Einsamkeitsgefühle und Ängste
- Intensivierung der Kontakte mit Personal, Familie und Freunden
- Verbesserung des subjektiven Gesundheitszustandes und
- Neuem Erleben von Glück, Fröhlichkeit, Freundlichkeit und Wohlbefinden

(vgl. Bergler, 2000, in: vierter Bericht zur Lage der älteren Generation, 2002, S.217)

Die Frage, die sich nun stellt, ist die Art des Umgangs von Menschen in Alten- und Pflegeheimen mit Tieren.

In der Praxis haben sich drei Modelle heraus kristallisiert: der reine Besuchsdienst, die Tierhaltung und die tiergestützte Therapie.

Auf die letzt genannte Form, bei der die Heimbewohner Tiere in Therapiestätten aufsuchen, soll hier nicht näher eingegangen werden, da es sich in meiner Arbeit um die Tiere in der entsprechenden Einrichtung handelt.

Beim Besuchsdienst werden Hunde, Katzen, Kaninchen oder Meerschweinchen von ihren Haltern in die Einrichtung gebracht. Dieses Modell ist das am einfachsten umzusetzende, da für die Tiere in den Heimen keine Unterbringungsmöglichkeiten bereit zu stellen sind.

Das heißt, die Verantwortung für die Tiere bleibt bei den Haltern, es sind auch keine besonderen Hygienemaßnahmen zu treffen.

Die Tiere bringen Abwechslung in das Leben der Bewohner; die positiven Folgen wurden bereits in dem Aufsatz von Olbrich genannt.

„Im Seniorenzentrum der Arbeiterwohlfahrt in Peiting bekommen die Bewohner regelmäßig Besuch von Jugendlichen, die sich im Tierheim Weilheim-Schongau ehrenamtlich engagieren. Sie bringen Heimtiere, meist

vier bis fünf Hunde einmal pro Woche zu den Bewohnern. Davon profitieren alle: Die Tiere bekommen einen zusätzlichen Ausgang. Die Kinder der Jugendgruppe tragen Verantwortung und helfen. Nicht zuletzt freuen sich auch die Bewohner des Heims über den Besuch der Tiere, weil er eine willkommene Abwechslung zum Leben im Altersheim darstellt. Die Senioren zeigen keinerlei Berührungängste im Umgang mit den Tieren. Sie warten jedes Mal sehnsüchtig auf den Besuch.

Damit die Begegnung zwischen Mensch und Tier gut verläuft, bringen die Jugendlichen nur Hunde mit, die sich durch nichts aus der Ruhe bringen lassen. Für die Bewohner des Seniorenzentrums, die nicht mehr so mobil sind, um an Ausflügen teilzunehmen, organisieren die Jugendlichen einen Besuch auf dem Zimmer.“ (vgl. [www.3sat.de](http://www.3sat.de), 2008)

Durch die bereits erwähnte Kooperation mit der Realschule in Meerbusch/Osterath haben die Bewohner des Seniorenzentrums Hildegundis von Meer regelmäßig Kontakt mit den Haustieren der Schüler. Sie kommen mit ihren Meerschweinchen, Hunden und Kaninchen und besuchen unsere Bewohner auf den einzelnen Wohnbereichen. Gemeinsam werden die Tiere gefüttert und gestreichelt. Hierbei entstehen intensive Gespräche über die früher eigene Tierhaltung der älteren Menschen und wir erleben häufig, dass Bewohner, die stark in ihrer Kommunikation eingeschränkt sind, durch den Kontakt mit den Tieren eine große Freude artikulieren. (vgl. Anhang Kooperationsvereinbarung)

Diese Beispiele mögen stellvertretend stehen für die Fülle von ähnlichen Konzepten der tiergestützten Therapie und Begleitung, die in den Altenpflegeeinrichtungen Einzug gehalten haben.

Das zweite Modell, die eigene Tierhaltung, erfordert höheren Aufwand und entsprechende Maßnahmen. In Deutschland gibt es keine gesetzliche Bestimmung, die die Tierhaltung in Alten- und Pflegeeinrichtungen untersagt. Das heißt, jeder Träger entscheidet selbst, ob er Tiere zulässt. Wenn Tiere gehalten werden, müssen Unterbringungsmöglichkeiten wie Aquarien,

Volieren und Ställe bereit gestellt werden. Wichtig ist die artgerechte Haltung eines Haustieres.

Eine Checkliste der frw Hygieneberatung (2005) kann klären, ob die Anschaffung von Haustieren möglich ist:

Zustand der Bewohner:

- immunkompetent<sup>1</sup>, rüstig, reaktionsfähig
- im Wesentlichen immunkompetent, beherrschbare chronische Erkrankungen, Mobilität erhalten bis eingeschränkt
- Abwehr geschwächt, Mobilität stark eingeschränkt oder bettlägerig
- Immunsupprimierte<sup>2</sup>, Beatmete, Tracheostomierte<sup>3</sup>, Allergiker

Hier raten die Fachleute nur zu einer Anschaffung von Haustieren bei einem Gesundheitszustand der Bewohner, der in den ersten beiden Punkten beschrieben ist.

Bauliche Situation :

- Platz für Tiere abseits der Hauptverkehrsfläche und Gemeinschaftsräumen, Flächen sind gut zu reinigen, ggf. zu desinfizieren
- keine Ruhezone für Tiere , Inventar kann leicht beschädigt werden
- Reinigung und Desinfektion erschwert

Eine Anschaffung von Haustieren wird nur empfohlen, wenn ausschließlich der erste Punkt bejaht werden kann.

Personal :

- kooperativ, im Umgang mit Tieren geschult
- Freistellung für Tierversorgung möglich?

---

<sup>1</sup> Immunkompetent = fähig, gegen einen antigenen Angriff zu reagieren

<sup>2</sup> Immunsupprimiert= mit abgeschwächter Immunreaktion

<sup>3</sup> Tracheostoma = operativ angelegte Öffnung der Luftröhre (vgl. Meyers Lexikon online)

Diese beiden Kriterien sind Voraussetzung bei der Überlegung Tiere in der Einrichtung zu halten. (vgl. frw Hygieneberatung 2005, S. 2)

Der Träger der Einrichtung muss sich über die Risiken einer solchen Tierhaltung im Klaren sein. Denn Infektionen, Verletzungsgefahr oder Unfälle sind nicht auszuschließen. Tierhaltung bedeutet Arbeit und Verantwortung.

Aber die vielen Beispiele aus der Praxis und die zugrunde liegende Forschung haben gezeigt, dass die positiven Aspekte einer solchen Maßnahme die möglichen Bedenken weit überwiegen.

Durch das Streicheln und Berühren oder die Ansprache an das Tier werden Gefühle von Sicherheit, Freundschaft, körperlicher Nähe und Wärme vermittelt. Dies trägt in hohem Maß zum seelischen und körperlichen Wohlbefinden der alten Menschen bei und kann sogar Medikamente überflüssig machen.

Den Grundlagen, wie sie Thomas in seiner Eden Alternative aufzeigt, wie z.B. Einsamkeit oder Langeweile, kann mit diesen therapeutischen Maßnahmen wirkungsvoll begegnet werden.

### **3.2.3 Pflanzen und Gärten für pflegebedürftige alte Menschen**

Erst zögerlich und in vorsichtigen Ansätzen, aber doch erkennbar wird in der konzeptionellen Entwicklung in stationären Einrichtungen umgesetzt, was eigentlich selbstverständlich sein sollte. Die Sicherstellung von so viel Normalität wie möglich auch in der direkten räumlichen Umgebung der Bewohner, wozu auch Pflanzen, Gärten und Außenanlagen gehören. (vgl. Großjohann, 2004, S.3)

Offensichtlich legen viele Menschen großen Wert auf die „kleine grüne Idylle“ und es verwundert nicht, dass gerade auch alte Menschen die Ruhe, Erholung und Gestaltungsfreiheit in der eigenen Umgebung lieben. (Raabe, 2004, S.6).

Das ändert sich auch nicht, wenn diese Menschen in eine Altenpflegeeinrichtung umziehen.

Die Diplomingenieurin für Landschaftsplanung, Ilse Copak, die sich seit vielen Jahren mit dem Thema auseinandersetzt, hat am Alexianer-Krankenhaus in Münster, das neben einer Gerontopsychiatrie auch eine Kurzzeitpflege und verschiedene Wohnprojekte für ältere Menschen betreibt, die Gartenanlagen gestaltet.

„Hier konnte ich durch den engen Kontakt zum Pflegepersonal und zu den Ärzten, aber auch durch die Beobachtung der Gartennutzer, viel über die Kompetenzen und Probleme der alten Menschen erfahren und habe mir so über die Jahre das Wissen angeeignet, um für dieses Klientel die Außenanlagen zu gestalten.“ (Raabe, 2004, S.7)

Ein großes Anliegen von ihr ist, dass diejenigen, die darüber entscheiden, ob ein Garten für eine Einrichtung konzeptionell geplant wird, erkennen, wie groß die positive Auswirkung auf die Lebensqualität der Bewohner und das Personal ist. (vgl. Raabe, 2004, S.7)

Auch das Kuratorium für Altershilfe (2004) will verstärkt das Bewusstsein für Pflanzen und Gärten wecken. Das KDA sieht in den Gärten eine weitere Chance, Normalität in den Alltag von Altenheimen zu bringen und durch den Aufenthalt im Freien die Bewohner ein bekanntes Grundbedürfnis nach Naturerfahrung erleben zu lassen. (vgl. Raabe, 2004, S.8)

Gerade für Bewohner einer vollstationären Einrichtung haben Gärten eine ganz besondere Bedeutung, da sie oftmals nur noch über einen stark eingeschränkten Aktionsradius verfügen. Deshalb ist es umso wichtiger, dass sie einen Garten aufsuchen können, da sie oft viele Stunden am Tag in geschlossenen und beheizten Räumen zubringen. Die Bewohner erhalten durch die Arbeit mit Pflanzen und im Garten Anreize für die Sinne (vgl. Crusius, G, 2004, S.23)

„Es gibt immense Möglichkeiten, sich in einem Garten anregen zu lassen und ein Bewusstsein dafür zu erhalten, dass es in der Natur einen Kreislauf gibt von Werden und Vergehen und dass der Mensch auch ein Teil dieses Kreislaufes ist“. (Crusius, 2004, S.23)

Es geht in der Arbeit mit Pflanzen um ein Grundbedürfnis des Menschen nach Naturerlebnissen und Sinneserfahrungen. Dies bedeutet, dass keine

besonderen therapeutischen Elemente eingeplant werden sollen, sondern dass Pflanzen im Wohnbereich oder ein ganz normaler Garten genügend Anreize bietet.

Die Mitarbeiter profitieren von der positiven Ausstrahlung der Bewohner, die selbständig Pflanzen versorgen, oder es genießen, draußen an der frischen Luft zu sein und sich alleine im Garten bewegen können. Die Bewohner, die aufgrund ihres Gesundheitszustandes in ihrer Bewegung eingeschränkt sind, profitieren von der Zuwendung der Mitarbeiter, wenn diese sie in den Garten begleiten. Das wiederum eröffnet den Mitarbeitern, besser auf die individuellen Wünsche einzugehen und die Bewohner besser kennen zu lernen. (vgl. Crusius, 2004, S.24)

#### Empfehlungen zur Gestaltung von Gärten:

- **Barrierefreie Erschließung**  
Der Garten soll vom Erdgeschoß des Gebäudes schwellenfrei betreten werden können. Dies erleichtert den Zugang für die Bewohner während des Tages.
- **Wegeführung**  
Das Wegesystem soll klar erkennbar sein. Die Wege sollen ausreichend breit, trittsicher und mit Rollstühlen und Gehhilfen gut begehbar und befahrbar sein.  
Es sollen keine Verunsicherungen durch einen Farb- und Materialwechsel des Wegebelags bewirkt werden.
- **Begrenzung**  
Durch grüne Hecken sollen Zäune kaschiert werden. Für demenziell veränderte Bewohner sollen Gartentore nicht erkennbar sein oder dazu auffordern, hindurch zu gehen und sie sollen entsprechend bewachsen sein.

- Gestaltungselemente  
Vielfalt und Anreize für alle Sinne werden durch einen natürlich gestalteten Garten durch alle Jahreszeiten hindurch geboten. Für genügend sonnige, aber auch beschattete Sitzzonen soll gesorgt sein. Wasser in Form von plätschernden Brunnen wirken anregend und zugleich beruhigend. Auf zusätzliche Gestaltungselemente kann verzichtet werden.
- Bepflanzung  
In der betreffenden Region beheimateten Pflanzen soll Vorzug gegeben werden. Die Art der Bepflanzung soll sich an natürlichen Hausgärten mit Nutz-Zier- und Gewürzpflanzen orientieren.

(vgl. Crusius, 2004, S.28)

Heilpflanzen spielen bei der Bepflanzung von Altenheimgärten eine große Rolle. Ein Heilpflanzengarten bietet viele kommunikative Möglichkeiten. Das Interesse und das Wissen an Heilpflanzen ist bei alten Menschen vielfach vorhanden. (vgl. Gaissmayer, 2004, S.13)

Die Ausführungen zum Umgang mit Pflanzen und Zugang zu Naturerfahrungen für alte Menschen lassen deutlich werden, wie wichtig diese Gedanken bei der konzeptionellen Planung stationärer Einrichtungen sind.

### **3.3 Arbeitszufriedenheit**

Eine Untersuchung der Arbeitskammer des Saarlandes über Arbeitszufriedenheit und Arbeitsmotivation aus dem Jahr 2007 hat folgendes Resultat gebracht:

Nur etwa ein Prozent der Befragten schätzt die Arbeitszufriedenheit im Betrieb als „sehr gut“ ein, rund 36 Prozent nannten sie „gut“, 31 Prozent bezeichneten die Zufriedenheit aber als „schlecht“, 6 Prozent als „sehr schlecht“. 25 Prozent der Befragten gaben „teils-teils“ an. (Saarbrücker Zeitung, 15.01.2009, S.1)

Eine im Januar 2009 vorgestellte Studie des US- Forschungsinstituts Gallup ergab, dass in Deutschland 13 Prozent der Mitarbeiter eine hohe emotionale Bindung zum Arbeitgeber haben, 67 Prozent eine geringe und 20 Prozent keine emotionale Bindung. (Saarbrücker Zeitung, 15.01.2009, S.1)

Bedeutet dies, dass 2/3 der Beschäftigten in Deutschland Dienst nach Vorschrift machen und 20 Prozent bereits innerlich gekündigt haben?

Die Gallup-Untersuchung wurde weltweit durchgeführt und brachte für Deutschland nur einen hinteren Platz im Mittelfeld.

Diese Ergebnisse sind nicht überraschend für den leitenden Psychologen an der Klinik Berus / Saarland und Experte für Arbeitsplatzkonflikte, Josef Schwickerath. Ähnliche Untersuchungen haben bereits in der Vergangenheit zu gleichen Ergebnissen geführt. (vgl. Interview Schwickerath, Saarbrücker Zeitung, 15.01.2009, S.2 )

Eine Ursache sind laut Gallup Defizite in der Personalführung. Viele Beschäftigte bemängelten, dass sie zu wenig Anerkennung erhielten oder ihre Meinung nicht gehört wurde. Viele Arbeitnehmer hätten einen Posten, der ihnen nicht liege. (vgl. Saarbrücker Zeitung, 15.01. 2009, S.2)

Schwickerath sieht ebenfalls das Management in der Pflicht. Die wichtigste Frage sei demnach, wie die Bedürfnisse der Mitarbeiter erfüllt würden.

Adäquate Bezahlung, Orientierung, Sicherheit, Bindung, Anerkennung, Lob, soziale Unterstützung. Verwirklichung der eigenen Ideen, Entwicklungsmöglichkeiten als Bedürfnisse führten dazu, dass sich bei einer Nichterfüllung dieser Faktoren der Mitarbeiter ausklinkt. (vgl. Interview Schwickerath, Saarbrücker Zeitung, 15.01.2009, S.2 )

Entscheidend für das Betriebsklima ist für den Saarbrücker Unternehmensberater Schneider darüber hinaus eine „Balance zwischen Privat- und Berufsleben“. (vgl. Saarbrücker Zeitung, 15.01.2009, S.2)

Ein Einklang der Bedürfnisse des Unternehmens und des Einzelnen ergeben demnach eine hohe Arbeitszufriedenheit.

### **3.3.1 Historische Entwicklung der Arbeitszufriedenheit**

Da in der Literatur keine scharfe Trennung der Begriffe Arbeitszufriedenheit, Mitarbeiterzufriedenheit, Betriebsklima, Arbeitsmotivation u.a. exis-

tiert, soll in den folgenden Ausführungen „Arbeitszufriedenheit“ als Begriff verwandt werden.

Sowohl Weinert als auch Rosenstiel weisen in ihren Untersuchungen auf die veränderten Schwerpunkte innerhalb der Arbeitswelt hin.

Zu Beginn des 20. Jahrhunderts wurde festgestellt, dass vor allem die finanzielle Entlohnung und die äußeren Arbeitsbedingungen ausschlaggebend für die Arbeitszufriedenheit waren. Der Mensch arbeitete dort, wo er im Austausch für seine Arbeit den größten Nutzen fand.

Vertreter dieser Theorie war Taylor, der eine direkte Beziehung zwischen Produktivität und Arbeitszufriedenheit annahm. (vgl. Weinert, 1981, S.286) Auf diese psychisch – ökonomischen Gründe folgten in den 30-iger Jahren des 20. Jahrhunderts die sozialen Aspekte, die in den zwischenmenschlichen Beziehungen die Gründe der Arbeitszufriedenheit sahen. Mit den Autoren Maslow und Herzberg verbinden wir die Theorie der Selbstverwirklichung als Grad der Arbeitszufriedenheit.

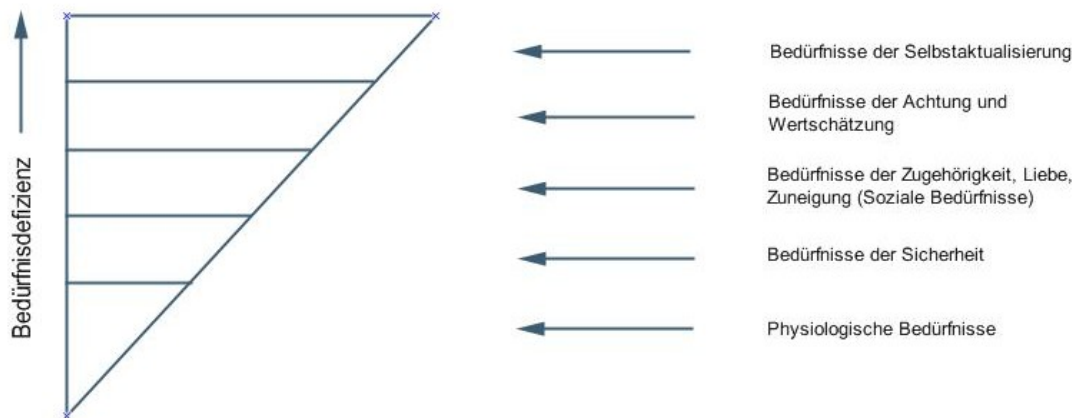
(vgl. Rosenstiel, 2000, S. 393 ff )

### **3.3.2 Die Bedürfnispyramide nach Maslow**

Der amerikanische Psychologe Abraham Maslow geht davon aus, dass alle Individuen eine Reihe von Grundbedürfnissen haben, nach deren Befriedigung sie streben:

1. Psychologische Bedürfnisse (Essen, Trinken, Behausung)
2. Sicherheitsbedürfnisse (Freiheit von Bedrohung und Existenznot)
3. Bedürfnisse der Zugehörigkeit und der Zuneigung (Freundschaft, Liebe, Interaktion)
4. Bedürfnisse der Achtung und der Wertschätzung (Selbstwertschätzung und Wertschätzung durch andere)
5. Bedürfnisse der Selbstaktualisierung (Selbstverwirklichung; Selbstrealisierung und Aktualisierung des eigenen Potentials).

(Weinert, 1981, S.264)



**Abbildung 3: Bedürfnisdefizienz eines Individuums: (Weinert, 1981, S.265)**

Der Ansatz nach Maslow baut auf zwei Thesen auf, dem Defizitprinzip und dem Progressionsprinzip.

„Das Defizitprinzip besagt, dass Menschen danach streben, unbefriedigte Bedürfnisse zu befriedigen. Ein befriedigtes Bedürfnis hat keine Motivationskraft.

Das Progressionsprinzip besagt, dass menschliches Verhalten grundsätzlich durch das hierarchisch niedrigste unbefriedigte Bedürfnis motiviert wird. Der Mensch versucht zunächst, seine Grundbedürfnisse zu befriedigen. Ist das geschehen, dann bedeuten diese keinen Handlungsanreiz mehr. Gesättigte Bedürfnisse bauen keine Spannungszustände auf, zu deren Beseitigung Kräfte mobilisiert werden. Im Motivationsprozess werden deshalb die nächst höheren Motive, die Sicherheitsbedürfnisse, aktiviert. Dieser Prozess setzt sich fort bis zum Bedürfnis Selbstverwirklichung, wobei für dieses Bedürfnis in Abkehr von der Sättigungsthese postuliert wird, dass es nie abschließend befriedigt werden kann. Letzteres stellt also einen Bedürfnistypus besonderer Art dar, Maslow nennt sie Wachstumsbedürfnisse im Unterschied zu den Defizitbedürfnissen. Dieser Lauf der Motiventwicklung wird gestoppt, wenn auf einer der bezeichneten Ebenen keine Befriedigung des Bedürfnisses erfolgt. Das nächst höhere Bedürfnis wird dann nicht verhaltensbestimmend.“ (vgl. Steimann/ Schreyögg, 2000, S.496)

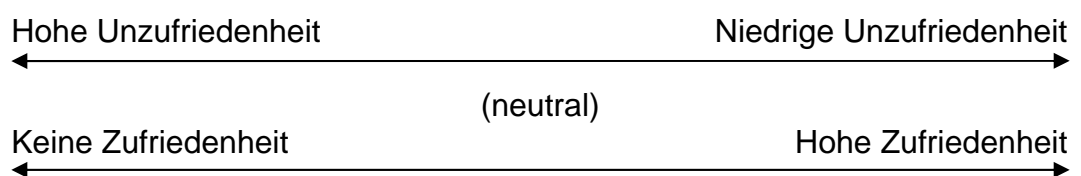
Weinert kritisiert an Maslow, dass „die Art der Bedürfnisse, die der arbeitende Mensch in seiner Organisation zu befriedigen sucht, von der Berufsgruppe und von ihren Werten, Zielen und Normen abhängt, sowie von

den Möglichkeiten, die sich innerhalb dieser Berufsgruppe zur Bedürfnisbefriedigung bieten, und auch davon, welche Art von Bedürfnissen bereits zufriedengestellt ist. So haben diese Untersuchungen beispielsweise ergeben, dass ungelernte Arbeiter, denen wenig Möglichkeiten für Selbstständigkeit am Arbeitsplatz und zur Beförderung innerhalb der Organisation geboten werden, weit stärker als Angehörige anderer Berufssparten, die Sicherheit des Arbeitsplatzes und die physischen Arbeitsbedingungen betonen“. (Weinert, 1981, S. 265f)

### 3.3.3 Die zwei Faktoren Theorie nach Herzberg

Herzbergs Zwei-Faktoren-Theorie geht von der Annahme aus, dass „allen Individuen ein fester Satz an Grundbedürfnissen zueigen ist, die befriedigt werden müssen. (Weinert, 1981, S.268) Er stellt heraus, dass Arbeitszufriedenheit und Arbeitsunzufriedenheit zwei voneinander getrennte Phänomene im Arbeitsleben darstellen. Sie entwickeln sich aus verschiedenen Quellen und haben unterschiedliche Einflüsse auf das Verhalten der Mitarbeiter in der Organisation.

Theorie nach Herzberg :



**Abbildung 4: Theorie nach Herzberg (Weinert, 1981, S.269)**

Zufriedenheit wird durch die von Herzberg so genannten „Satisfaktoren“ bewirkt, die die jeweiligen Arbeitsmotive befriedigen. Dazu zählen z.B. die Variablen: Leistung, Anerkennung für die Leistung, Arbeitsinhalt, Verantwortung, Aufstiegsperspektiven.

Da nach Auskunft von Befragten ein positiver Einfluss auf die Leistungsbereitschaft festgestellt wurde, werden diese Größen auch Motivatoren genannt.

Unzufriedenheit dagegen wird durch Dissatisfaktoren bestimmt. Das können sein: Führungsstil, Unternehmenspolitik und Verwaltung, äußere Arbeitsbedingungen, Beziehungen zu Kollegen, Arbeitssicherheit, Status.

Sie werden als „Hygienefaktoren“ bezeichnet, da sie Unzufriedenheit herbeiführen, aber kaum Zufriedenheit sicherstellen können.

(vgl. Weinert, 1981, S.268)

Ein Mehr an Motivationsfaktoren führt also zu einer höheren Arbeitszufriedenheit; eine Vermehrung der Hygienefaktoren führt so zu einer größeren Arbeitsunzufriedenheit.

Herzberg postuliert, dass die Beseitigung von Faktoren, die Unzufriedenheit auslösen, noch keine Motivation bewirkt. Er schlägt deshalb vor, Individuen in Arbeitsorganisationen dadurch zu produktiverer Tätigkeit, zu Initiative, Selbstkontrolle und Selbstverantwortung zu motivieren, indem diese Personen vom Zustand des Suchens nach Hygienefaktoren in den Zustand des Suchens nach Motivationsfaktoren versetzt werden. „Dies wird ... am besten dadurch erreicht, dass der Aufgaben- und Arbeitsbereich des einzelnen mit interessanten, stimulierenden Tätigkeiten angereichert wird, um dadurch Motivationsbedürfnisse mit ihrer impliziten Anziehungskraft entstehen zu lassen“. (Weinert, 1981, S.269)

Diese beiden Modelle – Maslow und Herzberg - mögen stellvertretend für die Zeit der 50-iger Jahre stehen.

### **3.3.4 Erklärungsansätze der Zufriedenheit**

Ab den 90-iger Jahren des 20. Jahrhundert steht in dieser Frage der persönlichkeitsorientierte Ansatz im Mittelpunkt, bei dem davon ausgegangen wird, dass Arbeitszufriedenheit und Optimismus als relativ unabhängige Persönlichkeitszüge gelten. (vgl. Rosenstiel, 2000, S.393ff)

Da Arbeit nicht für jeden Menschen den gleichen Stellenwert hat, geht Weinert davon aus, dass unterschiedliche Determinanten wie „Be- und Entlohnungssysteme, die Arbeit selbst, die Beförderungsmöglichkeiten, die allgemeinen Arbeitsbedingungen, die Mitarbeiter und Vorgesetzten, die Reglementierungen der Organisation, die Wertestruktur und die Selbstverwirklichung der arbeitenden Personen“ die Zufriedenheit der Mitarbeiter unterschiedlich bestimmen. (Weinert, 2004, S. 271)

### 3.3.5 Welche Faktoren haben den größten Einfluss auf die Mitarbeiterzufriedenheit?

Diese Frage kann nicht generell beantwortet werden, da die Struktur einer Organisation eine sehr große Rolle dabei spielt. Für die vorliegende Arbeit möchte ich zwei Bereiche herausgreifen, an denen man die Zufriedenheit festmachen kann.

- innerbetriebliche Kommunikation :

„Angemessene Kommunikation kann die Zufriedenheit vertiefen, weil sie Bedürfnisse befriedigt. Die Kommunikation befriedigt das Sicherheitsstreben, wer über Wesentliches informiert wird, kann sich darauf einstellen und sich absichern. Kommunikation kann auch der Leistungssteigerung dienen, denn wer Informationen bekommt, etwas über seine Aufgabe erfährt und Probleme besprechen kann, wird stärker an seine Tätigkeit gebunden. Es steigert die Motivation und somit die Zufriedenheit des Mitarbeiters. (vgl. Rosenstiel, 2001, S.147 ff)

- Unternehmenskultur :

Sobald Menschen für eine längere Zeit zusammen arbeiten, entwickeln sich so genannte Spielregeln, die das Zusammenleben einfacher gestalten. Bestimmte Verhaltensweisen werden zu nicht mehr hinterfragten Selbstverständlichkeiten, über die man nicht mehr nachdenkt. Dadurch entsteht eine Kultur im Unternehmen, die das „Wir-Gefühl“ verstärkt.

Rosenstiel merkt an, dass nicht die „harten“ Faktoren, wie z.B. Strategie und Strukturen im Zusammenhang mit dem Erfolg standen, sondern „weiche“ Faktoren, wie z.B. soziale und fachliche Qualifikationen oder der Führungsstil. Diese und andere weiche Faktoren weisen auf die Kultur eines Unternehmens hin. Ein Mitarbeiter kann gute Leistungen erbringen, wenn er „... in Entscheidungsprozesse eingebunden wird, er sich mit der Firmenphilosophie identifizieren kann“. ( Rosenstiel, 2000, S. 213 ff)

Rosenstiel unterscheidet vier verschiedene Ansätze zur Erklärung der Zufriedenheit:

- **Bedürfnistheoretischer Ansatz:**  
Der Mensch strebt nach einem inneren Gleichgewicht. Bei einer Störung, sprich Unzufriedenheit, werden Bedürfnisse geweckt, dieses Gleichgewicht wieder herzustellen.
- **anreiztheoretischer Ansatz:**  
Die Zufriedenheit ist dann am größten, wenn der Mitarbeiter sich ein Lustgefühl verschafft. Welche Anreize üben die größte Zufriedenheit aus?
- **gleichgewichtstheoretischer Ansatz :**  
Jede Störung des kognitiven Gleichgewichts löst eine emotionale Spannung aus. Eine Übereinstimmung der wahrgenommenen Bedingungen mit der wahrgenommenen eigenen Rolle löst Zufriedenheit aus.
- **humanistischer Ansatz :**  
Zufriedenheit entsteht im Suchen von Anforderungen, neuen Erfahrungen und dem Sinn der eigenen Tätigkeit.

(vgl. Rosenstiel, 2007, S.433)

Beim Vergleich dieser theoretischen Ansätze ist es wesentlich zu wissen, von welchem Zufriedenheitskonzept jemand ausgeht. Die Konsequenzen bzw. die zu erwartenden Korrelate werden jeweils unterschiedlich sein. „Bei bedürfnis- oder gleichgewichtstheoretischen Konzeptionen hat Zufriedenheit eine eher geringe Aktivität zur Folge; nach anreiztheoretischen oder humanistischen Ansätzen ist zu erwarten, dass Zufriedenheit zu neuen Aktivitäten führt.“ (Rosenstiel, 2007, S.434)

### **3.3.6 Welche Folgen hat Unzufriedenheit?**

Wesentliche Folgen von Unzufriedenheit sind Fehlzeiten und Fluktuation. Ein unzufriedener Mitarbeiter wird häufiger krank oder verlässt das Unternehmen. Geringe Unzufriedenheit führt zu zeitlich begrenzter Abwesenheit, starke Unzufriedenheit zur Kündigung. (vgl. Rosenstiel, 1994, S. 239)

Da die Arbeit die stärkste, zeitlich breiteste und oft physisch emotional am meisten fordernde und beeinflussende Einzelaktivität im menschlichen Leben darstellt, berührt sie alle Facetten des menschlichen Lebens. Die Arbeitszufriedenheit ist also eine der wichtigsten Einflussgrößen auf die Lebenszufriedenheit.

Da in der vorliegenden Untersuchung vorwiegend Frauen befragt wurden, spielt natürlich die Arbeitszufriedenheit von Frauen eine nicht unwesentliche Rolle. Mit Sicherheit sind Faktoren wie Bezahlung, berufliche Diskriminierung von Frauen, Arbeitsbedingungen, Arbeitszeit, Gesundheit, eigenständiges Arbeiten, die Bedeutung der Arbeit und die sozialen Beziehungen am Arbeitsplatz von großer Bedeutung.

Obwohl in der von mir befragten Einrichtung überwiegend Frauen arbeiten, sind viele der o.g. Faktoren nicht relevant in der Auswertung. Aber die Bereiche Teilzeit, eigenständiges Arbeiten, Verantwortung am Arbeitsplatz oder Informationsfluss bedürfen einer eingehenden Untersuchung.

Wenn von der Annahme ausgegangen wird, dass zufriedene Mitarbeiter produktiver und motivierter sind, weniger Fehlzeiten aufweisen, dass ihre Arbeitszufriedenheit zu einer verbesserten Lebensqualität, besserer Gesundheit, mehr Arbeitsstabilität und mehr Engagement führen, wie wirkt sich dann ein neues Modell, das von Allen eine Neuausrichtung ihres Handelns und Denkens fordert, die Eden- Alternative, auf die Arbeitszufriedenheit aus ?

### **3.4 Strukturen des Senioren-Zentrums Wilmendyk in Krefeld**

#### **3.4.1 Allgemeine Angaben zum Senioren-Zentrum Wilmendyk**

Das Senioren-Zentrum Krefeld e.V., in dem die Fragebogenaktion stattfand, wurde am 8.11.1974 eröffnet und im Jahr 1999 teilweise grundsaniiert und wieder in Betrieb genommen.

Im Jahr 1996 wurden Pläne erstellt um die Einrichtung auf die neue Pflegeversicherung vorzubereiten.

In diesem Zuge wurden zwei Gesellschaften gegründet, die SZK Senioren-Zentrum Krefeld gemeinnützige GmbH und die SESAM GmbH, Modell für Betreutes Wohnen im Senioren-Zentrum Krefeld GmbH.

Bei beiden Gesellschaften war der Verein 100% Gesellschafter. Der Vorstand des Senioren-Zentrums Krefeld e.V. wählte den Aufsichtsrat. Gleichzeitig wurde ein Förderverein gegründet, der Spenden sammelte, um die Unterstützung des Senioren-Zentrums Krefeld zu organisieren.

Im Jahr 2002 wurde die SESAM GmbH mit weiteren Aufgaben ausgestattet und 80% ihrer Anteile an die SZK Senioren-Zentrum Krefeld gemeinnützige GmbH abgegeben.

Die Einrichtung hat einen Versorgungsvertrag über 98 vollstationäre Pflegeplätze und 12 eingestreuete Kurzzeitplätze für das Haupthaus sowie zwei weitere Versorgungsverträge mit 50 vollstationären Pflegeplätzen im Altbau und 12 Tagespflegeplätze.

In der Tochtergesellschaft sind 52 Wohnungen für Betreutes Wohnen angegliedert.

Die Bewohnerstruktur im Jahr 2007 zeigt sich wie folgt:

4 Bewohner	Pflegestufe 0
50 Bewohner	Pflegestufe 1
65 Bewohner	Pflegestufe 2
41 Bewohner	Pflegestufe 3

Die Auslastung der stationären Pflege betrug im Jahr 2007 über 100%.

Die Tagespflege hatte eine Auslastung von 96,9 %

Die Stellen der Mitarbeiter waren im Jahr 2007 folgendermaßen besetzt:

Pflege:	78,75 Stellen
Auszubildende:	12,25 Stellen
Sozialer Dienst:	4,00 Stellen
Verwaltung:	4,00 Stellen
Technischer Dienst:	1,00 Stelle
Küche:	17,22 Stellen
Hausreinigung/ Wäscherei:	10,29 Stellen

Rechnet man die Teilzeitstellen und die geringfügig Beschäftigten um, so sind die Stellen insgesamt auf 176 Mitarbeiter verteilt.

### **3.4.2 Entwicklung und Umsetzung der Eden Alternative im Senioren-Zentrum Wilmendyk**

Die konzeptionelle Entwicklung des Senioren-Zentrums Wilmendyk in Krefeld basierte auf der Frage, wie Hilfe und Unterstützung für alte Menschen beschaffen sein muss, um den verschiedenen leiblichen, geistigen und sozialen Bedürfnissen alter Menschen gerecht zu werden. Während die aktivierende Pflege im Senioren-Zentrum Wilmendyk ausgerichtet ist, die Eigenaktivität der alten Menschen zu erhalten und zu fördern, will man in der rehabilitierenden Pflege Verständnis dafür schaffen, dass der alte Mensch gemäß seinen persönlichen Gegebenheiten, seinen leiblichen, geistigen und seelischen Möglichkeiten, zufrieden leben kann. Die Mitarbeiter des Hauses sehen in der geriatrischen Pflege den Menschen als eine Einheit von Körper, Geist und Seele, als ein soziales Wesen im Zusammenhang seiner gelebten Geschichte. (vgl. Qualitätsmanagementhandbuch SZK, S.1) Nach Angaben der Hausleitung und Pflegedienstleitung des Senioren-Zentrums, wurde seit dem Jahr 2003 schon großen Wert darauf gelegt, dass das Haus ein Ort für lebendiges und mannigfaltiges Leben für die Bewohner sein kann.

Den Projektpreis, den die Sozial-Gerontologin, Frau Irmgard Klamant, im Oktober 2005 beim transatlantischen Wettbewerb Usable der Körper Stiftung mit ihrer Arbeit über die Eden-Alternative gewann, stellte Sie dem Senioren-Zentrum Wilmendyk zur Verfügung um konzeptionell weiter in dieser Richtung arbeiten zu können. Im April 2006 stimmte der Vorstand zu, zukünftig nach dem Konzept der Eden Alternative zu arbeiten.

Die erste Schulung der Führungskräfte aller Bereiche im Senioren-Zentrum erfolgte im November 2006 durch Frau Christa Monkhouse, der Eden – Koordinatorin auf Europa Ebene. Alle weiteren Mitarbeiter wurden nach und nach intern geschult.

Es hat sich ein monatlich stattfindendes Eden-Reflexionstreffen mit den Führungskräften etabliert, an dem auch Frau Irmgard Klamant teilnimmt.

Außerdem ist das Senioren-Zentrum durch die Zusammenarbeit mit dem europäischen Netzwerk der Eden Alternative in regelmäßigem Kontakt mit den anderen Einrichtungen. Das letzte Treffen fand vom 15.-16. Januar 2009 in Dänemark statt.

Seit Einführung der Eden Alternative werden die Mitarbeiter in der Pflege, im sozialen Dienst, in der Wäscherei, in der Küche, in der Hausreinigung, Technik und Verwaltung darin geschult, sich bewusst zu werden, dass sie zum sozialen Umfeld der Bewohner gehören. Die Dominanz der Pflege tritt in den Hintergrund und wird ein Teil des Gesamtangebots. Der Aspekt des Wachstums hat in den Schulungen für die Mitarbeiter einen hohen Stellenwert. Alte Menschen sollen sich weiter entwickeln können, ihre Fähigkeiten ausbauen, ihre Ressourcen nutzen und mit allen Sinnen aktiv am Leben teilnehmen. Dies bedingt sowohl ein Leben mit Tieren und Pflanzen, als auch mit Kindern und Jugendlichen. Die Eden Alternative soll den Mitarbeitern im Senioren-Zentrum Krefeld einen anderen Blick auf ihr Haus bieten, welches als menschlicher Lebensraum gesehen wird, in dem nicht mehr Abläufe im Mittelpunkt stehen, sondern ein bewusstes Miteinander mit Bewohnern, Angehörigen, Ehrenamtlichen und Kollegen in den Vordergrund rückt.

Im Qualitätsmanagementhandbuch des Senioren-Zentrums Wilmendyk findet man ein Postulat der Mitarbeiter, dass sie in Zusammenarbeit mit den verschiedenen Berufsgruppen eine soziale Gemeinschaft entstehen lassen wollen. „Dies setzt bewusstes Wahrnehmen und gegenseitige Akzeptanz aller Mitarbeiter voraus. Jede Arbeitsgruppe muss entsprechend ihrer Aufgabe ihre eigene Form der Zusammenarbeit finden und sicher gestalten. Erst wenn wir aus einer freien inneren Entscheidung heraus Verantwortung übernehmen, wird Bestätigung und Entwicklung des Ein-

zelen und der Altenpflege möglich.“ (Qualitätsmanagementhandbuch SZK, S. 2)

Den Umgang mit Kindern gestaltet das Haus in Kooperation mit dem gegenüberliegenden Kindergarten Pfiffikus. Es finden regelmäßige Besuche statt, bei denen gemeinsam gekocht und gegessen wird; es werden Theaterstücke erarbeitet und aufgeführt, wobei die Requisiten von den Kindern und den alten Menschen gemeinsam hergestellt werden. Es gibt Spielespiele, gemeinsame Geburtstagsfeiern und Kinderbesuch zu Festen, z.B. kommen zu Sankt Martin die Kinder mit ihren Laternen in das Haus.

Der Kontakt zu Tieren ist täglich gegeben, da im Senioren-Zentrum Wilwendyk Vögel, Kaninchen und Meerschweinchen leben, die von Bewohnern, mit Unterstützung der Pflegekräfte versorgt werden. Außerdem kommt es durch die Zusammenarbeit mit dem Schäferhundeverein Krefeld / Uerdingen regelmäßig zu Tierbesuchen bei den Bewohnern.

Die Versorgung der Pflanzen wird von den Bewohnern selbst übernommen. Es finden sich in den Aufenthaltsräumen und Wohnbereichen eine große Anzahl verschiedener Pflanzen.

## **4 Empirischer Teil**

### **4.1 Evaluation**

Die Evaluationsforschung befasst sich mit der Bewertung von Maßnahmen oder Interventionen als ein Bereich der empirischen Forschung.

Mit dem Begriff *Evaluationsforschung* soll gesagt werden, dass Evaluationen wissenschaftlichen Kriterien genügen müssen, die sonst auch für empirische Forschungsarbeiten gelten. (vgl. Bortz & Döring, 2005, S.101ff)

Der Begriff Evaluation stammt aus dem Lateinischen und setzt sich zusammen aus dem Wort valor d. Wert und der Vorsilbe e/ex, d.h. aus.

Übersetzt bedeutet dies „einen Wert aus etwas ziehen“, also eine Bewertung vornehmen. Im wissenschaftlichen Wortsinn sind für eine solche Be-

wertung systemische Verfahren und datengestützte Belege zur Untermauerung einer Beurteilung erforderlich. (vgl. Stockmann, 2004, S.2)

Evaluationen dienen keinem Selbstzweck, im Gegensatz zur wissenschaftlichen Forschung. Sie sind nicht dem reinen Erkenntnisinteresse verpflichtet, sondern sollen einen Nutzen stiften. Evaluationen tragen dazu bei, Prozesse transparent zu machen, Wirkungen zu dokumentieren und Zusammenhänge aufzuzeigen. Letztendlich sollen sie zur Entscheidungsfindung beitragen, z.B. mit dem Ziel, Ablaufprozesse effektiver zu gestalten, den Output zu erhöhen oder den Wirkungsgrad zu verbessern.

Die Bewertung der evaluierten Sachverhalte richtet sich nicht nach vorgegebenen Parametern sondern nach Kriterien, die sehr verschieden sind. Oft orientieren sich solche Bewertungen jedoch am Nutzen wie z.B. in der vorliegenden Arbeit des Entwicklungsprozesses einer bestimmten Gruppe und deren Zufriedenheit. (vgl. Stockmann, 2004, S.2)

#### **4.1.1 Ziele einer Evaluation**

Es können vier miteinander verbundene Ziele durch Evaluationen angestrebt werden:

- Gewinnung von Erkenntnissen

Evaluationen liefern Erkenntnisse, die den Auftraggebern und den Zielgruppen des Programms nutzen. Es kann ein Interesse darin bestehen, zu wissen, welche Bedarfe eine Zielgruppe hat, ob die Maßnahmen die Zielgruppe erreichen oder wie es mit der Akzeptanz des Konzepts bestellt ist.

- Ausübung von Kontrolle

In der Regel steht bei der Evaluation zwar in erster Linie das Interesse im Vordergrund, neue Erkenntnisse zu gewinnen, die Steuerungsentscheidungen erlauben. Doch gleichzeitig ist damit indirekt auch eine Kontrolle verbunden, ob die Beteiligten den eingegangenen Verpflichtungen nachkommen, oder ihre Kompetenzen ausreichen.

- Schaffung von Transparenz, um einen Dialog zu ermöglichen

Wenn die durch die Evaluation gewonnenen Erkenntnisse offen gelegt werden, ermöglichen sie einen Dialog zwischen Auftraggeber und Beteiligten. Auf der Basis der ermittelten Ergebnisse kann gemeinsam und für alle transparent bilanziert werden, wo Erfolge verzeichnet werden und wo Defizite auftreten, um mögliche Optimierungsmaßnahmen für die weitere Arbeit zu gewinnen. Jede Evaluation bietet somit eine Basis für gemeinsames Lernen.

- Dokumentation des Erfolgs

Die durch die Evaluation gewonnene Datenbasis bietet die Möglichkeit, nachzuweisen, mit welchem Input, welcher Output und welche Auswirkungen erzielt wurden. Der Auftraggeber kann somit belegen, welchen Wirkungsgrad, in der vorliegenden Arbeit die Zufriedenheit oder Unzufriedenheit der Mitarbeiter, ihr Konzept erreicht hat. (vgl. Stockmann, 2004, S.4)

#### **4.1.2 Standards**

Es wurden im Rahmen der Professionalisierung der Evaluationsforschung Ende 1970 in den USA eine Reihe von Kriterien entwickelt, mit denen die Qualität von Evaluationen erfasst werden soll. „Standards for Evaluation“ wurden auch von der Deutschen Gesellschaft für Evaluation übernommen.

Die Anforderungen an Evaluationen sind dort in vier Leitsätzen zusammengefasst:

*Der Nützlichkeitsstandard* soll sicherstellen, dass die Evaluation am Informationsbedürfnis des Nutzers ausgerichtet ist.

Mit dem *Durchführbarkeitsstandard* soll gewährleistet sein, dass eine Evaluation realistisch, gut durchdacht und kostenbewusst in die Tat umgesetzt werden kann.

Der *Korrektheitsstandard* regelt, dass eine Evaluation rechtlich und ethisch korrekt durchgeführt wird. Besondere Aufmerksamkeit muss dabei dem Wohlergehen der in die Evaluation einbezogenen und durch die Ergebnisse betroffenen Personen gewidmet werden.

Mit dem *Genauigkeitsstandard* soll garantiert werden, dass die Evaluation fachlich angemessene Informationen über die Güte und Verwendbarkeit des evaluierten Programms hervorbringt.

(vgl. Stockmann, 2004, S.12)

## **4.2 Datenerhebung durch die quantitative Methode**

Zur Informationsgewinnung und Datenerhebung bedient sich die Evaluation qualitativer und quantitativer Methoden der empirischen Sozialforschung.

Empirisch leitet sich aus dem griechischen ab und bedeutet „auf Erfahrung beruhend“. Die empirische Sozialforschung sucht demnach nach Erkenntnissen durch systematische Auswertung von Erfahrungen.

(vgl. Bortz & Döring, 2005, S.4)

Die Methoden der empirischen Datenerhebungen haben die Funktion, die Ausschnitte aus der Realität, die in einer Untersuchung interessieren, möglichst genau abzubilden und zu beschreiben.

Bei den quantitativen Methoden steht die Frage im Vordergrund, wie die zu erhebenden Merkmale operationalisiert bzw. quantifiziert werden sollen. (vgl. Bortz & Döring, 2005, S.137)

Die schriftliche Befragung mit Fragebogen ist die klassische Methode der quantitativen Befragung. Die Befragten beziehen hierbei anhand einer Vorlage zu ausformulierten Fragen aus einem bestimmten Themengebiet schriftlich Stellung.

In der quantitativen Forschung ist die voll standardisierte, geschlossene Frage, bei der die Befragten aus einer Zahl von Antwortalternativen auswählen, die übliche Frageform. Die Antwort kann im Ankreuzen einer vorgegebenen Kategorie bestehen oder, wie in der vorliegenden Arbeit, in der Skalierung des Grades an Zustimmung der Aussage.

Um festzustellen, wie der Grad der Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit der Mitarbeiter des Senioren-Zentrums Wilmendyk mit dem Konzept der Eden-Alternative ist, wurde die Methode der schriftlichen Befragung, als eine häufig eingesetzte Erhebungsmethode innerhalb der quantitativen Sozialforschung, gewählt.

### **4.3 Fragebogengestaltung**

Der Wunsch der Heimleitung und Pflegedienstleitung des Senioren-Zentrums Wilmendyk in Krefeld war, eine Aussage über den Grad der Zufriedenheit der Mitarbeiter in ihrer Einrichtung, drei Jahre nach Einführung der Eden-Alternative zu erhalten.

Die Erstellung des Fragebogens erfolgte nach gründlicher Recherche der Eden-Alternative. Es wurde darauf geachtet, dass in den Fragen die Werte und Vorstellungen dieses Konzepts abgefragt wurden.

Bei der angewandten Fragetechnik wurden, ausgenommen der letzten Frage, geschlossene Fragen verwendet.

Dabei wurde ganz bewusst auf die Möglichkeit verzichtet, sich individuell zu äußern, da bei der individuellen Antwortmöglichkeit die Vergleichbarkeit nur bedingt gegeben ist.

Bei der letzten Frage wurde Raum gegeben, eigene Ideen, Gedanken und Kritik zur Eden-Alternative aufzuschreiben.

Als Skala der Antwortmöglichkeiten wurden aufsteigend geordnete Alternativen von „stimmt völlig“ bis „stimmt gar nicht“ gewählt.

Die fünfstufige Skala (Likert-Skala) ermöglicht die Auswertung der ursprünglich ordinalen Anordnung in einem metrischen Schema.

„Die Likert-Skala (nach Rensis Likert) in der empirischen Sozialforschung ist ein Skalierungsverfahren zur Messung von persönlichen Einstellungen, die mittels so genannter Items abgefragt werden. In der konkreten Ausführung eines Fragebogens bilden die Antwortmöglichkeiten für ein Item den Grad der Zustimmung der befragten Person. (vgl. Likert-Skala, in: [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org), 2008)

Die möglichen Antworten sind in der Likert-Skala aufsteigend angeordnet. Die ungerade Zahl der Antwortmöglichkeiten soll im vorliegenden Fragebogen auch eine mittlere Ausprägung angeben, d.h. es soll keine Entscheidung „erzwungen werden.“

Den Antworten, die als ordinal-beziehungsweise rangskaliert zu betrachten sind, werden natürliche Zahlen zugeordnet.

#### **4.3.1 Fragebogen an die Mitarbeiter**

Der Fragebogen an die Mitarbeiter teilt sich in fünf thematische Teilbereiche mit insgesamt 39 einzelnen Fragen, einem Bereich der statistischen Angaben und einem Bereich für eigene Gedanken.

Die Mitarbeiter der Pflege wurden gebeten, im zweiten Teilbereich noch 5 zusätzliche Fragen auszufüllen, die sich explizit mit Pflege und medizinischen Themen beschäftigen.

Der Fragebogen gliedert sich in folgende Themenbereiche:

- Arbeitsplatz und den Arbeitsbedingungen.
  - Umgang mit den Bewohnern.
  - Schulung und Weiterbildung.
  - Information
  - Zusammenarbeit mit den Vorgesetzten
  - Statistische Angaben
  - Raum für eigene Gedanken
- (siehe Anhang 10.2)

#### **4.3.2 Fragebogen an die Leitung**

Beim Erstellen des Fragebogens wurde deutlich, dass es einen eigenen Fragebogen für die Leitungskräfte des Hauses geben muss, da einige Hypothesen, die nach der Recherche der Eden-Alternative erhoben wurden, nur von den Leitungskräften verifiziert werden konnten.

Dieser Bogen, der 7 Fragen und statistische Angaben umfasst, eruiert z.B. den Krankenstand oder die Fluktuation der Mitarbeiter und gibt Aussagen über die „flache Hierarchie“. (siehe Anhang 10.3)

#### **4.4 Der Pre-Test**

Der Pre-Test fand im Oktober 2008 im Seniorenzentrum Haus Hildegundis von Meer in Meerbusch statt. Zentrales Anliegen der Durchführung des Pre-Tests war die Überprüfung des Erhebungsinstrumentes in inhaltlicher Sicht unter möglichst realistischen Bedingungen. Es sollte die Verständlichkeit der Fragen getestet und geklärt werden, inwieweit die Mitarbeiter den Fragebogen ohne zusätzliche Kommentare meinerseits ausfüllen konnten. Dies war notwendig, da bei der schriftlichen Befragung die Möglichkeit der Nachfrage nicht gegeben war.

Bei der Auswahl der Beteiligten des Pre-Tests handelte es sich um Mitarbeiter aus den Bereichen Pflege, Sozialer Dienst, Küche, Hauswirtschaft, Haustechnik und Verwaltung.

Die Befragten waren über den Testcharakter der Erhebung informiert und sie wurden gebeten, auf mögliche Schwierigkeiten bei der Befragung hinzuweisen.

Zu Beginn wurde detailliert über die Eden-Alternative informiert, da im Haus Hildegundis zwar nach vielen Aspekten der Eden Alternative gearbeitet wird, das Konzept aber nicht implementiert ist.

Die Beteiligten benötigten ca. 15 Minuten zum Lesen und Ankreuzen des Tests.

Die Bemerkungen in der anschließenden Diskussion wurden von mir handschriftlich notiert.

Inhaltliche Nachfragen der Befragten hat zu Modifikationsvorschlägen hinsichtlich einiger Frageformulierungen geführt.

Nach dem Pre-Test wurden die Empfehlungen aufgenommen und Veränderungen am Instrument vorgenommen.

#### **4.5 Durchführung der Befragung**

Die Fragebogenaktion wurde vom 7.11.-14.11.2009 im Senioren-Zentrum Wilmendyk in Krefeld durchgeführt.

Ein Begleitschreiben informierte die Mitarbeiter über die Gründe der Fragebogenaktion (siehe Anhang 9.1)

Durch die Heimleitung wurde zuvor die Genehmigung für die Befragung beim Vorstand und Betriebsrat der Einrichtung eingeholt.

Um die Anonymisierung der Aktion sicherzustellen, empfahl der Betriebsrat die Rückgabe in geschlossenen Umschlägen.

Die Fragebögen wurden in der Einrichtung kopiert und anschließend durch die Pflegedienstleitung an insgesamt 176 Mitarbeiter verteilt. Davon gab es einen Rücklauf von 85 Fragebögen der Mitarbeiter und 13 Fragebögen der Leitungskräfte. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 55,68 %.

## **5 Darstellung und Auswertung der Untersuchungsergebnisse**

Zur Auswertung der Umfrage wurden alle ermittelten Daten mit Hilfe des Tabellenkalkulationsprogramms Microsoft Excel 2003 bearbeitet.

Die Darstellung der quantitativ ausgewerteten Daten erfolgt in enger Anlehnung an theoretische Hintergründe und Kontextwissen aus dem untersuchten Feld.

Alle individuell ausgewerteten Balkendiagramme finden sich im Anhang wieder.

### **5.1 Beschreibung der Befragten**

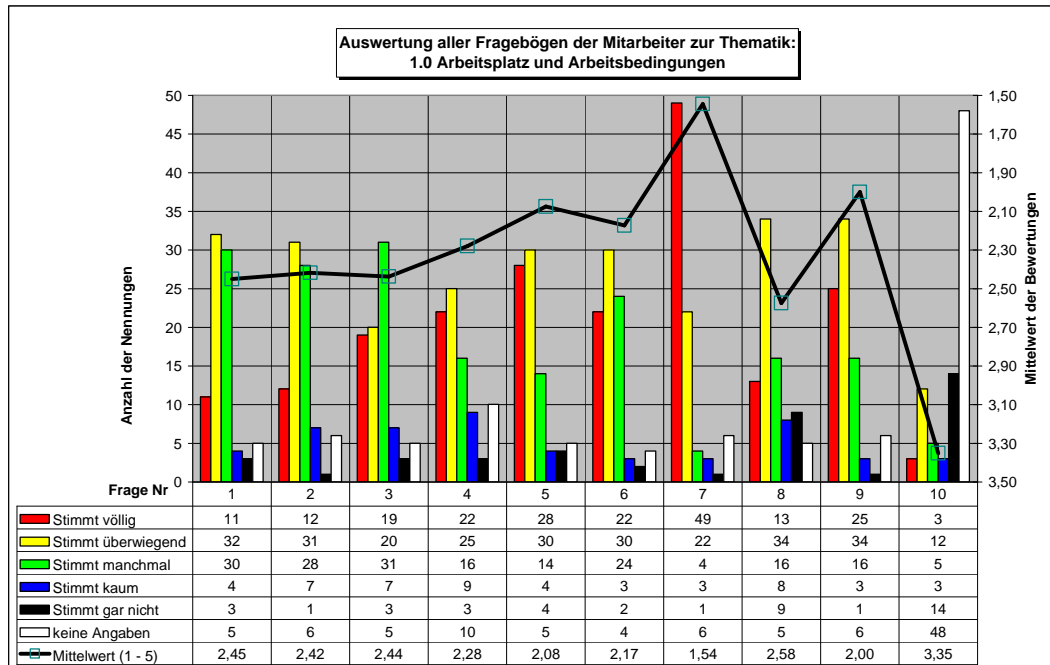
Die Mitarbeiter, die an der Fragebogenaktion beteiligt waren, kamen aus allen Bereichen des Hauses:

- Pflege
- Sozialer Dienst
- Hausreinigung/Wäscherei
- Küche
- Verwaltung
- Haustechnik

Die Fragebögen, die an die Leitungskräfte gerichtet war, gingen an die Hausleitung, die Leitung der Tagespflege, die Leitung des Sozialen Dienstes, die Leitung der Hausreinigung, die Küchenleitung und an die Wohnbereichsleitungen. .

## 5.2 Auswertung der Fragen an die Mitarbeiter

### 5.2.1 Arbeitsplatz und Arbeitsbedingungen



Bei der Betrachtung der oben abgebildeten Grafik ergibt sich bei den Fragen 1-9 ein Gesamtmittelwert von 2,21, bezogen auf die Mitarbeiter **aller** Bereiche.

Die Arbeitszufriedenheit aller Mitarbeiter zu Arbeitsplatz und Arbeitsbedingungen liegt im Bereich „stimmt überwiegend“, d.h. nach der Likert-Skala, die den Antworten die natürlichen Zahlen von 1-5 zuordnet (wobei 1 für „stimmt völlig“ und 5 für „stimmt gar nicht“ steht), ein Ergebnis im oberen Bereich.

In den folgenden Auswertungen wird diese Skala zugrunde gelegt.

Die Frage 10 fällt deshalb aus dem Rahmen des Mittelwertes, weil sie keine Angaben über die Arbeitszufriedenheit macht.

Wenn man die Diagramme der einzelnen Bereiche zu diesem Fragenkomplex 1 betrachtet, so wird deutlich, dass der hohe Mittelwert vorwiegend durch den Bereich Pflege mit Personalverantwortung zustande gekommen ist.

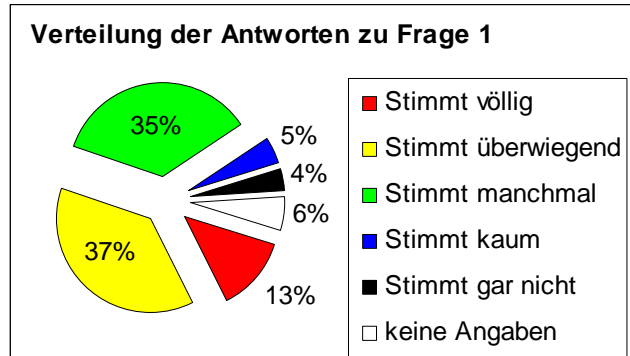
Andere Abteilungen, wie Sozialer Dienst und geringfügig beschäftigte Mitarbeiter der Küche mit jeweils einem Mittelwert von 2,7 sind verantwortlich für ein schwächeres Ergebnis. (Anhang Abb.25,35,15)

## Seit Einführung der Eden-Alternative.....

Zu Frage 1: ...erfahre ich im Kollegenkreis stärker gegenseitige Unterstützung und Wertschätzung.

Der Mittelwert zu dieser Frage beträgt 2,45.

Auch hier liegt der Mittelwert des Bereichs Pflege mit Personalverantwortung mit 1,81 deutlich über dem Durchschnitt.



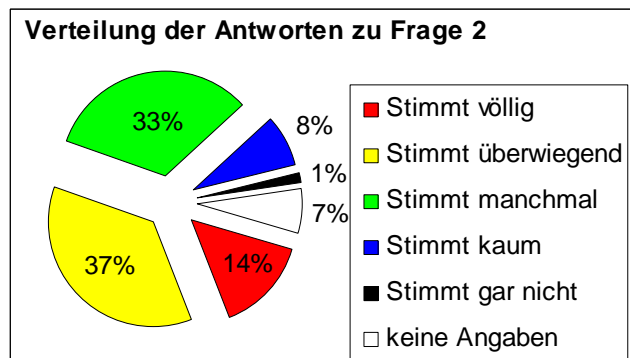
Mit 3,33 (Soz. Dienst) und 3,20 (geringfügig Beschäftigte in der Küche) verschieben wiederum diese beiden Bereiche den Wert nach unten.

(Anhang Abb.25,35,15)

Die übrigen Bereiche liegen im Mittelwert.

Zu Frage 2: ...erlebe ich einen intensiveren Austausch und eine intensivere Reflektion im Team

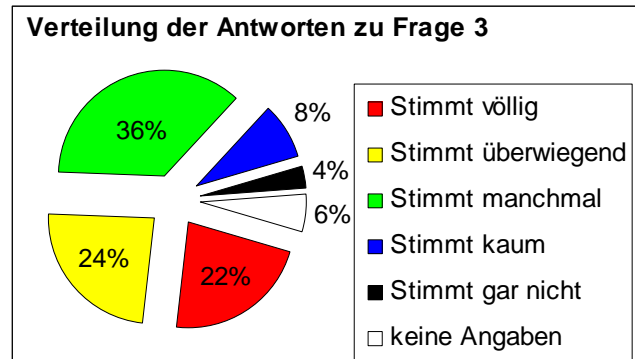
Hier liegt der Mittelwert bei 2,42. Der Soziale Dienst und die Verwaltung mit einem Mittelwert von jeweils 3,0 und die Pflege mit Personalverantwortung mit einem Mittelwert von 1,69 bilden hier die „Ausreißer“.



(Anhang Abb. 35,40,25)

Zu Frage 3: ... kann ich meine Ideen besser in die Arbeit einbringen

Mit einem Mittelwert von 2,44 entspricht das Ergebnis den beiden ersten Fragen. Er sagt aus, dass die Mitarbeiter ihre eigenen Ideen in die Arbeit besser einbringen können.



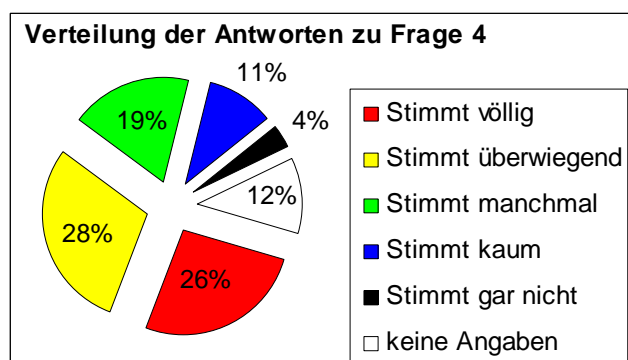
Auch hier liegt der Soziale Dienst mit 3,33 unter dem Durchschnitt. Die Pflege mit Personalverantwortung mit einem Mittelwert von 1,69 zeigt auch ein überdurchschnittliches Ergebnis.

Im Bereich Verwaltung gab es bei drei abgegebenen Fragebögen nur einen mit verwertbaren Ergebnissen. Die beiden anderen Bögen machten zu allen Fragen keine Angaben. Das eine abgegebene Votum zeigte hier mit „stimmt völlig“ die höchste Zufriedenheit.

(Anhang Abb. 35,25,40)

Zu Frage 4: ...kann ich in meinem Bereich über Abläufe mehr mit bestimmen.

Der Gesamtmittelwert von 2,28 drückt aus, dass die Mitbestimmung der Arbeitsabläufe positiver gesehen wird, als das Einbringen eigener Ideen.



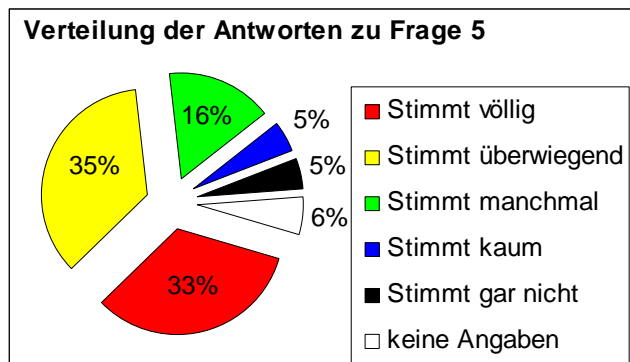
Im Ergebnis der Pflege mit

Personalverantwortung mit einem Mittelwert von 1,53 wird deutlich, dass die Eden-Alternative hier stark motiviert.

(Anhang Abb. 25)

Zu Frage 5: ...fühle ich mich in meiner Arbeit stärker motiviert.

Der Mittelwert der Antworten aller Mitarbeiter liegt bei dieser Frage bei 2,08. Der Soziale Dienst liegt mit 2,67 in einem vergleichsweise positiven Bereich. Die Streuung der abgegebenen Bögen von „stimmt völlig“, „stimmt überwiegend“ und „stimmt gar nicht“ zeigt eine große Diskrepanz beim Sozialen Dienst.

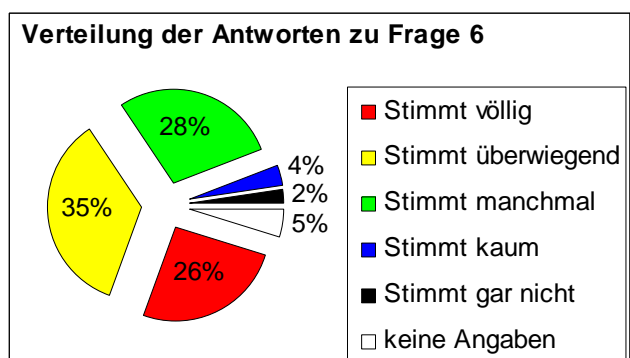


Bei dieser Frage zeigt sich ein erster Trend bzgl. der Küche. In allen Fragen dieses Komplexes „Arbeitsplatz und Arbeitsbedingungen“ gibt es eine signifikant unterschiedliche Bewertung zwischen Vollzeit und Geringfügig Beschäftigten.

Die Bewertung der Geringfügig Beschäftigten liegt bei allen Fragen ca. 0,5 Punkte unter dem Wert der Vollzeit Beschäftigten. Bei dieser Frage der Motivation ist der Unterschied als bedeutend zu bezeichnen. Dem Wert 1,5 bei den Vollzeit Beschäftigten steht der Wert 3,0 bei den Geringfügig Beschäftigten gegenüber. (Anhang Abb. 35,15)

Zu Frage 6: ... kann ich mich mit den Werten der Eden-Alternative identifizieren.

Ein ähnliches Ergebnis bzgl. der Küche zeigt auch diese Frage. Dem Mittelwert aller Bereiche von 2,17 entspricht der Wert der Vollzeit Beschäftigten in der Küche mit 2,0. Die



Geringfügig Beschäftigten der Küche mit 3,0 zeigen mit diesem Ergebnis, dass sie sich mit den Werten der Eden-Alternative nicht voll identifizieren können. (Anhang Abb.6)

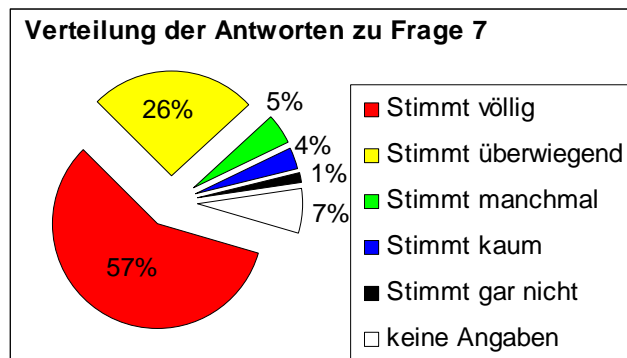
Zu Frage 7: ... kann ich mir vorstellen, in dieser Einrichtung noch viele Jahre zu arbeiten.

Diese Frage, ursprünglich als Kontrollfrage gedacht, bringt das beste Ergebnis aller Fragen in allen Bereichen.

Der Mittelwert von 1,54 aller Bereiche, die Vollzeit

Beschäftigten der Küche von 1,17; der Hausreinigung von 1,47, der Haus-technik mit 1,0, der Pflege mit Personalverantwortung von 1,13 und sogar der Geringfügig Beschäftigten der Küche von 1,8 zeigen, dass die Mitarbeiter aller Bereiche sich vorstellen können, in dieser Einrichtung noch viele Jahre zu arbeiten. (Anhang Abb. 5, 25,15)

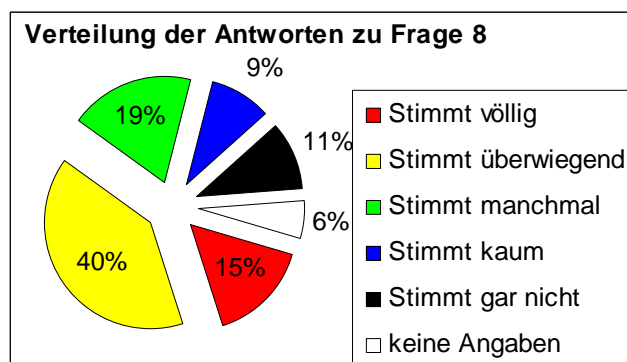
Das zeigt insgesamt eine sehr hohe Arbeitszufriedenheit.



Zu Frage 8: ... fühle ich mich seltener überfordert und krank.

Von allen Fragen zum Komplex Arbeitsplatz Arbeitsbedingungen bringt diese Frage mit einem Mittelwert von 2,58 das schlechteste Ergebnis. Selbst der Bereich Pflege

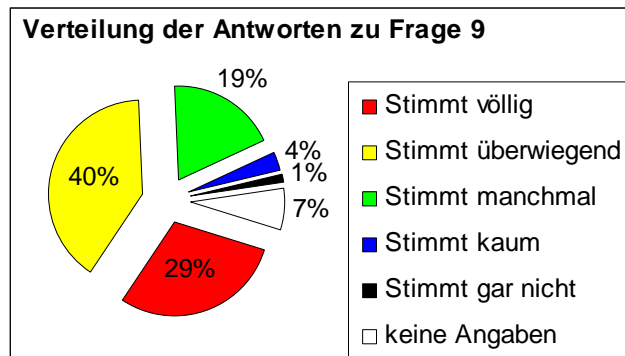
mit Personalverantwortung zeigt hier mit 1,81 sein schwächstes Ergebnis. Die Hausreinigung mit 2,27 liegt eindeutig über dem Mittelwert.



Entgegen dem Trend der Küche fühlen sich die Geringfügig Beschäftigten mit einem Mittelwert von 2,8 gegenüber den Vollzeit Beschäftigten gegenüber mit 3,0 seltener überfordert und krank. (Anhang Abb. 25,5, 15)

Zu Frage 9: ... fühle ich mich in meinem Team wohler.

Mit einem Mittelwert von 2,0 kann man konstatieren, dass sich die Mitarbeiter in ihren Teams überwiegend wohl fühlen. Ein besserer Schnitt wird durch den Sozialen Dienst mit 3,33 verhindert.

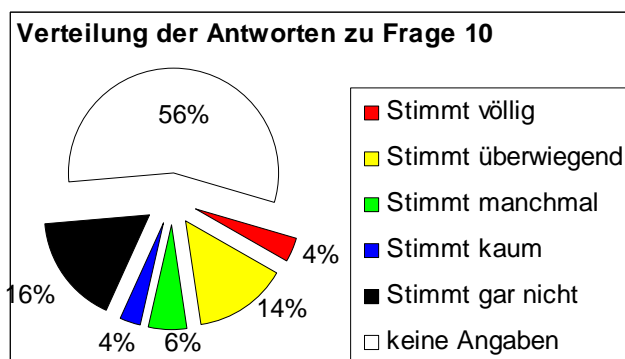


Für den Bereich der Hausreinigung liegt der Wert mit 1,6 weit über dem Durchschnitt.

Dies entspricht auch den Vollzeit Beschäftigten in der Küche mit einem Mittelwert von 1,83. (Anhang Abb. 35,5)

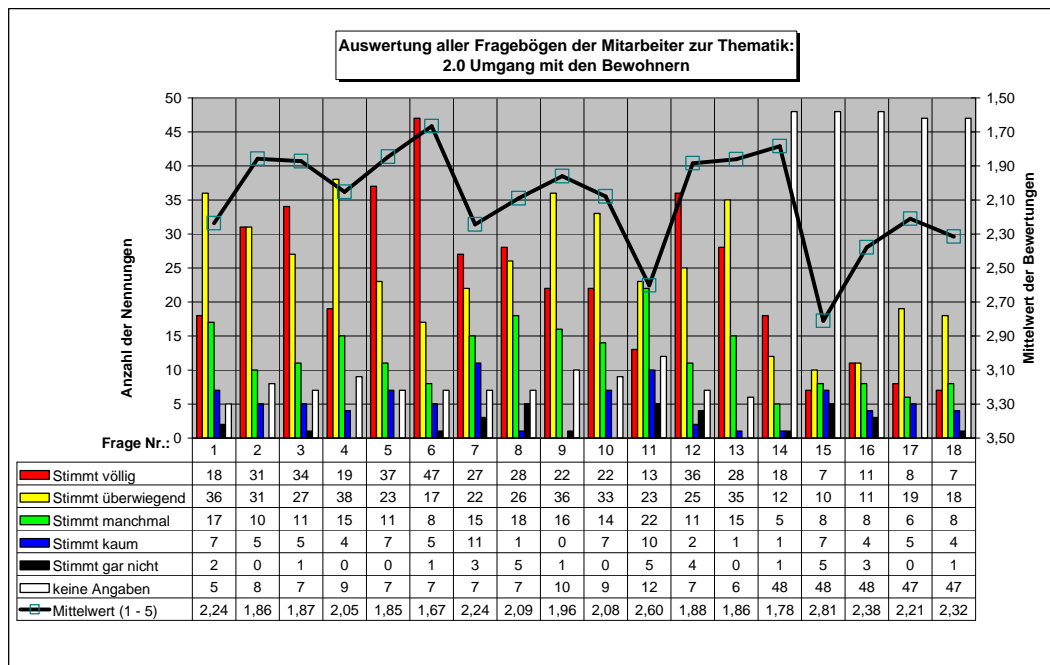
Zu Frage 10: Das Konzept der Eden-Alternative war für mich ein Grund, im Seniorenzentrum Wilmendyk meine Arbeit aufzunehmen.

Mit der Frage 10 sollte der Bekanntheitsgrad der Eden-Alternative festgestellt werden, in der Form, dass das Konzept ein wesentlicher Grund war, in diesem Haus die Arbeit



aufzunehmen. Der Mittelwert von 3,35 zeigt, dass es andere Gründe gegeben haben muss, sich in dem Haus zu bewerben.

## 5.2.2 Umgang mit den Bewohnern



Der Gesamtmittelwert der oben abgebildeten Grafik bei den Fragen 1-13 liegt bei 2,01. Dieser Wert bedeutet, dass der Umgang mit den Bewohnern von den Mitarbeitern als „stimmt überwiegend“ bezeichnet wird.

Dies kann als positives Ergebnis bewertet werden.

Die Fragen 14-18 beziehen sich auf rein medizinisch-pflegerische Tätigkeiten und wurden von den Mitarbeitern der Pflege mit einem Mittelwert von 2,3 bewertet.

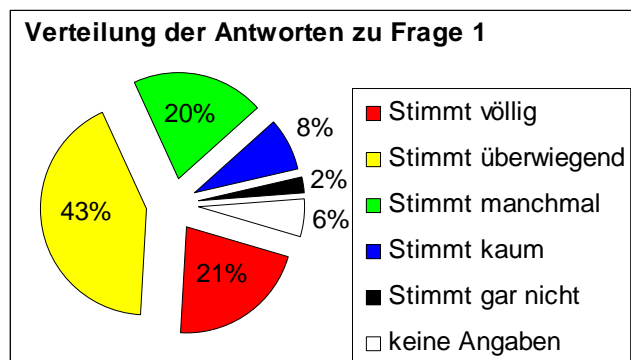
Seit Einführung der Eden-Alternative.....

Zu Frage 1: ...trägt meine Arbeit mehr dazu bei, dass die Bewohner weniger Hilflosigkeit, Langeweile und Einsamkeit empfinden.

Diese Frage bezieht sich auf die drei Plagen nach Thomas und ist somit wesentlich für die Bewertung nach der Eden-Alternative.

Der Mittelwert liegt hier bei 2,24. Obwohl dieser Wert

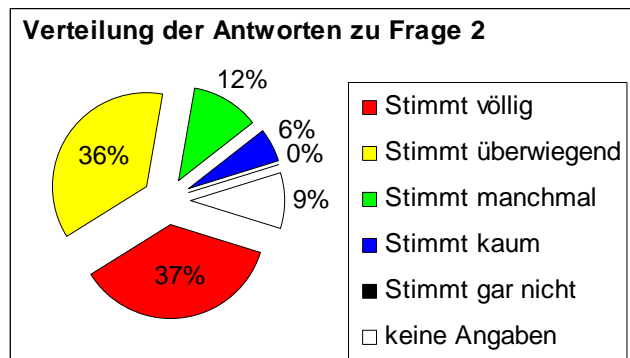
eine hohe Zufriedenheit ausdrückt, ist er der zweit schwächste in diesem



Komplex. Möglicherweise liegt es daran, dass die Mitarbeiter mit diesen sehr abstrakten Begriffen keine konkrete Situation verbinden können. Selbst die Mitarbeiter der Pflege mit Personalverantwortung haben hier mit einem Mittelwert von 1,88 ihren schwächsten Wert. (Anhang Abb. 26)

Zu Frage 2: ...empfinde ich mehr menschliche Nähe zu den Bewohnern.

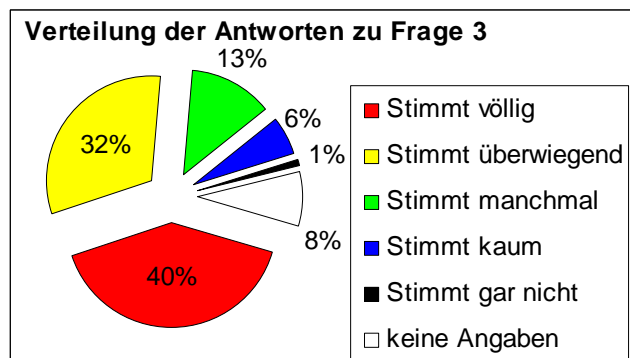
Dieses subjektive Empfinden hat mit einem Mittelwert von 1,86 eine hohe Wertigkeit. William Thomas verbindet mit dem Begriff der menschlichen Nähe eine hohe Authentizität der Menschen und



erfordert von den Mitarbeitern, die Bedürfnisse der Bewohner wahrzunehmen und ihnen auch ohne „professionelle Distanz“ zu begegnen. Dieses Ergebnis zeigt bei den Mitarbeitern, dass sie diesen Aspekt der Eden-Alternative verinnerlicht haben.

Zu Frage 3: ...wird die Privatsphäre der Bewohner stärker respektiert.

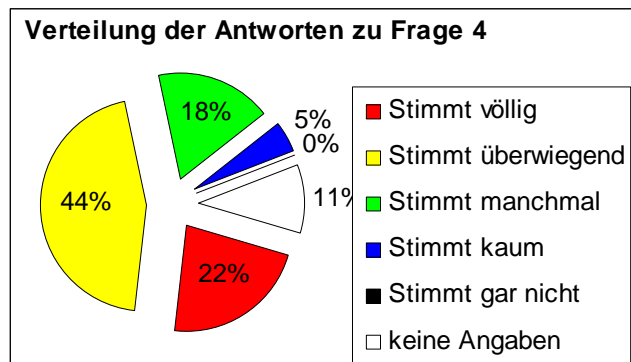
Mit einem Mittelwert von 1,87 zeigt dieses Ergebnis, dass die von Thomas eingeforderte Privatheit und Würde von den Mitarbeitern umgesetzt werden. Der Bereich Pflege mit Personal-



verantwortung zeigt hier mit einem Mittelwert von 1,31, dass er sich der Bedeutung der Nähe zu den Bewohnern bewusst ist und verantwortlich damit umzugehen weiß. (Anhang Abb. 26)

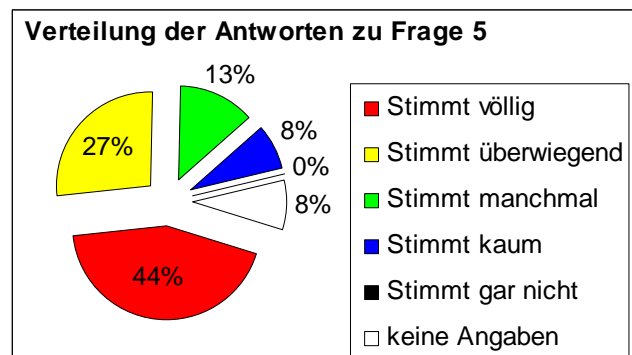
Zu Frage 4: ...zeichnet sich der Umgang mit den Bewohnern eher durch gegenseitige Wertschätzung aus.

Mit einem Mittelwert von 2,05 liegt der Wert voll im Bereich „stimmt überwiegend“.



Zu Frage 5: ...bieten wir ein menschenwürdiges Umfeld, in der die gegenseitige Fürsorge an erster Stelle steht.

Der Mittelwert von 1,85 zeigt hier deutlich, dass der von Thomas gewünschte fürsorgliche Umgang der Menschen untereinander dem hohen Anspruch gerecht wird.

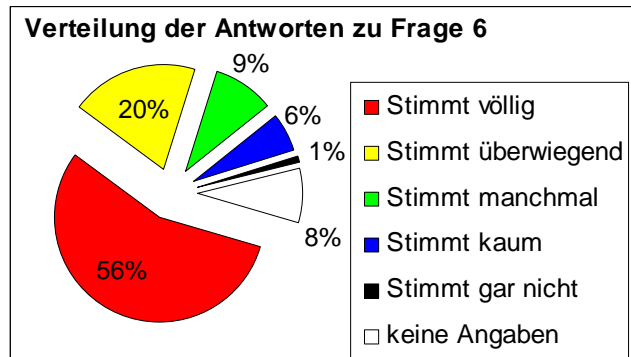


Die Mitarbeiter der Pflege zeigen hier mit einem Mittelwert von 1,71 analog zu Frage 3, dass sie die Prinzipien der Eden-Alternative verinnerlicht haben und umzusetzen bereit sind.

Ein sehr überraschendes Ergebnis drückt der Wert von 1,60 der Vollzeit Beschäftigten Mitarbeiter der Küche aus. Sie sehen in ihrer Arbeit einen wichtigen Faktor der gegenseitigen Fürsorge und Betreuung. (Anhang Abb.21)

Zu Frage 6: ...vermitteln die Kontakte zwischen Bewohnern und Kindern allen Beteiligten eine höhere Lebensqualität.

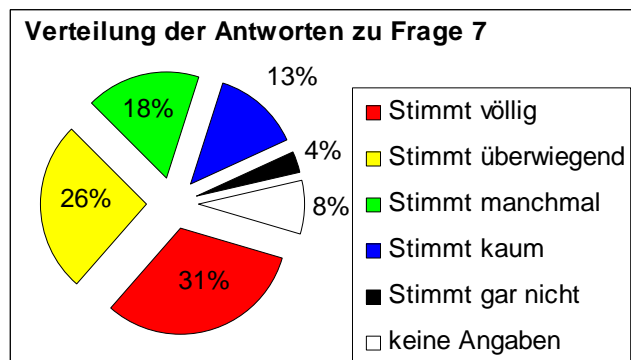
Ein wesentlicher Aspekt der Eden-Alternative sind die generationsübergreifenden Beziehungen. Der Mittelwert von 1,67 drückt aus, dass die Mitarbeiter dem Kontakt



zwischen Bewohnern und Kindern eine sehr hohe Bedeutung beimessen. Wenn man davon ausgeht, dass der Umgang mit Kindern möglicherweise zu einer höheren Arbeitsbelastung für die Hausreinigung führen kann, so überzeugt der Mittelwert von 1,6 zu dieser Frage. (Anhang Abb.6)

Zu Frage 7: ...sorgt der Einsatz von Tieren für höhere Ausgeglichenheit innerhalb der Einrichtung.

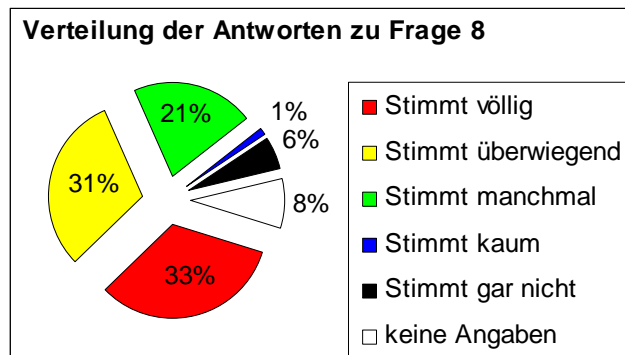
Der Einsatz von Tieren gehört für William Thomas zu einer lebensnahen Umwelt dazu. Der Mittelwert von 2,24 zeigt hier eine geringere Akzeptanz. Bei den Vollzeit beschäftigten



Mitarbeitern der Küche liegt der Verdacht nahe, dass der hohe Wert von 1,4 (Umgang mit Kindern 1,2 und mit Pflanzen 1,2) darauf zurückzuführen ist, dass sie diese Prinzipien der Eden-Alternative sehr überzeugend finden, aber in ihrer täglichen Arbeit nicht davon betroffen sind. Die Mitarbeiter der Pflege zeigen hier mit einem Mittelwert von 2,35, dass sie möglicherweise einen Teil der Versorgung der Tiere übernehmen müssen und dies zu einer Mehrbelastung führen kann. (Anhang Abb.21)

Zu Frage 8: ...schafft die selbständige Versorgung der Pflanzen durch unsere Bewohner eine angenehmere Wohnatmosphäre.

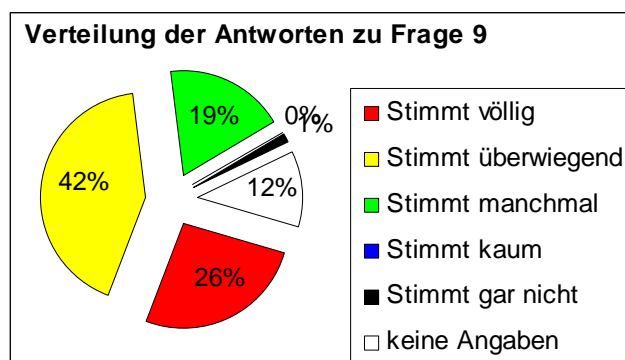
Der Mittelwert zu dieser Frage liegt bei 2,09. Trotz möglicher Mehrarbeit für die Hausreinigung überrascht der Wert von 1,8; d.h. es wird durchaus eine angenehmere Wohnatmosphäre geschaffen.



Erleben die Mitarbeiter der Pflege mit einem Mittelwert von 2,3 im Umgang mit den Pflanzen eher Mehrarbeit als eine wohnliche Atmosphäre? (Anhang Abb. 6,21)

Zu Frage 9: ...werden von Bewohnern angeregte spontane Vorschläge vermehrt gefördert, z.B. „ Rheinische Kaffeetafel“ oder Ratequiz.

Solche spontanen Vorschläge werden mit einem Mittelwert von 1,96 als „stimmt überwiegend“ bewertet. Geht man davon aus, dass der Soziale Dienst und die Küche bei diesen spontanen Aktionen die meiste Arbeit haben, so liegen sie mit einem Wert von 2,0 (soz. Dienst) und 2,15 ( Küche) im oberen Bereich der Skala. (Anhang Abb. 36,11)



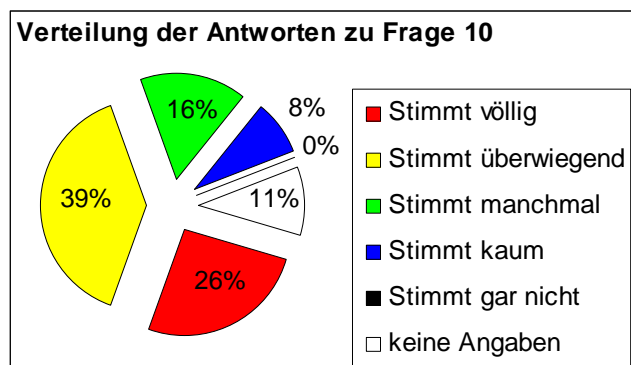
Zu Frage 10: ...hat die Angehörigenarbeit einen höheren Stellenwert und es findet ein vermehrter Informationsaustausch statt.

Mit einem Mittelwert von 2,08 bekunden die Mitarbeiter einen hohen Stellenwert der Angehörigenarbeit.

Es fällt auf, dass der Soziale Dienst mit 2,67 und die Pflegemitarbeiter mit Personalverantwortung mit 1,4 die beiden Extreme darstellen.

Die von William Thomas

gewünschte stärkere Zusammenarbeit mit den Angehörigen wird von den Pflegemitarbeitern mit Personalverantwortung in hohem Maße mitgetragen. (Anhang Abb.36,26)

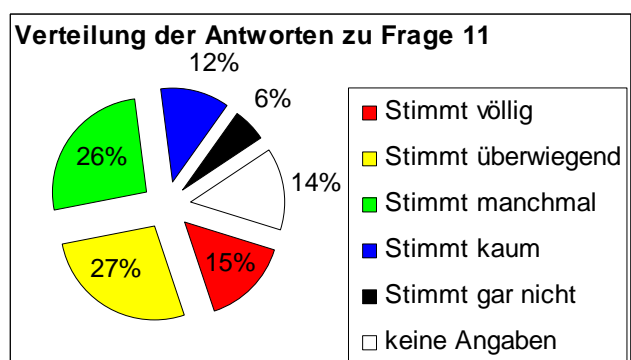


Zu Frage 11: ...gibt es weniger Beschwerden.

Der schwächste Mittelwert dieses Komplexes von allen Bereichen mit 2,6 zeigt dennoch ein durchaus befriedigendes Ergebnis.

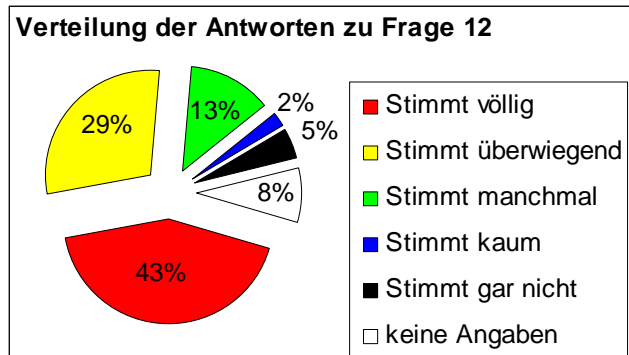
Alle Arbeitsbereiche des

Hauses haben zu dieser Frage ein gleiches Ergebnis geliefert und es fallen keine „Ausreißer“ auf.



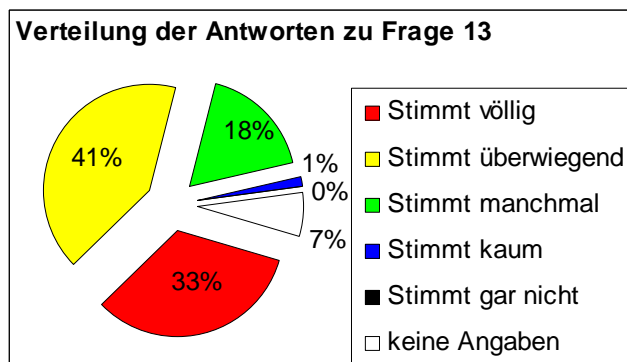
Zu Frage 12: ...bin ich überzeugt, dass durch meine Arbeit das Leben der Bewohner positiver gestaltet wird.

Mit einem Mittelwert von 1,88 wird hier ein gutes Ergebnis erzielt. Der Soziale Dienst mit 1,67 und die Küche mit 1,71 zeigen, dass ihre Arbeit zum Wohlergehen der Bewohner einen großen Beitrag leistet. (Anhang Abb.36,11)



Zu Frage 13: ... empfinde ich eine Bereicherung auch meiner persönlichen Situation durch den Umgang mit den Bewohnern.

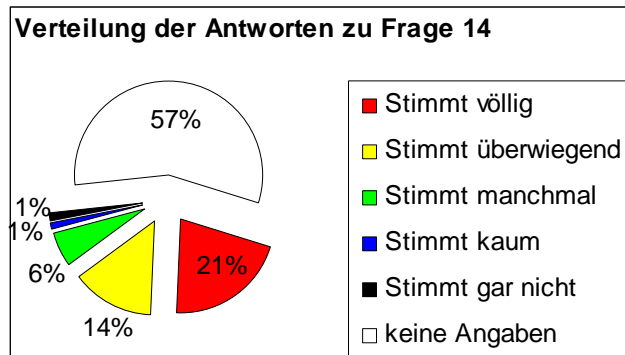
Mit einem Mittelwert von 1,86 zeigt sich hier eine hohe Zufriedenheit der eigenen Situation. Geht man davon aus, dass die Arbeitszufriedenheit eine der wichtigsten Einflussgrößen auf die Lebenszufriedenheit ist, dann ist das Ergebnis dieser Frage eine Bestätigung dafür.



Die nächsten Fragen zum Thema Umgang mit den Bewohnern beziehen sich nur auf Mitarbeiter der Pflege:

Zu Frage 14: ...steht die medizinische Behandlung nun vorwiegend im Dienst echter menschlicher Fürsorge.

Dieser Mittelwert von 1,81 der Pflegemitarbeiter zeigt deutlich ein gutes Ergebnis.

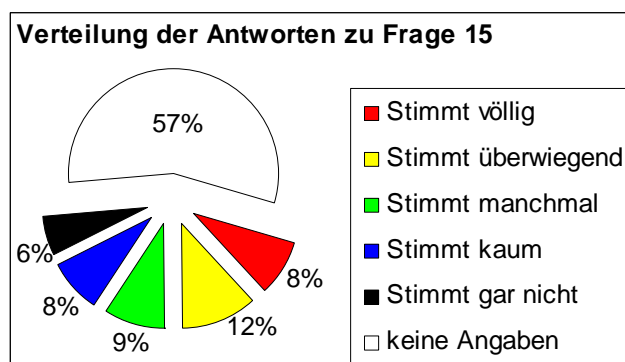


Zu Frage 15: ...stelle ich fest, dass es durch die Eden-Alternative zu folgenden Veränderungen gekommen ist:

Reduzierung von Medikamentengabe:

Dieser Mittelwert von 2,87 fällt in den Bereich „stimmt manchmal“.

Die Verordnung von Medikamenten obliegt den behandelnden Ärzten. Sind die Ärzte mutig genug, ein



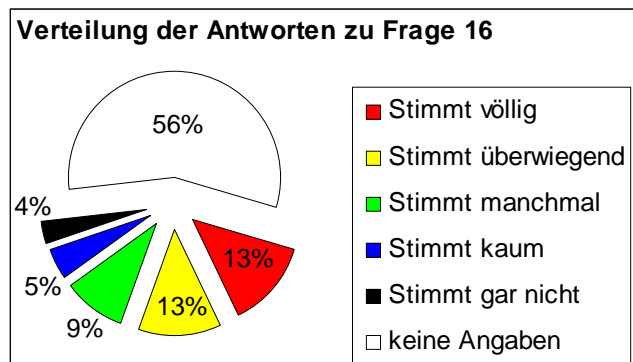
Psychopharmaka versuchsweise abzusetzen, um eine Veränderung bei ihren Patienten festzustellen? Möglichweise kann auf Medikamente zur Beruhigung verzichtet werden, wenn sich der Bewohner in seiner Umgebung wohl und sicher fühlt.

Dieses Ergebnis könnte deutlich machen, dass es eine veränderte Zusammenarbeit mit den Ärzten geben müsste.

Zu Frage 16: ... stelle ich fest, dass es durch die Eden-Alternative zu folgenden Veränderungen gekommen ist:

Rückgang von Dekubitus:

Bei dieser Frage dürfte es keine Abweichung im Ergebnis der Pflegemitarbeiter mit und ohne Personalverantwortung geben, da es ein messbares Ergebnis ist. Die Auswertung zeigt jedoch

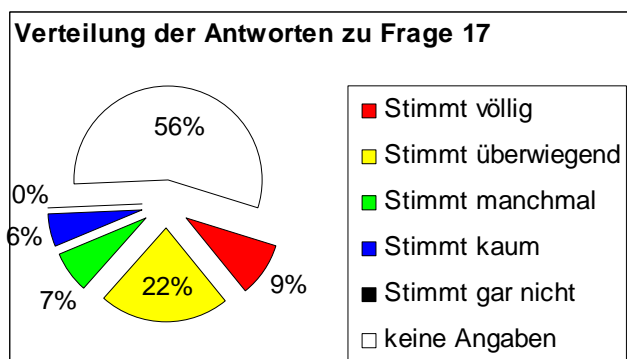


einen Unterschied der Pflege ohne Personalverantwortung mit einem Mittelwert von 2,5 und der Pflege mit Personalverantwortung von 1,67. (Anhang Abb.31,26)

Zu Frage 17: ... stelle ich fest, dass es durch die Eden-Alternative zu folgenden Veränderungen gekommen ist:

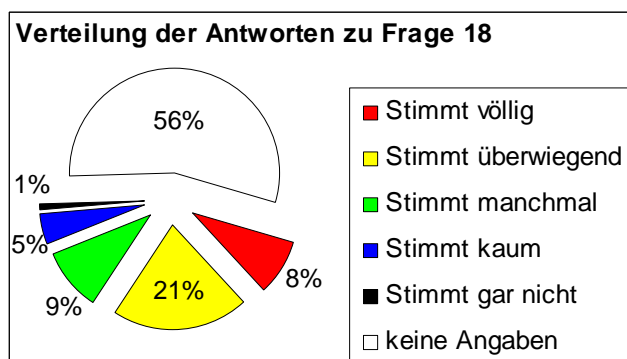
Verminderung von Depression:

Der Mittelwert von 2,21 macht deutlich, dass das Pflegepersonal sehr wohl von einer Verminderung der Depressionen bei den Bewohnern als Folge der Eden-Alternative ausgeht.



Zu Frage 18: ... ist meine Arbeit dadurch erleichtert, dass die Reizbarkeit der Bewohner abgenommen hat.

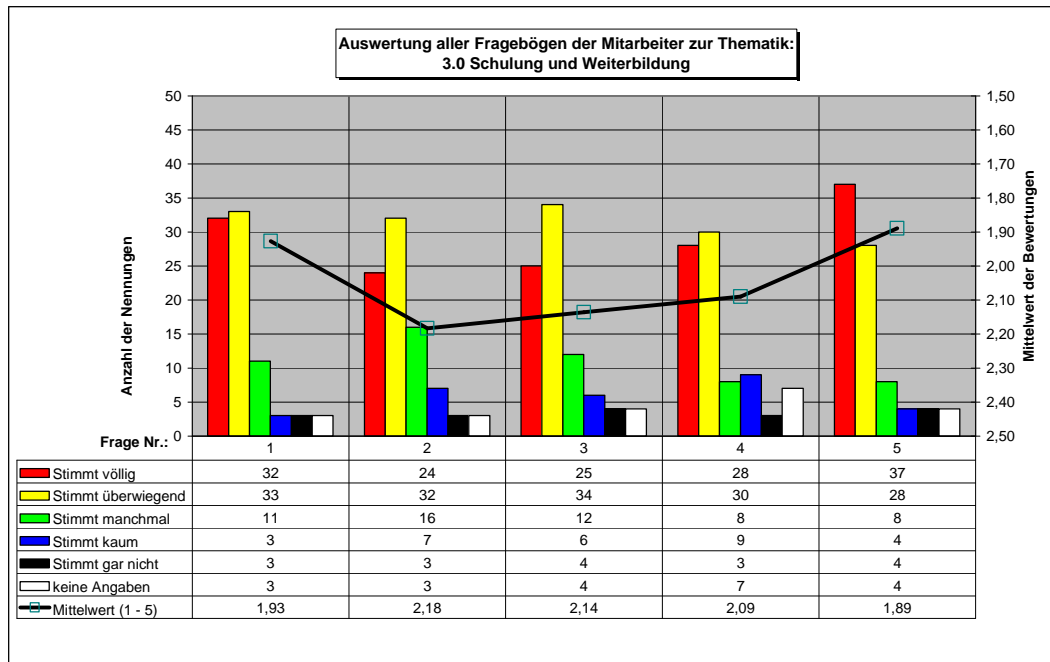
Bei dieser Frage wird unterstellt, dass die Reizbarkeit der Bewohner durch die Eden-Alternative abgenommen hat. Dann entspricht der Mittelwert von 2,32 der Skala „stimmt



überwiegend“.

Wobei auch hier ein Unterschied zwischen Pflegemitarbeitern mit und ohne Personalverantwortung von 2,0 zu 2,55 festzustellen ist. (Anhang Abb.26,31)

### 5.2.3 Schulung und Weiterbildung



Der Gesamtmittelwert der oben gezeigten Grafik liegt bei 2,04, was dem Wert „stimmt überwiegend“ entspricht. Es gibt mit dem Pflegepersonal mit Personalverantwortung bei dem Mittelwert von 1,47 einen „Ausreißer“ nach oben.

Interessant ist auch der Unterschied zwischen Geringfügig Beschäftigten (Mittelwert 2,68) und Vollzeit Beschäftigten (Mittelwert 1,63) in der Küche. (Anhang Abb. 27,17)

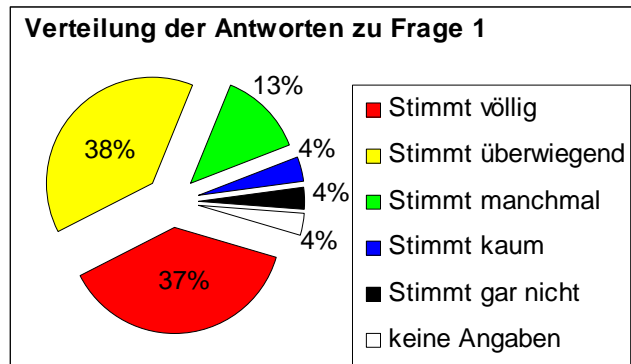
Seit Einführung der Eden-Alternative.....

Zu Frage 1: ...geben mir die Schulungen und Weiterbildungen im Rahmen der Eden-Alternative Sicherheit im Umgang mit den Bewohnern

Mit einem Mittelwert von 1,93 sagen alle Mitarbeiter „stimmt überwiegend“.

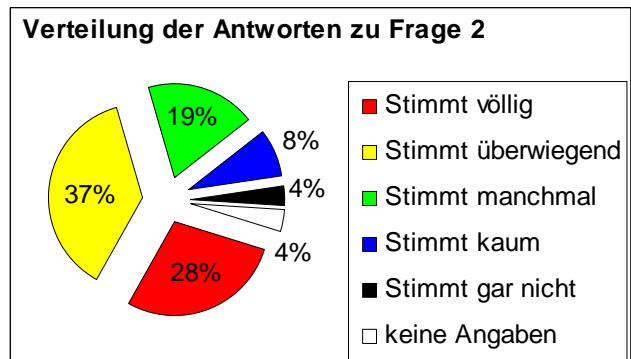
Während die Küchenmitarbeiter (1,87) und das Pflegepersonal (1,65) unter dem Mittelwert liegen, zeigen die Mitarbeiter der Hausreinigung (2,38) und des Sozialen Dienstes

(2,33) deutliche Abweichungen in der Skala nach unten. (Anhang Abb.12,22,7,37)



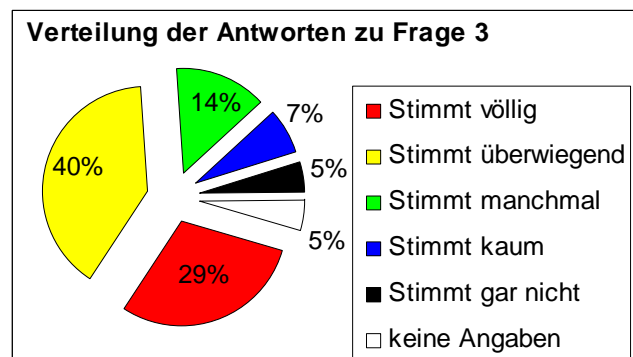
Zu Frage 2: ...ist die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Berufsgruppen durch die Schulungen verbessert.

Die Beurteilung aller Mitarbeiter zu dieser Frage liegt mit einem Mittelwert von 2,18 in dem Bereich „stimmt überwiegend“, was ein gutes Ergebnis darstellt. Die Vollzeit Beschäftigten Mitarbeiter der Küche finden durch die Schulungen eine sehr stark verbesserte Zusammenarbeit mit anderen Berufsgruppen. Dies zeigt sich im Mittelwert 1,5. Die größere Unzufriedenheit der Geringfügig Beschäftigten in der Küche wird deutlich in dem Wert von 3,2. (Anhang Abb.17)



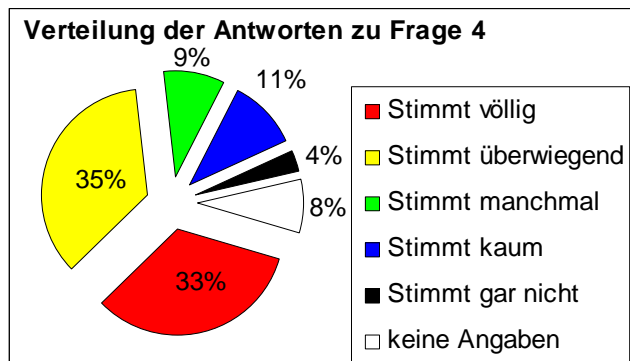
Zu Frage 3: ...haben mich die Schulungen befähigt, Arbeitsabläufe klarer zu strukturieren.

Auch hier entspricht der Mittelwert von 2,14 einem guten Ergebnis. Es gibt keine signifikanten Unterschiede zwischen den einzelnen Bereichen.



Zu Frage 4: ...fühle ich mich durch die Schulungen eher befähigt,  
Verantwortung zu übernehmen.

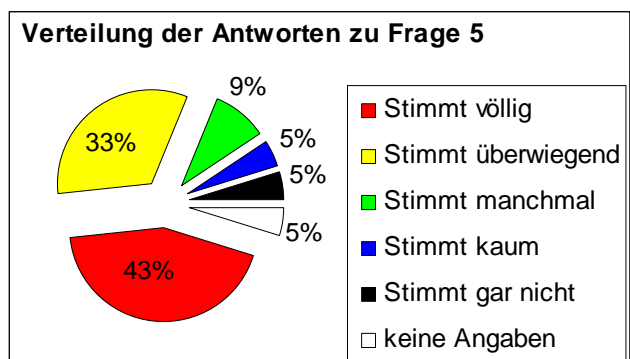
Die Schulungen haben bei den Mitarbeitern in allen Bereichen dazu geführt, dass sie in der Lage sind, Verantwortung zu übernehmen. Dies wird durch den Mittelwert von 2,09 ausgedrückt.



Die Mitarbeiter der Küche in Vollzeit Beschäftigung zeigen mit dem Wert von 1,5 besonders deutlich, wie sehr sie durch die Schulung befähigt sind, eher Verantwortung zu übernehmen.

Zu Frage 5: ...haben mich die Schulungen sensibilisiert, die Bedürfnisse der Bewohner besser wahrzunehmen.

Der Mittelwert von 1,89 aller Mitarbeiter zu dieser Frage zeigt, wie wichtig die Schulungen sind, um die Bedürfnisse der Bewohner besser wahrzunehmen.



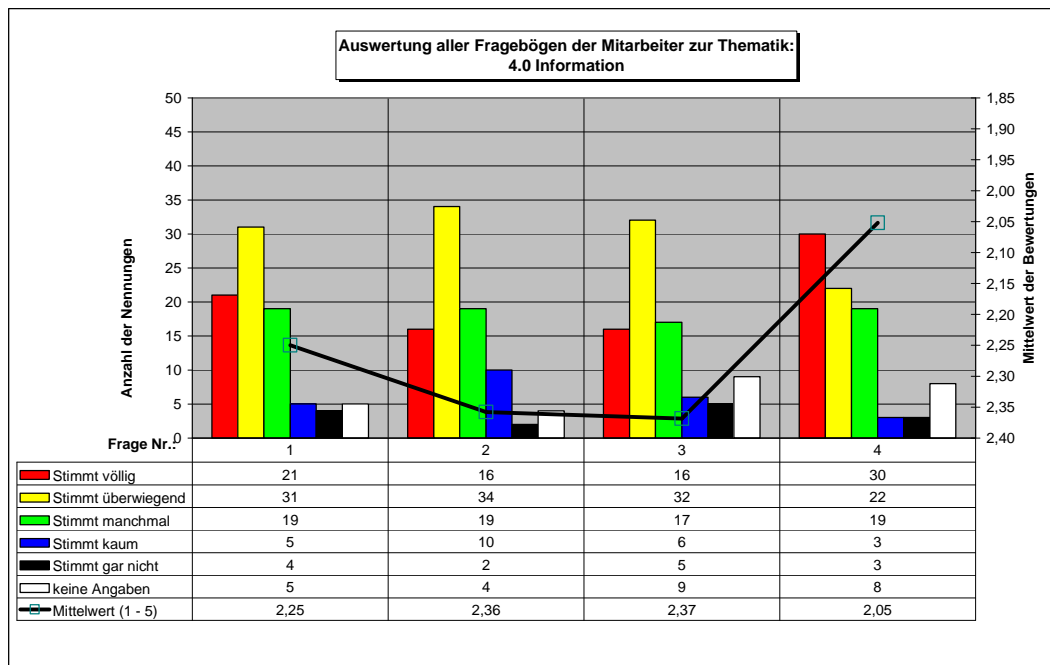
Mit dem Mittelwert von

1,19 (dem zweitbesten Ergebnis aller Auswertungen) wird die überaus große Akzeptanz der Pflegemitarbeiter mit Personalverantwortung deutlich.

Während der Soziale Dienst zu Schulung und Weiterbildung in den Fragen 1-4 jeweils mit 2,33 votiert hat, zeigt sich hier mit dem Wert von 1,67, wie bedeutsam die Schulungen für die tägliche Arbeit dieses Dienstes sind.

(Anhang Abb. 27,37)

## 5.2.4 Information



Der Gesamtmittelwert aller Mitarbeiter zu diesem Fragenkomplex liegt bei 2,25.

Auffallend ist der Wert bei den Vollzeit Beschäftigten in der Küche, die mit 1,95 weit über dem Durchschnitt liegen.

Die Pflegemitarbeiter mit Personalverantwortung zeigen mit einem Mittelwert von 1,68, dass in ihrem Bereich die Informationsverarbeitung hervorragend funktioniert.

Der Trend, der sich beim Sozialen Dienst in den bisherigen Fragenkomplexen abgezeichnet hat, findet hier seine Bestätigung mit 2,5. (Anhang Abb.28,38)

Seit Einführung der Eden-Alternative.....

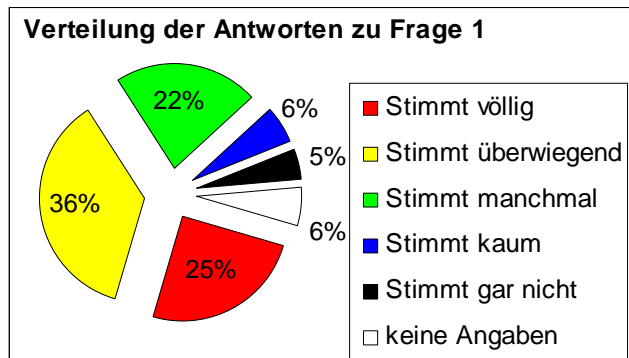
Zu Frage 1: ...habe ich mehr Informationen, um meine Arbeit gut zu erledigen.

Der Mittelwert zu dieser Frage bei allen Mitarbeitern liegt bei 2,25.

Die Vollzeit Beschäftigten in der Küche sind mit den Informationen, die sie für ihre Arbeit bekommen,

mehr als zufrieden. Dies drückt sich in dem hohen Wert 1,5 aus.

Auch für den Bereich der Pflege signalisiert der Wert von 2,05 ein „stimmt überwiegend“. (Anhang Abb.23)

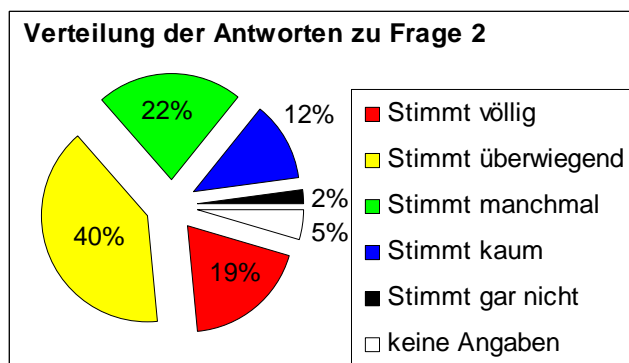


Zu Frage 2: ...funktioniert der Informationsaustausch unter den Mitarbeitern in meinem Bereich besser.

Der Mittelwert der Antworten liegt bei allen Mitarbeitern mit 2,36 im Mittel.

Wenn man einen gut funktionierenden Informationsaustausch als wesentlichen Bestandteil einer zufriedenen Arbeitssituation ansieht, dann kann man an der Küche zeigen, dass es einen erkennbaren Unterschied zwischen Vollzeit- und Geringfügig Beschäftigten geben muss.

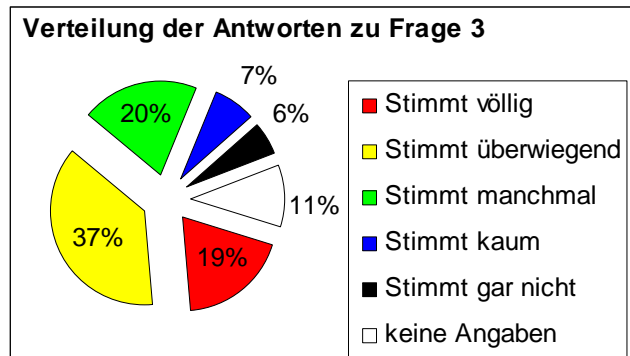
Während die Vollzeit Beschäftigten bei einem Wert von 2,33 den Informationsaustausch als „stimmt überwiegend“ bezeichnen, erkennt man bei den Geringfügig Beschäftigten, dass sie mit dem Informationsaustausch unzufrieden sind (3,4). (Anhang Abb.18)



Zu Frage 3: ...funktioniert der Informationsfluss zwischen den verschiedenen Bereichen besser (Pflege, Sozialer Dienst, Hauswirtschaft...)

Der Mittelwert von 2,37 bei allen Mitarbeitern zu dieser Frage zeigt eine leichte Tendenz zu „stimmt manchmal“.

Das Küchenpersonal empfindet den Informationsfluss zwischen den verschiedenen



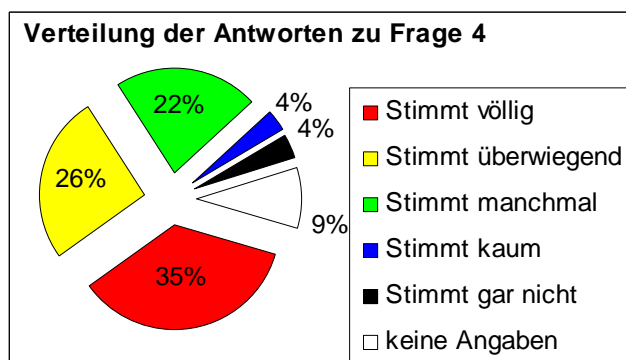
Bereichen besser als innerhalb ihrer eigenen Abteilung.

Die Werte der Vollzeit Beschäftigten mit 2,0 und den Geringfügig Beschäftigten mit 3,0 machen dies an dieser Frage deutlich. (Anhang Abb.18)

Zu Frage 4: ...informiert die Leitung die Mitarbeiter besser und auch rechtzeitig über aktuelle Entwicklungen und Entscheidungen.

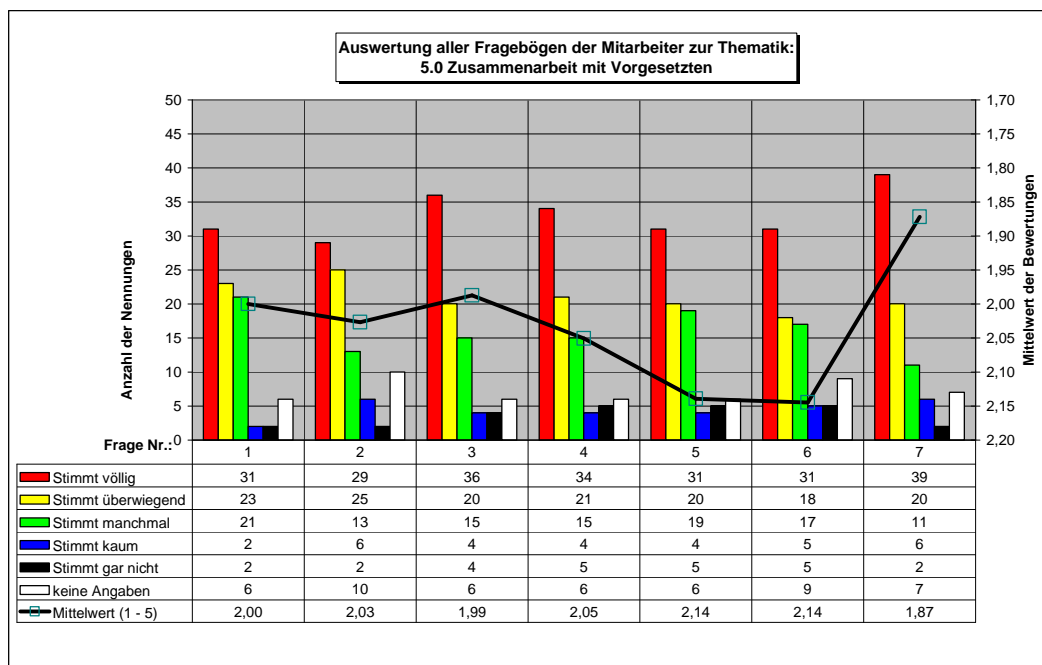
Der Mittelwert der Antworten aller Mitarbeiter liegt hier bei 2,05; dies kann man als „stimmt überwiegend“ bezeichnen.

Wenn man sich die Werte des Bereichs Pflege anschaut, so wird die Information durch die Leitung mit dem Wert von 1,44



der Pflegemitarbeiter mit Personalverantwortung als „stimmt völlig“ bezeichnet. (Anhang Abb.28)

## 5.2.5 Zusammenarbeit mit den Vorgesetzten



Der Gesamtmittelwert aller Mitarbeiter zu diesem Fragenkomplex liegt bei 2,03. Die Zufriedenheit der Mitarbeiter über die Zusammenarbeit mit ihrem Vorgesetzten kann als gut bezeichnet werden.

Die oben gezeigte Abbildung ist die einzige Grafik, bei der in allen Einzelfragen der rote Balken, sprich „stimmt völlig“ *immer* höher ist als alle anderen. Dies lässt den Schluss zu, dass die Zusammenarbeit mit den Vorgesetzten von *allen* Beschäftigten als sehr positiv eingestuft wird.

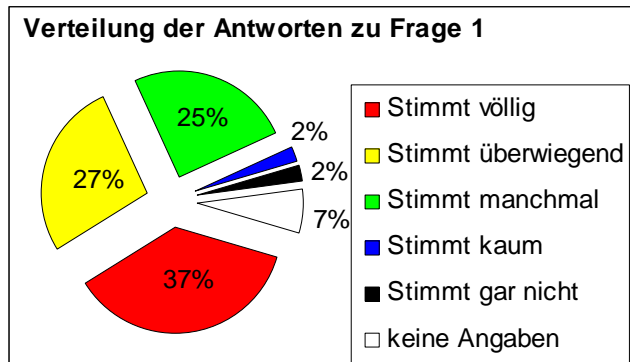
Die Werte der Mitarbeiter der Hausreinigung zu diesem Fragenkomplex (1,58) liegen im Schnitt um einen halben Punkt im Mittel höher als der Wert aller. Übertroffen wird dieser Wert nur noch von den Pflegemitarbeitern mit Personalverantwortung mit 1,46. (Anhang Abb.9,29)

Seit Einführung der Eden-Alternative.....

Zu Frage 1: ...unterstützt mich mein Vorgesetzter noch mehr.

Der Mittelwert von 2,0 („stimmt überwiegend“), drückt aus, dass alle Mitarbeiter in ihren Bereichen von ihren Vorgesetzten eine sehr hohe Unterstützung erfahren.

Die Pflegemitarbeiter mit einem Wert von 1,95 bestätigen dieses hohe Ergebnis. (Anhang Abb.24)



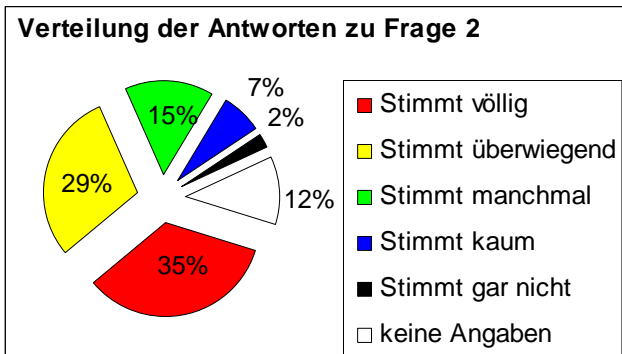
Zu Frage 2: ...schätzt mein Vorgesetzter meine Arbeit noch mehr.

Der Mittelwert liegt bei dieser Frage bei 2,03, was der Tendenz aller Fragen in diesem Komplex entspricht.

Die Beschäftigten der Hausreinigung zeigen hier

mit einem Wert von 1,40, dass sie von ihrem Vorgesetzten in ihrer Arbeit sehr hoch geschätzt werden.

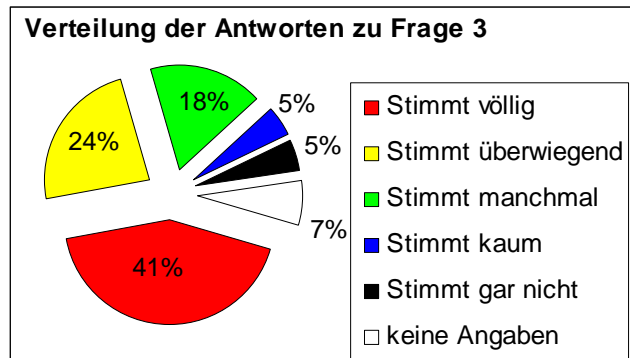
Die Mitarbeiter der Küche in geringfügiger Beschäftigung bilden hier mit einem Wert von 3,2 eine deutliche Ausnahme nach unten. (Anhang Abb.9,19)



Zu Frage 3: ...gibt mir mein Vorgesetzter vermehrt offene und ehrliche Rückmeldung.

Mit einem Mittelwert von 1,99 zeigen die Mitarbeiter das beste Ergebnis dieses Fragenblocks.

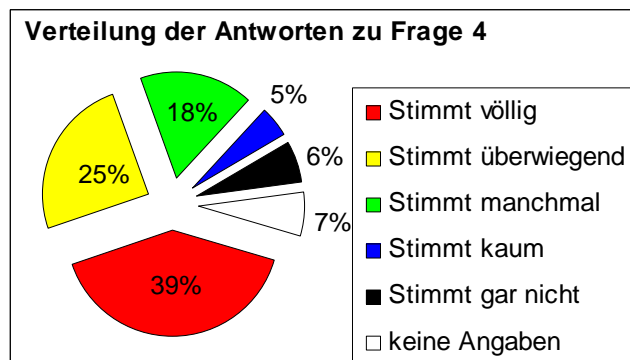
Hier ist es interessant zu bemerken, dass die Pflegemitarbeiter mit



Personalverantwortung mit einem Mittelwert von 1,38 deutlich machen, dass ihr Vorgesetzter ihnen offene und ehrliche Rückmeldung gibt. Die Pflegemitarbeiter ohne Personalverantwortung zeigen durch den Mittelwert von 2,32 hier einen deutlichen Unterschied. (Anhang Abb.29,34)

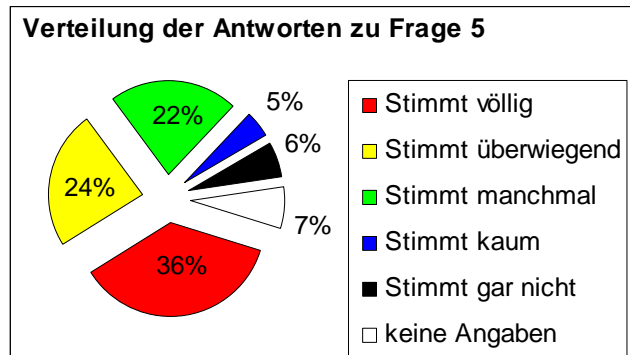
Zu Frage 4: ...fördert mein Vorgesetzter mich verstärkt meinen Fähigkeiten entsprechend.

Insgesamt liegt der Mittelwert zu dieser Frage bei 2,05; man kann also davon ausgehen, dass die Mitarbeiter sich von ihrem Vorgesetzten ihren Fähigkeiten entsprechend gut gefördert sehen.



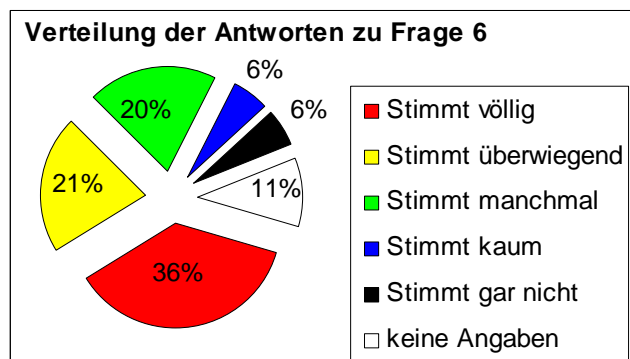
Zu Frage 5: ...gibt mir mein Vorgesetzter mehr Freiräume zur Entwicklung neuer Ideen.

Mit einem Mittelwert von 2,14 liegt dieses Ergebnis knapp unter dem Gesamtdurchschnitt dieses Fragenblocks, zeigt aber immer noch eine hohe Zufriedenheit.



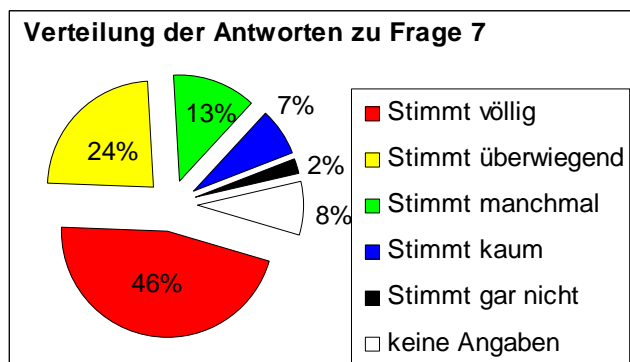
Zu Frage 6: ...gibt mir mein Vorgesetzter ein höheres Maß an Mitspracherecht.

Der Mittelwert von 2,14 liegt im Bereich „stimmt überwiegend“. Einzig die Werte im Sozialen Dienst mit 3,0 und im Pflegebereich ohne Personalverantwortung mit 2,5 drücken den positiven Eindruck nach unten. (Anhang Abb.39,34)



Zu Frage 7: ... kann ich mit meinen Ideen und Problemen auf unbürokratischem Weg direkt zur Leitung gehen.

Dieser Mittelwert von 1,87 ist der beste Wert in der Kategorie „Zusammenarbeit mit den Vorgesetzten“ und zeigt, dass die von William Thomas gewünschte „flache Hierarchie“ in hohem Maß im Senioren-Zentrum umgesetzt wird.



## 5.2.6 Statistische Angaben

Es werden die statistischen Angaben nach folgenden Kriterien in Prozentzahlen und Anzahl der Nennungen aufgelistet:

- Abteilung
- Dauer der Beschäftigung
- Angaben zum Alter
- Angaben zum Geschlecht
- Höchster Ausbildungsabschluss
- Umfang der Beschäftigung
- Personalverantwortung
- Dienstzeit
- Kennen weiterer Pflegeeinrichtungen

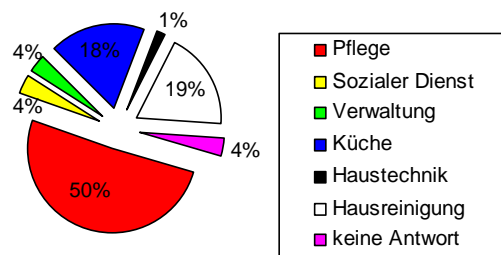
Im Rahmen der Auswertung hat sich herausgestellt, dass lediglich die Kriterien Abteilung, Personalverantwortung und Umfang der Beschäftigung wesentlich waren, um eine klare Aussage über die Mitarbeiterzufriedenheit zu erhalten.

Durch das Programm Microsoft Excel 2003 war es durch „Filtersetzung“ möglich, diese Angaben in Relation zu setzen.

Der Vollständigkeit halber werden im Anhang die Auswertungen aller Bereiche in Balkendiagrammen zu jedem Fragenkomplex dargestellt.

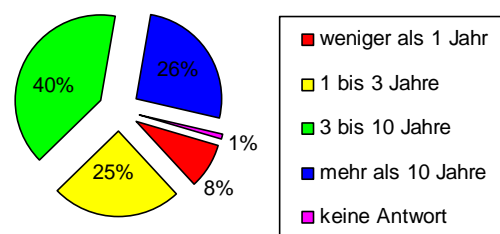
Abteilung:

In welcher Abteilung arbeiten Sie?	Anzahl Antworten
Pflege	43
Sozialer Dienst	3
Verwaltung	3
Küche	16
Haustechnik	1
Hausreinigung	16
keine Antwort	3
<b>Summe</b>	<b>85</b>



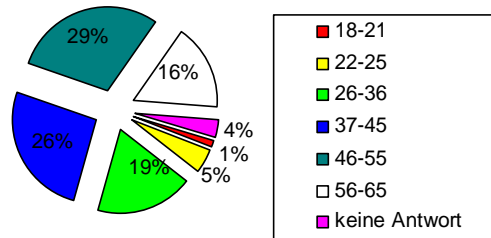
Dauer der Beschäftigung in der Einrichtung:

Wie lange arbeiten Sie schon in ihrer Einrichtung?	Anzahl Antworten
weniger als 1 Jahr	7
1 bis 3 Jahre	21
4 bis 10 Jahre	34
Mehr als 10 Jahre	22
keine Antwort	1
<b>Summe</b>	<b>85</b>



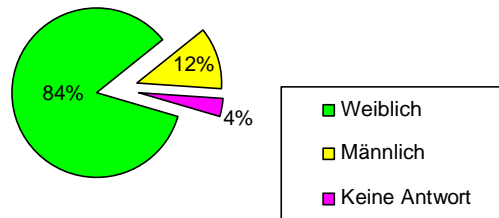
### Angaben zum Alter:

Alter des Mitarbeiters	Anzahl Antworten
18 – 21 Jahre	1
22 – 25 Jahre	4
26 – 36 Jahre	16
37 – 45 Jahre	22
46 – 55 Jahre	25
56 – 65 Jahre	14
keine Antwort	3
<b>Summe</b>	<b>85</b>



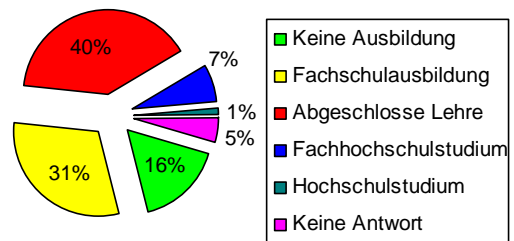
### Angaben zum Geschlecht:

Geschlecht des Mitarbeiters	Anzahl Antworten
weiblich	72
männlich	10
keine Antwort	3
<b>Summe</b>	<b>85</b>



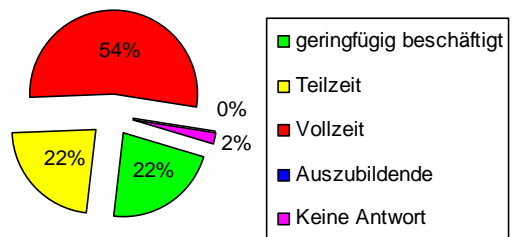
### Höchster Ausbildungsabschluss:

Ausbildungsabschluss	Anzahl Antworten
Keine Ausbildung	14
Fachschulbildung	26
Abgeschlossene Lehre	34
Fachhochschulstudium	6
Hochschulstudium	1
keine Antwort	4
<b>Summe</b>	<b>85</b>



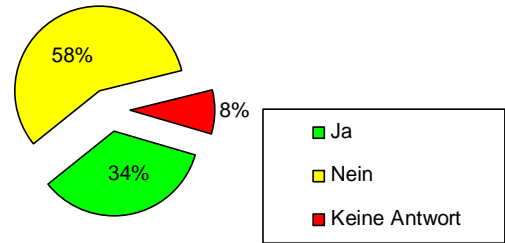
### Umfang der Beschäftigung:

Beschäftigungsumfang	Anzahl Antworten
geringfügig Beschäftigt	19
Teilzeit	19
Vollzeit	45
Auszubildende	0
keine Antwort	2
<b>Summe</b>	<b>85</b>



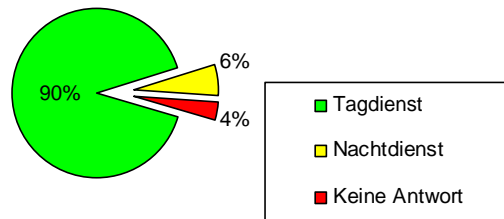
Personalverantwortung:

Personalverantwortung	Anzahl Antworten
Ja	29
Nein	49
keine Antwort	7
Summe	85



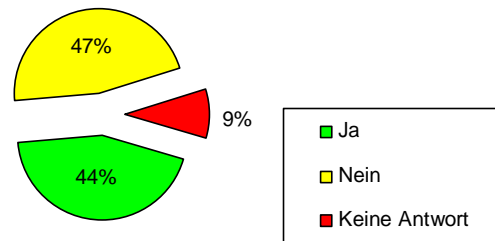
Dienstzeit:

Dienstzeit des Mitarbeiters	Anzahl Antworten
Tagdienst	77
Nachtdienst	5
keine Antwort	3
Summe	85



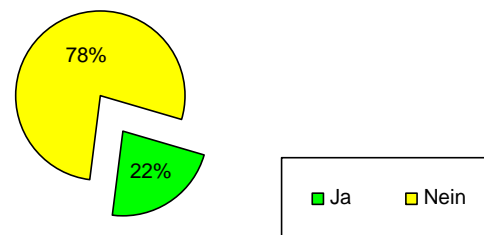
Aus meiner beruflichen Tätigkeit kenne ich noch weitere Pflegeeinrichtungen

Erfahrung aus anderen Einrichtungen	Anzahl Antworten
Ja	37
Nein	40
keine Antwort	8
Summe	85

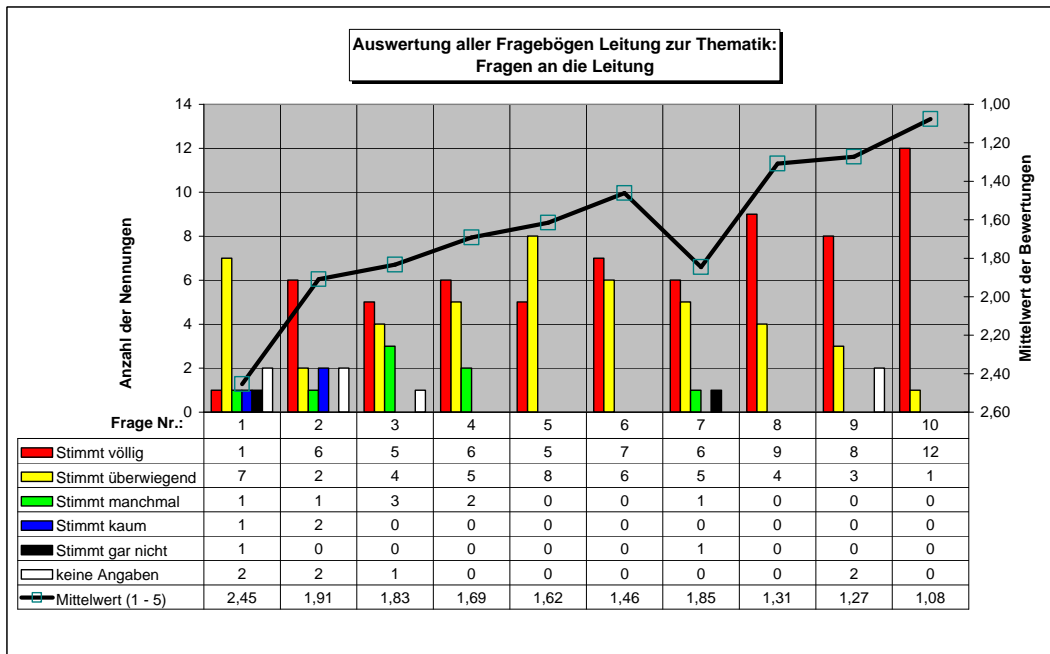


Anmerkungen:

Wurde ein Kommentar abgegeben?	Anzahl Antworten
Ja	19
Nein	66
Summe	85



### 5.3 Auswertung der Fragen an die Leitungen

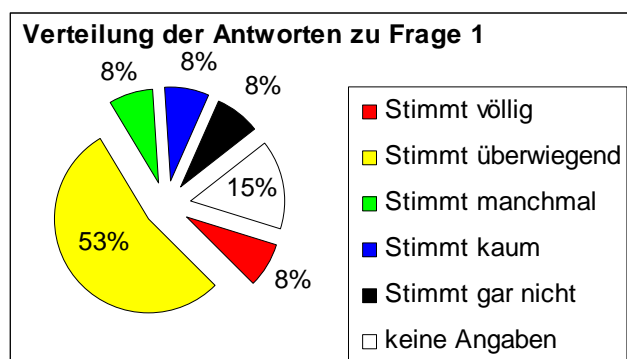


Dieser Fragenkomplex beschäftigt sich mit der Eden-Alternative aus dem Blickwinkel der Leitung des Senioren-Zentrums.

Der Gesamtmittelwert von 1,64 zeigt hier eine mehr als überwiegende Zustimmung.

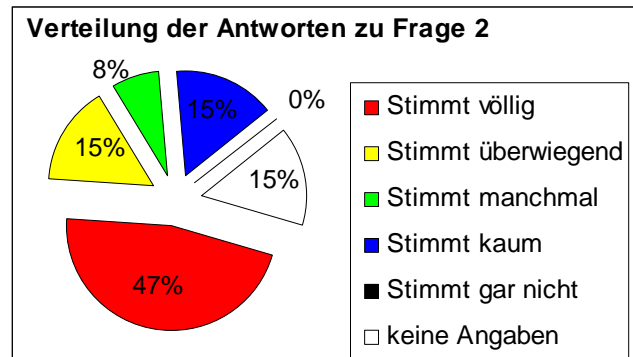
Zu Frage 1: Ich kann an Zahlen belegen, dass sich der Krankenstand der Mitarbeiter seit Einführung der Eden-Alternative verringert hat.

Diese Frage wird mit 2,45 bewertet, was bedeutet, dass der Krankenstand nach Einführung der Eden-Alternative im Bereich „stimmt überwiegend“ bis „stimmt manchmal“ zurückgegangen ist.



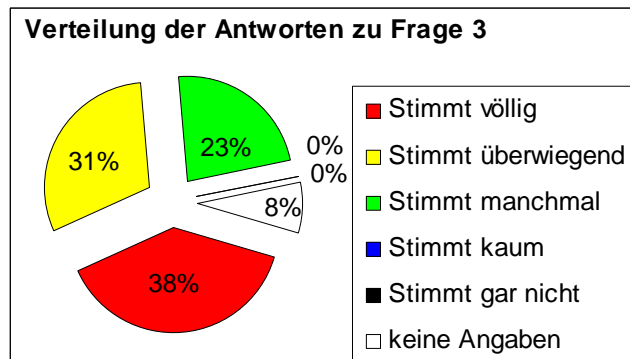
Zu Frage 2: Ich kann an Zahlen belegen, dass die Fluktuation der Mitarbeiter seit Einführung der Eden-Alternative geringer geworden ist.

Der Mittelwert von 1,91 zeigt deutlich, dass die Leitung an Zahlen belegen können, dass die Fluktuation eindeutig geringer geworden ist.



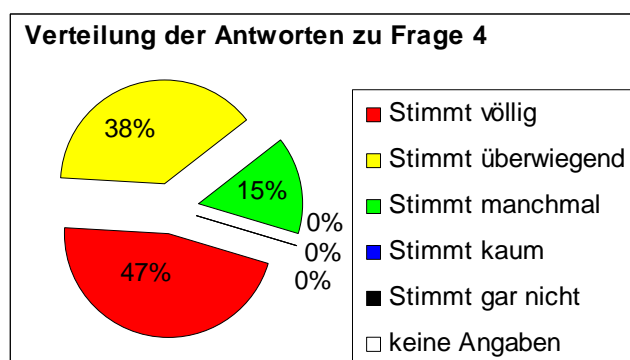
Zu Frage 3: Ich habe in persönlichen Gesprächen mit den Mitarbeitern seit Einführung der Eden-Alternative keine Klagen über einen höheren Zeitaufwand oder höhere Arbeitsbelastung erfahren.

Dieser Wert von 1,83 ist ein klares Indiz dafür, dass die Mitarbeiter aus Sicht der Leitung keine wesentlich höhere Arbeitsbelastung erfahren haben.



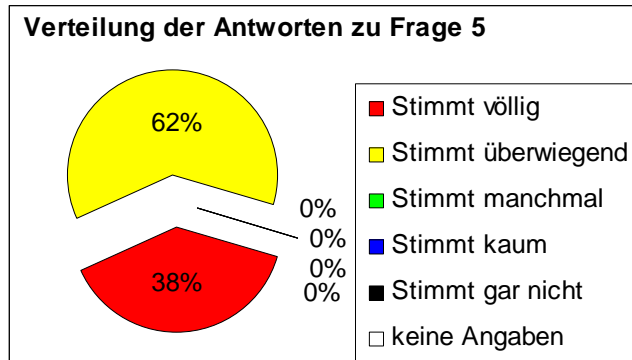
Zu Frage 4: Ich habe den Eindruck, dass nach Einführung der Eden-Alternative der Umgang und der persönliche Kontakt unter den Mitarbeitern sich positiv verändert hat.

Der Wert 1,69 zeigt auch hier deutlich, dass sich nach Meinung der Leitung der Kontakt unter den Mitarbeitern positiv verändert hat.



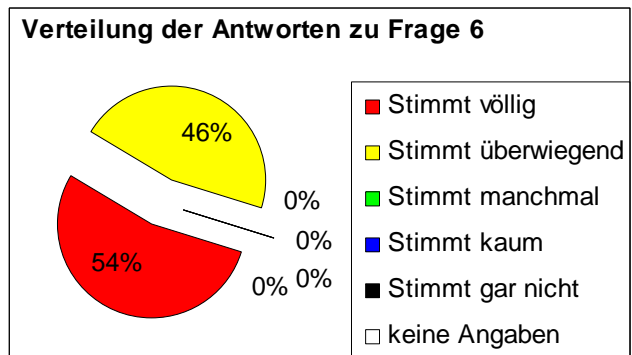
Zu Frage 5: Ich habe den Eindruck, dass sich nach Einführung der Eden-Alternative die anfangs hohe Motivation der Mitarbeiter nicht gelegt hat.

Der Eindruck die Leitung gibt mit dem Wert von 1,62 wieder, dass die hohe Motivation gleich geblieben ist.



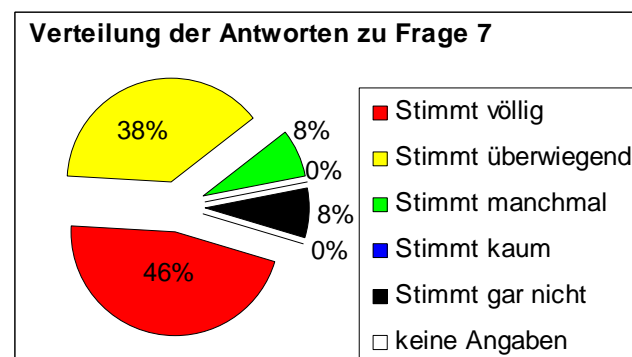
Zu Frage 6: Ich empfinde die „flache Hierarchie“ bei der Eden-Alternative als motivationsförderndes Element für die Mitarbeiter.

Der hohe Wert von 1,46 zeigt, dass der direkte Zugang der Mitarbeiter zu der Leitung auf sehr große Resonanz gestoßen ist.



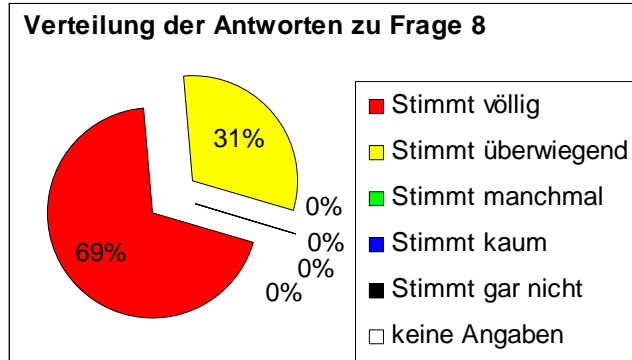
Zu Frage 7: Meine Wertschätzung gegenüber den Mitarbeitern hat sich aufgrund der Eden-Alternative positiv verändert.

Geht man von der Annahme aus, dass die Wertschätzung der Mitarbeiter durch die Leitung schon vor der Eden-Alternative hoch war, so zeigt der Wert von 1,85 noch einmal eine Steigerung.



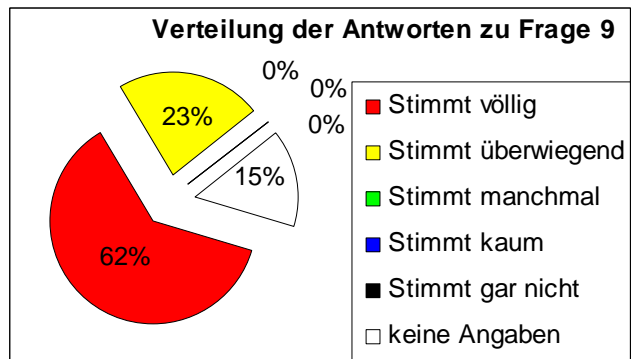
Zu Frage 8: Seit Einführung der Eden-Alternative werden die Mitarbeiter noch mehr ihren Stärken entsprechend eingesetzt.

Der Wert von 1,31 bestätigt die Leitung im jeweiligen Einsatz ihrer Mitarbeiter sehr, d.h. die Leitung ist voll davon überzeugt, ihre Mitarbeiter nach ihren Stärken einzusetzen.



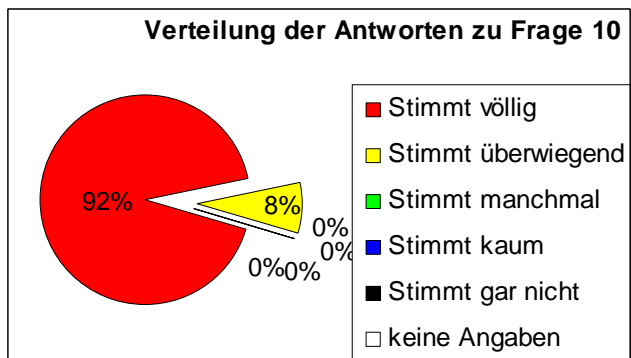
Zu Frage 9: Die Höhe der Pflegesätze hat sich aufgrund der Eden-Alternative nicht verändert

Da sich eine Veränderung der Pflegesätze anhand von Zahlen ablesen lässt, drückt der Wert von 1,27 wohl aus, dass die Erhöhung nach den Pflegesatzverhandlungen nicht auf die Eden-Alternative zurückzuführen ist.



Zu Frage 10: Die Mehraufwendungen für Mitarbeiterschulungen im Rahmen der Eden-Alternative lohnen sich.

Von 13 Nennungen fielen 12 auf das Votum „stimmt völlig“ und 1 auf „stimmt überwiegend“. Der daraus resultierende Mittelwert von 1,08 ist der höchste Wert der Antworten der Leitung.



Er besagt sowohl etwas über den Erfolg der Eden-Alternative als auch über den Erfolg der Schulungen.

### Statistische Angaben

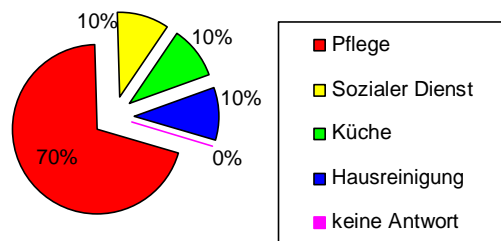
Es werden die statistischen Angaben nach folgenden Kriterien in Prozentzahlen und Anzahl der Nennungen aufgelistet:

- Abteilung
- Dauer der Beschäftigung
- Angaben zum Alter
- Angaben zum Geschlecht
- Höchster Ausbildungsabschluss
- Umfang der Beschäftigung
- Kennen weiterer Pflegeeinrichtungen

Für die Datenauswertung waren die oben genannten Kriterien nicht relevant.

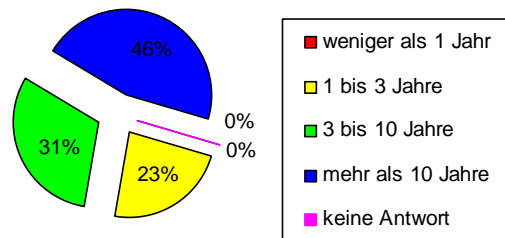
#### Abteilung:

In welcher Abteilung arbeiten Sie?	Anzahl Antworten
Hausleitung	3
Pflege	7
Sozialer Dienst	1
Küche	1
Hausreinigung	1
keine Antwort	0
<b>Summe</b>	<b>13</b>



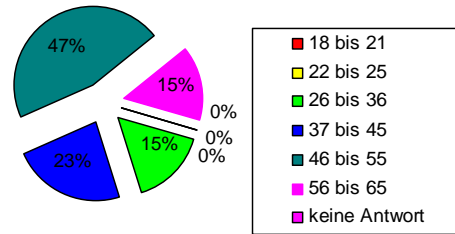
#### Dauer der Beschäftigung in der Einrichtung:

Wie lange arbeiten Sie schon in ihrer Einrichtung?	Anzahl Antworten
weniger als 1 Jahr	0
1 bis 3 Jahre	3
3 bis 10 Jahre	4
Mehr als 10 Jahre	6
keine Antwort	0
<b>Summe</b>	<b>13</b>



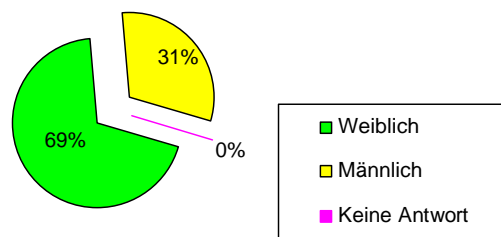
### Angaben zum Alter:

Alter des Mitarbeiters	Anzahl Antworten
18 – 21 Jahre	0
22 – 25 Jahre	0
26 – 36 Jahre	2
37 – 45 Jahre	3
46 – 55 Jahre	6
56 – 65 Jahre	2
keine Antwort	0
<b>Summe</b>	<b>13</b>



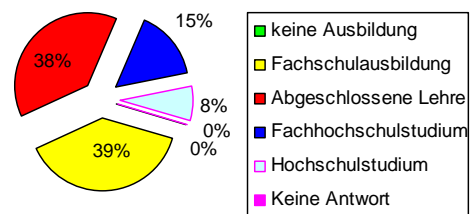
### Angaben zum Geschlecht:

Geschlecht des Mitarbeiters	Anzahl Antworten
weiblich	9
männlich	4
keine Antwort	0
<b>Summe</b>	<b>13</b>



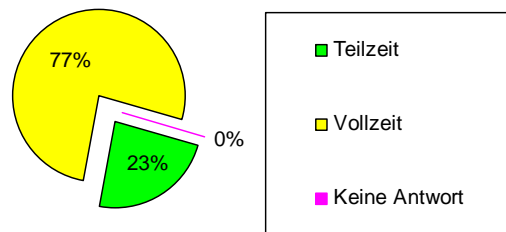
### Höchster Ausbildungsabschluss:

Ausbildungsabschluss	Anzahl Antworten
Keine Ausbildung	0
Fachschul Ausbildung	5
Abgeschlossene Lehre	5
Fachhochschulstudium	2
Hochschulstudium	1
keine Antwort	0
<b>Summe</b>	<b>13</b>



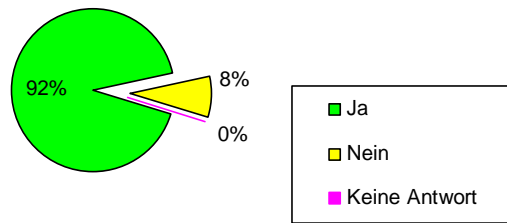
### Umfang der Beschäftigung:

Beschäftigungsumfang	Anzahl Antworten
Teilzeit	3
Vollzeit	10
keine Antwort	0
<b>Summe</b>	<b>13</b>



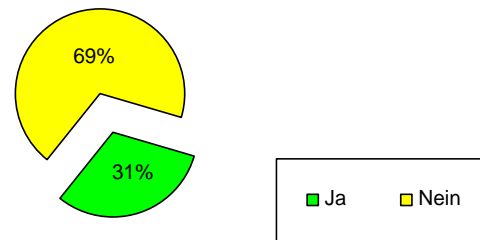
Aus meiner beruflichen Tätigkeit kenne ich noch weitere Pflegeeinrichtungen

Erfahrung aus anderen Einrichtungen	Anzahl Antworten
Ja	12
Nein	1
keine Antwort	0
Summe	13



Anmerkungen:

Wurde ein Kommentar abgegeben?	Anzahl Antworten
Ja	4
Nein	9
Summe	13



## 5.4 Auswertung der Anmerkungen der Befragten

Die eigenen Anmerkungen bei der Mitarbeiterbefragung lassen sich in drei Bereiche einteilen: kritisch, einschränkend zustimmend und voll zustimmend. Von den 21 aufgeschriebenen eigenen Gedanken fielen nur 2 in den kritischen Bereich.

„ *Mein Anliegen: Für mich persönlich merke ich nicht viel von Eden; es wäre schön wenn alle Mitarbeiter etwas davon hätten.*“

Der Beantworter dieses Fragebogens hat auf die Frage: „kann ich mir vorstellen in dieser Einrichtung noch viele Jahre zu arbeiten“ das Votum „stimmt völlig“ abgegeben. Diese Antwort macht deutlich, dass der Mitarbeiter durchaus das von der Eden-Alternative geprägte Umfeld zu schätzen weiß.

„ *Mit allen Mitteln wird versucht, das Gewicht eines jeden Bewohners zu halten bzw. zu steigern, ohne Rücksicht auf dessen Wünsche und das Kraft Gesetz* “.

Die Gedanken, die man als eingeschränkte Zustimmung zur Eden-Alternative werten kann, beklagen vor allem den Mangel an Personal, Zeit sowie zuviel Bürokratie.

*„ Kritik zur Eden – Alternative habe ich so nicht, ich würde mir nur wünschen, alles so umsetzen zu können, wenn nur mehr Personal da wäre. Zeit für Bewohner gibt es zurzeit kaum. Das ist sehr schade.“*

*„ Man würde oft gerne noch einiges mehr mit den Bewohnern machen, nur leider fehlt einem oft die Zeit, sich intensiv um jeden einzelnen zu kümmern. Leider werden in der heutigen Zeit immer mehr Pflegekräfte abgebaut. Aufgrund dessen ist eine optimale und 100% Umsetzung der Eden – Alternative nicht immer möglich. Trotz allem geben wir unser Bestes.“*

*„ Man hat Ideen und macht sich Gedanken, hat aber keine Zeit. Viel Büroarbeit.“*

*„ Es ist schwierig, das Gelernte über Eden – Alternative in der Praxis umzusetzen. ( z.B. aus zeitlichen Gründen, Personalmangel, etc.).“*

Diese kritisch bewerteten Faktoren spiegeln die Situationen in vielen Altenheimen wider, da unabhängig von der Eden-Alternative der Gesetzgeber die Rahmenrichtlinien, wie Dokumentation, Personalschlüssel u.a. vorgibt. Dennoch kann man in den Bewertungen eine wohlwollende Grundstimmung zur Eden-Alternative herauslesen.

Zwei Nennungen wünschen sich mehr Fortbildungen zum Thema.

*„ Bisher hatte ich Gelegenheit, an dem Grundseminar teilzunehmen. Weitere Schulungen wären notwendig. Daher sind viele Fragepunkte z.Z. nicht nachvollziehbar und die Meinungen entsprechen angekreuzt.“*

*„ Es wäre gut, dass mehr Fortbildungen statt finden, denn bei Fortbildungen erfahren wir was Neues und es wäre gut, wenn man noch mal seine Erfahrungen, Gedanken auffrischen und noch mal austauschen kann.“*

*Ideen: bei Bettlägerigen Bewohnern Lesestunde einführen, mehr Kontakt z.B. neue Informationen erzählen.“*

Bei dieser Bewertung wird deutlich, dass trotz des Wunsches nach weiterer Fortbildung schon ganz konkrete Vorschläge und Ideen unterbreitet werden. Der Wunsch nach Fortbildung zeigt, dass die Mitarbeiter mehr über Eden erfahren wollen, möglicherweise auch noch mehr Beispiele für die praktische Umsetzung.

Eine Anmerkung beschäftigt sich mit dem Gedankenaustausch.

*„Es ist gut, solange man neue Ideen bringt. Mit der Zeit gewöhnen sich die Bewohner daran und es wird für sie nicht mehr interessant. Es wäre zu nutzen, wenn man auch mit den anderen Wohnbereichsleitungen Gedanken austauscht um etwas neues einzuführen.“*

Dies spiegelt das Ergebnis der Auswertung des Fragebogens zum Thema „Informationsfluss“ und „Teamarbeit“ wider.

Die größte Zahl der abgegebenen eigenen Gedanken über die Eden-Alternative drückt volle Zustimmung aus.

Die Antworten hier lassen sich nach zwei Kriterien einteilen, einer generellen Zustimmung und einer Befürwortung, die sich an konkreten Merkmalen festmacht.

*„....würde es immer wieder befürworten!“*

*„ Eden= es lohnt sich diesen Weg zu gehen.“*

*„ Eden ist ein guter Weg“*

*„ Eden ist ein wertvolles Projekt. Ich sehe vieles seitdem aus einer anderen Perspektive.“*

Diese Aussagen haben nicht den Charakter von Pauschalurteilen, sondern drücken große Wertschätzung aus.

Das zweite Kriterium hebt vor allem die Kommunikation, die Mitarbeiterzufriedenheit und das Wohlergehen der Bewohner hervor.

*„ Die Eden- Alternative birgt ein hohes Potenzial an Kreativität, Ideen einzubringen, mit den Bewohnern zu kommunizieren und für ein besseres Miteinander unter den Mitarbeitern.“*

*„ Ich kann die Fragen leider nicht alle beantworten, da mir nicht bekannt ist, wie es vor der Eden-Alternative war. Ich arbeite gerne hier, weil es ein netter, freundlicher Umgang miteinander ist.“*

*„Die Eden-Alternative ist sehr positiv für das Haus. Wäre schön, wenn dies in jedem Haus praktiziert werden würde. Wertschätzung hat sich nicht verändert, da unsere Mitarbeiter sich schon immer geschätzt haben“*

*„ Für die Bewohner ist Eden ein Gewinn, aber auch für die Mitarbeiter.“*

*„ Den Bewohnern geht es seitdem besser, sie fühlen sich wohler. Höhere Zahl an Veranstaltungen und Aktionen wird sehr gut angenommen. Zusammenarbeit mit dem sozialen Dienst könnte etwas besser funktionieren.“*

*„ Ich denke, es ist eine gute Idee mit Tieren zu arbeiten, da die Bewohner sich sehr darüber freuen.“*

*„ Eden – Alternative stärkt die Zusammenarbeit; gibt Bewohnern mehr Sicherheit.“*

*„ Da ich erst nach Einführung der Eden-Alternative im Haus angefangen habe, habe ich meine Antworten eher auf jetzt bezogen und nicht darauf, was früher einmal anders war. Ich denke, es ist eine gute Idee mit Tieren zu arbeiten, da die Bewohner sich sehr darüber freuen.*

Diese Aussagen decken sich mit der Auswertung der Fragebögen.

Eine zahlenmäßige Nennung zeigt, dass es nur zwei negative Stimmen gab, die eingeschränkte Zustimmung und die positiven Bemerkungen sich in etwa die Waage halten. Bei der eingeschränkten Zustimmung wird nicht die Eden-Alternative als Ursache gesehen, sondern eher der Mangel an Zeit und Personal.

Die positiven Bewertungen beziehen sich eindeutig auf die Folgen der Eden-Alternative und lassen den Schluss zu, dass sich nach Einführung der

Eden-Alternative eine Grundstruktur verändert hat, die sich in den Aussagen „Bewohnern geht es besser“ und „ich arbeite gerne da“ spiegelt. Zusammenfassend kann man feststellen, dass die Eden-Alternative für die Bewohner eine Verbesserung ihres täglichen Lebens gebracht hat und für die überwiegende Zahl der Mitarbeiter eine höhere Arbeitszufriedenheit.

## **6 Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse**

Was drückt die Mitarbeiterzufriedenheit in einer Einrichtung wie dem Senioren-Zentrum Wilmendyk besser aus, als die Antwort „stimmt völlig“ bis „stimmt überwiegend“ auf die Frage „kann ich mir vorstellen in dieser Einrichtung noch viele Jahre zu arbeiten?“ (Komplex 1, Frage 7).

Wenn von 85 abgegebenen Fragebögen bei 49 Nennungen zu dieser Frage das Ergebnis „stimmt völlig“ angekreuzt wird, so kann man davon ausgehen, dass in dieser Einrichtung der Arbeitsplatz und die Arbeitsbedingungen stimmen.

Ein Mitarbeiter erfährt erst dann volle Zufriedenheit am Arbeitsplatz, wenn die von ihm betreuten Bewohner ein hohes Wohlbefinden haben.

Diese Hypothese wird bestätigt in dem Fragekomplex „Umgang mit den Bewohnern“ durch die Fragen „bieten wir ein menschenwürdiges Umfeld, in der die gegenseitige Fürsorge an erster Stelle steht?“ (Frage 5) und „bin ich überzeugt, dass durch meine Arbeit das Leben der Bewohner positiver gestaltet wird?“ (Frage 12)

Das Ergebnis dieser Fragen liegt im Bereich „stimmt völlig“ bis „stimmt überwiegend“ und bekräftigt, dass den Mitarbeitern das Wohl der Bewohner am Herzen liegt und sie dadurch eine hohe Zufriedenheit erfahren.

Die Umsetzung eines solchen Konzeptes wie der Eden-Alternative bedarf einer intensiven Schulung und Weiterbildung.

Die Ergebnisse der Auswertung zu der Frage „haben mich die Schulungen sensibilisiert, die Bedürfnisse der Bewohner besser wahrzunehmen?“ (Komplex 3, Frage 5), zeigen eine erfolgreiche Schulung mit einem Zufriedenheitsgrad von 1,89 im Mittelwert, die es verstanden hat, das Konzept der Eden-Alternative an die Mitarbeiter in hohem Maße weiterzugeben.

Schulung und Weiterbildung werden von den Mitarbeitern sehr positiv bewertet.

Die gegenseitige Information und die Zusammenarbeit mit den Vorgesetzten tragen in hohem Maß zur Zufriedenheit der Mitarbeiter bei.

Die Fragen „informiert die Leitung die Mitarbeiter besser und auch rechtzeitig über aktuelle Entwicklungen und Entscheidungen?“

(Komplex 4, Frage 4) und „kann ich mit meinen Ideen und Problemen auf unbürokratischem Weg direkt zur Leitung gehen?“ (Komplex 5, Frage 7) ergaben die Antworten im Bereich „stimmt völlig“ bis „stimmt überwiegend“.

Dies sind Belege für eine rasche und aktuelle Information von „oben nach unten“ und für eine „flache Hierarchie“. Ein guter Informationsfluss zwischen Leitung und Mitarbeitern sowie innerhalb der Mitarbeiter liegt nach der Auswertung vor und ist somit Zeichen einer hohen Arbeitszufriedenheit.

Eine hohe Arbeitszufriedenheit ist auch Ausdruck für die positive soziale Atmosphäre, die von den Mitarbeitern empfunden wird. Eine gute Kommunikation der Mitarbeiter untereinander und zu den Vorgesetzten drückt dies deutlich aus. Auch hier zeigt sich, dass Mitarbeiter mit Personalverantwortung und Vollzeit Beschäftigte stets einen höheren Wert erreicht haben.

Die Auswertungen der Fragen zum Bereich Arbeitsplatz und Arbeitsbedingungen machen auch klare Aussagen über einen wesentlichen Aspekt der Aufgaben der Leitung, nämlich die Führung der Mitarbeiter, d.h. die Mitarbeiter zielorientiert zu beeinflussen. Eines dieser sozialen Ziele ist die Zufriedenheit der Mitarbeiter. Das Gesamtergebnis zu diesem Komplex drückt eine überwiegende Zustimmung aus.

Betrachtet man noch einmal die Motivatoren nach Herzberg, wonach die Entfaltungsbedürfnisse Anreize erfahren müssen, z.B. Anerkennung, Verantwortung, das Gefühl etwas zu schaffen, so zeigen vor allem die Ergeb-

nisse beim Pflegepersonal mit Personalverantwortung, dass diese Faktoren eine sehr hohe Arbeitszufriedenheit ausdrücken.

Die Frage nach der Motivation der Mitarbeiter hat ein sehr differenziertes Ergebnis gebracht.

In Pflegeberufen spielt die intrinsische Motivation a priori eine größere Rolle als die extrinsische. Die Herleitung der Bezeichnung Beruf von „sich berufen fühlen, etwas zu tun“, wird hier als Anreiz verstanden, einem anvertrauten Menschen wegen seiner Arbeit zu verrichten, weniger der äußeren Beweggründe wegen. Auf die Frage nach einer stärkeren Motivation in der Arbeit (Komplex 1, Frage 5) zeigt sich deutlich, dass Vollzeitbeschäftigte und Mitarbeiter mit Personalverantwortung eine viel höhere Motivation zeigen als andere.

Mitbestimmung über Abläufe am Arbeitsplatz ist ein zentraler Bestandteil der Arbeitszufriedenheit, wie bereits im theoretischen Teil nachgewiesen wurde. Die Fragen 4 und 5 zum Komplex Arbeitsplatz mit dem Ergebnis von „stimmt überwiegend“ sind klarer Beleg dafür. Aber auch hier wird deutlich, dass Personal mit Verantwortung sowie Vollzeitkräfte einen signifikant höheren Zufriedenheitsgrad erreichen.

Ebenso entscheidend wie die Motivation ist sicherlich auch die Kreativität, also die Fähigkeit des Menschen, neue Problemlösungen hervor zu bringen. Dieser Gedanke findet seinen Niederschlag in Frage 3, Komplex 1. Die Pflege mit Personalverantwortung zeigt die höchsten Werte, angesichts der weiteren Ergebnisse keine Überraschung. Verantwortung am Arbeitsplatz führt also eher zu assoziativer und originärer Kreativität.

Legt man den Slogan „Der richtige Mitarbeiter am richtigen Platz“ der Frage 8 an die Leitung zugrunde, so ist die Leitung von ihrer Personaleinsatzung voll überzeugt. Die Leitung ist davon überzeugt, dass „die Mitarbeiter noch mehr ihren Stärken entsprechend eingesetzt werden (Fragen an die Leitung, Frage 8) Der Mittelwert beträgt 1,31.

Ein ähnlich gutes Ergebnis erbrachte die Frage an die Mitarbeiter, ob sie glauben, ihren Fähigkeiten entsprechend eingesetzt zu werden.

Die Zufriedenheit eines Mitarbeiters ist stets abhängig von der Art der Arbeit und des Arbeitsplatzes. In dieser Einrichtung sind sowohl Leitung als auch Mitarbeiter überzeugt, dass die Mitarbeiter nach ihren Fähigkeiten und Möglichkeiten eingesetzt werden.

Die Selbsteinschätzung der Leitung und die Bewertung der Mitarbeiter zeigen die größtmögliche Akzeptanz der Eden-Alternative in dieser Einrichtung.

Wenn von 13 abgegebenen Fragebögen 12 Nennungen bestätigen, dass sich die Mehraufwendungen im Rahmen der Eden-Alternative lohnen, dann zeigen diese Ergebnisse, dass sowohl Mitarbeiter als auch Leitung vom Erfolg der Eden-Alternative überzeugt sind.

Doch wie bereits in der Auswertung der einzelnen Fragekomplexe deutlich geworden ist, gibt es einige wenige Abweichungen von diesem Trend. Der Bereich Sozialer Dienst zeigt in allen Fragekomplexen ein leicht abweichendes Ergebnis.

Ebenso verhält es sich mit den geringfügig beschäftigten Mitarbeitern in der Küche.

Vor allem die Komplexe „Information“ und „Zusammenarbeit mit den Vorgesetzten“ zeigen eine höhere Unzufriedenheit im Vergleich zu den Vollzeit Beschäftigten in der Küche.

Auch im Bereich der Pflege gibt es gravierende Unterschiede zwischen Mitarbeitern mit und ohne Personalverantwortung.

Wenn man aus der wissenschaftlichen Herleitung der Arbeitszufriedenheit die Balance zwischen Privat- und Berufsleben als ein Merkmal von Arbeitszufriedenheit definiert, so hat diese Befragung gezeigt, dass es eine Korrelation gibt von beruflicher und persönlicher Zufriedenheit. Deutlich wird dies an der Frage, „seit Einführung der Eden-Alternative empfinde ich eine Bereicherung auch meiner persönlichen Situation durch

den Umgang mit unseren Bewohnern“. (Komplex 2, Frage 13) Das Ergebnis mit einem Mittelwert von 1,86 bestätigt diese These.

Wie Rosenstiel nachgewiesen hat, ist eine hohe Fluktuation ein Zeichen von Unzufriedenheit. Das Ergebnis zu der Frage „ich kann an Zahlen belegen, dass die Fluktuation der Mitarbeiter seit Einführung der Eden-Alternative geringer geworden ist“, (Fragen an die Leitung, Frage 2), bestätigt mit einem Mittelwert von 1,91 diese Behauptung, d.h. nach Einführung der Eden-Alternative ist die Fluktuation der Mitarbeiter geringer geworden.

Zusammenfassend kann man feststellen, dass die tragenden Säulen der Eden-Alternative „Würde“ und „Fürsorge“ von den Mitarbeitern verinnerlicht worden sind. Die Antworten zeigen die größtmögliche Bereitschaft für deren Umsetzung.

Die Identifizierung mit der „Firmenphilosophie“, die Einbindung in Entscheidungsprozesse und eine angemessene Kommunikation, wie Rosenstiel es formuliert hat, sind Grundlage für die guten Leistungen der Mitarbeiter.

Die Identifizierung wird deutlich an der breiten Zustimmung zur Eden-Alternative.

Die hohe Einbeziehung in Entscheidungsprozesse und die angemessene Kommunikation sind in der Befragung hinreichend nachgewiesen worden. Diese Faktoren sind Zeichen einer hohen Arbeitszufriedenheit.

Die Befragung hat ergeben, dass nach Einführung der Eden-Alternative eine hohe Arbeitszufriedenheit vorliegt.

## **7 Schlussbetrachtung und Handlungsempfehlung**

Die durchgeführte Evaluation hatte zum Ziel, die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter des Senioren-Zentrums Wilmendyk in Krefeld, nach Einführung der Eden-Alternative, zu erfassen.

Trotz breiter Zustimmung zur Eden-Alternative und hoher Arbeitszufriedenheit lassen sich Empfehlungen aussprechen, wie die Ergebnisse der Auswertung zur weiteren Umsetzung des Konzepts verwertet werden können.

Bindet man die behandelnden Ärzte stärker in die Schulungen zur Eden-Alternative ein, so besteht die Chance, auch die Aufmerksamkeit und Zusammenarbeit externer Mitarbeiter zu gewinnen. Diese scheint im Zusammenhang mit der Erprobung der Reduktion von Medikamenten notwendig.

Die Arbeit nach der Eden-Alternative könnte stärker in die Außendarstellung der Einrichtung eingebracht werden. Es bietet sich an, das Erkennungsschild des Hauses mit dem Logo und dem Namen der Eden-Alternative zu ergänzen.

Ebenso kann ein Zusatz auf dem Namensschild eines jeden Mitarbeiters auf das Konzept hinweisen. Durch eine klare Corporate Identity wird die Identität der Mitarbeiter gestärkt und Motivation und Kreativität gefördert.

Will man die Funktion der so genannten Lebensassistenten / Shahbazim stärker in das Konzept einbinden, so bietet sich an, ein Profil mit möglichen Aufgaben zu erstellen und ehrenamtliche Mitarbeiter als Lebensassistenten auszubilden, die im Sinne der Eden-Alternative zusätzliche Wahrnehmer der Bedürfnisse der alten Menschen sind. Sie könnten zur Unterstützung der Pflege und des Sozialen Dienstes auf den Wohnbereichen tätig sein und Hilfestellung bei der Fest- und Feierngestaltung, bei Ausflügen und der Einzelbetreuung der Bewohner bieten.

Um die teilweise Unzufriedenheit der Bereiche „Sozialer Dienst“ und „geringfügig Beschäftigte in der Küche“ genauer zu untersuchen, bieten sich narrative Interviews oder eine schriftliche Befragung an.

Im Bereich der Küche könnten folgende Fragen bearbeitet werden:

- Liegt die Arbeitsunzufriedenheit an der Arbeitszeit?
- Liegt die Arbeitsunzufriedenheit an der fehlenden Verantwortung?
- Liegt die Arbeitsunzufriedenheit an mangelnden Kontakten zum Bewohner?

Stellt sich eine Unzufriedenheit durch die letzt genannte Frage heraus, so könnte durch die Einbeziehung der Bewohner in die Speiseplangestaltung und ein gemeinsames Kochen auf den Wohnbereichen der Kontakt zwischen Küchenpersonal und Bewohnern vertieft werden.

Durch Mitarbeitergespräche könnte evaluiert werden, welche Bereiche unzufrieden über einen geringen Bewohnerkontakt sind und wie man den Kontakt verbessern könnte.

Eine weitere Möglichkeit, den Gründen der Unzufriedenheit der Pflegekräfte zu begegnen, können Gruppengespräche über die unterschiedliche Bewertung einzelner Fragen sein.

Ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess kann erreicht werden, wenn diese Themen in der Einrichtung bearbeitet werden und durch aktive Beteiligung der Mitarbeiter die daraus bewusst geplanten Veränderungen im Sinne eines Change-Managements gemeinsam durchgeführt werden.

Eine abschließende Handlungsempfehlung liegt in der Wiederholung des durchgeführten Fragebogens zur Mitarbeiterzufriedenheit in einem Zeitfenster von 2-3 Jahren und im Vergleich dazu eine Abfrage über die Bewohnerzufriedenheit.

## 8 Literatur

Bortz, J.& Döring, N. (2005). *Forschungsmethoden und Evaluation*. (3. Aufl.). Heidelberg: Springer Medizin.

Bergler, R. (2000). In: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2002). *Vierter Bericht zur Lage der älteren Generation*. Berlin.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2002). *Vierter Bericht zur Lage der älteren Generation*. Berlin.

Crusius, G. (2004) . Das Bewusstsein für Gärten wecken. In: Pro Alter 1/2004. Titelthema: *Flower-Power für die Pflege*. Köln: Kuratorium Deutsche Altershilfe

Forschungsgesellschaft für Gerontologie e.V. (2004). Abschlussbericht im Auftrag des Ministeriums für Gesundheit, Soziales, Frauen und Familie des Landes NRW. *Personalstrukturen, Arbeitsbedingungen und Arbeitszufriedenheit in der stationären Altenpflege*.

Gaissmayer, D. (2004). In: Bundesministerium für Gesundheit und Soziale Sicherung (Hrsg.). (2004). *Gärten für pflegebedürftige Menschen*. Köln: Kuratorium Deutsche Altershilfe. Band 12 der Broschürenreihe BMGS-Modellprojekte.

Greger, B. (2001). *Generationenarbeit*. München –Jena: Urban & Fischer.

Greiffenhagen, S. & Buck-Werner, O (2007). *Tiere als Therapie*. Murlenbach: Kynos.

Großjohann, K. (2004). Vorwort. In: Pro Alter 1/2004. Titelthema: *Flower-Power für die Pflege*. Köln: Kuratorium Deutsche Altershilfe

Kiyota, E. (2003). Bauen für die Eden-Alternative. In: Monkhouse, C & Wapplinger R. (2003) *Übermorgen, wenn wir alt sind*. Zürich: Rüffer & Rub, S.98 -108

Link, W. (2002): *Vorwort*. In: Deutscher Bundestag Referat Öffentlichkeitsarbeit. (Hrsg.). (3/2002). Enquête Kommission - Demographischer Wandel. Berlin.

Monkhouse, C.& Wapplinger, R. (2003). Und plötzlich ist alles anders. In: Monkhouse, C.& Wapplinger, R. (2003). *Übermorgen, wenn wir alt sind*. Zürich: Rüffer & Rub, S. 41

Neukomm, G. (2003). Die politische Verantwortung. In: Monkhouse, C & Wapplinger R. (003) *Übermorgen, wenn wir alt sind*. Zürich: Rüffer & Rub, S.74 –79

Olbrich, E.(1997). *Psychische und physische Auswirkungen von Heimtieren auf die Lebensqualität älterer Menschen*. In: *Gero Care, NewsLetter* (7/97)

*Qualitätsmanagementhandbuch* (2007). SZK Senioren-Zentrum-Krefeld gGmbH

Raabe, H. (2004) . Da blüht Ihnen was. In: *Pro Alter* 1/2004. Titelthema: *Flower-Power für die Pflege*. Köln: Kuratorium Deutsche Altershilfe

Rosenstiel, L.v. (1994). *Psychische Probleme des Berufsaustritts*. In: Reimann, H. & Reimann, H. (Hrsg.). *Das Alter*. Stuttgart

Rosenstiel, L.v. (2000). *Grundlagen der Organisationspsychologie*. (4. Auflage). Stuttgart: Schäffer-Poeschel

Rosenstiel, L.v. (2007). *Grundlagen der Organisationspsychologie*. (6. Auflage). Stuttgart: Schäffer-Poeschel

Rosenstiel, L.v. (2001). *Motivation im Betrieb*. Leonberg

Steinmann, H. & Schreyögg, G. ( 2000). *Management. Grundlagen der Unternehmensführung*. (5. Auflage). Wiesbaden: Gabler Verlag

Stockmann, R. (2004). *Was ist eine gute Evaluation?*. Saarbrücken: Centrum für Evaluation

Thomas, H. (2003). Die drei Qualen des Alters. In: Monkhouse, C.& Waplinger, R. (2003). *Übermorgen, wenn wir alt sind*. Zürich: Rüffer & Rub, S. 44-55

Thomas, H. (2006). *Die Eden-Alternative*. Lahr: Ernst Kaufmann

Weinert, A. (1981). *Lehrbuch der Organisationspsychologie*. München: Urban & Schwarzenberg

Weinert, A. (2004). *Organisations- und Personalpsychologie*. Weinheim: Beltz

### **Zeitschriften:**

Deutsches Institut für Wirtschaftsforschung (DIW) (2001). *Starker Anstieg der Pflegebedürftigkeit zu erwarten*. Wochenbericht 5/01. Autoren: Schulz, E. et al. Berlin

Deutsches Institut für Wirtschaftsforschung (DIW) (2008). *Zahl der Pflegefälle wird deutlich steigen*. Wochenbericht 47/08. Autoren: Schulz, E. Berlin

Finke, B. (2008). *Familienunternehmen: Ältere Mitarbeiter 60 plus X*. In: Süddeutsche Zeitung Nr.253, S. 34.

*Saarbrücker Zeitung* 15.01.2009, S. 2

Schwickerath, J. (2009). *Bedürfnisse der Arbeitnehmer müssen erfüllt werden*. in: *Saarbrücker Zeitung* 15.01.2009, S. 2

### **Internetquellen:**

Bundesministerium des Inneren (2008).  
*Der demographische Wandel in Deutschland - ein Überblick*.  
[http://www.bmi.bund.de/cln\\_028/nn\\_122688/Internet/Content/Themen/Bevoelkerungsentwicklung/der\\_\\_demographische\\_\\_Wandel\\_\\_in\\_\\_Deutschland.html](http://www.bmi.bund.de/cln_028/nn_122688/Internet/Content/Themen/Bevoelkerungsentwicklung/der__demographische__Wandel__in__Deutschland.html) (20.11.2008)

*Dialog der Generationen* (2008). Projekte Datenbank  
<http://www.generationendialog.de/db/details.php?pid=981> (18.11.2008)

3sat (2008). *Besuch auf vier Pfoten*  
<http://www.3sat.de/vivo/120452/index.html>

Hygieneberatung frw (2005). *Tiere in Einrichtungen der Pflege*  
<http://www.frw-hygiene.de/index.html>

Power, A. (2008). *Was ist Eden?*  
<http://www.eden-europe.net/cms/content/view/13/27/lang,german/>

Schader Stiftung (2004). *Langfristige Trends der Bevölkerungsentwicklung*.  
[http://www.schader-stiftung.de/gesellschaft\\_wandel/420.php](http://www.schader-stiftung.de/gesellschaft_wandel/420.php)

Statistisches Bundesamt (2008). *Pflegebedarf wird steigen*.  
<http://www.destatis.de>

<http://de.wikipedia.org/wiki/Likert-Skala> (2008)

## 9 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Altersaufbau der deutschen Bevölkerung	7
Abbildung 2: Spannungsfeld von Zielen und Interessen in Einrichtungen der Stationären Altenpflege ( Forschungsgesellschaft für Gerontologie, 2004, S.212)	9
Abbildung 3: Bedürfnisdefizienz eines Individuums: (Weinert, 1981, S.265)	41
Abbildung 4: Theorie nach Herzberg (Weinert, 1981, S.269)	42
Abbildung 5: Antworten zum Thema „Arbeitsplatz und Arbeitsbedingungen“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Hausreinigung	121
Abbildung 6: Antworten zum Thema „Umgang mit den Bewohnern“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Hausreinigung	121
Abbildung 7: Antworten zum Thema „Schulung und Weiterbildung“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Hausreinigung	122
Abbildung 8: Antworten zum Thema „Information“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Hausreinigung	122
Abbildung 9: Antworten zum Thema „Zusammenarbeit mit Vorgesetzten“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Hausreinigung	123
Abbildung 10: Antworten zum Thema „Arbeitsplatz und Arbeitsbedingungen“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Küche	123
Abbildung 11: Antworten zum Thema „Umgang mit den Bewohnern“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Küche	124
Abbildung 12: Antworten zum Thema „Schulung und Weiterbildung“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Küche	124
Abbildung 13: Antworten zum Thema „Information“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Küche	125
Abbildung 14: Antworten zum Thema „Zusammenarbeit mit Vorgesetzten“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Küche	125
Abbildung 15: Antworten zum Thema „Arbeitsplatz und Arbeitsbedingungen“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Küche die in einem geringfügigen Beschäftigungsverhältnis stehen	126
Abbildung 16: Antworten zum Thema „Umgang mit den Bewohnern“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Küche die in einem geringfügigen Beschäftigungsverhältnis stehen	126
Abbildung 17: Antworten zum Thema „Schulung und Weiterbildung“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Küche die in einem geringfügigen Beschäftigungsverhältnis stehen	127
Abbildung 18: Antworten zum Thema „Information“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Küche die in einem geringfügigen Beschäftigungsverhältnis stehen	127
Abbildung 19: Antworten zum Thema „Zusammenarbeit mit Vorgesetzten“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Küche die in einem geringfügigen Beschäftigungsverhältnis stehen	128
Abbildung 20: Antworten zum Thema „Arbeitsplatz und Arbeitsbedingungen“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege	128
Abbildung 21: Antworten zum Thema „Umgang mit den Bewohnern“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege	129
Abbildung 22: Antworten zum Thema „Schulung und Weiterbildung“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege	129
Abbildung 23: Antworten zum Thema „Information“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege	130
Abbildung 24: Antworten zum Thema „Zusammenarbeit mit Vorgesetzten“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege	130
Abbildung 25: Antworten zum Thema „Arbeitsplatz und Arbeitsbedingungen“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege die auch Personalverantwortung tragen	131
Abbildung 26: Antworten zum Thema „Umgang mit den Bewohnern“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege die auch Personalverantwortung tragen	131
Abbildung 27: Antworten zum Thema „Schulung und Weiterbildung“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege die auch Personalverantwortung tragen	132
Abbildung 28: Antworten zum Thema „Information“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege die auch Personalverantwortung tragen	132

Abbildung 29: Antworten zum Thema „Zusammenarbeit mit Vorgesetzten“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege die auch Personalverantwortung tragen	133
Abbildung 30: Antworten zum Thema „Arbeitsplatz und Arbeitsbedingungen“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege die keine Personalverantwortung tragen	133
Abbildung 31: Antworten zum Thema „Umgang mit den Bewohnern“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege die keine Personalverantwortung tragen	134
Abbildung 32: Antworten zum Thema „Schulung und Weiterbildung“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege die keine Personalverantwortung tragen	134
Abbildung 33: Antworten zum Thema „Information“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege die keine Personalverantwortung tragen	135
Abbildung 34: Antworten zum Thema „Zusammenarbeit mit Vorgesetzten“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege die keine Personalverantwortung tragen	135
Abbildung 35: Antworten zum Thema „Arbeitsplatz und Arbeitsbedingungen“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Sozialer Dienst	136
Abbildung 36: Antworten zum Thema „Umgang mit den Bewohnern“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Sozialer Dienst	136
Abbildung 37: Antworten zum Thema „Schulung und Weiterbildung“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Sozialer Dienst	137
Abbildung 38: Antworten zum Thema „Information“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Sozialer Dienst	137
Abbildung 39: Antworten zum Thema „Zusammenarbeit mit Vorgesetzten“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Sozialer Dienst	138
Abbildung 40: Antworten zum Thema „Arbeitsplatz und Arbeitsbedingungen“ der Mitarbeiter aus dem Bereich der Verwaltung	138
Abbildung 41: Antworten zum Thema „Umgang mit den Bewohnern“ der Mitarbeiter aus dem Bereich der Verwaltung	139
Abbildung 42: Antworten zum Thema „Schulung und Weiterbildung“ der Mitarbeiter aus dem Bereich der Verwaltung	139
Abbildung 43: Antworten zum Thema „Information“ der Mitarbeiter aus dem Bereich der Verwaltung	140
Abbildung 44: Antworten zum Thema „Zusammenarbeit mit Vorgesetzten“ der Mitarbeiter aus dem Bereich der Verwaltung	140

## 10 Anhang

### 10.1 Anschreiben an die Mitarbeiter

<b>Umfrage zur Mitarbeiterzufriedenheit nach Einführung der Eden Alternative</b>
--

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Rahmen meiner Diplomarbeit im Fachbereich Soziale Gerontologie an der Universität Dortmund beschäftige ich mich mit der Frage der „Mitarbeiterzufriedenheit nach Einführung der Eden-Alternative“ in Ihrer Einrichtung.

Hierbei interessieren mich vor allem mögliche Veränderungen an Ihrem Arbeitsplatz und Ihren Arbeitsbedingungen, Ihrem Umgang mit den Bewohnern, Ihre Schulung und Weiterbildung, der Informationsfluss in Ihrer Einrichtung sowie die Zusammenarbeit mit Ihren Vorgesetzten, nach der Einführung der Eden Alternative.

Ich bitte Sie herzlich um Ihre Unterstützung und um Ausfüllen des Fragebogens.

Dieser ist selbstverständlich anonym und wird streng vertraulich ausgewertet, deshalb versehen Sie den Bogen bitte **nicht** mit Ihrem Namen.

Die Fragen sind mit Kästchen versehen; kreuzen Sie bitte das für Sie richtige Kästchen an.

**Beispiel:**

	Stimmt völlig	Stimmt über- wiegend	Stimmt manch- mal	Stimmt kaum	Stimmt gar nicht
Ich bin gerne bereit an der Umfrage teilzunehmen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit.

Sabine Eckstein

## 10.2 Fragebogen Mitarbeiter

### Fragebogen

### Mitarbeiterzufriedenheit nach Einführung der Eden-Alternative

### Arbeitsplatz und Arbeitsbedingungen

Seit Einführung der Eden-Alternative...	Stimmt völlig	Stimmt überwiegend	Stimmt manchmal	Stimmt kaum	Stimmt gar nicht
...erfahre ich im Kollegenkreis stärker gegenseitige Unterstützung und Wertschätzung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...erlebe ich einen intensiveren Austausch und eine intensivere Reflektion im Team.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...kann ich meine eigenen Ideen besser in die Arbeit einbringen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...kann ich in meinem Bereich über Abläufe mehr mitbestimmen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...fühle ich mich in meiner Arbeit stärker motiviert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...kann ich mich mit den Werten der Eden Alternative identifizieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...kann ich mir vorstellen, in dieser Einrichtung noch viele Jahre zu arbeiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...fühle ich mich seltener überfordert und krank.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...fühle ich mich in meinem Team wohler.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Die nächste Frage bezieht sich nur auf Mitarbeiter, die <u>nach</u> Einführung der Eden Alternative in der Einrichtung angefangen haben:</b>					
Das Konzept der Eden Alternative war für mich ein Grund, im Seniorenzentrum Wilmendyk meine Arbeit aufzunehmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Umgang mit den Bewohnern

Seit Einführung der Eden-Alternative...	Stimmt völlig	Stimmt überwiegend	Stimmt manchmal	Stimmt kaum	Stimmt gar nicht
...trägt meine Arbeit mehr dazu bei, dass die Bewohner weniger Hilflosigkeit, Langeweile und Einsamkeit empfinden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...empfinde ich mehr menschliche Nähe zu den Bewohnern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...wird die Privatsphäre der Bewohner stärker respektiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...zeichnet sich der Umgang mit den Bewohnern eher durch gegenseitige Wertschätzung aus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...bieten wir ein menschenwürdiges Umfeld, in der die gegenseitige Fürsorge an erster Stelle steht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...vermitteln die Kontakte zwischen Bewohnern und Kindern allen Beteiligten eine höhere Lebensqualität.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...sorgt der Einsatz von Tieren für höhere Ausgeglichenheit innerhalb der Einrichtung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...schafft die selbständige Versorgung der Pflanzen durch unsere Bewohner eine angenehmere Wohnatmosphäre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...werden von Bewohnern angeregte spontane Vorschläge vermehrt gefördert, z.B. " Rheinische Kaffeetafel" oder Ratequiz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...hat die Angehörigenarbeit einen höheren Stellenwert und es findet ein vermehrter Informationsaustausch statt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...gibt es weniger Beschwerden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...bin ich überzeugt, dass durch meine Arbeit das Leben der Bewohner positiver gestaltet wird.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Seit Einführung der Eden-Alternative...	Stimmt völlig	Stimmt überwiegend	Stimmt manchmal	Stimmt kaum	Stimmt gar nicht
...empfinde ich eine Bereicherung auch meiner persönlichen Situation durch den Umgang mit unseren Bewohnern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Die nächsten Fragen zum Thema Umgang mit den Bewohnern beziehen sich <u>nur</u> auf die <u>Mitarbeiter der Pflege</u>:</b>					
...steht die medizinische Behandlung nun vorwiegend im Dienst echter menschlicher Fürsorge.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...stelle ich fest, dass es durch die Eden Alternative zu folgenden Veränderungen gekommen ist:					
- Reduzierung von Medikamenteneingabe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Rückgang von Dekubitus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Verminderung von Depression	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...ist meine Arbeit dadurch erleichtert, dass die Reizbarkeit der Bewohner abgenommen hat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Schulung und Weiterbildung

Seit Einführung der Eden-Alternative...	Stimmt völlig	Stimmt überwiegend	Stimmt manchmal	Stimmt kaum	Stimmt gar nicht
...geben mir die Schulungen und Weiterbildungen im Rahmen der Eden Alternative Sicherheit im Umgang mit den Bewohnern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...ist die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Berufsgruppen (Pflege, Hauswirtschaft, Haustechnik, sozialer Dienst...) durch die Schulungen verbessert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...haben mich die Schulungen befähigt, Arbeitsabläufe klarer zu strukturieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...fühle ich mich durch die Schulungen eher befähigt, Verantwortung zu übernehmen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...haben mich die Schulungen sensibilisiert, die Bedürfnisse der Bewohner besser wahrzunehmen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Information

Seit Einführung der Eden-Alternative...	Stimmt völlig	Stimmt überwiegend	Stimmt manchmal	Stimmt kaum	Stimmt gar nicht
...habe ich mehr Informationen, um meine Arbeit gut zu erledigen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...funktioniert der Informationsaustausch unter den Mitarbeitern in meinem Bereich besser.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Seit Einführung der Eden-Alternative...</b>	<b>Stimmt völlig</b>	<b>Stimmt überwiegend</b>	<b>Stimmt manchmal</b>	<b>Stimmt kaum</b>	<b>Stimmt gar nicht</b>
...funktioniert der Informationsfluss zwischen den verschiedenen Bereichen besser (Pflege, Sozialer Dienst, Hauswirtschaft, Haustechnik, Hausreinigung).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...informiert die Leitung die Mitarbeiter besser und auch rechtzeitig über aktuelle Entwicklungen und Entscheidungen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Zusammenarbeit mit den Vorgesetzten

<b>Seit Einführung der Eden-Alternative...</b>	<b>Stimmt völlig</b>	<b>Stimmt überwiegend</b>	<b>Stimmt manchmal</b>	<b>Stimmt kaum</b>	<b>Stimmt gar nicht</b>
...unterstützt mich mein Vorgesetzter noch mehr.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...schätzt mein Vorgesetzter meine Arbeit noch mehr.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...gibt mir mein Vorgesetzter vermehrt offene und ehrliche Rückmeldung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...fördert mein Vorgesetzter mich verstärkt meinen Fähigkeiten entsprechend.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...gibt mir mein Vorgesetzter mehr Freiräume zur Entwicklung neuer Ideen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...gibt mir mein Vorgesetzter ein höheres Maß an Mitspracherecht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...kann ich mit meinen Ideen und Problemen auf unbürokratischem Weg direkt zur Leitung gehen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Statistische Angaben

In welcher Abteilung arbeiten Sie?

• Pflege	<input type="checkbox"/>
• Sozialer Dienst	<input type="checkbox"/>
• Verwaltung	<input type="checkbox"/>
• Küche	<input type="checkbox"/>
• Haustechnik	<input type="checkbox"/>
• Hausreinigung	<input type="checkbox"/>

Wie lange arbeiten Sie schon in ihrer Einrichtung?

• weniger als 1 Jahr	<input type="checkbox"/>
• 1 bis 3 Jahre	<input type="checkbox"/>
• 3 bis 10 Jahre	<input type="checkbox"/>
• mehr als 10 Jahre	<input type="checkbox"/>

Angaben zum Alter?

• 18 bis 21	<input type="checkbox"/>
• 22 bis 25	<input type="checkbox"/>
• 26 bis 36	<input type="checkbox"/>
• 37 bis 45	<input type="checkbox"/>
• 46 bis 55	<input type="checkbox"/>
• 56 bis 65	<input type="checkbox"/>

Angaben zum Geschlecht?

• Weiblich	<input type="checkbox"/>
• Männlich	<input type="checkbox"/>

Welchen höchsten Ausbildungsabschluss haben Sie?

• Keine Ausbildung	<input type="checkbox"/>
• Fachschulausbildung	<input type="checkbox"/>
• Abgeschlossene Lehre	<input type="checkbox"/>
• Fachhochschulstudium	<input type="checkbox"/>
• Hochschulstudium	<input type="checkbox"/>

Umfang der Beschäftigung?

• geringfügig beschäftigt	<input type="checkbox"/>
• Teilzeit	<input type="checkbox"/>
• Vollzeit	<input type="checkbox"/>
• Auszubildende	<input type="checkbox"/>

Haben Sie Personalverantwortung?

• Ja	<input type="checkbox"/>
• Nein	<input type="checkbox"/>

Angaben zur Dienstzeit?

• Tagdienst	<input type="checkbox"/>
• Nachtdienst	<input type="checkbox"/>

Aus meiner beruflichen Tätigkeit kenne ich noch weitere Pflegeeinrichtungen

• Ja	<input type="checkbox"/>
• Nein	<input type="checkbox"/>

Hier haben sie noch einmal Raum, ihre Gedanken, Ideen und Kritik zur Eden Alternative „loszuwerden“.

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit.

### 10.3 Fragebogen Leitung

#### Fragebogen

#### Mitarbeiterzufriedenheit nach Einführung der Eden Alternative

#### Fragen an die Leitung

	Stimmt völlig	Stimmt über- wiegend	Stimmt manch- mal	Stimmt kaum	Stimmt gar nicht
Ich kann an Zahlen belegen, dass sich der Krankenstand der Mitarbeiter seit Einführung der Eden Alternative verringert hat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich kann an Zahlen belegen, dass die Fluktuation der Mitarbeiter seit Einführung der Eden Alternative geringer geworden ist.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich habe in persönlichen Gesprächen mit den Mitarbeitern seit Einführung der Eden Alternative keine Klagen über einen höheren Zeitaufwand oder höhere Arbeitsbelastung erfahren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich habe den Eindruck, dass nach Einführung der Eden Alternative der Umgang und der persönliche Kontakt unter den Mitarbeitern sich positiv verändert hat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich habe den Eindruck, dass sich nach Einführung der Eden Alternative die anfangs hohe Motivation der Mitarbeiter nicht gelegt hat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich empfinde die „ flache Hierarchie“ bei der Eden Alternative als motivationsförderndes Element für die Mitarbeiter.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meine Wertschätzung gegenüber den Mitarbeitern hat sich aufgrund der Eden Alternative positiv verändert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Stimmt völlig	Stimmt über- wiegend	Stimmt manch- mal	Stimmt kaum	Stimmt gar nicht
Seit Einführung der Eden Alternative werden die Mitarbeiter noch mehr ihren Stärken entsprechend eingesetzt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Höhe der Pflegesätze hat sich aufgrund der Eden Alternative nicht verändert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Mehraufwendungen für Mitarbeiterschulungen im Rahmen der Eden Alternative lohnen sich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Statistische Angaben

In welchem Leitungsbereich arbeiten Sie?

• Hausleitung	<input type="checkbox"/>
• Pflege	<input type="checkbox"/>
• Sozialer Dienst	<input type="checkbox"/>
• Küche	<input type="checkbox"/>
• Hausreinigung	<input type="checkbox"/>

Wie lange arbeiten Sie schon in ihrer Einrichtung?

• weniger als 1 Jahr	<input type="checkbox"/>
• 1 bis 3 Jahre	<input type="checkbox"/>
• 3 bis 10 Jahre	<input type="checkbox"/>
• mehr als 10 Jahre	<input type="checkbox"/>

Angaben zum Alter?

• 18 bis 21	<input type="checkbox"/>
• 22 bis 25	<input type="checkbox"/>
• 26 bis 36	<input type="checkbox"/>
• 37 bis 45	<input type="checkbox"/>
• 46 bis 55	<input type="checkbox"/>
• 56 bis 65	<input type="checkbox"/>

Angaben zum Geschlecht?

• Weiblich	<input type="checkbox"/>
• Männlich	<input type="checkbox"/>

Welchen höchsten Ausbildungsabschluss haben Sie?

• Keine Ausbildung	<input type="checkbox"/>
• Fachschulausbildung	<input type="checkbox"/>
• Abgeschlossene Lehre	<input type="checkbox"/>
• Fachhochschulstudium	<input type="checkbox"/>
• Hochschulausbildung	<input type="checkbox"/>

Umfang der Beschäftigung?

• Teilzeit	<input type="checkbox"/>
• Vollzeit	<input type="checkbox"/>

Aus meiner beruflichen Tätigkeit kenne ich noch weitere  
Pflegeeinrichtungen

• Ja	<input type="checkbox"/>
• Nein	<input type="checkbox"/>

**Hier haben sie noch einmal Raum, ihre Gedanken, Ideen und Kritik zur Eden Alternative „loszuwerden“.**

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit.

## 10.4 Abbildungen

### 10.4.1 Hausreinigung

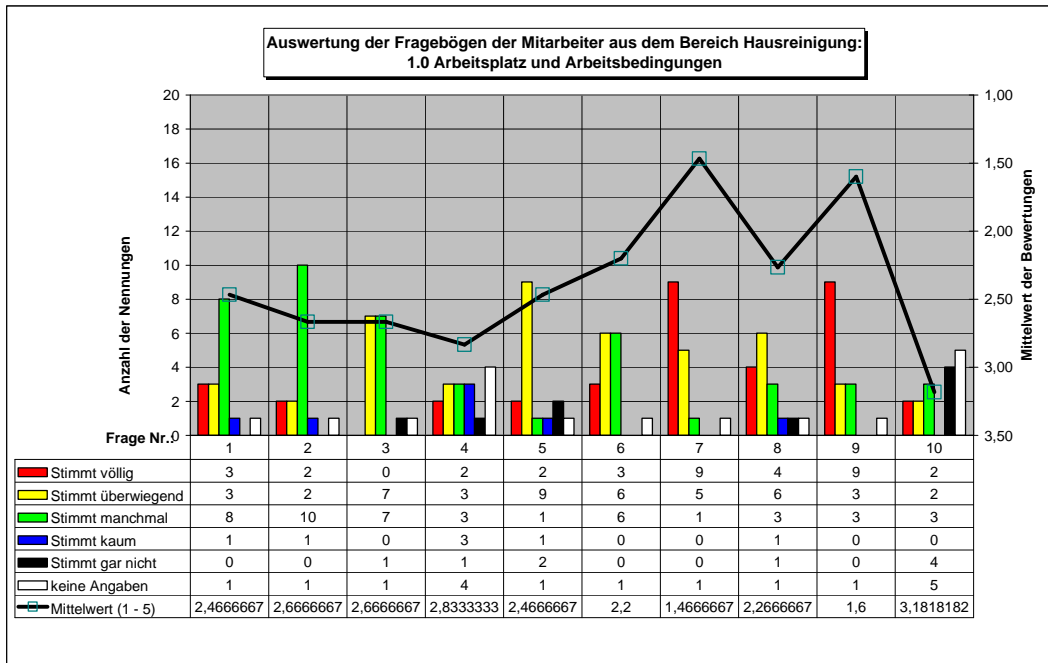


Abbildung 5: Antworten zum Thema „Arbeitsplatz und Arbeitsbedingungen“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Hausreinigung

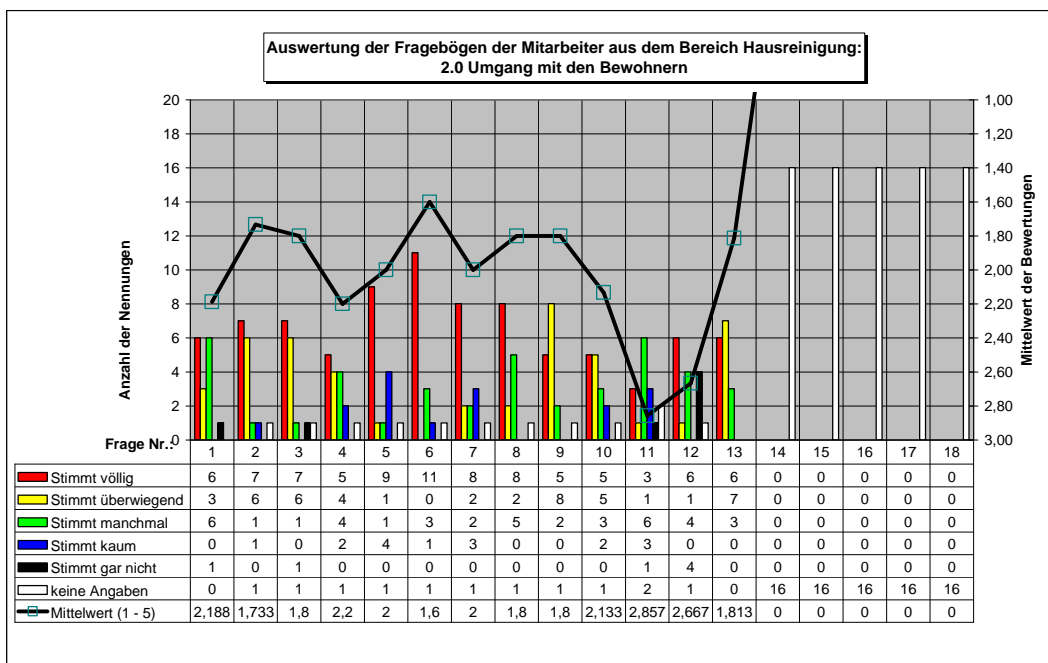
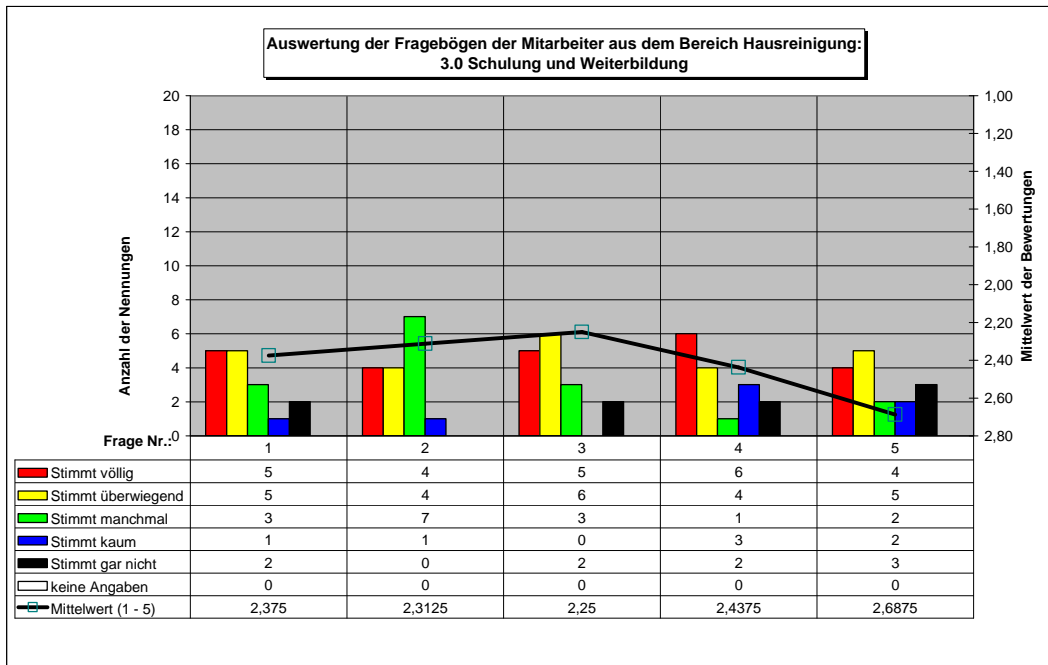
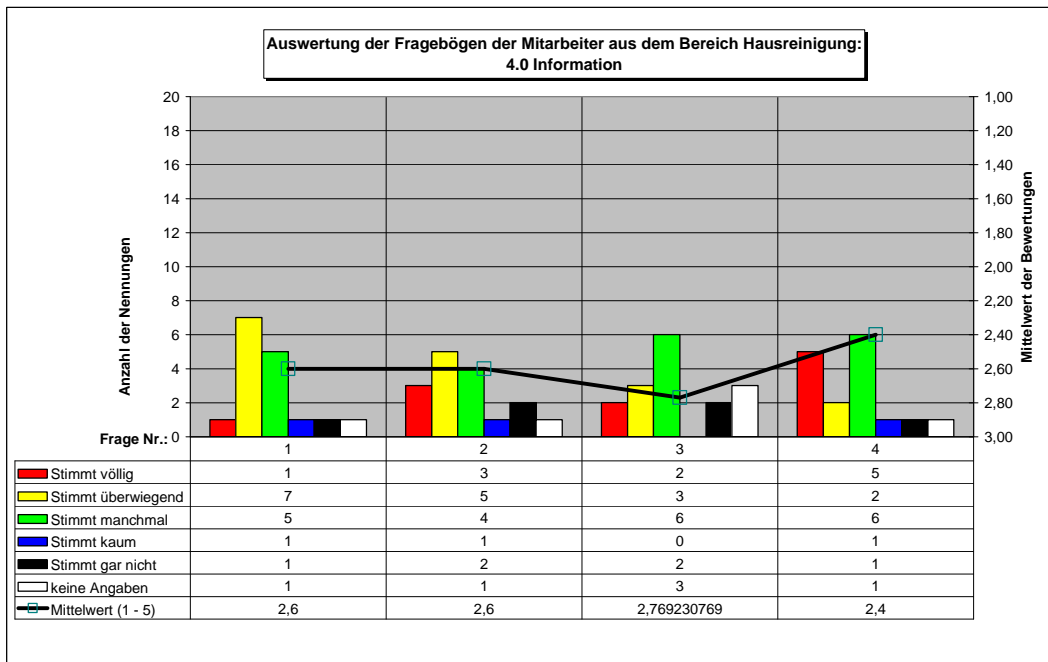


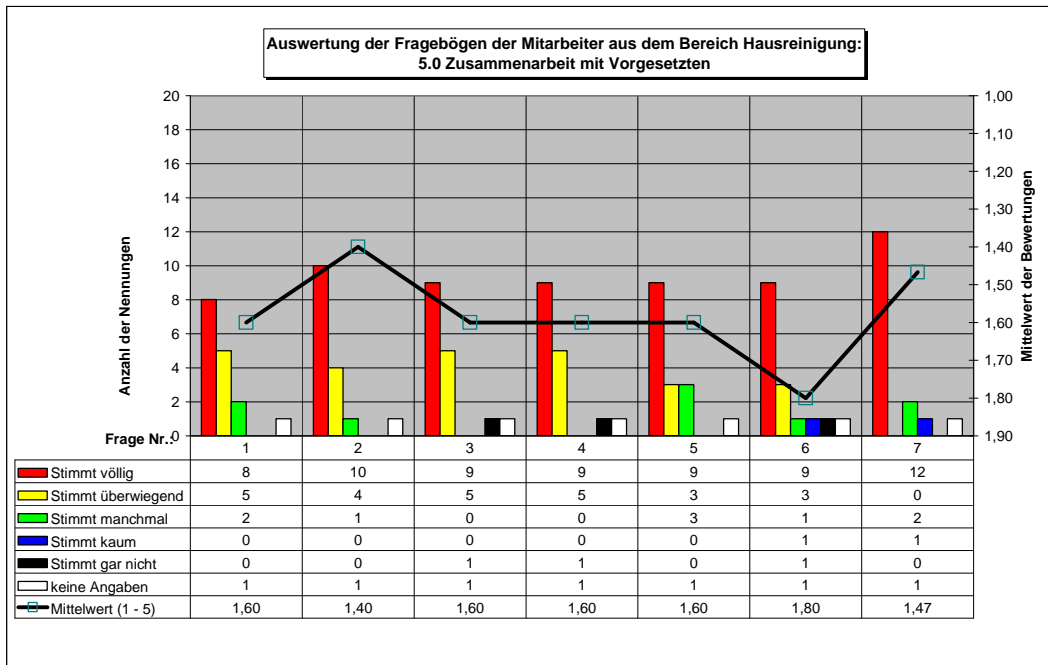
Abbildung 6: Antworten zum Thema „Umgang mit den Bewohnern“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Hausreinigung



**Abbildung 7: Antworten zum Thema „Schulung und Weiterbildung“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Hausreinigung**

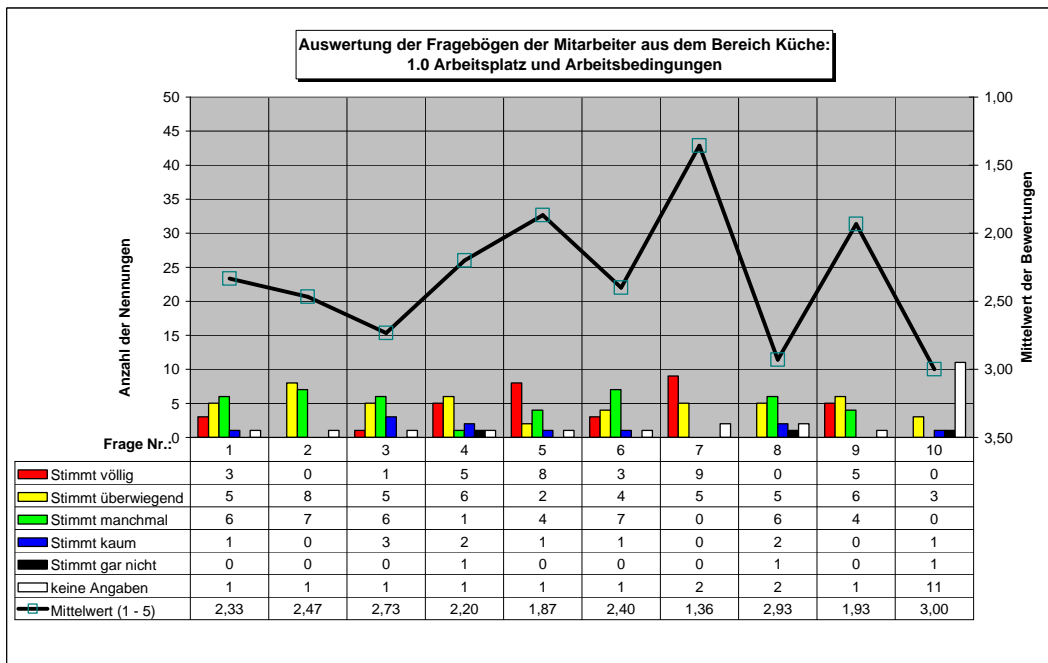


**Abbildung 8: Antworten zum Thema „Information“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Hausreinigung**

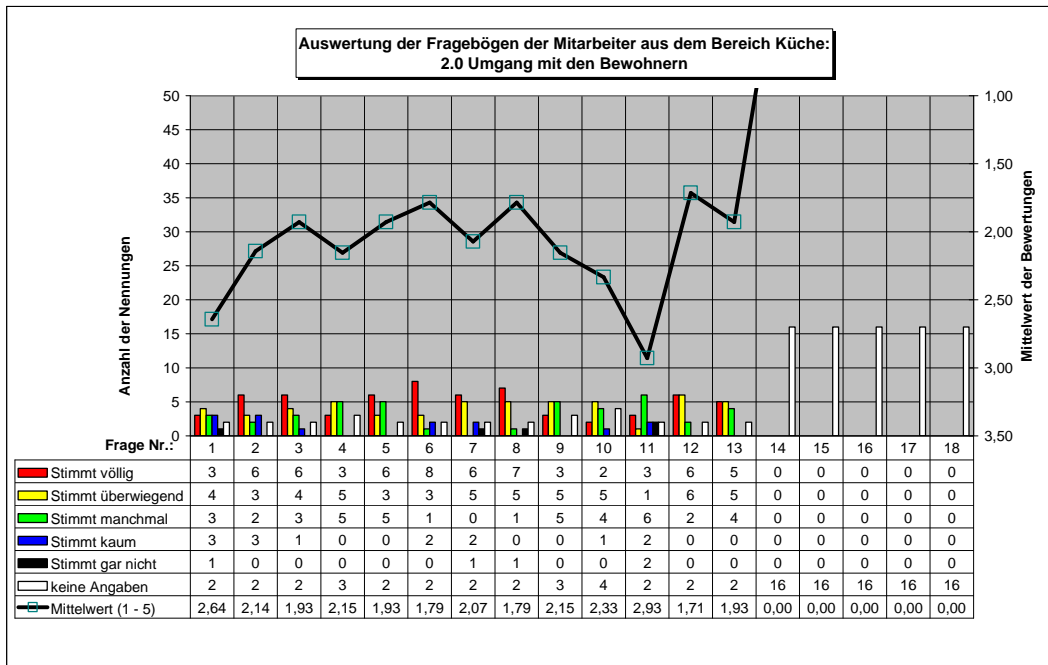


**Abbildung 9: Antworten zum Thema „Zusammenarbeit mit Vorgesetzten“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Hausreinigung**

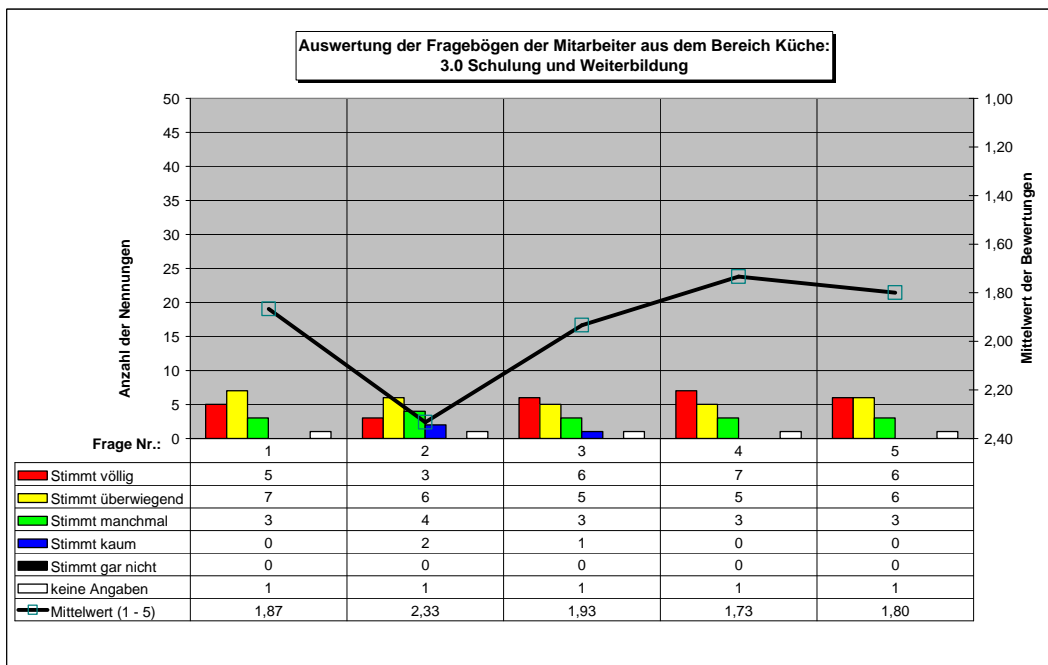
## 10.4.2 Küche



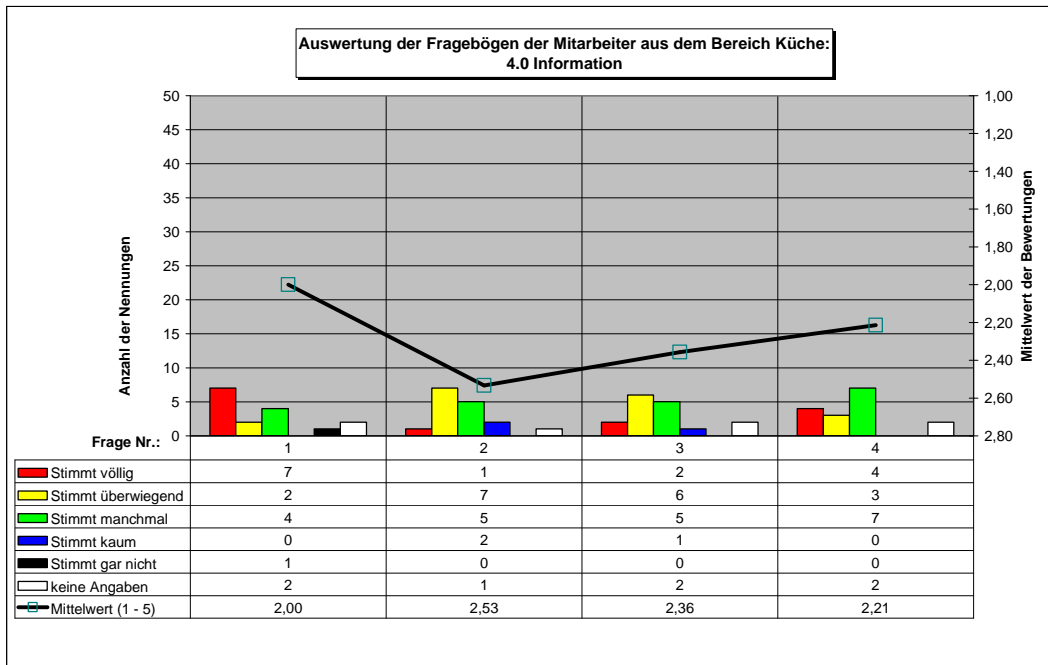
**Abbildung 10: Antworten zum Thema „Arbeitsplatz und Arbeitsbedingungen“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Küche**



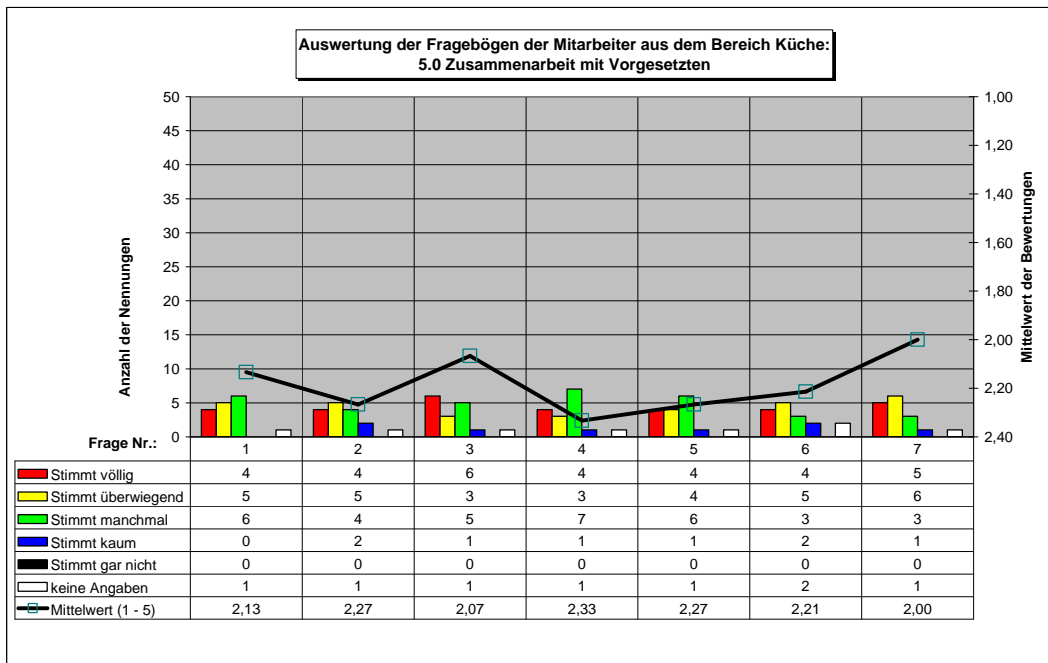
**Abbildung 11: Antworten zum Thema „Umgang mit den Bewohnern“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Küche**



**Abbildung 12: Antworten zum Thema „Schulung und Weiterbildung“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Küche**

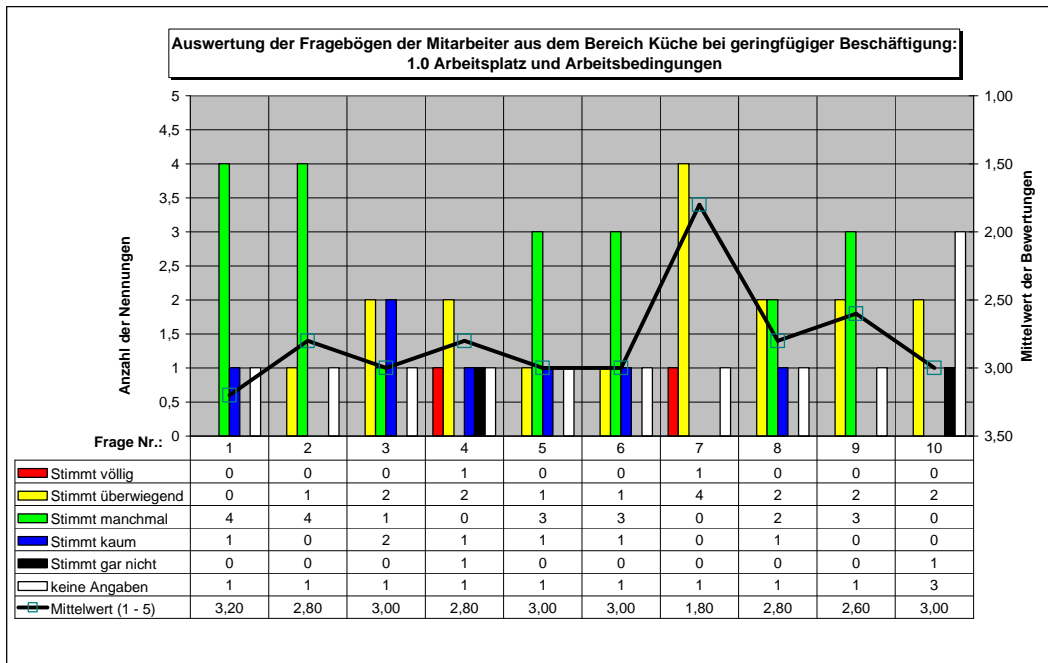


**Abbildung 13: Antworten zum Thema „Information“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Küche**

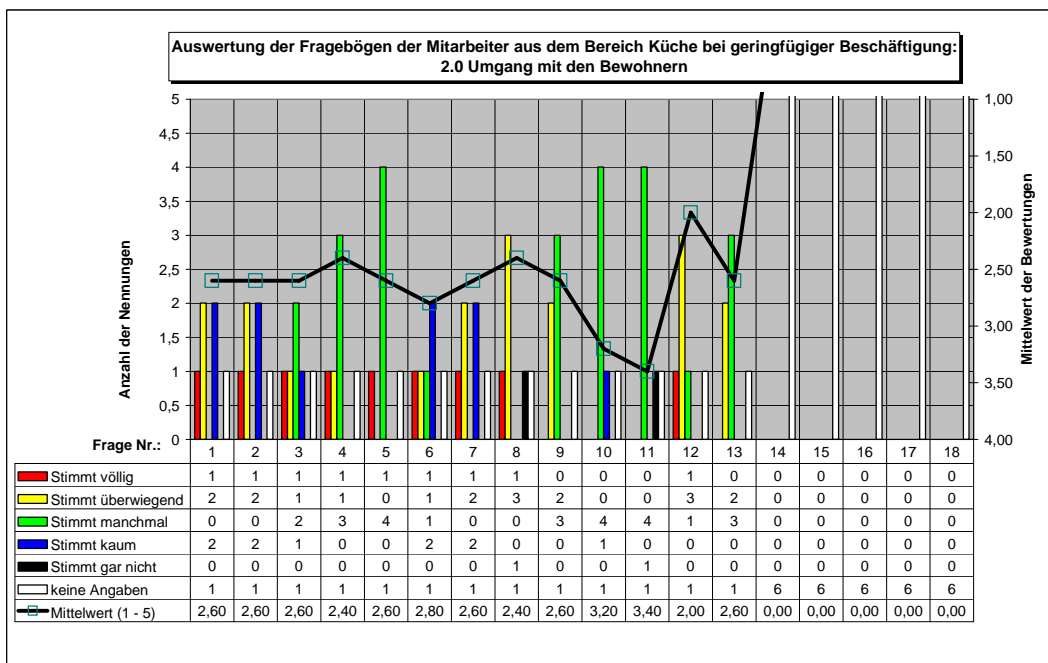


**Abbildung 14: Antworten zum Thema „Zusammenarbeit mit Vorgesetzten“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Küche**

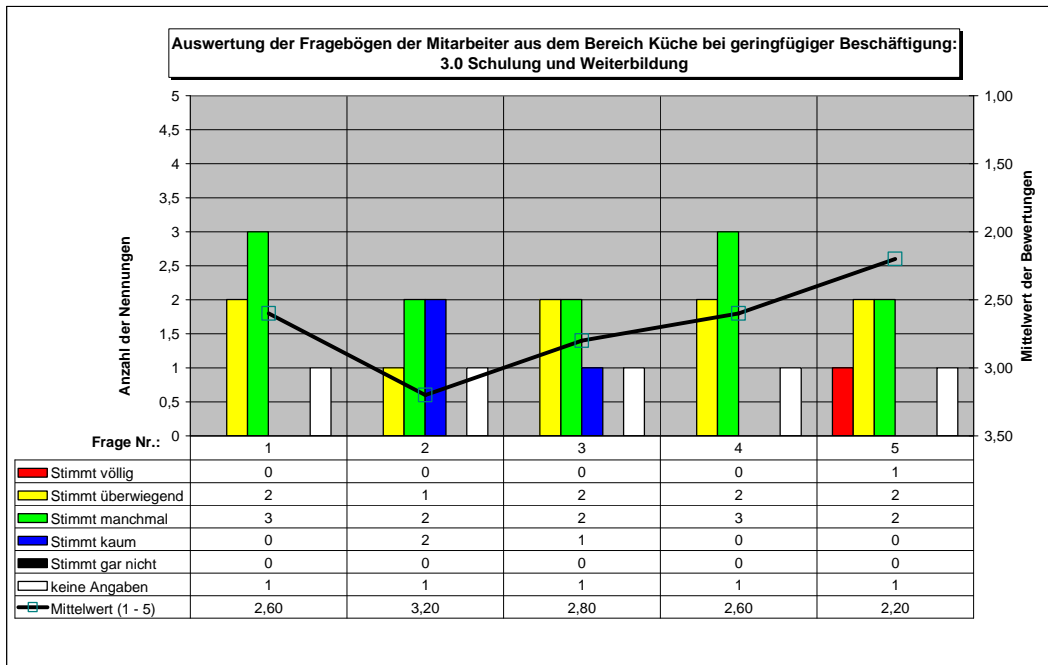
### 10.4.3 Küche mit geringfügiger Beschäftigung



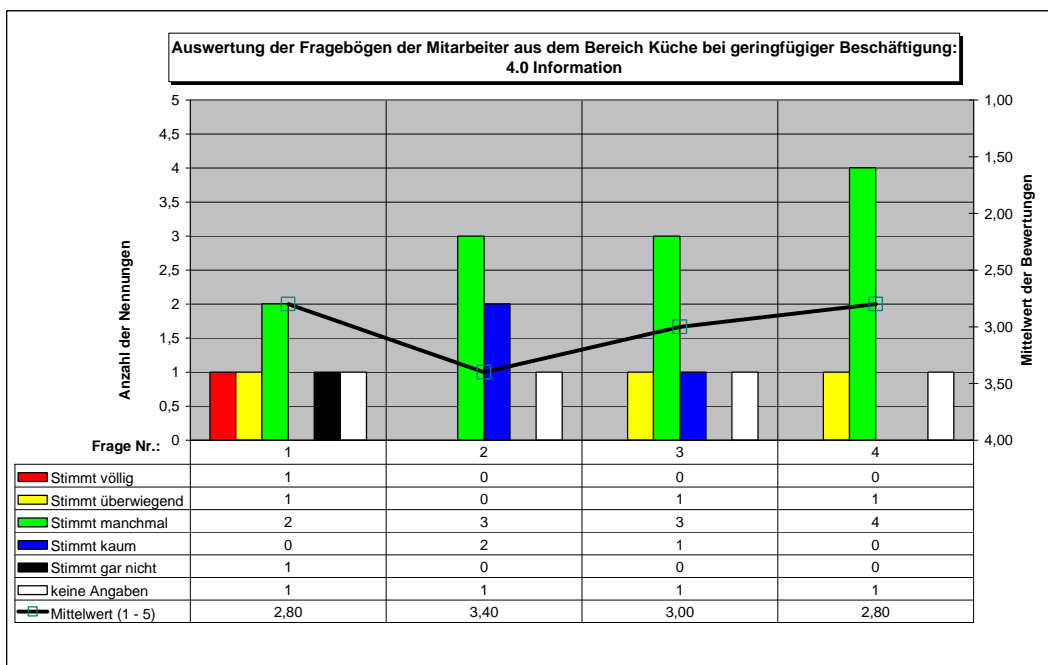
**Abbildung 15: Antworten zum Thema „Arbeitsplatz und Arbeitsbedingungen“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Küche die in einem geringfügigen Beschäftigungsverhältnis stehen**



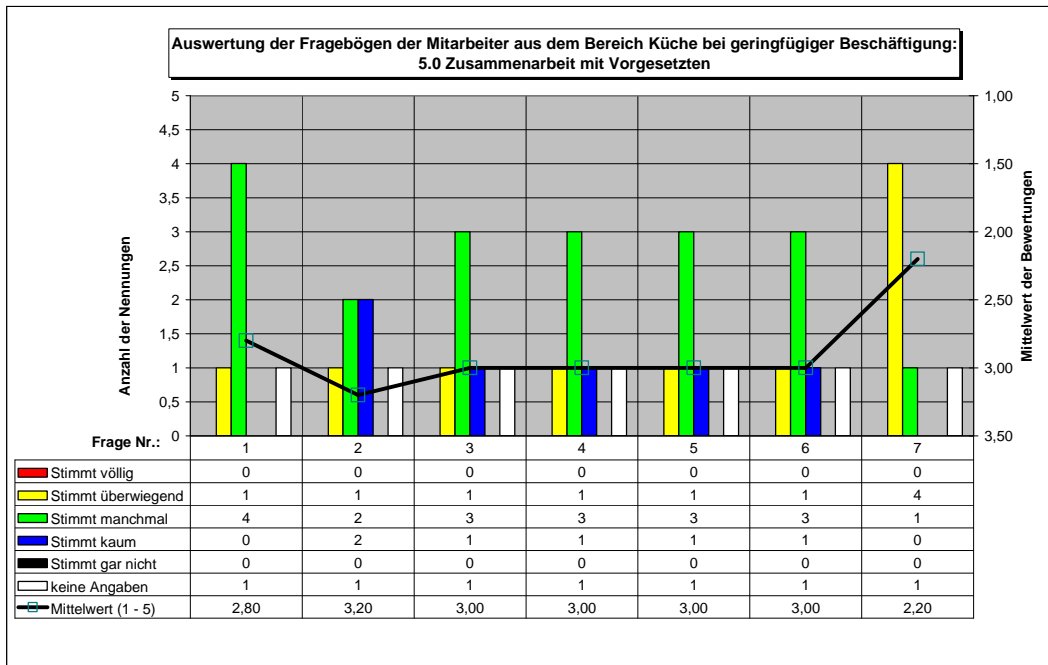
**Abbildung 16: Antworten zum Thema „Umgang mit den Bewohnern“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Küche die in einem geringfügigen Beschäftigungsverhältnis stehen**



**Abbildung 17: Antworten zum Thema „Schulung und Weiterbildung“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Küche die in einem geringfügigen Beschäftigungsverhältnis stehen**

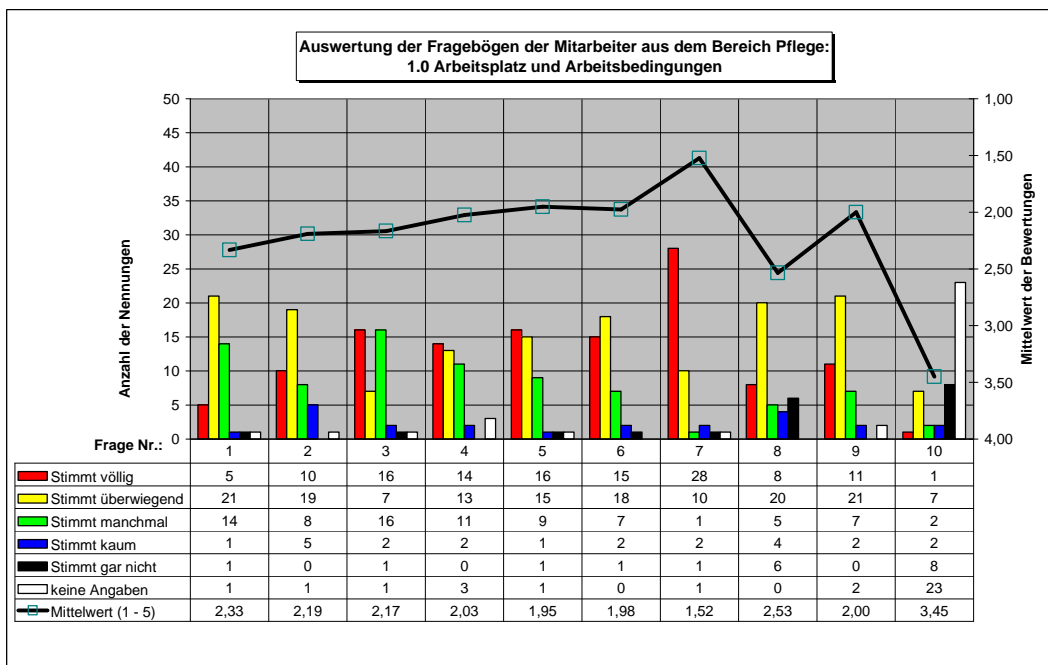


**Abbildung 18: Antworten zum Thema „Information“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Küche die in einem geringfügigen Beschäftigungsverhältnis stehen**

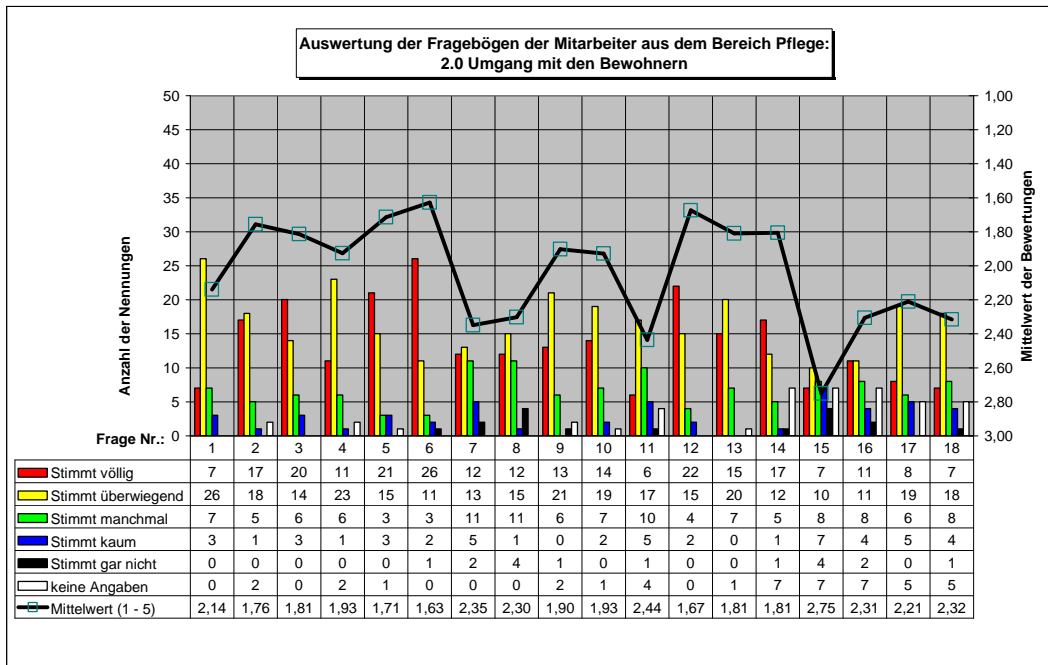


**Abbildung 19: Antworten zum Thema „Zusammenarbeit mit Vorgesetzten“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Küche die in einem geringfügigen Beschäftigungsverhältnis stehen**

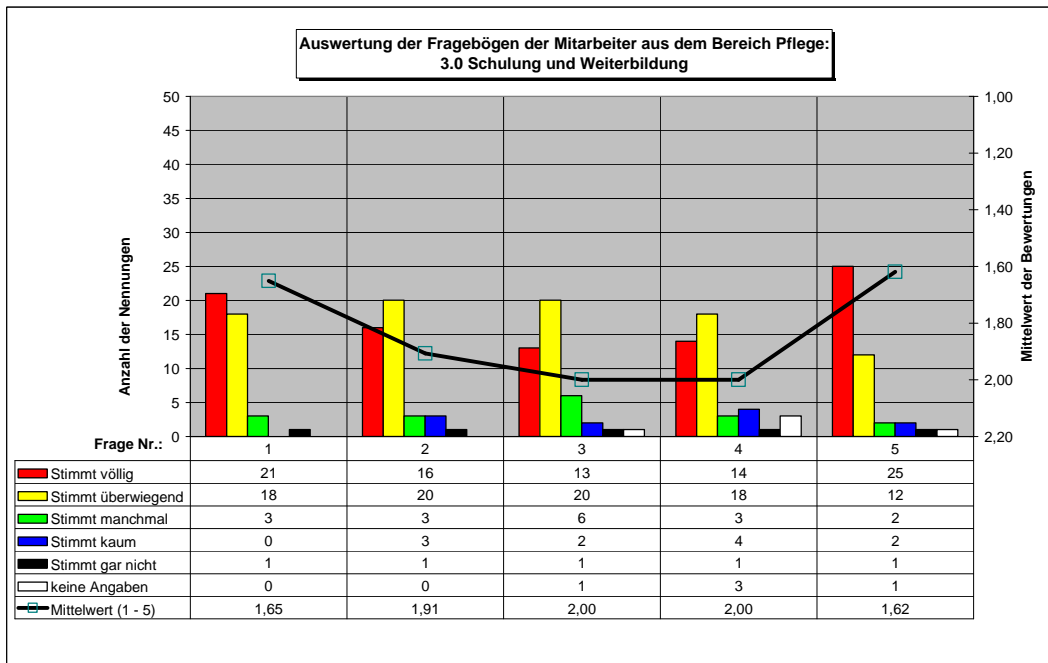
#### 10.4.4 Pflege



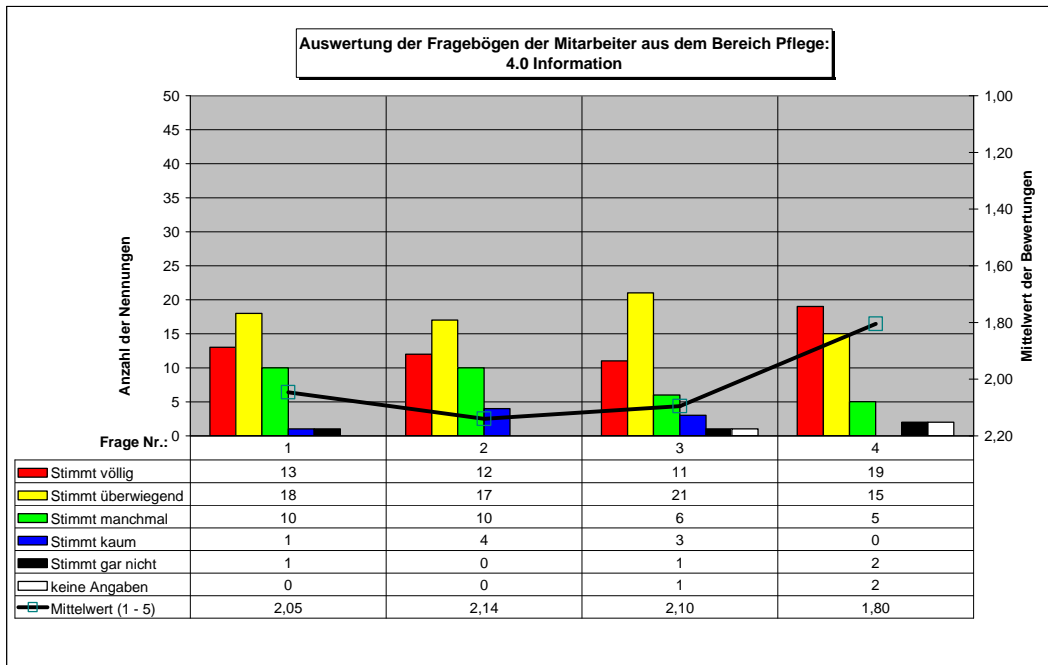
**Abbildung 20: Antworten zum Thema „Arbeitsplatz und Arbeitsbedingungen“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege**



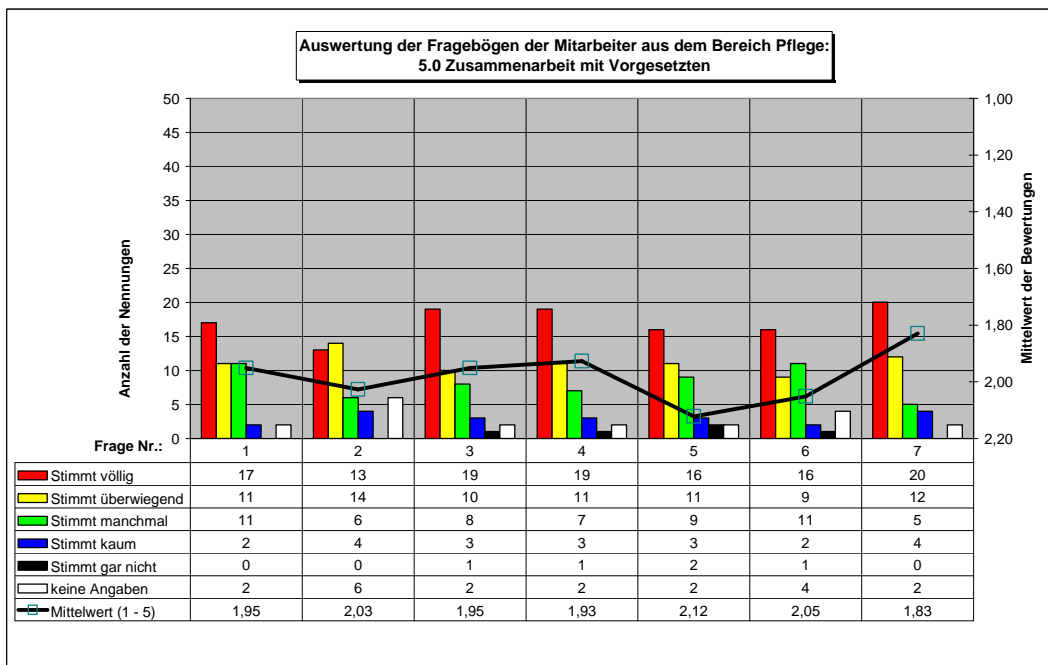
**Abbildung 21: Antworten zum Thema „Umgang mit den Bewohnern“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege**



**Abbildung 22: Antworten zum Thema „Schulung und Weiterbildung“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege**

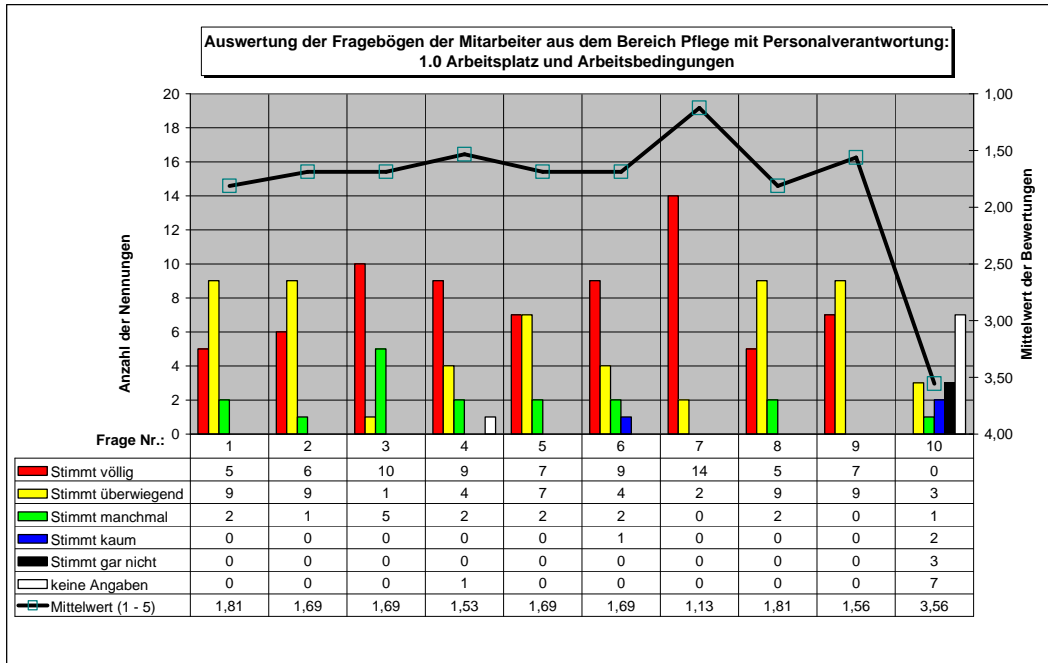


**Abbildung 23: Antworten zum Thema „Information“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege**

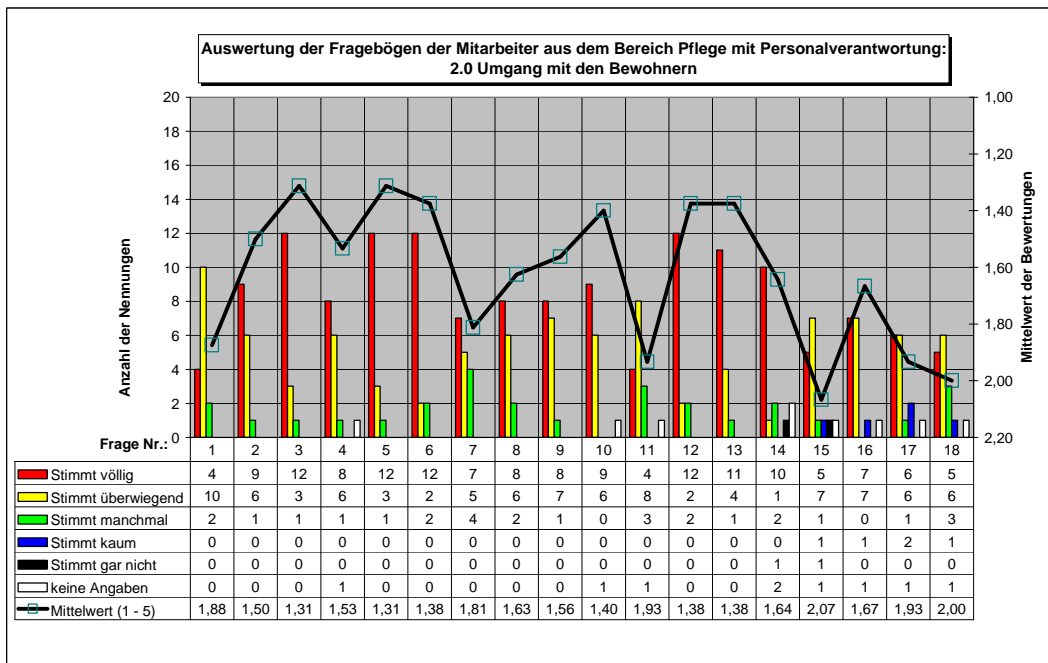


**Abbildung 24: Antworten zum Thema „Zusammenarbeit mit Vorgesetzten“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege**

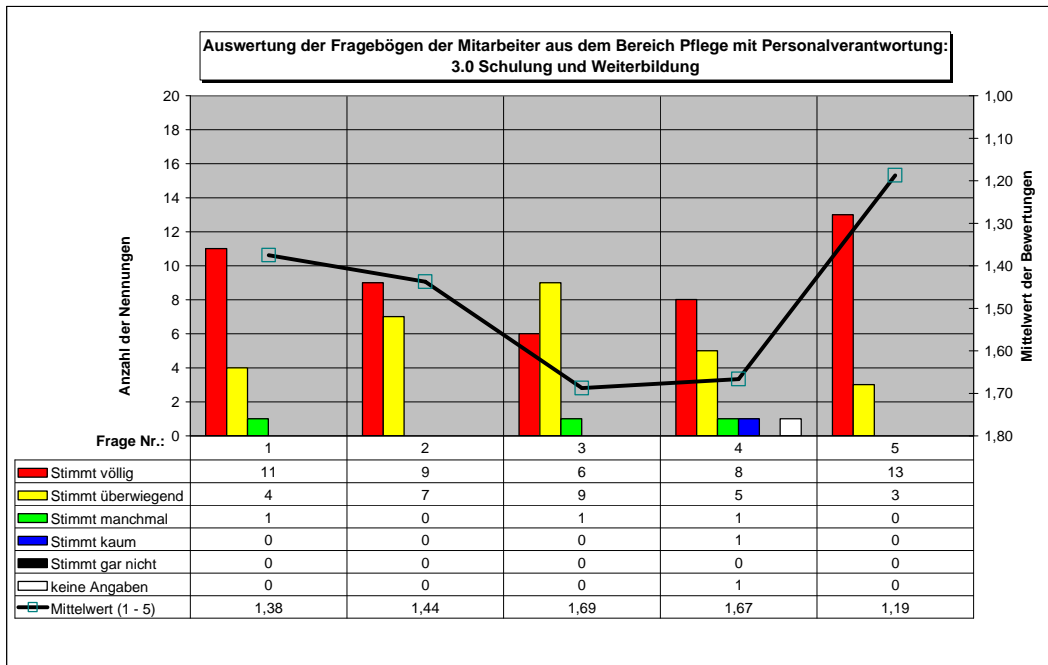
## 10.4.5 Pflege mit Personalverantwortung



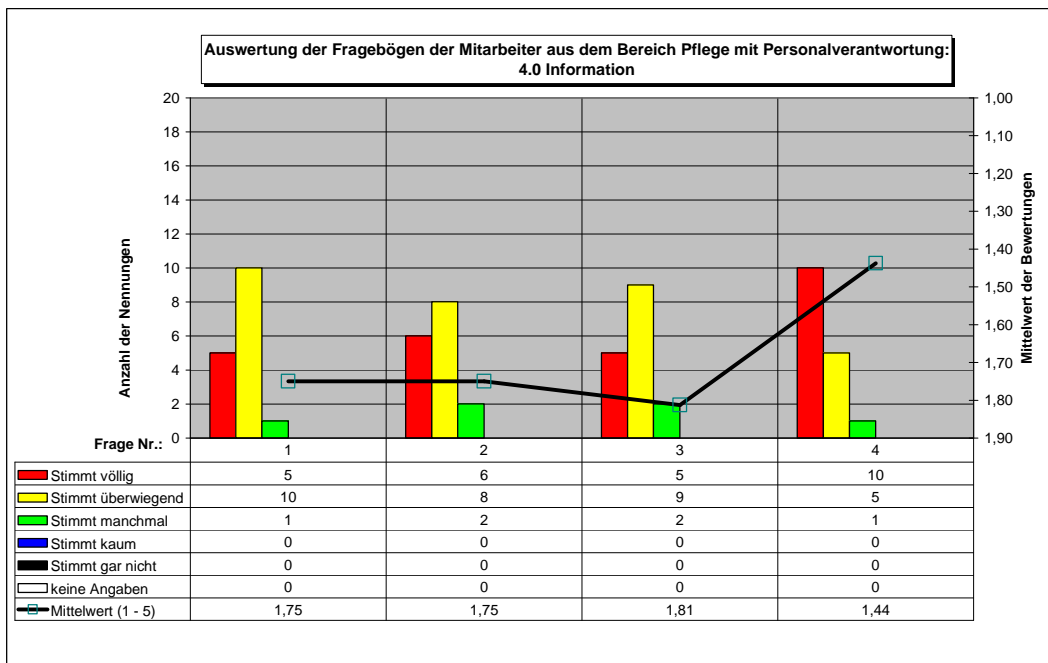
**Abbildung 25: Antworten zum Thema „Arbeitsplatz und Arbeitsbedingungen“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege die auch Personalverantwortung tragen**



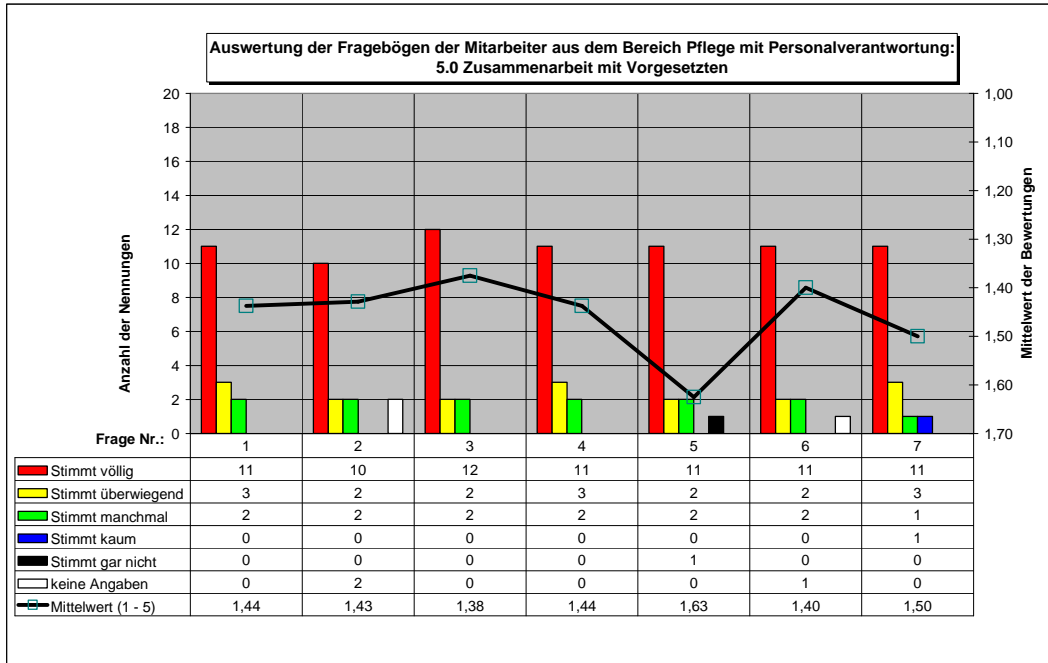
**Abbildung 26: Antworten zum Thema „Umgang mit den Bewohnern“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege die auch Personalverantwortung tragen**



**Abbildung 27: Antworten zum Thema „Schulung und Weiterbildung“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege die auch Personalverantwortung tragen**

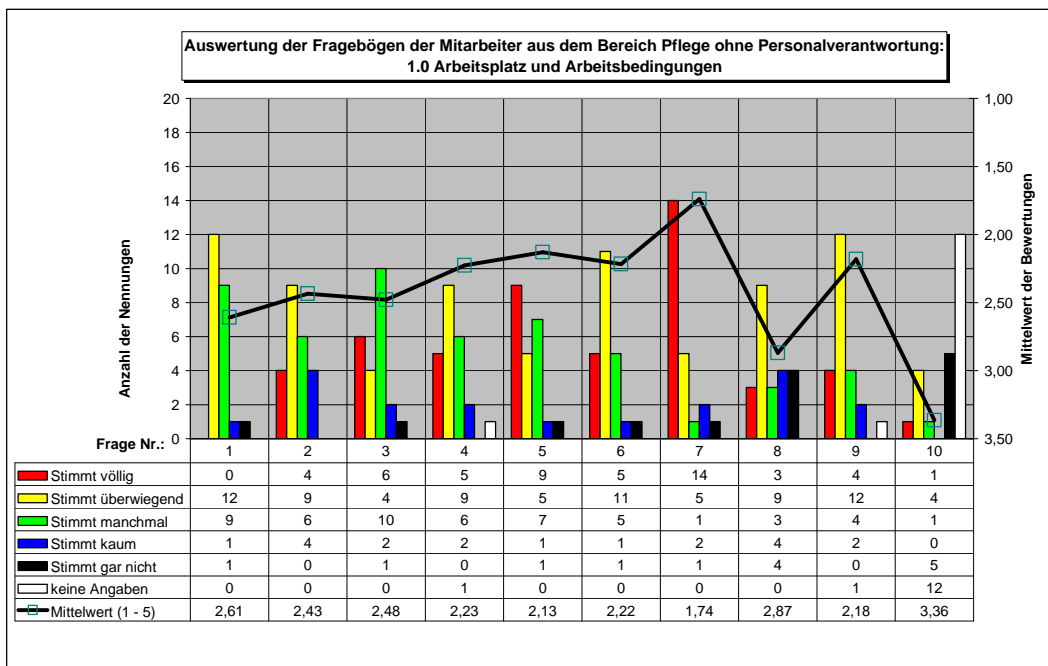


**Abbildung 28: Antworten zum Thema „Information“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege die auch Personalverantwortung tragen**

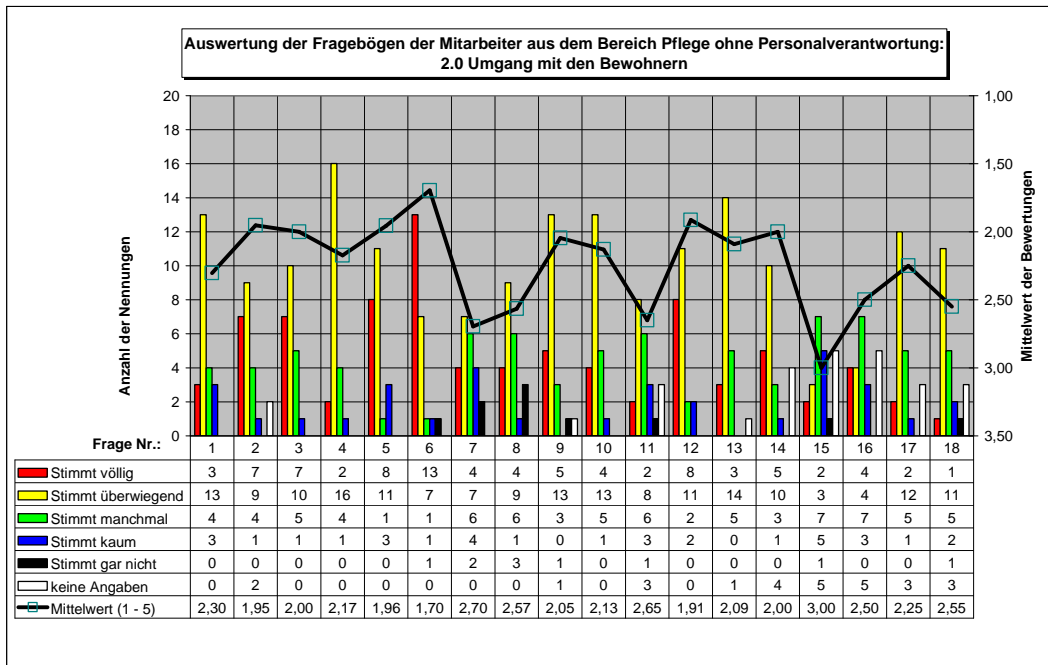


**Abbildung 29: Antworten zum Thema „Zusammenarbeit mit Vorgesetzten“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege die auch Personalverantwortung tragen**

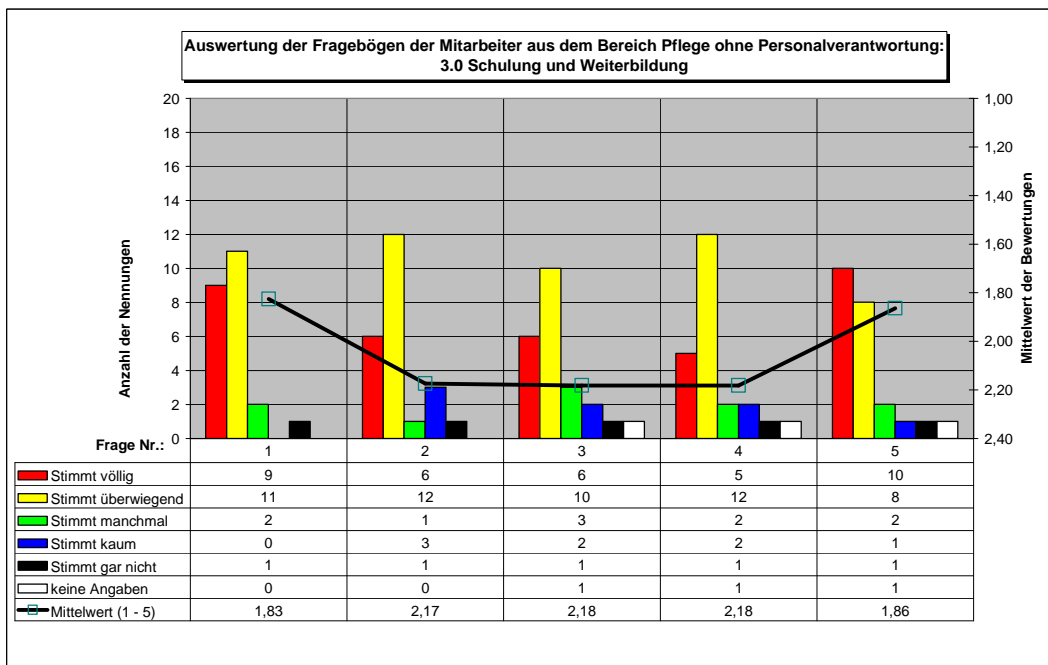
### 10.4.6 Pflege ohne Personalverantwortung



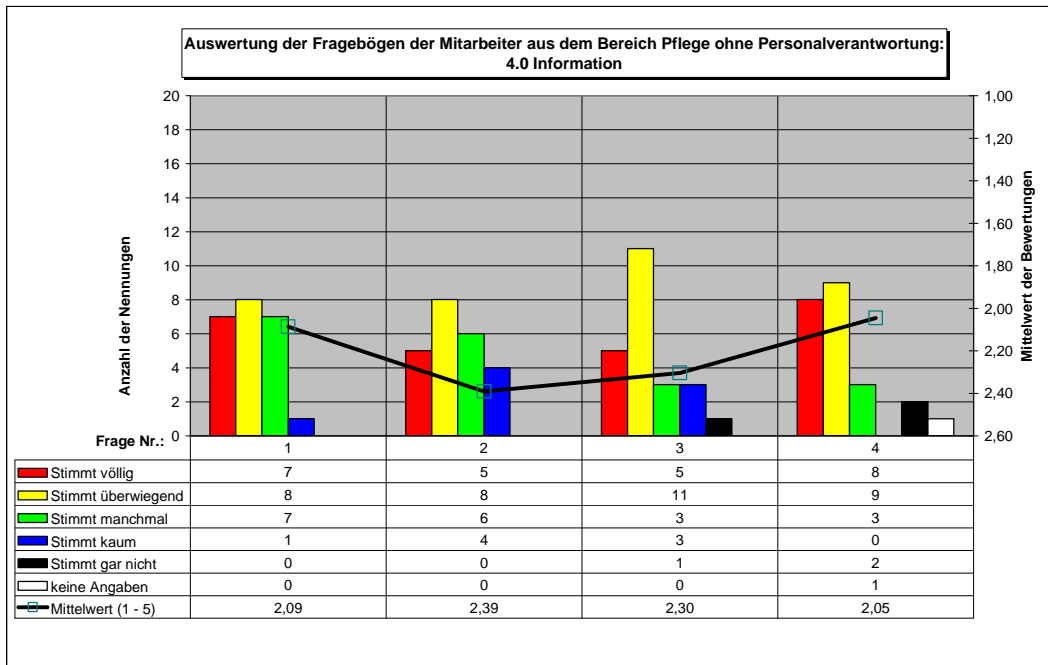
**Abbildung 30: Antworten zum Thema „Arbeitsplatz und Arbeitsbedingungen“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege die keine Personalverantwortung tragen**



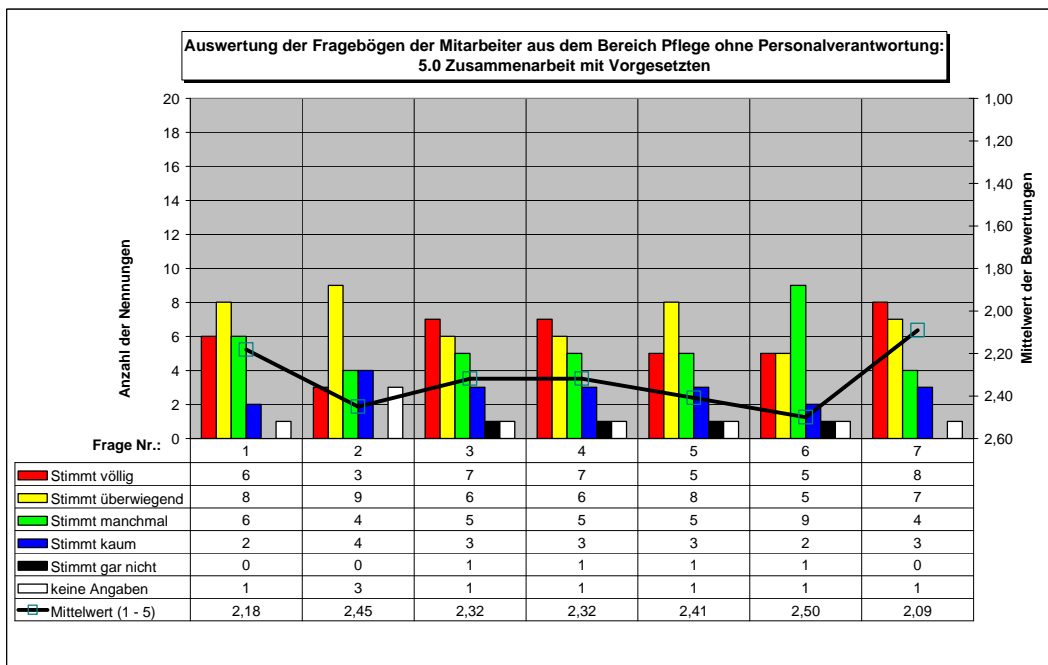
**Abbildung 31: Antworten zum Thema „Umgang mit den Bewohnern“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege die keine Personalverantwortung tragen**



**Abbildung 32: Antworten zum Thema „Schulung und Weiterbildung“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege die keine Personalverantwortung tragen**

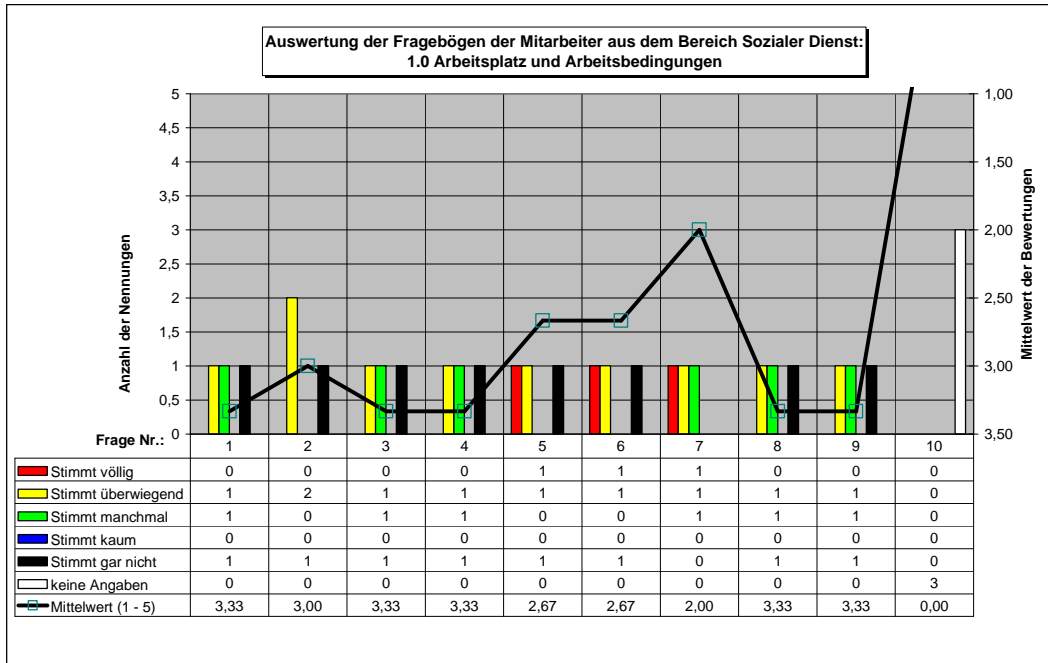


**Abbildung 33: Antworten zum Thema „Information“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege die keine Personalverantwortung tragen**

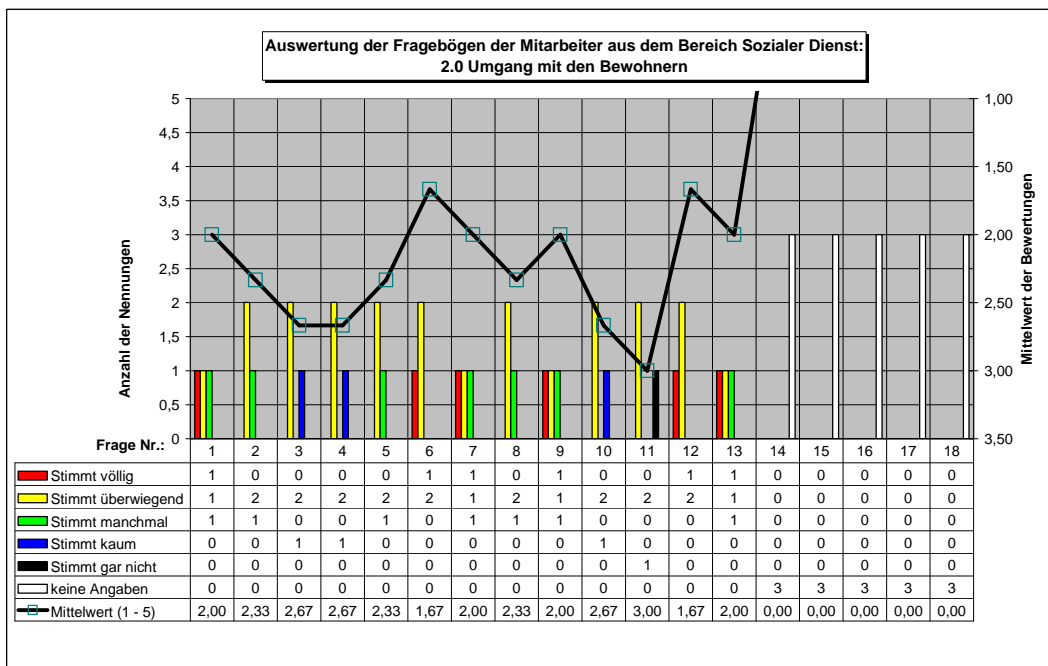


**Abbildung 34: Antworten zum Thema „Zusammenarbeit mit Vorgesetzten“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Pflege die keine Personalverantwortung tragen**

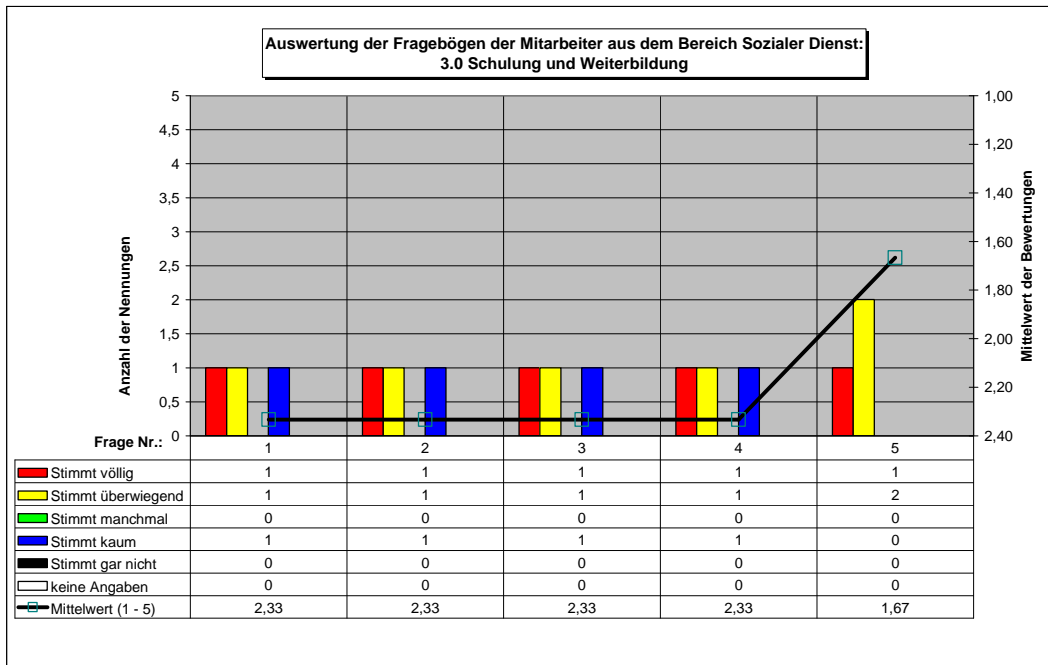
## 10.4.7 Sozialer Dienst



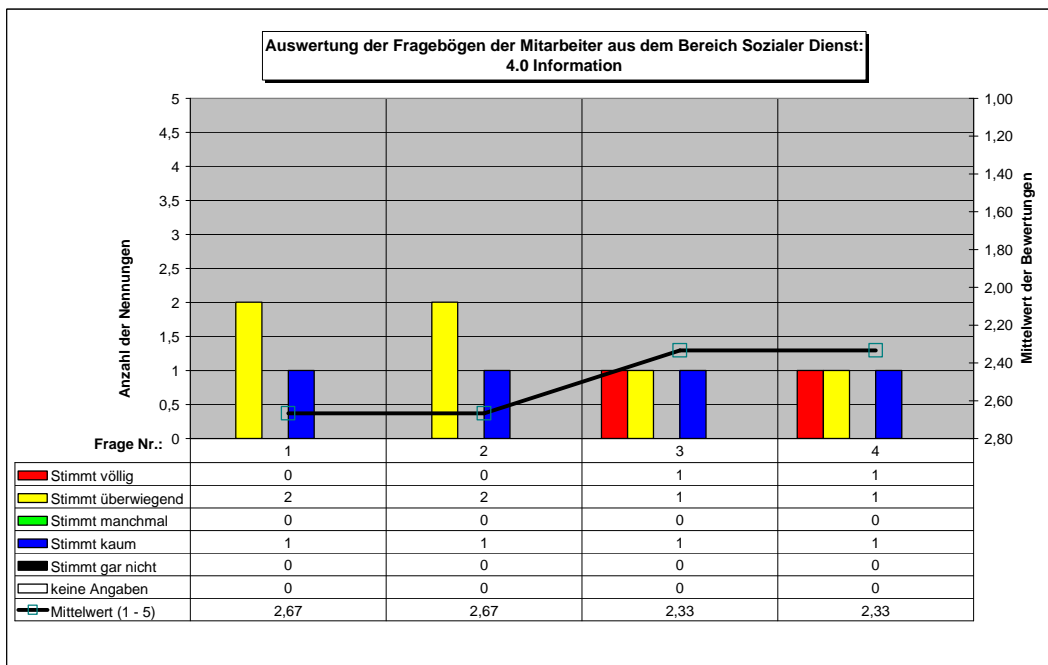
**Abbildung 35: Antworten zum Thema „Arbeitsplatz und Arbeitsbedingungen“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Sozialer Dienst**



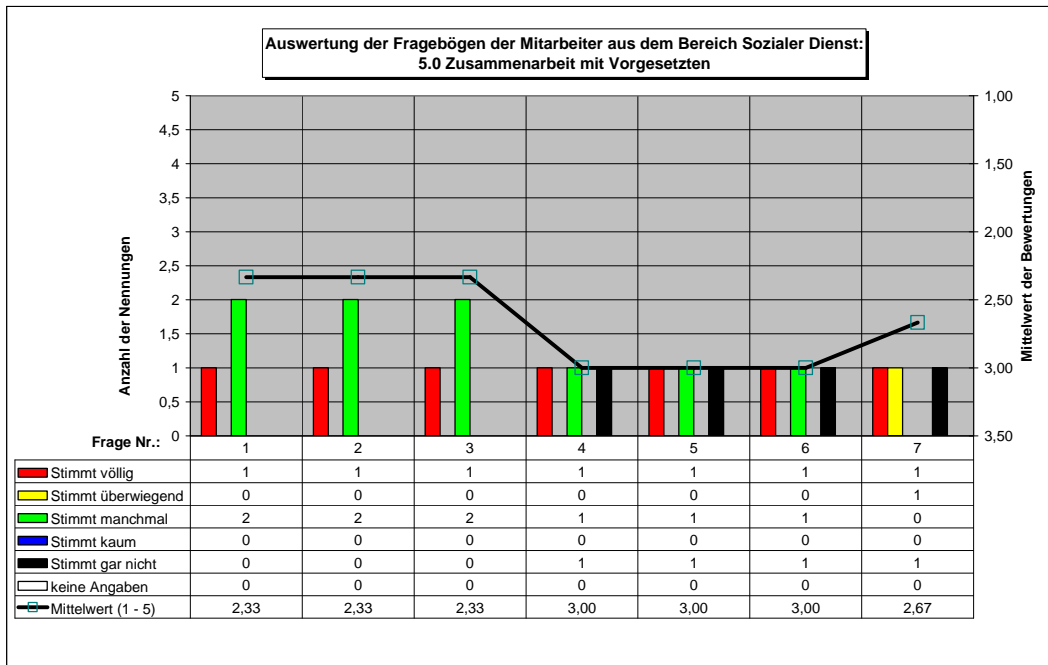
**Abbildung 36: Antworten zum Thema „Umgang mit den Bewohnern“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Sozialer Dienst**



**Abbildung 37: Antworten zum Thema „Schulung und Weiterbildung“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Sozialer Dienst**

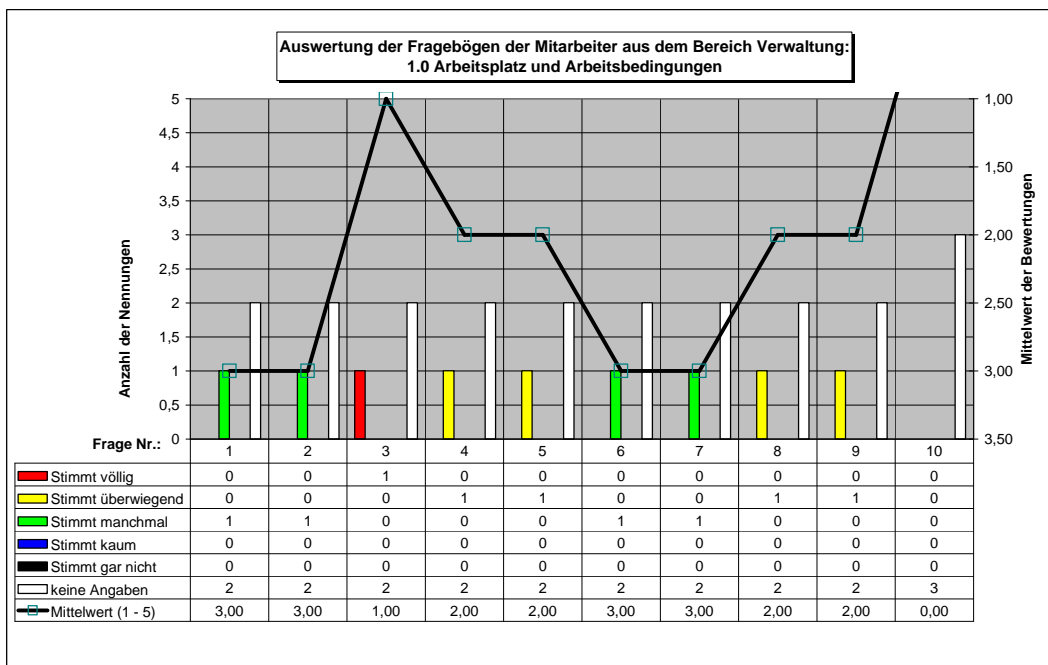


**Abbildung 38: Antworten zum Thema „Information“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Sozialer Dienst**

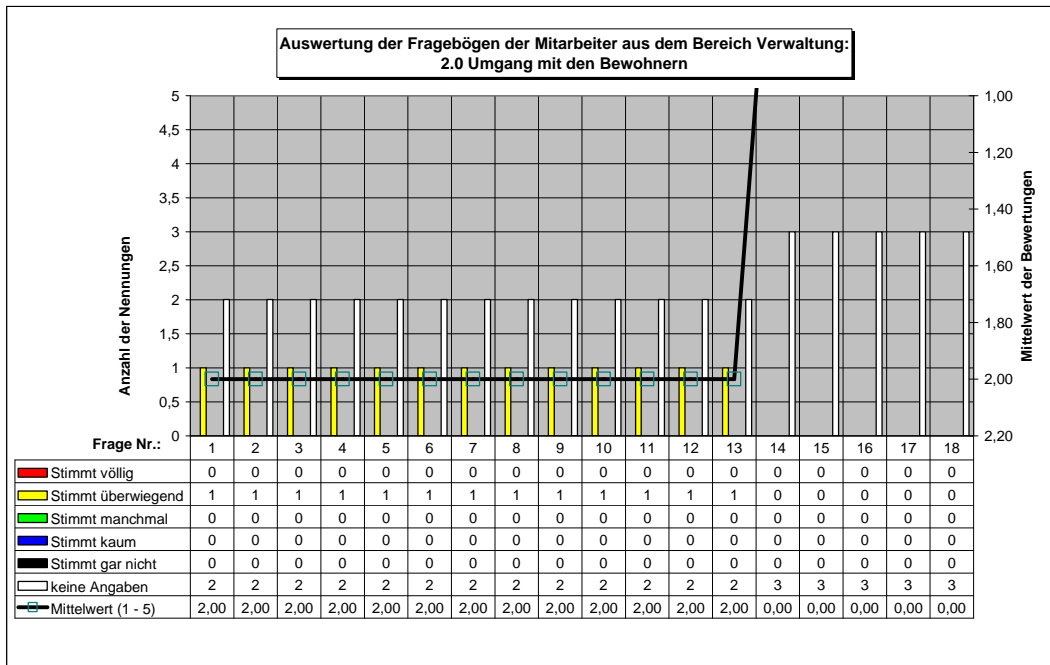


**Abbildung 39: Antworten zum Thema „Zusammenarbeit mit Vorgesetzten“ der Mitarbeiter aus dem Bereich Sozialer Dienst**

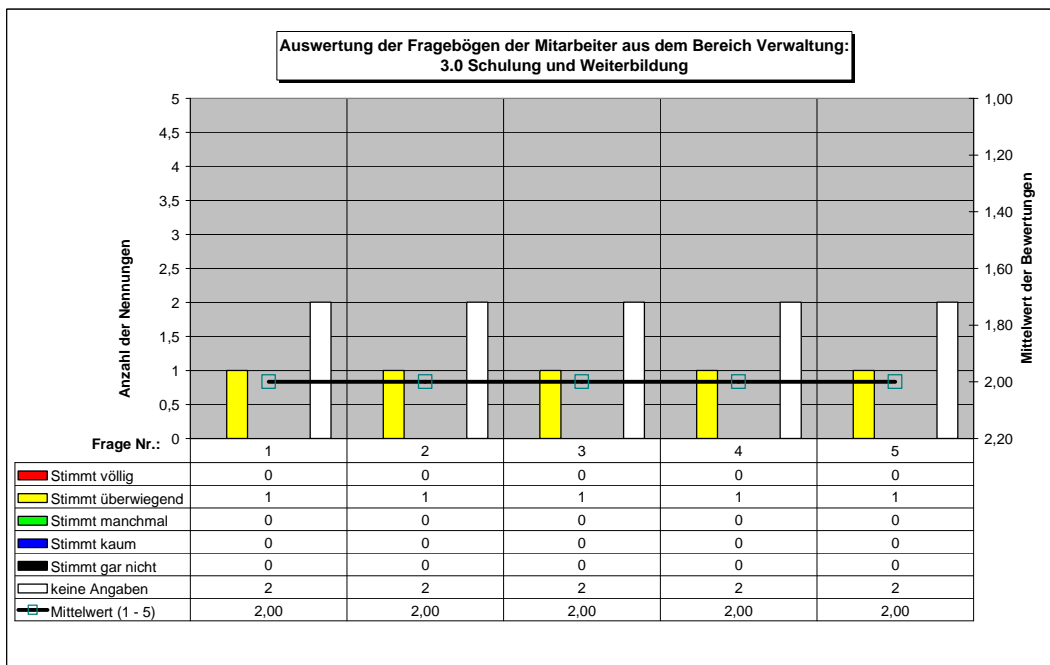
### 10.4.8 Verwaltung



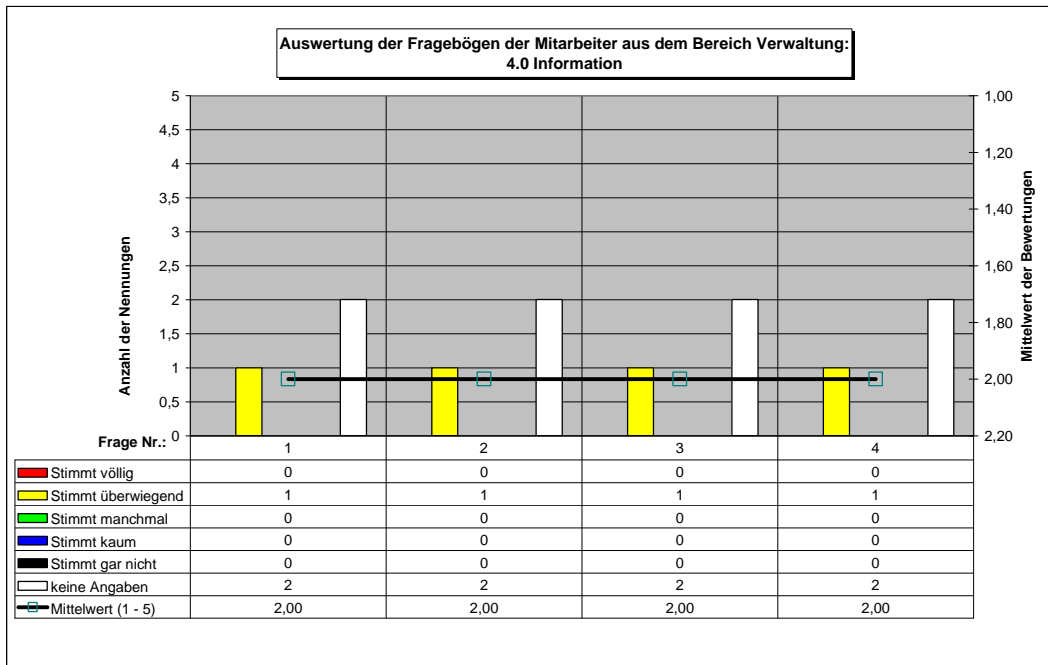
**Abbildung 40: Antworten zum Thema „Arbeitsplatz und Arbeitsbedingungen“ der Mitarbeiter aus dem Bereich der Verwaltung**



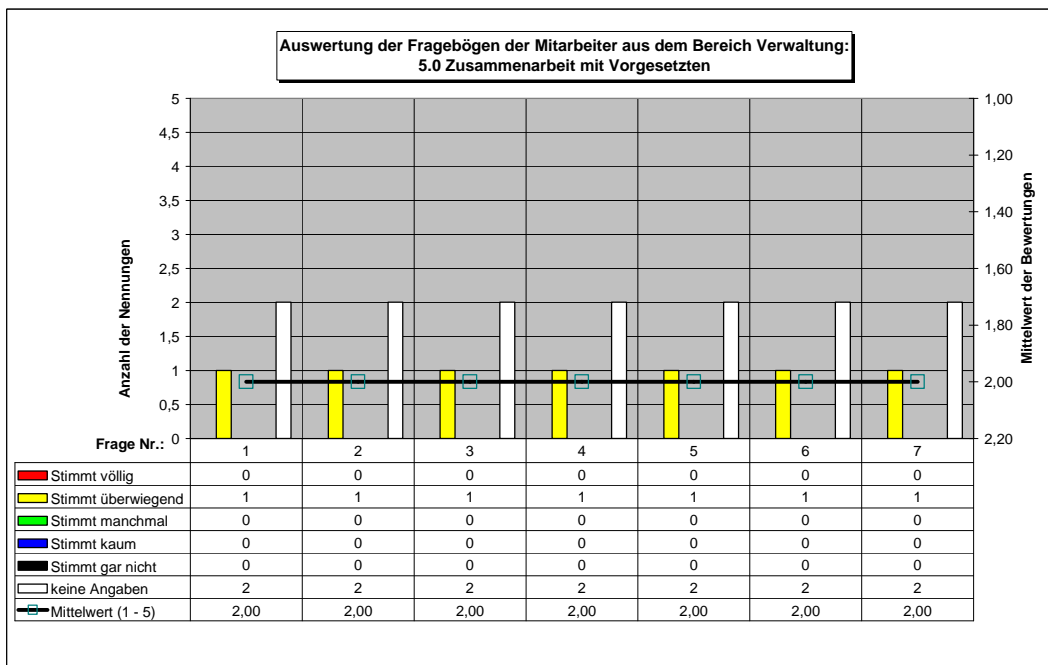
**Abbildung 41: Antworten zum Thema „Umgang mit den Bewohnern“ der Mitarbeiter aus dem Bereich der Verwaltung**



**Abbildung 42: Antworten zum Thema „Schulung und Weiterbildung“ der Mitarbeiter aus dem Bereich der Verwaltung**



**Abbildung 43: Antworten zum Thema „Information“ der Mitarbeiter aus dem Bereich der Verwaltung**



**Abbildung 44: Antworten zum Thema „Zusammenarbeit mit Vorgesetzten“ der Mitarbeiter aus dem Bereich der Verwaltung**

## 10.5 Kooperationsvereinbarung

Osterath, den 30. 08. 2007

### Kooperationsvereinbarung

zwischen  
**Haus Hildegundis von Meer**  
und der  
**Städtischen Realschule Osterath**

*Generationen übergreifendes Lernen*  
im Schuljahr 2007/08

❖ Wie bereits in den vergangenen Schuljahren nehmen Schüler/innen der RSO an folgenden Projekten teil:



- Schüler als Begleitung bei Spaziergängen und Gesellschaftsspielen im Altenheim
- Schüler musizieren im Altenheim.
- Schüler stellen ihre Haustiere vor.

❖ Das Haus Hildegundis bietet weiterhin Möglichkeiten für ein Schülerbetriebspraktikum.

❖ Senioren sind als Zeitzeugen im Geschichtsunterricht behilflich.

  
\_\_\_\_\_  
Leiterin Haus Hildegundis



CaritasSeniordienste  
Rhein-Kreis Neuss GmbH  
Caritashaus Hildegundis von Meer  
Bismarckhöfer Weg 60, 40570 Meerbusch  
Tel. 02159 525-0, Fax 02159 525-132

  
\_\_\_\_\_  
Rektor der Realschule

**Realschule Osterath**  
Görresstr. 8  
40670 Meerbusch  
Tel. 02159 - 87 97 10  
Fax 02159 - 87 97 19

**Erklärung:**

Hiermit versichere ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig verfasst und nur die angegebenen Quellen benutzt habe. Wörtlich oder dem Sinn nach aus anderen Werken entnommene Stellen sind unter Angabe der Quellen kenntlich gemacht.

Mönchengladbach, Februar 2009

Sabine Eckstein