

# Sozial auch nach innen

## Die Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege bietet sozialen Diensten und Einrichtungen ein Instrument für sichere und gesunde Arbeitsbedingungen

■ Julia Krienke und Frauke Rothbarth

*Das Präventionsprogramm »qu.int.as« der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege bietet die Möglichkeit, den Arbeitsschutz mit den Methoden des Qualitätsmanagements nachhaltig und wirtschaftlich zu organisieren. Soziale Träger, die das Programm erfolgreich umsetzen, erhalten zudem eine Prämie sowie weitere finanzielle Förderungen.*

Sozialverantwortliches Handeln, Menschlichkeit und Fürsorge gegenüber Patienten, Klienten und Angehörigen haben sich alle Wohlfahrtsverbände auf die Fahnen geschrieben. Doch wie sieht es mit dem Wohlergehen und der Sicherheit der eigenen Beschäftigten aus? Um den betrieblichen Arbeits- und Gesundheitsschutz zu stärken und zugleich die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen zu sichern, hat die Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW) das Präventionsangebot »qu.int.as« entwickelt: ein System, das Arbeitsschutz- und Qualitätsmanagement miteinander kombiniert. Am Beispiel von drei Wohlfahrtseinrichtungen, die das Angebot umgesetzt haben, kann das Konzept und die Arbeitsweise dieses Präventionsprogramms gezeigt werden.

### DRK Salzlandkreis: Erfolgsfaktor Mitarbeiterkommunikation

Mit rund 200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern betreibt die Deutsche Rote Kreuz (DRK) Salzlandkreis Service GmbH im anhaltischen Bernburg zwei Einrichtungen zum alters- und behindertengerechten Wohnen mit insgesamt 130 Pflegeplätzen sowie drei Sozialstationen. Darüber hinaus umfasst das Dienstleistungsspektrum die Notfallrettung, qualifizierte Krankentransporte und Angebote auf dem Sektor Kranken- und Mietwagenfahrten.

Wie andere Wohlfahrtsverbände sieht sich auch die Service GmbH mit den kon-

tinuierlich steigenden Qualitätsansprüchen von Bewohnern, Patienten und Angehörigen konfrontiert. Um diesen Anforderungen zu begegnen, legt der DRK Salzlandkreis sein Augenmerk ganz bewusst auf Sicherheit und Gesundheitsschutz ihrer Beschäftigten. »Qualität ist ohne verbindliche Regeln für den Arbeitsschutz nicht vollwertig«, berichtet der Geschäftsführer Ulrich Menkhau und führt weiter aus: »Besonders bei Dienstleistungen für und an Menschen kommt es entscheidend darauf an, Leben und Gesundheit zu schützen. Dies gilt gegenüber Bewohnern, Patienten, Kunden und Partner ebenso wie für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.«

Als Instrument, um sichere und gesunde Arbeitsbedingungen umfassend und wirksam umzusetzen, nutzt das DRK Salzlandkreis das von der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege entwickelte Präventionsangebot »Qualitätsmanagement mit integriertem Arbeitsschutz«, kurz qu.int.as. Es bietet den bei der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege versicherten Betrieben die Möglichkeit, den Arbeitsschutz mit den Methoden des Qualitätsmanagements zu organisieren und diese Leistung finanziell fördern zu lassen. Als Basis dient ein von der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege entwickelter und erprobter Standard: die Managementanforderungen der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege zum Arbeitsschutz (MAAS-BGW). Die MAAS-BGW sind auf alle gängigen Modelle des Qualitätsmanagements abgestimmt und ergänzen diese um arbeitsschutzspezifische Anforderungen.

Bereits seit der zweiten Hälfte der 1990er Jahre beschäftigt sich das DRK Salzlandkreis mit dem Thema Qualitätssicherung. Versorgungsverträge der Kranken- und Pflegekassen sowie zugehörige gesetzliche Rahmenbedingungen

---

Julia Krienke und Frauke Rothbarth sind Mitarbeiterinnen der Präventionsdienste bei der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege in Hamburg.  
E-Mail frauke.rothbarth@bgw-online.de

regeln zunehmend die Qualität der Patientenversorgung. Eine qualitätvolle Leistung kann nach Überzeugung von Menkhaus nur dann erbracht werden, wenn Arbeitsschutz integraler Bestandteil des Qualitätsmanagements ist. Für ihn war es daher eine logische Konsequenz, das betriebliche Qualitätsmanagement um den Baustein Mitarbeiterperspektive zu erweitern. In einem guten halben Jahr hat das Team die MAAS-BGW umgesetzt und das integrierte Arbeitsschutzmanagementsystem zertifizieren lassen.

Entscheidend für den Erfolg sind für Menkhaus, neben der qu.int.as-Beratung durch eigens von der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege zugelassene unabhängige Berater, die Motivationskraft der leitenden Mitarbeiter sowie die frühzeitige Einbindung aller Beschäftigten in den Entscheidungs- und Umsetzungsprozess. »Regeln kann man erarbeiten und in Kraft setzen. Wir haben uns für den Weg der Motivation möglichst aller Mitarbeiter entschieden und ihnen angeboten, an der Erarbeitung unseres QM-Systems mitzuwirken«, berichtet Menkhaus.

Erst wenn Arbeitsschutz zur Führungsaufgabe gemacht und dauerhaft in alle betrieblichen Arbeitsabläufe integriert wird, profitieren alle Beschäftigten von den Vorteilen des transparenten Systems. Definierte Prozesse und klare Verantwortlichkeiten erhöhen die Motivation und Eigenverantwortung jedes einzelnen Beschäftigten. Das DRK Salzlandkreis kann eine positive Wirkung verbuchen: eine kontinuierlichen Verbesserung der Kundenorientierung und eine stärkeres Bewusstsein für den Arbeits- und Gesundheitsschutz. »Von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wurde zurückgemeldet: ›Wir wissen jetzt, warum wir das machen und fühlen uns auch wesentlich sicherer dabei«, berichtet Menkhaus.

### **AWO Sonnenstein: Zukunftssicherung für soziale Dienstleister**

Auch die Arbeiterwohlfahrt (AWO) Sonnenstein gGmbH und ihre Integrationsfirma Soziale Arbeitsprojekte Sonnenstein gGmbH, die seit November 2008 qu.int.as-zertifiziert sind, können die Umsetzung des Projekts als einen Erfolg des gesamten Teams verbuchen: Für

die insgesamt 400 Beschäftigten sind Sicherheit und Gesundheitsschutz mit qu.int.as zum festen Bestandteil der Mitarbeiterkommunikation geworden. »Wir haben kontinuierlich in den einzelnen Einrichtungen informiert. Mitarbeiter haben wir immer dort eingebunden, wo das für sie und ihre Arbeit notwendig war«,

## *»Instrumente des Arbeitsschutzes müssen auch unter Zeitdruck gut nutzbar sein«*

erläutert Thomas Pallutt, Geschäftsführer der beiden schwerpunktmäßig in der Behindertenhilfe tätigen AWO-Unternehmen.

Die hohe Kompetenz langfristig sicherstellen und gleichzeitig Beschäftigte für die neuen Belastungen ihres Berufsalltags fit machen – zwei wesentliche Gründe, die die Geschäftsführung der zwei Dresdner sozialen Dienstleistungsunternehmen zur Umsetzung von qu.int.as motiviert haben. »Wir haben erkannt, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit präventiven Arbeitsschutzleistungen begleitet werden müssen. Denn nur mit einem gesunden Team können wir erfolgreich sein und die Qualität garantieren, die Kunden und Kostenträger von uns erwarten«, berichtet Pallutt.

Mit qu.int.as die Qualitätsstandards und die Wettbewerbsfähigkeit zu steigern, war ein weiteres Ziel der Geschäftsführung. Wirtschaftliche Anspannung und zunehmende Kostenreduzierung verstärken den Druck auch auf Werkstätten für behinderte Menschen. Der steigende Wettbewerb und die zunehmenden Anforderungen von Auftraggebern stellen die Verantwortlichen in Betrieben vor neue Herausforderungen. Dass beide Unternehmen mit der qu.int.as-Zertifizierung nun einen zusätzlichen Schwerpunkt im Arbeitsschutz haben, erhöht die Qualität des umfangreichen Dienstleistungsspektrums in den Augen vieler Kunden und Kooperationspartner.

Bei der Integration der Managementanforderungen der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege zum Arbeitsschutz stand an erster Stelle, praktikable Instrumente zu ent-

wickeln, die auch unter Zeitdruck gut nutzbar sind. So haben seit der qu.int.as-Umsetzung insbesondere Module zur Gesundheitsvorsorge und –förderung die Arbeitsbedingungen positiv nachhaltig verändert. Das neu entwickelte, gefährdungsbasierte Vorsorgemanagement bietet den Einrichtungsleitern klare und

nachvollziehbare Vorgaben, für welchen Arbeitsplatz welche Gefährdung besteht und welche Vorsorgeuntersuchungen benötigt werden.

Eine personalisierte elektronische Vorsorgekartei unterstützt die praktische Umsetzung, die für deutlich mehr Transparenz auf allen Seiten sorgt: Die Leitung hat einen klaren Handlungsleitfaden, die Beschäftigten sehen, dass nach eindeutigen Kriterien gehandelt wird. Ebenfalls neu eingeführt wurde die zusätzliche Gefährdungsbeurteilung. Hierbei ergänzen die Beschäftigten die klassische Gefährdungsbeurteilung der Fachkraft für Arbeitssicherheit mit Hilfe ihrer praktischen Erfahrungen und Kompetenzen. Dies stärkt das Verantwortungsbewusstsein gegenüber der eigenen Gesundheit.

Dass die neuen Module zur Gesundheitsförderung arbeitsbedingten Belastungen, wie beispielsweise Stress durch zunehmende Gewaltbereitschaft von Klienten und Patienten, vorbeugen, bestätigen viele positive Rückmeldungen. So sind inzwischen alle betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für den professionellen Umgang mit dem Thema Gewalt und Aggression geschult. Die theoretischen Auseinandersetzungen und praktische Übungen zur Deeskalation führen zu mehr Handlungssicherheit und einem professionellen Umgang mit gewalttätigen Übergriffen. Des Weiteren hilft ein eigens entwickeltes Seminarangebot durch Stress verursachte Gesundheitsgefährdungen zu erkennen. Dieses Angebot soll die Mitarbeiter befähigen, Strategien für den Umgang mit Stress auf der persönlichen und betrieblichen Ebene zu entwickeln. ▶

## Caritas Düsseldorf: Auf der sicheren Seite sein

Der Caritasverband Düsseldorf ist seit Juni 2008 qu.int.as-zertifiziert. Mit einem Team von rund 850 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern betreibt der Verband stationäre Pflegeeinrichtungen mit über 700 Plätzen, ein Hospiz sowie Häusliche Dienste mit mehr als 650 Kunden.

Für das Umsetzungsprojekt motiviert haben den sozialen Dienstleister unter anderem die in Kürze in Kraft tretenden gesetzlichen Anforderungen, die besagen, dass auch stationäre und ambulante Pflegeeinrichtungen sich auf einen Zertifizierungsprozess einlassen müssen. Bereits kurz nach der qu.int.as-Einführung machten sich in Düsseldorf positive Veränderungen bemerkbar. So wurden beispielsweise im Rahmen der Umsetzung die Verbandbücher ausgewertet, die Verletzungsarten systematisiert und neue Standards für Küche und Pflege entwickelt und eingeführt – mit dem Erfolg, dass die Zahl der Verletzungen nachweislich gesunken ist.

Die Vorteile für die Geschäftsführung liegen auf der Hand: Reduzierte Ausfallzeiten führen zu einer Kostenersparnis. Gleichzeitig ist die Rechtssicherheit gegenüber Kostenträgern und Behörden durch die Umsetzung aller relevanten Arbeitsschutzanforderungen gestiegen. Das bedeutet für die Einrichtung, in Haftungsfragen und im Risikomanagement auf der sicheren Seite zu sein.

Dieser Erfolg gelang durch die intensive Beteiligung der Beschäftigten auf allen

Ebenen, die durch kollegialen Dialog und gegenseitiges Lernen gekennzeichnet ist. Durch die Einführung der MAAS-BGW wurden Gefährdungen identifiziert und kommuniziert. Das Team optimierte die Prozessabläufe der gesamten Organisation und verbesserte dadurch die Zusammenarbeit an verschiedenen Schnittstellen, beispielsweise zwischen Pflege und Hauswirtschaft, zwischen einzelnen Einrichtungen oder in den zentralen Verwaltungsdiensten. Durch standardisierte Übergaben und Absprachen, vereinfachte Arbeitsabläufe und klare Funktionsbeschreibungen erleben die Beschäftigten heute weniger Reibungsverluste. Das hohe Maß an Verbindlichkeiten sorgt für Handlungssicherheit. Erste Erfolge hier sind, laut dem Qualitätsmanagementbeauftragten Andreas Matzke, die sinkende Zahl von Beschwerden und internen Fragestellungen.

Objektiv betrachtet haben sich die Arbeitsbedingungen für soziale Dienstleister verschlechtert. Hohe gesetzliche Anforderungen und Vorschriften, der administrative Aufwand, steigende Qualitätsanforderungen sowie Leistungsverdichtung bei gleichzeitig sinkenden Zeitbudgets belastet Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erheblich. Daher kommt dem Arbeitgeber eine besondere Rolle im Gesundheitsschutz zu. Er kann durch betriebsinterne Strukturen und ein effektives Managementsystem die internen Rahmenbedingungen positiv steuern und verändern. Durch konkrete Anweisungen, klare Verantwortlichkeiten und geregelte Kommunikations- und Informationswege wird Handlungssicherheit für alle Beschäftigten geschaffen. Verbindliche Betriebsabläufe und Prozesse haben direkte Auswirkungen auf die Arbeitsbedingungen. Dieser gelebte Gesundheitsschutz bewirkt, dass die Beschäftigten trotz gesteigerter Belastungen gesund bleiben und sich stärker mit dem Unternehmen identifizieren.

Gerade in Zeiten des demografischen Wandels und des zunehmenden Fachkräftemangels sichern sich Betriebe damit einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil: eine verstärkte Mitarbeiterbindung und geringere Fluktuation. So kann die Effizienz und Qualität der Dienstleistung des Unternehmens gesteigert werden. »Wir sind fest davon überzeugt, dass gute Leistung für den Kunden nur durch gesunde Mitarbeiter erbracht werden kann«, sagt Andreas Matzke, Qualitäts-

managementbeauftragter der Caritas Düsseldorf. Dies gelingt durch die systematische Organisation des Arbeitsschutzes. Und Matzke betont: »Dadurch bekommt der Arbeitsschutz den Stellenwert, den er verdient: Er wird zur Führungsaufgabe.«

## Resümee

Derzeit profitieren rund 51.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus rund 740 Betrieben vom Präventionsangebot »Qualitätsmanagement mit integriertem Arbeitsschutz« der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege. Das Programm kann von allen Mitgliedsbetrieben der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege genutzt werden, deren Qualitätsmanagement-System auf DIN EN ISO, KTQ, QEP oder EFQM basiert sowie auf deren branchenspezifischen Interpretationen. Nach erfolgreicher Zertifizierung können Betriebe zusätzlich von der dreifachen finanziellen Förderung profitieren. ♦



Mit dem qu.int.as-Zertifizierungslogo können soziale Organisationen mit ihrer erfolgreichen Zertifizierung werben. Eine eigene Website informiert über dieses Präventionsangebot der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege.  
Internet <http://www.quintas-online.de>