PiA:
Professionalisierung interaktiver Arbeit

Wolfgang Dunkel
Dagmar Grabner

Professionalisierung interaktiver Arbeit in der Altenpflege

Workshop Pflegeprojekte
Förderschwerpunkt „Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit“
PT-DLR, Bonn, 10.2.2010

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
ESF Europäischer Sozialfonds für Deutschland
EUROPÄISCHE UNION
DLR
BMBF-Förderschwerpunkt "Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit"
AWO ISF MÜNCHEN

Die interaktive Dienstleistungsbeziehung

PiA: Professionalisierung interaktiver Arbeit

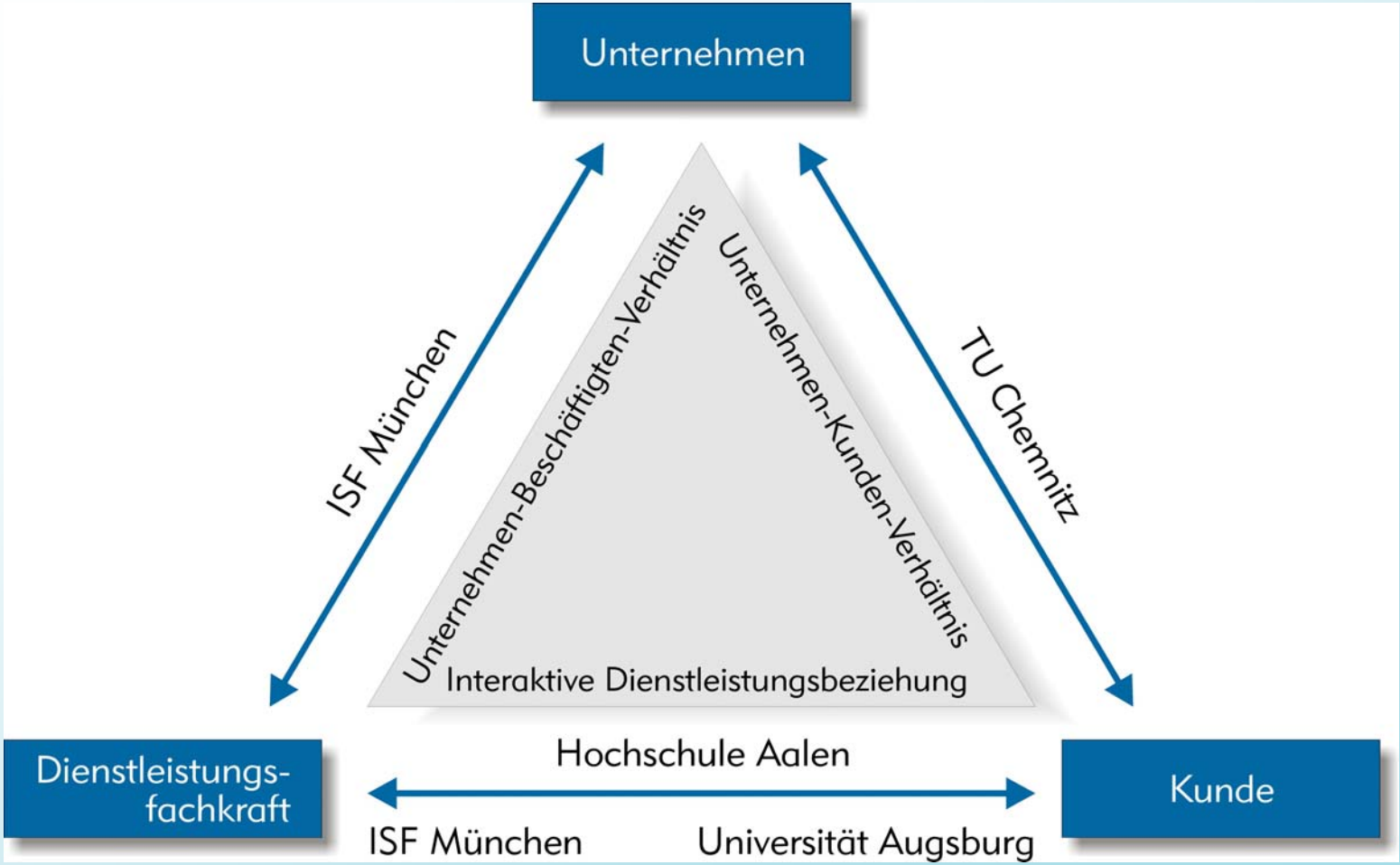
- Kunden und Beschäftigte müssen für die Realisierung der Dienstleistung produktiv zusammenarbeiten.
- Wie kann man Kunden und Dienstleistende dabei unterstützen?
- Forschungsfragen:
  - Wie sieht diese Zusammenarbeit aus?
  - Welche Probleme treten dabei auf?
  - Wie werden sie bewältigt?

Dienstleistungsarbeit als kooperative Leistung: Die Zielstellung

PiA: Professionalisierung interaktiver Arbeit

- Sensibilisierung für die interaktive Arbeitsleistung
- Wertschätzung und Qualifizierung interaktiver Arbeit
- Gestaltung förderlicher Rahmenbedingungen
- Neues Leitbild: Kooperation auf Augenhöhe

Das Dienstleistungsdreieck



Drei Praxisfelder

PiA: Professionalisierung interaktiver Arbeit

- Hotellerie: Accor Hotellerie Deutschland GmbH
- Bahn: Deutsche Bahn AG
- Altenpflege: AWO Bezirksverband Oberbayern e. V.

Die Projektstruktur

PiA: Professionalisierung interaktiver Arbeit

AWO Bezirksverband Oberbayern e.V.

PiA: Professionalisierung interaktiver Arbeit

- Problematik der Dienstleistungsqualität in der Pflege
  - Dienstleistungsorientierung und Professionalität werden als Gegensätze betrachtet
  - Unterschiedliche Vorstellungen darüber, worin die Kriterien für Dienstleistungsqualität zu sehen sind bei Pflegebedürftigen, Pflegekräften, Angehörigen, Kassen, Aufsichtsbehörden, Trägern, Öffentlichkeit etc.
  - Ziel: Transparenz herstellen
- Zugang von PiA
  - Zwei stationäre Altenhilfeeinrichtungen des Bezirksverbandes: Forschungszugang und Gestaltungsfelder (z.B. Einrichtung von Pflegeforen)
  - Übertragung auf die Aus-, Fort- und Weiterbildung (HWA)

Stand der Forschungsarbeiten

PiA: Professionalisierung interaktiver Arbeit

- 8 Experteninterviews (Hauptverwaltung, Führungskräfte in den beiden Einrichtungen)
- Forscherteams im Feld: Beobachtungen, Interviews
  - Interviews mit 18 Beschäftigten
  - Interviews mit 9 Bewohnern
  - Interviews mit 6 Angehörigen
- Qualitative Erhebungen sind abgeschlossen, Auswertung läuft
- Arbeitspsychologische Untersuchungen (KABA, standardisierte Befragungen) in drei Einrichtungen laufen

Fallbeispiel: Der Betreuungsassistent

PiA: Professionalisierung interaktiver Arbeit

- Das neue Berufsbild der Betreuungsassistentin: „einfache Dienstleistung“ oder anspruchsvolle interaktive Arbeit?
- Beispiel für interaktive Arbeit „pur“
- Beispiel für individuelle Selbst-Professionalisierung
- Aber auch ein Beispiel für die Relevanz interaktiver Arbeitsanteile in der Pflege

Folgerungen

PiA: Professionalisierung interaktiver Arbeit

- Aufwertung des neuen Berufsbildes „Betreuungsassistent"
- Interaktive Arbeit als Kerngeschäft der Altenpflege: Sachliche und soziale Dimension bedingen sich in der Pflege notwendig wechselseitig
- Stärkere Wertschätzung und Berücksichtigung von Erfahrungswissen als *fachlichem* Wissen. Erfahrungswissen ist
  - personengebunden
  - situationsorientiert
  - wird im praktischen Handeln erworben
  - löst praktische Handlungsprobleme
- Neue Wege der Professionalisierung sind notwendig!