# Instrument für die Beobachtung der Kultur am Arbeitsplatz

# (Workplace Culture Critical Analysis Tool Revised, WCCATR)

**© Person-centred Practice International Community of Practice, 2019**

**Benutzen und zitieren**

**Diese Arbeit ist lizensiert bei Creative common license CC BY-NC-ND. Sie darf heruntergeladen, mit anderen geteilt, aber nicht kommerziell genutzt werden. Diese Arbeit darf nicht verändert werden und jede neue Arbeit, die darauf aufbaut, muss als solche deklariert werden. Zitieren Sie diese Arbeit bitte wie folgt:**

Wilson V, Dewing J, Cardiff S, Mekki TE, Oye C, McCance T (2020). A Person Centred observational tool: Devising the Workplace Culture

Critical Analysis ToolR

Das Beobachtungsinstrument WCCAT-R wurde 2021 auf Deutsch übersetzt von: Sabin Zürcher-Florin, Christoph von Dach, Florian Grossmann, Irena Anna Frei, Hanna Mayer und den Teilnehmenden der Konsensuskonferenz Schweiz, Österreich, Deutschland im Februar 2021.

##### Diese Methode kombiniert Praxisbeobachtungen anhand der vier Bereiche des Bezugsrahmens der Personzentrierten Praxis[[1]](#footnote-1) (McCormack & McCance, 2017) mit einer partizipatorischen Analyse, Aktionsplanung und Evaluation. Die Beobachtung zielt darauf ab zu erkunden, was von den Beobachtenden gespürt (d.h. gesehen, gehört, gerochen und sich vorgestellt) und wahrgenommen wird, um so einen Zugang zu dem zu finden, was die Personen[[2]](#footnote-2) in diesem Umfeld erleben und was für sie von Bedeutung ist. Die Absicht ist es, Teams zu befähigen, kritisch und in einer kreativen Auseinandersetzung zu hinterfragen, was die in der Beobachtung gewonnen Daten bedeuten und einen tieferen Einblick in ihre Arbeitsplatzkultur zu gewinnen. Dies soll ihnen ermöglichen, eine Vorstellung davon zu entwickeln, welche gemeinsamen Massnahmen ergriffen werden können, damit die Kultur (einschliesslich der Pflege[[3]](#footnote-3)) gesundheitsförderlicher wird (das heisst besser für alle).

# Fragen vor dem Beginn der Beobachtung

# Haben Sie ein gutes Verständnis des PZP Bezugsrahmens? Trauen Sie sich zu, mit dem PZP Bezugsrahmen zu arbeiten?

# Haben Sie die WCCAT Dokumente und Richtlinien gelesen?

# Haben Sie überprüft, ob die Personen in dem zu beobachtenden Bereich schriftlich und mündlich über die Beobachtung informiert sind? (Falls relevant: Haben Sie die erforderliche Zustimmung des Ethikkomitees erhalten?)

# Haben Sie geklärt, welche Mitarbeitenden (und Service User[[4]](#footnote-4)) an der Beobachtung teilnehmen und ob sie in die Teilnahme eingewilligt haben?

# Haben Sie vereinbart, dass den Mitarbeitenden (und den Service Usern) nach der Beobachtung Klärungsfragen gestellt werden dürfen?

# Haben Sie mit dem Team einen Termin für ein erstes Feedback am Ende des Beobachtungszeitraums vereinbart?

# Kontext/ Profil des Arbeitsplatzes

# Datum:

# Zeitraum: von bis Uhr

# Beobachtende:

# 

# Zweck der Institution oder Abteilung/ Fachgebiet:

# 

# Personalzusammensetzung / Qualifikationen:

# Allgemeine Anmerkungen zur Gestaltung des Pflegeumfelds, sofern für die Beobachtung relevant (gibt es etwas Ungewöhnliches, das die Beobachtung beeinflussen oder beeinträchtigen könnte?)

* Optionaler Kommentar zum Makrokontext, der für die Beobachtung relevant sein könnte. Siehe auch den Kontext im PZP Framework (zum Beispiel Politische Rahmenbedingungen; Strategische Rahmenbedingungen; Berufsentwicklung; Strategisches Leadership)

**Beobachtungsbereich 1: Voraussetzungen**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Anweisungen für die Beobachtenden**  **Was beobachten Sie, das auf folgende Elemente des PZP Bezugsrahmens hindeuten könnte:** | **Beobachtungsnotizen, einschliesslich Klärungsfragen** | **Kritische Fragen[[5]](#footnote-5) für das Team** |
| **Fachlich kompetent –** Mitarbeitende[[6]](#footnote-6) entwickeln und nutzen Wissen, Fertigkeiten und Haltungen, um Pflege*[[7]](#footnote-7)* zu planen und zu erbringen. Zum Beispiel:   * *Mitarbeitende erbringen eine kompetente Pflege* * *Das in dem Pflegeumfeld bevorzugte Wissen und Lernen* * *Mitarbeitende lernen und/ oder entwickeln fachliche Kompetenzen* |  |  |
| **Entwickelte zwischenmenschliche Fähigkeiten –** Mitarbeitende kommunizieren mit Service Usern und anderen wichtigen Personen und lassen sich auf sie ein. Zum Beispiel:   * *Mitarbeitende achten auf ihre non-verbale Kommunikation und wie diese sich auf andere auswirken könnte* * *Mitarbeitende nutzen zwischenmenschliche Fähigkeiten, um gemeinsam festzulegen, wie die Pflege gestaltet wird* * *Mitarbeitende zeigen Respekt für andere und sich selbst* |  |  |
| **Sich der Aufgabe verpflichtet fühlen** – Sich verpflichtet fühlen, eine personzentrierte und evidenzbasierte Pflege zu erbringen. Zum Beispiel:   * *Mitarbeitende erbringen eine qualitativ hochstehende, evidenzbasierte Pflege* * *Mitarbeitende verbringen Zeit mit den gepflegten Personen* |  |  |
| **Klarheit über Werte und Überzeugungen –** Mitarbeitende sind sich über Werte und Überzeugungen, die die Pflege beeinflussen im Klaren. Zum Beispiel:   * *Im Handeln der Mitarbeitenden widerspiegeln sich zentrale Werte und Überzeugungen* * *Mitarbeitende arbeiten mit einer gemeinsamen Vision* * *Übereinstimmung zwischen erwünschten und wahrgenommenen Werten* |  |  |
| **Sich selbst kennen –** Mitarbeitende sind sich in der Auseinandersetzung mit anderen ihres «Selbst» bewusst. Zum Beispiel:   * *Mitarbeitende greifen auf eigene und fremde Stärken und Fähigkeiten zurück* * *Mitarbeitende holen Feed-back ein und nutzen dieses* * *Mitarbeitende fordern und unterstützen andere im Arbeitsumfeld* |  |  |

**Beobachtungsbereich 2: Praxisumfeld**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Anweisungen für die Beobachtenden**  **Was beobachten Sie, das auf folgende Elemente des PZP Bezugsrahmens hindeuten könnte:** | **Beobachtungsnotizen, einschliesslich Klärungsfragen** | **Kritische Fragen für das Team** |
| **Angemessener Kompetenzmix –** Pflegeerfahrung und -expertise der Mitarbeitenden. Zum Beispiel:   * *Skill Mix im Team, das Pflege erbringt* * *Sichtbarkeit der Mitarbeitenden* * *Inputs aller Teammitglieder werden geschätzt* * *Niveau/Art der Geschäftigkeit der Umgebung* |  |  |
| **Gemeinsame Entscheidungsprozesse und ausgleichende Machtverhältnisse –** Hinweise darauf, dass Mitarbeitende Entscheidungen diskutieren. Zum Beispiel:   * *Mitarbeitende (aus allen Professionen) und Führungspersonen setzen sich in der Entscheidungsfindung und im Handeln aktiv miteinander auseinander* * *Wie über Menschen gesprochen wird und welche Sprache verwendet wird* * *Mitarbeitende scheinen gut darüber informiert zu sein, was im Team und in der gesamten Organisation vor sich geht* |  |  |
| **Effektive Arbeitsbeziehungen** – Zusammenarbeit unter Mitarbeitenden, Hinweise auf Kollegialität. Zum Beispiel:   * *Alle werden ermutigt und unterstützt zu personzentrierter Pflege beizutragen* * *Mitarbeitende werden gefordert und unterstützt und fordern und unterstützen ihrerseits* |  |  |
| **Unterstützende Organisationsstrukturen** *–* Leitlinien und andere Ressourcen, die die Pflege unterstützen. Zum Beispiel:   * *Zugriff auf evidenzbasierte Leitlinien, die eine personzentrierte Pflege unterstützen* * *Mitarbeitende fühlen sich anerkannt, unterstützt und einbezogen in Entscheidungsfindungsprozesse, die das Pflegeumfeld und die Organisation betreffen* |  |  |
| **Innovationspotential und Risikobereitschaft –** Der Austausch von Ideen zur Verbesserung der Praxis wird unterstützt. Zum Beispiel:   * *Bereitschaft, kalkulierbare Risiken einzugehen und sich auf neue Arbeitsweisen einzulassen* * *Förderung von Innovation in der Pflege* * *Verhältnismässige Risikoabwägung: Massnahmen zur Risikoreduktion und die Bedürfnisse der Menschen werden sorgfältig gegeneinander abgewogen* |  |  |
| **Physische Umgebung -** Die Umgebung der Pflege ist einladend und förderlich für eine personzentrierte Pflege. Zum Beispiel:   * *Die physische Umgebung ist menschenfreundlich* * *Sauberkeit, Sicherheit, Ordnung, Licht, Farbe, Lärm* * *Nutzung des Raums und der Räumlichkeiten* |  |  |

**Beobachtungsbereich 3: Personzentrierte Prozesse**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Anweisungen für die Beobachtenden**  **Was beobachten Sie, das auf folgende Elemente des PZP Bezugsrahmens hindeuten könnte:** | **Beobachtungsnotizen, einschliesslich Klärungsfragen** | **Kritische Fragen für das Team** |
| **Mit Werten und Überzeugungen der Person arbeiten -** Mitarbeitende sind sich der Werte (was wichtig ist) und Überzeugungen (wie Dinge sind) der Service User bewusst und beziehen sie in ihre Arbeit ein. Zum Beispiel:   * *Diversität wird respektiert und in der Pflege berücksichtigt* * *Die Privatsphäre wird gewahrt* * *Bedürfnisse und Präferenzen sind bekannt und werden in den Pflegeprozess einbezogen* * *Mitarbeitende lernen Service User kennen und nutzen dieses Wissen in der Auseinandersetzung mit der Person und in der Pflege* * *Mitarbeitende erkundigen sich, wie Personen ihren Erfahrungen einen Sinn geben* |  |  |
| **Sich authentisch einbringen -** Mitarbeitende sind echt in der Art, wie sie mit anderen in Kontakt sind. Zum Beispiel:   * *Mitarbeitende sind ihr natürliches Selbst* * *Mitarbeitende haben Verständnis für die Perspektive der anderen und wo angebracht, klären sie Differenzen* * *Mitarbeitende sind präsent, wenn sie mit Service Usern arbeiten* |  |  |
| **Gemeinsam Entscheidungen treffen –** Hinweise darauf, dass Mitarbeitende die Patientinnen und Patienten und die ihnen wichtigen Menschen in Entscheidungen betreffend die Pflege einbeziehen. Zum Beispiel:   * *Präferenzen und Entscheidungen sind in der Pflegeplanung, in Dokumenten und Diskussionen abgebildet (wie Übergaben, Berichte und Meetings)* * *Den Patientinnen und Patienten wichtige Menschen sind beteiligt und in die Pflege einbezogen* * *Entscheidungen werden gemeinsam getroffen und eingehalten* |  |  |
| **Professionell sorgend präsent sein** *-* Mitarbeitende hören zu und nehmen sich die Zeit herauszufinden, was Patientinnen und Patienten wichtig ist. Zum Beispiel:   * *Mitarbeitende hören den Erzählungen der Personen und ihren Erfahrungen mit der Pflege zu und reagieren darauf* * *Mitarbeitende achten auf die Bedürfnisse der Personen und nicht nur auf die unmittelbar anstehenden Aufgaben* |  |  |
| **Ganzheitliches Arbeiten** *–* Aufmerksamkeit gegenüber den physischen, emotionalen[[8]](#footnote-8), soziokulturellen und spirituellen Bedürfnissen. Zum Beispiel:   * *Personen erhalten Pflege in allen für sie bedeutsamen Bereichen* * *Entscheidungen werden überprüft und die Pflegeplanung bei Bedarf angepasst* |  |  |

**Personzentrierte Ergebnisse**

**Zusammenfassung des sofortigen (umfassenden oder vorläufigen) mündlichen Feedbacks der Beobachtenden an das Team:**   
Es kann hilfreich sein, zu reflektieren, inwiefern das, was beobachtet wurde, zu einer gesundheitsförderlichen Kultur beiträgt. Eine Schlüsselfrage könnte sein: Welche Beobachtungen deuten darauf hin, dass Service Users und Mitarbeitende, die Art wie Dinge in diesem Umfeld gemacht werden als förderlich für ihr Wohlbefinden und ihre persönliche Entwicklung erleben?

**Platz für Feed-back Kommentare und kritische Fragen oder für andere Notizen:**

1. *Person-Centred Practice Framework*: Personzentrierte Praxis (PZP): ein theoretischer Bezugsrahmen, an der Konsensuskonferenz 2021 verabschiedete deutsche Übersetzung. Im Instrument PZP Bezugsrahmen genannt. [↑](#footnote-ref-1)
2. *Person*: Gemäss dem englischen Original werden unterschiedliche Bezeichnungen beibehalten (Person, Patient/in, Person, die gepflegt wird, Service User). Diese können auf das Setting angepasst werden, falls es die Arbeit mit dem Beobachtungsinstrument erleichtert. [↑](#footnote-ref-2)
3. Care: Wird mit Pflege übersetzt. Der Begriff kann an das Setting angepasst oder durch «Versorgung» ersetzt werden, um die Dienstleistungen aller Berufsgruppen einzuschliessen. [↑](#footnote-ref-3)
4. *Service User*: Wird nicht übersetzt. Falls es die Arbeit mit dem Beobachtunginstrument erleichtert, kann statt Service User ein Setting spezifischer Begriff verwendet werden. [↑](#footnote-ref-4)
5. *Kritische Fragen*: Offene, nicht suggestive Fragen, die zur Reflexion anregen. Siehe auch: Dewing J, Moore S, Wilder E, Lohrey R, Hoogesteger J, Sale Z, Winstanley Ch (2011). Outcomes from a pilot project on workplace culture observations: getting evaluation and outcomes on the agenda. International Practice Development Journal 1 (1) [↑](#footnote-ref-5)
6. *Practitioner:* Wird mit Mitarbeitende übersetzt. Gemeint sind primär die Fachpersonen des klinischen Teams, der Begriff lässt aber auch zu, dass andere Mitarbeitende wie Freiwillige oder Angestellte der Reinigung eingeschlossen werden können, also alle, die die Arbeitsplatzkultur prägen. [↑](#footnote-ref-6)
7. [↑](#footnote-ref-7)
8. Im Sinne der ganzheitlichen Sichtweise der Personzentrierten Pflege werden psychische Bedürfnisse zu den emotionalen gezählt. [↑](#footnote-ref-8)