

Spirituelle Erneuerung christlich geprägter Einrichtungen

Kann Qualitätsmanagement hierzu einen Beitrag leisten?

Die heutige Zeit ist gekennzeichnet durch zunehmende Arbeitsbelastung und knappe Ressourcen. Dieser Entwicklung wird vielerorts durch Optimierung von Organisation und Strukturen begegnet. Quasi als Gegenbewegung lässt sich eine verstärkte Suche nach Orientierung, Sinn und beständigen Werten beobachten. Gleichzeitig wird deutlich, dass auch konfessionelle Einrichtungen und Gemeinden vor einem Umbruch stehen. Die traditionell den Glauben tragenden Kräfte (Ordensfrauen/Geistliche) in Krankenhäusern und Pflegeeinrichtungen gehen ebenso zurück wie die Besucherzahlen in zahlreichen Gemeinden.

In vielen dieser Einrichtungen verrichten Menschen gewissenhaft ihre (Dienst-)aufgaben, oftmals still Ihren Weg suchend. Es ist nicht üblich, sich über Fragen des Glaubens im Arbeitsalltag auszutauschen. Wer jedoch offenen Ohres und fragend durch den Alltag geht, wird immer wieder Menschen begegnen, die eigentlich tiefe Sehnsucht nach einem oftmals noch schwer definierten „Mehr“ haben und entsprechende Strukturen und Angebote auch im Arbeitsumfeld begrüßen würden. In dieser Zeit des Generationswechsels wird die Frage nach authentisch und gesellschaftswirksam gelebter christlicher Spiritualität wieder neu aktuell. So ist es erfreulich, dass gerade aus den organisatorischen Bereich (Management) sich zwei Ansätze zunehmend etablieren, die auf die Förderung einer geistlichen „Struktur-Entwicklung“ abzielen.

In vielen Gesellschaftsbereichen ist es heute erforderlich, Organisationsstrukturen auf ihre Wirksamkeit und Qualität hin bewerten zu lassen. In diesen so genannten Zertifizierungsverfahren ist durch entsprechende normative Vorgaben festgelegt, welche Kriterien als relevant zu berücksichtigen und zu bewerten sind. Auf Initiative der konfessionellen Krankenhausgesellschaften und Sozialverbände wurde zu dem derzeit wichtigsten Zertifizierungsverfahren (KTQ®) ein Ergänzungskatalog (proCumCert®) entworfen, in dem die Kategorien Spiritualität und Kirchlichkeit und Träger- und Gesell-

schaftsverantwortung ergänzt wurden und zahlreiche Kriterien um einen christlichen Wertekontext erweitert werden (siehe Tabelle auszugsweise). Die Krankenhäuser erstellen zu diesen Themen eine Selbstbewertung, die dann im Rahmen des Zertifizierungsverfahrens von externen Visitoren ebenfalls eingeschätzt wird – mit der Möglichkeit, auch in diesem Bereich gegebenenfalls Verbesserungspotentiale aufzuzeigen. Somit haben alle Krankenhäuser, die sich dem ProCumCert-Verfahren stellen, die Entscheidung getroffen, sich diesen Inhalten aktiv innerhalb des Unternehmens zu stellen. Bis

proCumCert®-Kategorien

- *Spiritualität und Kirchlichkeit*
- *Träger- und Gesellschaftsverantwortung*

proCumCert® -Themen

- *Entwicklung und Pflege einer spirituellen Unternehmenskultur*
- *Spirituelle Begleitung und Förderung der Mitarbeiter*
- *Berücksichtigung der spirituellen Dimension von Krankheit und Krankheitsbewältigung*
- *Kommunikation des christlichen Glaubens*

Ende 2005 werden über 100 konfessionelle Krankenhäuser dieses Verfahren absolviert haben. Die vorgesehene 3-jährliche Wiederholung gewährleistet einen kontinuierlichen Prozess. Vermutlich werden diese Themen auch auf andere Einrichtungen übertragen werden können.

Ein weiteres Instrument, das zur spirituellen Erneuerung konfessioneller Einrichtungen verwendet werden kann, ist das vom Institut Exaudit (www.exaudit.de) aus der Natürlichen Gemeinde-Entwicklung weiterentwickelte Organische Qualitätsmanagement (oqm®). Ziel ist eine ganzheitliche Standortbestimmung in den Bereichen Führung, Mitarbeit, Strukturen, Werte & Unternehmenskultur, Spiritualität, Authentizität, Teamarbeit und Beziehungen. Hierbei

werden sowohl „äußere Faktoren“ (z.B. die Professionalität von Teams) als auch innere Überzeugungen (z.B. Glaube) abgefragt und miteinander in Beziehung gesetzt. Auf der Grundlage dieser Standortbestimmung kann eine Organisation ganzheitlich und unter Einbeziehung einer lebendigen Spiritualität weiterentwickelt werden, so dass ein Arbeitsumfeld entsteht, das für die Mitarbeiter befriedigender wird und gleichzeitig dem Auftrag der Organisation besser gerecht werden kann. Dieses Konzept wurde bereits im Rahmen eines Pilotprojektes in verschiedenen Einrichtungen der Assoziation der Deutschen Malteser (MHD) wie auch in ähnlicher Ausrichtung weltweit bei der Einschätzung von christlichen Non-Profit-Organisationen mit Erfolg eingesetzt. Auf Wunsch können entsprechende Prozesse durch Supervision und Coaching fach- und „glaubens“ kompetent begleitet werden. Interessant ist hier vor allen auch, dass ein sehr ähnliches Konzept sowohl in Unternehmen und Organisationen wie auch in Gemeinden eingesetzt werden kann, da es sich an den gleichen Entwicklungsmerkmalen orientiert.

Im Glauben, dass alles Geschehen in einem größeren Sinn-Zusammenhang steht, können beide Ansätze dahingehend verstanden werden, dass Gott mit den Mitteln dieser Zeit Akzente zur spirituellen Rückbesinnung und Erneuerung setzt. Lasst sie uns aktiv nutzen, wo sie uns zugänglich sind wie beispielsweise in unserer praktischen Arbeit, entsprechenden Themengruppen oder auch durch Kontakte zwischen Gesundheitseinrichtungen und Gemeinde. Das Anliegen in allen Bereichen ist letztlich dasselbe.

Dr. med. Bernd Meyjohann, Internist und Neurologe, Oberarzt in Lingen, CiG-Region Emsland



oqm®-Qualitätsmerkmal

- *Bestärkende Leitung*
- *Gabenorientierte Mitarbeit*
- *Lebendige Spiritualität*
- *Zweckmäßige Strukturen*
- *Gemeinschaftlicher Glaube*
- *Ganzheitliche Teams*
- *Zeugnishaftes Helfen*
- *Vertrauensvolle Beziehungen*