

„Yellow Pages“

Name des Alten- und Pflegeheims und des Trägers

NÖ Landespflegeheim St. Peter in der Au
Land Niederösterreich

Kurzbeschreibung

Wissensmanagement gilt als eine der größten Herausforderungen in Einrichtungen und Unternehmen. Dies zu betreiben heißt, rund um alle Prozesse Wissen aufzubereiten, Wissen zu dokumentieren, Wissen intergenerativ weiterzugeben, neues Wissen zu erarbeiten, aufeinander abzustimmen und an strategischen Unternehmenszielen auszurichten.

Im NÖ Landespflegeheim St. Peter in der Au hat die Pflegedienstleiterin die „Yellow Pages“ (Gelbe Seiten oder auch firmeninternes Branchenbuch) als eine Wissensdatenbank eingerichtet. Hier sind ähnlich einem Telefonbuch Personen und ihre jeweiligen Sachgebiete erfasst. Die „Yellow Pages“ umfassen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihrem Aufgabengebiet, ihren Fachkenntnissen sowie Fort- und Weiterbildungen. Sie dienen dem Auffinden von Know-how-Trägerinnen und -Trägern und sind somit ein Nachschlagewerk zu relevanten Themen der Geriatrie, Betreuung und Pflege.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern dokumentieren die von ihnen besuchten Fort- und Weiterbildungen auf Wissensmanagementblättern und stellen diese mit den Fort- und Weiterbildungsunterlagen in die jeweiligen Ordner am Server. Zusätzlich präsentieren die Teilnehmerinnen und Teilnehmer in den Teambesprechungen ein Kurzreferat zu den besuchten Fort- und Weiterbildungen.

Ihre Kolleginnen und Kollegen können diese Informationen selbstständig vom Server abrufen und die jeweilige Expertin oder den jeweiligen Experten bei Bedarf direkt befragen.

Zuordnung zu den Qualitäts- bzw. Ergebnisfeldern des NQZ-Modells

Qualitätsfelder:

- 5.2. Aus-, Fort- und Weiterbildung,
- 5.3. Intergeneratives und interdisziplinäres Lernen

Ergebnisfeld:

- 5.2. Aus-, Fort- und Weiterbildung

Beschreibung des Entstehungsprozesses

Die Idee der „Yellow Pages“ entstand während der Ausbildung der Pflegedienstleiterin zur Sozialmanagerin und wurde als Versuch gestartet.

Für die Pflegedienstleiterin war es wichtig, implizites, individuelles Wissen, das an die Wissensträger bzw. den Wissensträger gebunden war, in explizites Wissen umzuwandeln und als archiviertes und kollektives Wissen nutzbar zu machen. Des Weiteren war es notwendig, interne und externe Wissensquellen aufzuspüren und zu bewahren. Dazu gehörte die Identifikation von Know-how-Trägerinnen und -Trägern im Haus. Sämtliche Fortbildungspässe der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden gesammelt und am Server aufgelistet, Fort- und Weiterbildungsunterlagen wurden kopiert und eingescannt.

Um den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern den Umgang mit Wissen zu erleichtern, war es notwendig, Wissenssysteme in Form von Kommunikationssystemen zu installieren. Entscheidend war und ist die Schaffung einer vertrauensvollen Umgebung, in der die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter lernen, sowohl ihr persönliches Wissen mit anderen zu teilen als auch offen zu sein für deren Know-how, es zu nutzen und davon zu profitieren.

Der Aufbau der Gelben Seiten besteht derzeit aus den allgemein zugänglichen personenbezogenen Daten („Telefonbuch“), den gegenwärtigen Aufgabenbereichen, den bisherigen Erfahrungsgebieten sowie aus Spezialwissensgebieten.

Ziele, die mit dieser Idee erreicht wurden

„Yellow-Pages“ sind eine Möglichkeit, um die Erfahrungen und das Wissen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei aktuellem Bedarf nutzen zu können. Das geschieht etwa, um effektiv Herausforderungen zu lösen, Projekte erfolgreich durchzuführen oder Wissen optimal an andere Personen weiterzugeben (lernen von einem „Vorbild“ bzw. von einer „Expertin oder einem Experten“).

Die „Yellow Pages“ spielen für die Führungskräfte und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine große Rolle im Bereich des lebenslangen Lernens und sind somit für die berufliche Fort- und Weiterbildung ein wichtiger Faktor.

Dieser Bereich des Wissensmanagements soll als ein Unternehmenskonzept gesehen werden, das darauf abzielt, die Wettbewerbsfähigkeit des Hauses zu stärken, indem der Produktionsfaktor „Wissen“ optimal genutzt wird.

Auswirkungen

Durch die „Yellow Pages“ kann Wissen älterer oder ausscheidender Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gesichert, aber auch die Motivation der aktiven Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gesteigert werden. Führungskräfte bzw. Ausbildungsbeauftragte können sich nun leichter einen Überblick über den Fort- und Weiterbildungsbedarf im Haus verschaffen.



LANDESPFLEGEHEIM
ST. PETER / AU

Praxisbeispiel
September 2013



Kontaktdaten

NÖ Landespflegeheim St. Peter/Au

Steyrer Straße 1

3352 St. Peter/Au

Tel.: 07477/42102-739201

E-Mail: renate.lokway@noelandesheime.at

Homepage: www.lph-stpeter.at/

Ansprechperson: Renate Lokway, MBA (Pflegedienstleiterin)