

## Workplace Culture Critical Analysis Tool Revised (WCCAT<sup>R</sup>)

© Person-centred Practice International Community of Practice, 2019

### Usage and citation –

This work is licensed under the Creative common license CC BY-NC-ND. This work can be downloaded, shared with others and be built upon non-commercially. This work can't be adapted, and any new work built upon this work must acknowledge it. To reference this work please use the following citation –

Wilson V, Dewing J, Cardiff S, Mekki TE, Oye C, McCance T (2019). A Person-Centred observational tool: Devising the Workplace Culture Critical Analysis Tool<sup>R</sup>  
In Publication

Deutsche Übersetzung: Sabin Zürcher & Christoph von Dach, 2020

Diese Methode kombiniert Beobachtungen der Praxis anhand der vier Bereiche des personenzentrierten Frameworks mit einer partizipativen Analyse, Aktionsplanung und Evaluation. Die beobachtenden Personen setzen ihre Sinne ein (d.h. ich sehe, ich höre, ich rieche und ich fühle), um eine Vorstellung davon zu erhalten, was die Personen in diesem Umfeld erleben und was für sie von Bedeutung ist. Die Absicht ist es, Teams in die Lage zu versetzen, kritisch und kreativ zu hinterfragen, was die Daten bedeuten, tiefere Einblicke in die Arbeitsplatzkultur zu gewinnen und wie gemeinsame Massnahmen ergriffen werden können, damit die Kultur (einschliesslich Pflege) gesundheitsförderlicher (das heisst besser für alle) wird.

### Fragen vor dem Beginn der Beobachtung

- Haben Sie ein gutes Verständnis für die Arbeit mit dem personenzentrierten Framework? Fühlen Sie sich in der Lage, mit dem personenzentrierten Framework zu arbeiten?
- Haben Sie die WCCAT Dokumente und Richtlinien gelesen?
- Haben Sie überprüft, ob die Personen im beobachteten Bereich schriftliche und mündliche Informationen über die Beobachtung erhalten haben? (Falls relevant: Haben Sie die erforderliche Zustimmung der Ethikkommission erhalten?)
- Haben Sie geklärt, welche Mitarbeitenden (und Service User) an der Beobachtung teilnehmen und ob sie in die Teilnahme eingewilligt haben?
- Haben Sie nach der Beobachtung eine Diskussion mit den Mitarbeitenden/den Service Usern vereinbart um Fragen zu klären?
- Haben Sie mit dem Team Zeiten für ein erstes Feedback am Ende der Beobachtungssequenz vereinbart?

### Profil des Kontextes/Arbeitsplatzes

Datum: \_\_\_\_\_ Zeitspanne: von \_\_\_\_\_ Uhr bis \_\_\_\_\_ Uhr

Beobachtende:

Purpose of Service (Fokus, Handlung?):

Personalzusammensetzung / Grade-Mix:

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

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



## Beobachtungsbereich 1: VORAUSETZUNGEN

Anweisungen für die Beobachterin oder den Beobachter	Beobachtungsnotizen, einschliesslich Klärungsfragen	Aufkommende kritische Fragen für das Team
<p><b>Was beobachten Sie, das hindeutet auf :</b></p> <p><b>Fachliche Kompetenz</b> - Entwicklung und Nutzung von Wissen, Fertigkeiten und Einstellungen der Mitarbeitenden, um Pflege festzulegen und zu erbringen. Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Kompetente Pflege erbringen</i></li> <li>• <i>Das in dem Pflegeumfeld bevorzugte Wissen und Lernen</i></li> <li>• <i>Mitarbeitende, die lernen und/ oder ihre fachlichen Kompetenzen entwickeln</i></li> </ul> <p><b>Entwickelte zwischenmenschliche Fähigkeiten</b> - Kommunizieren und sich mit Service Usern und anderen wichtigen Personen einlassen. Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Aufmerksamkeit auf die non-verbale Kommunikation und deren Wirkungen auf anderen</i></li> <li>• <i>Nutzung zwischenmenschlicher Fähigkeiten, um auszuhandeln, welche Pflegeleistungen erbracht werden</i></li> <li>• <i>Respekt für andere und sich selber zeigen</i></li> </ul>		

<p><b>Sich der Aufgabe verpflichtet fühlen</b> -Engagement für eine personenzentrierte und evidenzbasierte Pflege. Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Eine qualitativ hochstehende, evidenzbasierte Pflege erbringen</i></li> <li>• <i>Zeit mit den gepflegten Personen verbringen</i></li> </ul> <p><b>Klarheit über Werte und Überzeugungen</b> – Sich der Werte und Überzeugungen, die die Pflege beeinflussen klar sein. Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Aktivitäten, die zentrale Werte und Überzeugungen widerspiegeln</i></li> <li>• <i>Mit einer gemeinsamen Vision arbeiten</i></li> <li>• <i>Übereinstimmung zwischen erwünschten Werten und Überzeugungen und den von anderen erfahrenen Werten und Überzeugungen</i></li> </ul> <p><b>Sich selbst kennen</b> – Mitarbeitende sind sich im Austausch mit anderen ihres «Selbst» bewusst. Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Auf eigene und fremde Stärken und Fähigkeiten zurückgreifen</i></li> <li>• <i>Feed-back einholen und nutzen</i></li> <li>• <i>Andere im Arbeitsumfeld fordern und unterstützen</i></li> </ul>		
--	--	--

## Beobachtungsbereich 2: PRAXISUMFELD

Anweisungen für die Beobachterin oder den Beobachter	Beobachtungsnotizen, einschliesslich Klärungsfragen	Aufkommende kritische Fragen für das Team
<p><b>Was beobachten Sie, das hindeutet auf:</b></p> <p><b>Angemessener Kompetenzmix</b> – Erfahrung und Expertise der Mitarbeitenden, um Patientinnen und Patienten zu pflegen. Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Skill Mix im Team, das pflegt</i></li> <li>• <i>Sichtbarkeit der Mitarbeitenden</i></li> <li>• <i>Wertschätzung für den Input aller Teammitglieder</i></li> <li>• <i>Niveau/ Art der Geschäftigkeit der Umgebung</i></li> </ul> <p><b>Gemeinsame Entscheidungsprozesse und ausgleichende Machtverhältnisse</b> – Hinweise dafür, dass Mitarbeitende Entscheidungen diskutieren. Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Mitarbeitende (disziplinübergreifend) und Führungspersonen beteiligen sich aktiv an Entscheidungsfindungen und an der Umsetzung</i></li> <li>• <i>Wie über Menschen gesprochen wird und welche Sprache verwendet wird</i></li> <li>• <i>Mitarbeitende scheinen gut darüber informiert zu sein, was im Team und in der gesamten Organisation vor sich geht</i></li> </ul>		

**Effektive Arbeitsbeziehungen** – Zusammenarbeit, Hinweise für Kollegialität. Zum Beispiel:

- *Alle werden ermutigt und unterstützt zu personenzentrierter Pflege beizutragen*
- *Mitarbeitende, die kritisches Feed-back und Unterstützung anbieten und erhalten*

**Unterstützende Organisationsstrukturen** – Leitlinien und andere Ressourcen, die die Pflege unterstützen. Zum Beispiel:

- *Zugriff auf evidenzbasierte Leitlinien, die eine personenzentrierte Pflege unterstützen*
- *Mitarbeitende fühlen sich anerkannt, unterstützt und in die Entscheidungsfindung über das Pflegeumfeld und die organisatorische Führung einbezogen*

**Innovationspotential und Risikobereitschaft** – Unterstützung für den Austausch von Ideen zur Verbesserung der Praxis. Zum Beispiel:

- *Bereitschaft, kalkulierbare Risiken einzugehen und/oder sich auf neue Arbeitsweisen einzulassen*
- *Förderung von Innovationen in der Pflege*
- *Verhältnismässige Risikoeinschätzung: die Risikominderung wird mit den Bedürfnissen der Menschen in Einklang gebracht*

**Physische Umgebung** - Die Umgebung der Pflege ist einladend und fördert das Umsetzen einer personzentrierten Pflege. Zum Beispiel:

- *Menschenfreundlichkeit der physischen Umgebung*
- *Sauberkeit, Sicherheit, Ordnung, Licht, Farbe, Lärm*
- *Nutzung des Raums und der Räumlichkeiten*

## Beobachtungsbereich 3: PERSONZENTRIERTE PROZESSE

Anweisungen für die Beobachterin oder den Beobachter	Beobachtungsnotizen, einschliesslich Klärungsfragen	Aufkommende kritische Fragen für das Team
<p><b>Was beobachten Sie, das hindeutet auf:</b></p> <p><b>Mit Werten und Überzeugungen der Person arbeiten</b> - Mitarbeitende sind sich der Werte (was wichtig ist) und Überzeugungen (wie die Dinge sind) der Service User bewusst sind und ziehen sie in ihre Arbeit ein. Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Andersartigkeit wird respektiert und in die Pflege einbezogen</i></li> <li>• <i>Die Privatsphäre wird gewahrt</i></li> <li>• <i>Bedürfnisse und Entscheidungen sind bekannt und werden in den Pflegeprozess einbezogen</i></li> <li>• <i>Mitarbeitende lernen die Service User kennen und beziehen dieses Wissen in die Beziehung (Bindung) und die Pflege ein</i></li> <li>• <i>Mitarbeitende holen Feed-back darüber ein, welchen Sinn Personen ihren Erfahrungen geben</i></li> </ul> <p><b>Authentizität leben und ermöglichen</b> - Mitarbeitende sind echt/unverfälscht/sich selbst in der Art wie sie sich auf andere einlassen. Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Mitarbeitende sind ihr natürliches Selbst</i></li> <li>• <i>Verstehen der Perspektive der Person und gegebenenfalls Bereinigen von Differenzen</i></li> <li>• <i>Bei der Arbeit mit Service Usern präsent sein</i></li> </ul>		

**Gemeinsam Entscheidungen treffen** - Hinweise darauf, dass Mitarbeitende die Wünsche der gepflegten Personen und der ihnen wichtigen Menschen in Pflegeentscheidungen einbeziehen. Zum Beispiel:

- *Wünsche und Entscheidungen sind in Pflegeplanungen, Dokumenten und Diskussionen abgebildet (wie Übergaben, Berichte und Meetings)*
- *Andere, die für die gepflegten Personen von Bedeutung sind, werden in die Pflege eingeschlossen und involviert*
- *Es werden gemeinsame Entscheidungen getroffen und eingehalten*

**Professionell sorgend präsent sein** - Mitarbeitende hören zu und nehmen sich die Zeit herauszufinden, was Patientinnen und Patienten wichtig ist. Zum Beispiel:

- *Die Erzählungen, resp. Pflegeerfahrungen der Personen werden angehört und es wird darauf reagiert*
- *Mitarbeitende achten auf die Bedürfnisse der Personen und nicht nur auf die unmittelbar anstehende Aufgabe*

**Ganzheitliches Arbeiten** – aufmerksam gegenüber den physischen, emotionalen, soziokulturellen und spirituellen Bedürfnissen. Zum Beispiel:

- *Personen erhalten Pflegeleistungen in allen Bereichen, die für sie bedeutsam sind*
- *Entscheidungen werden überprüft und Pflegeplanungen bei Bedarf angepasst*

**PERSONZENTRIERTE ERGEBNISSE:** Zusammenfassung des ersten provisorischen, mündlichen Feedbacks von den Beobachterinnen oder Beobachtern ans Team. Es kann hilfreich sein zu reflektieren, inwiefern das Beobachtete 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 persönliche Entwicklung erleben?

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