



Umstrukturierungsmaßnahmen interner Abläufe und Auswirkungen auf die Zufriedenheit von Mitarbeiter und Patienten

Elisabeth Jäger

Fulda am 23.09.09

Ausgangssituation

Personalsituation:

Ärzte

Unzufriedenheit

Pflege

Gründe

- Verweildauerverkürzung
- Leistungsverdichtung
- Dokumentation
- Berufsfremde Tätigkeiten
- Demographische Entwicklung
- Personalstand Pflegedienst
- Pflege- und Betreuungsqualität gewinnt an Bedeutung

Weitere Rahmenbedingungen

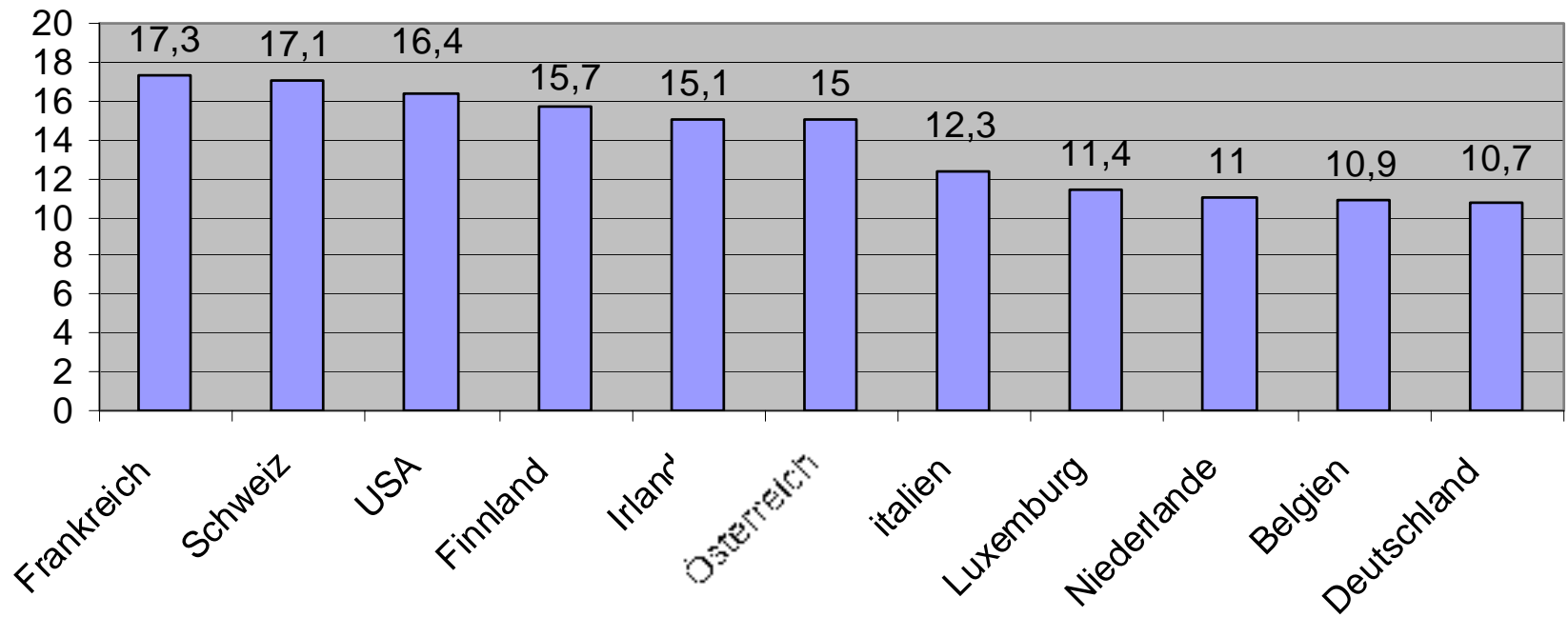
- Krankenpflegegesetz
- Sachverständigengutachten
- Pflegeweiterbildungsgesetz
- DKG – Neuordnung von Aufgaben im ärztlichen Dienst
- Bildungskonzepte
- Expertenstandards
- Qualitätsmanagement
- Risikomanagement

Modellrechnung

(FH Hannover2008)

70 000 fehlende Pflegekräfte in den Krankenhäusern

Krankenhauspersonal je 1000 Einwohner (2006)



Wir brauchen ...

- Magnete für Pflegekräfte
- Reformierte Organisationsstrukturen
- Patientenorientiertes Organisationskonzept

Pilotprojekt

Optimierung des Personaleinsatzes in der Pflege:

- Konzentration auf Kernkompetenzen
- Einsatz von Hilfspersonal

Vorgehensweise I

- Prüfung externe oder interne Begleitung des Projektes
- Instrument DocuMix (Diagnosebezogene Tätigkeitsanalyse, DTA)
- Patienten- und Mitarbeiterbefragungen auf den Projektstationen
- Entscheidung Projektumsetzung auf 4 Stationen unterschiedlicher Fachrichtungen
- Kick-off-Veranstaltung für die Mitarbeiter
- Erfassung der IST-Situation im Pflegedienst anhand einer Tätigkeitsanalyse
- Evaluation anhand erneuter Analyse und Mitarbeiter- und Patientenbefragung

Zielsetzung

- Konzentration qualifizierter Pflegekräfte auf patientennahe Tätigkeiten
- Förderung der medizinischen und pflegerischen Qualität
- Qualitative Verbesserung des Aufnahme- und Entlassmanagements
- Etablierung eines abgestuften Personalkonzeptes
- Vermeidung von Doppel- Dokumentationen
- Übernahme von ärztlichen und arztunterstützenden Tätigkeiten
- Orientierung an Patienteninteressen
- Steigerung der Patientenzufriedenheit
- Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit

Daten der Tätigkeitsanalyse

Tätigkeitserfassung:

- Administration
- Assistenz für Ärzte
- Ausscheidung
- Dienstgespräche
- Fortbildung
- Medikation
- Medizinische Versorgung
- Pflegerische Versorgung
- Stationsarbeit
- Überwachung
- Visiten
- Sonstiges

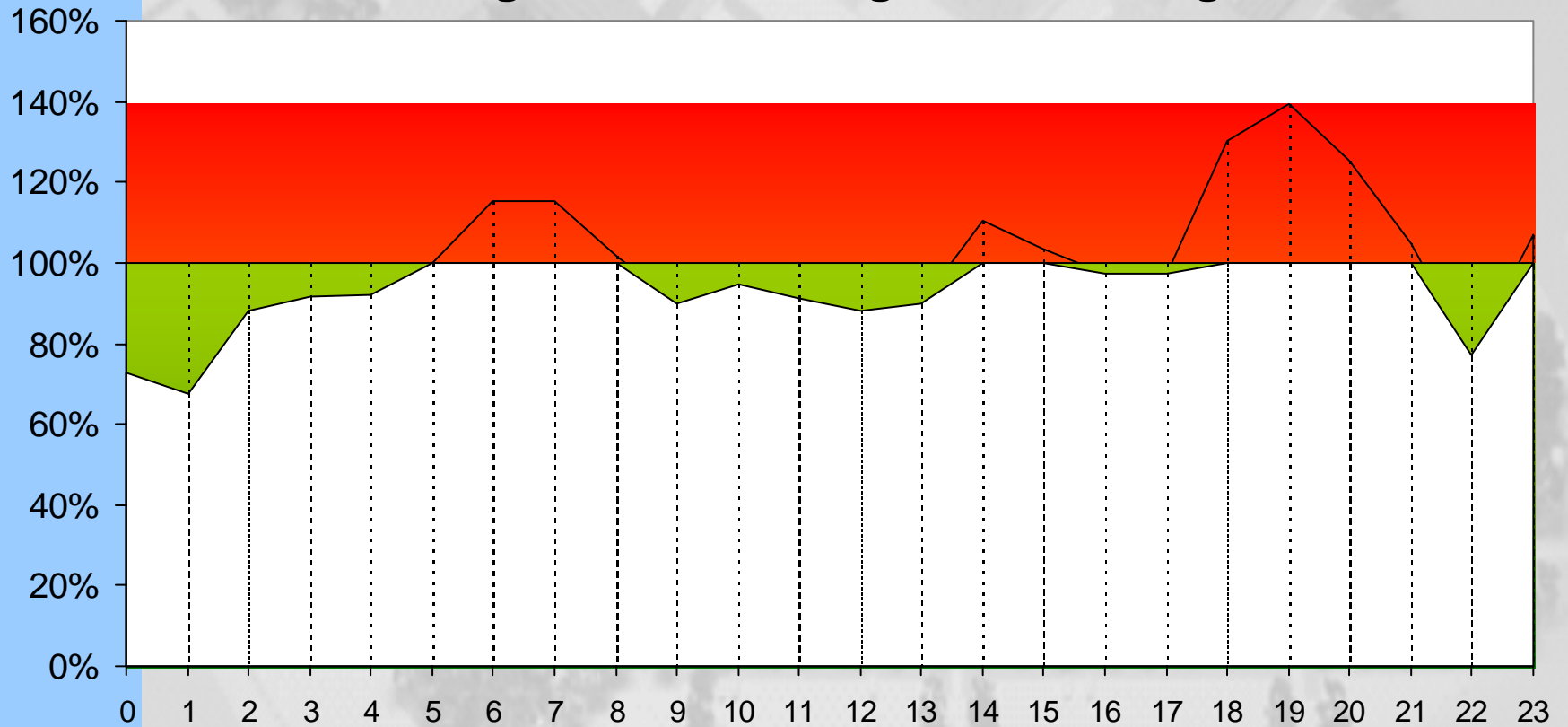


**Ergebnisse aus den Analysen und
Patienten- und
Mitarbeiterbefragungen**

	Station 8 % Pat fern	Station 21 % Pat fern
2008	19%	20%
2009	11%	17%

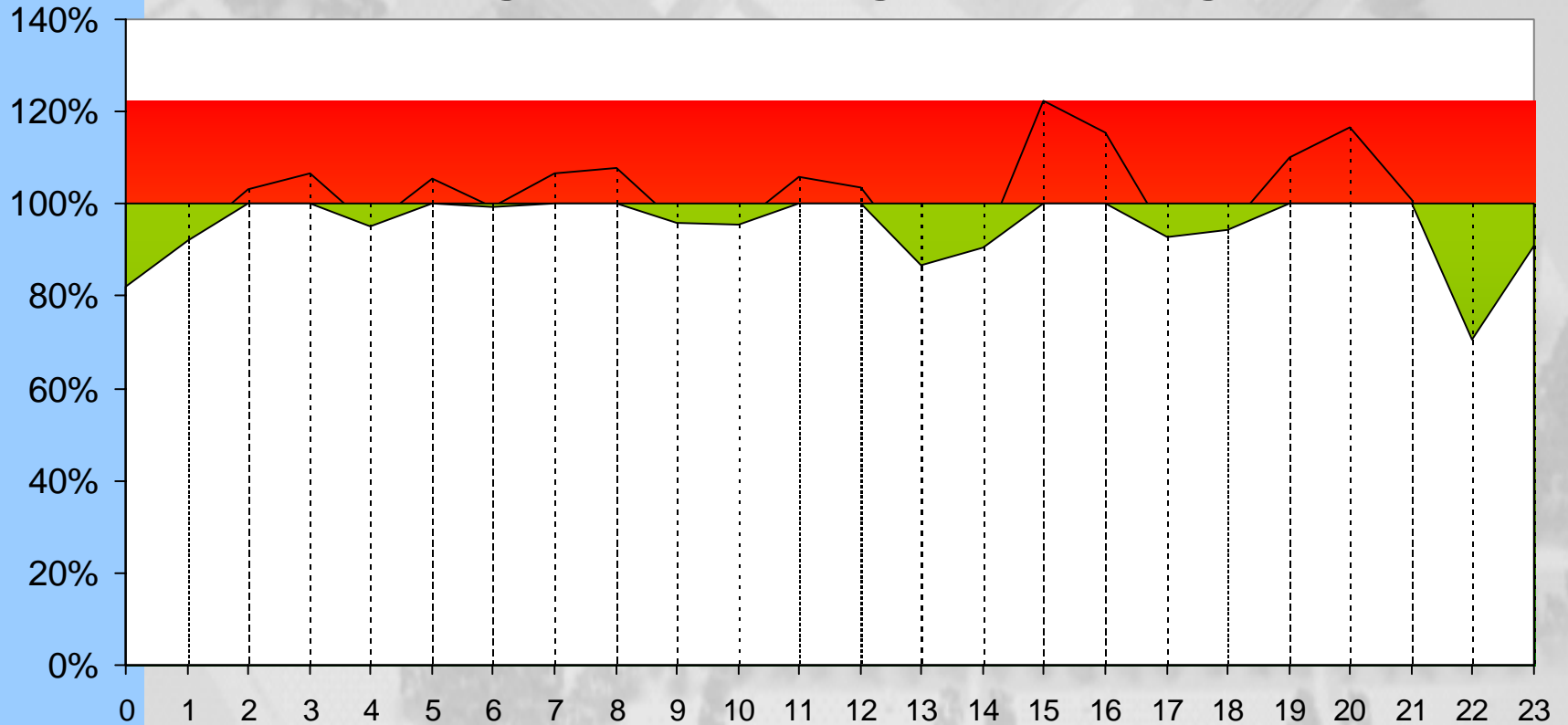
Station x – Lauf 2008

Arbeitsbelastung: Ist - Erwartung- Stundenvergleich



Station x – Lauf 2009

Arbeitsbelastung: Ist - Erwartung- Stundenvergleich



Gruppenvergleich nach Befragungsjahr (nur Station 8 + 21)

Es werden nur Gruppen dargestellt, für die mindestens 20 Bewertungen vorliegen.

Patientenbefragung

92	80	
2008	2009	Sig. (2-seitig)

Fragen zur Zufriedenheit

1. Die Auskünfte der Pflegekräfte der Station über die Abläufe im Krankenhaus sind ...	62	65	0,25
2. Die Erreichbarkeit der Pflegekräfte ist ...	64	67	0,23
3. Die Unterstützung durch das Pflegepersonal beim Essen ist ...	60	68	0,04
4. Die Unterstützung durch das Pflegepersonal bei der Körperpflege ist ...	64	71	0,05
5. Die Art und Weise, wie auf meine Wünsche eingegangen wird, ist ...	65	67	0,56
6. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Pflegepersonal ist ...	64	65	0,69
7. Die tägliche Unterstützung durch das Pflegepersonal ist ...	66	68	0,49
8. Die Auskünfte der Pflegekräfte der Station über die Abläufe im Krankenhaus sind ...	61	63	0,51
9. Die Zusammenarbeit des Pflegepersonals auf Station ist ...	64	67	0,39
10. Die Freundlichkeit des Personals, welches mir Essen und Trinken bringt, ist ...	69	70	0,72
11. Die Vorbereitung auf meine Entlassung aus dem Krankenhaus ist ...	60	65	0,17

Gruppenvergleich nach Befragungsjahr (nur Station 8 + 21)

Es werden nur Gruppen dargestellt, für die mindestens 20 Bewertungen vorliegen.

Mitarbeiterbefragung	21	24	
	2008	2009	Sig. (2-seitig)
Fragen zur Zufriedenheit			
1. Ich bin vom Wert meiner Arbeit überzeugt.	78	86	0,08
2. Mein Arbeitsplatz bietet mir die Möglichkeit, qualifizierte Arbeit zu übernehmen.	70	83	0,03
3. Meine Arbeitsinhalte entsprechen meinem Beruf.	58	76	0,00
4. Ich würde mich wieder für meine jetzige Arbeitsstelle entscheiden.	67	88	0,01
5. Ich kann unsere Einrichtung als Arbeitgeber weiterempfehlen.	80	90	0,08
6. Die Stimmung in meinem Bereich ist gut.	58	72	0,10
7. Bei meiner Arbeit habe ich einen angemessenen Entscheidungsfreiraum.	62	70	0,21
8. Meine Arbeitsbelastung ist akzeptabel.	39	61	0,00
9. Das Wissen der Beschäftigten bei anstehenden Veränderungen wird genutzt.	54	71	0,01
10. Die Abläufe in meinem Bereich sind gut organisiert.	61	74	0,02
11. In meinem Bereich sind die Zuständigkeiten klar geregelt.	68	79	0,05
12. Die Zusammenarbeit zwischen den Bereichen ist klar geregelt.	61	75	0,02
13. In meinem Arbeitsbereich werden Kritik und Beschwerden der Patienten ernst genommen.	80	83	0,38
14. Die Arbeitsabläufe orientieren sich an den Bedürfnissen unserer Patienten.	61	72	0,07

Mitarbeiterbefragung

	PD Stat. 08., 2008	PD Stat. 08., 2009	Veränderung 2008 zu 2009	Signifikant (p<0.05)
1. Ich bin vom Wert meiner Arbeit überzeugt.	73	90	17	Ja
2. Mein Arbeitsplatz bietet mir die Möglichkeit, qualifizierte Arbeit zu übernehmen.	58	90	32	Ja
3. Meine Arbeitsinhalte entsprechen meinem Beruf.	50	85	35	Ja
4. Ich würde mich wieder für meine jetzige Arbeitsstelle entscheiden.	50	92	42	Ja
5. Ich kann unsere Einrichtung als Arbeitgeber weiterempfehlen.	73	92	19	Ja
6. Die Stimmung in meinem Bereich ist gut.	35	77	42	Ja
7. Bei meiner Arbeit habe ich einen angemessenen Entscheidungsfreiraum.	45	73	28	Ja
8. Meine Arbeitsbelastung ist akzeptabel.	30	71	41	Ja
9. Das Wissen der Beschäftigten bei anstehenden Veränderungen wird genutzt.	48	75	27	Ja
10. Die Abläufe in meinem Bereich sind gut organisiert.	48	73	25	Ja
11. In meinem Bereich sind die Zuständigkeiten klar geregelt.	53	87	34	Ja
12. Die Zusammenarbeit zwischen den Bereichen ist klar geregelt.	43	83	40	Ja
13. In meinem Arbeitsbereich werden Kritik und Beschwerden der Patienten ernst genommen.	75	87	12	Nein
14. Die Arbeitsabläufe orientieren sich an den Bedürfnissen unserer Patienten.	65	79	14	Nein

100 = stimmt vollkommen 75 = stimmt weitgehend 50 = stimmt eher 25 = stimmt eher nicht 0 = stimmt gar nicht

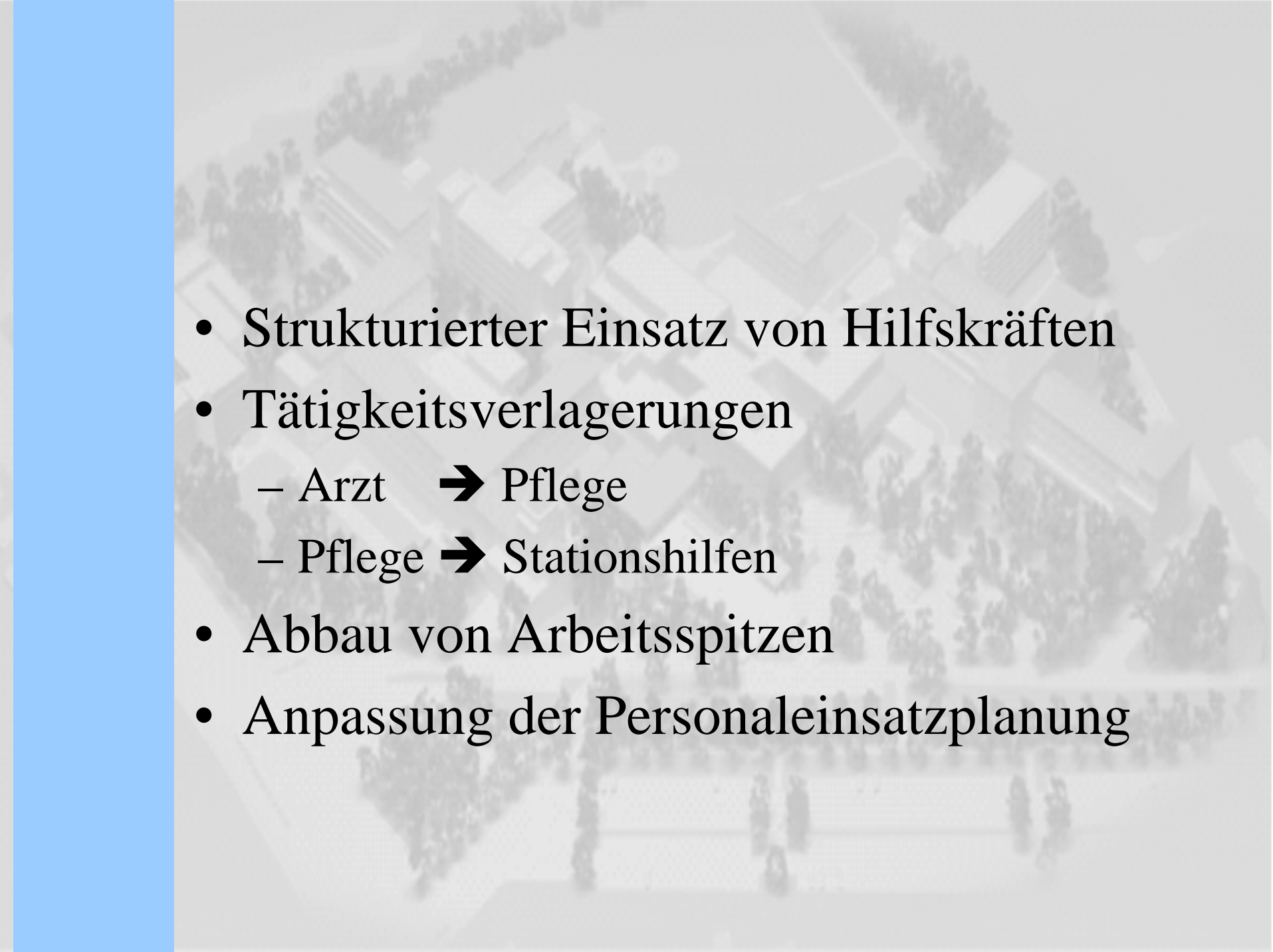
I. Meine Arbeit ist für mich ...	53	81	28	Ja
II. Die Stimmung am Arbeitsplatz ist für mich ...	77	90	13	Nein
III. Entscheidungsfreiraum zu haben, ist für mich ...	63	69	6	Nein
IV. Gut organisierte Abläufe sind für mich ...	60	74	14	Nein
V. Patientenorientierung ist für mich ...	73	82	9	Nein

Maximale Fallzahl: 10 13

100 = einer der wichtigsten Aspekte überhaupt 67 = sehr wichtig 33 = eher wichtig 0 = eher unwichtig

Eingeleitete Veränderungsmaßnahmen

- Einführung der fallbezogenen Pflege mit fallbezogener Übergabe
- Schnittstellenbearbeitung im Behandlungsprozeß
- Verbesserung des Aufnahme- und Entlassungsmanagements

- 
- Strukturierter Einsatz von Hilfskräften
 - Tätigkeitsverlagerungen
 - Arzt → Pflege
 - Pflege → Stationshilfen
 - Abbau von Arbeitsspitzen
 - Anpassung der Personaleinsatzplanung

The image features a light blue vertical bar on the left side. The background is a faded, grayscale aerial photograph of a university campus, showing various buildings, courtyards, and green spaces. The text is centered on the page in a black, serif font.

Vielen Dank für
Ihre Aufmerksamkeit