

Pflegeprozesse im Alltag der Pflege

Tut Pflege das, was Pflege tun soll?

8. Thüringer Pfllegetag

Im Labyrinth der Pflege

5. Oktober 2011

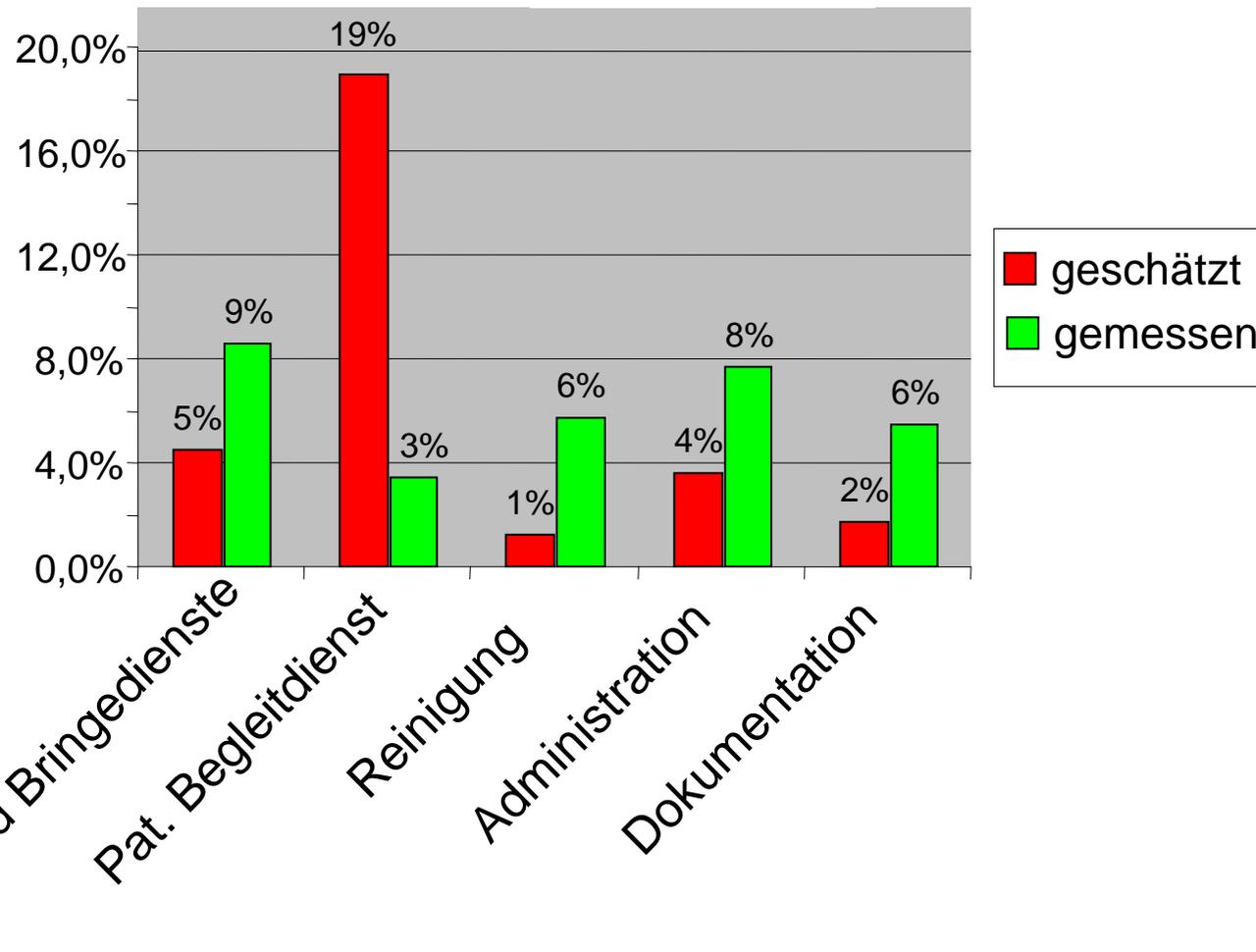
congress centrum neue weimarhalle, 13:15–14:45 Uhr
Referent: Prof. Dr. phil. Winfried Zinn

Hochschule für Gesundheit und Sport, Vulkanstraße 1, 10366 Berlin
DocuMix GmbH, An der alten Schule 16, 36355 Grebenhain - Bermuthshain, 0 66 44 - 9180 600

Studie: Krankenpflege leistet zu 28 Prozent pflegefremde Arbeit

Pflegefremde und patientenferne Tätigkeiten machen rund 28 Prozent der Arbeit von Krankenschwestern und -pflegern aus. Dies ist das wesentliche Ergebnis einer Studie des Deutschen Krankenhausinstituts (DKI) und der Medvantis Medical Business Solutions AG. Damit liegen laut den Verfassern erstmals repräsentative Daten zum Aufwand für pflegefremde und patientenferne Tätigkeiten im Pflegedienst deutscher Krankenhäuser vor.

Strukturierte Interviewverfahren (DKI) Selbsteinschätzung versus Messung



5% der Zeit
entsprechen
einer halben Stelle

Ist- Zeit- Erfassung mittels

Diagnosebezogene Tätigkeitsanalyse (DTA)

Methode – Ergebnisse – Delegation – Zufriedenheit – Fazit



DTA bedeutet, dass 1 Monat auf einer Station erfasst wird :

- ◆ **Wer** (Anmeldung der Mitarbeiter über PIN)
- ◆ **bei wem** (Patientennummer oder patientenferne Tätigkeiten)
- ◆ **was** (Einzeltätigkeit)
- ◆ **wie lange**
erledigt.

Beispiele für Tätigkeitslisten

Methode – Ergebnisse – Delegation – Zufriedenheit – Fazit



Pflege

Administration

- ◆ **Telefonate:** Telefonat zur Klärung des weiteren Vorgehens/ zur Beratung
- ◆ **Stat. Terminvergabe:** Vereinbarung eines stationären Termins
- ◆ **Archiv, Sekretariat:** Aufgaben im Sekretariat oder Archiv wurden erledigt.

Ernährung

- ◆ **Essensbestellung:** Die Essensbestellung wurde gemeinsam besprochen und veranlasst.
- ◆ **Bereitstellung von Getränken/ Essen:** Getränke, Speisen, Zwischenmahlzeiten wurden bereitgestellt.

Ärzte

Administration

- ◆ **Telefonate:** Telefonat zur Klärung des weiteren Vorgehens/ zur Beratung
- ◆ **DRG-Verschlüsselung:** Durchführung
- ◆ **Arztbriefe:** wurden geschrieben/ diktiert.

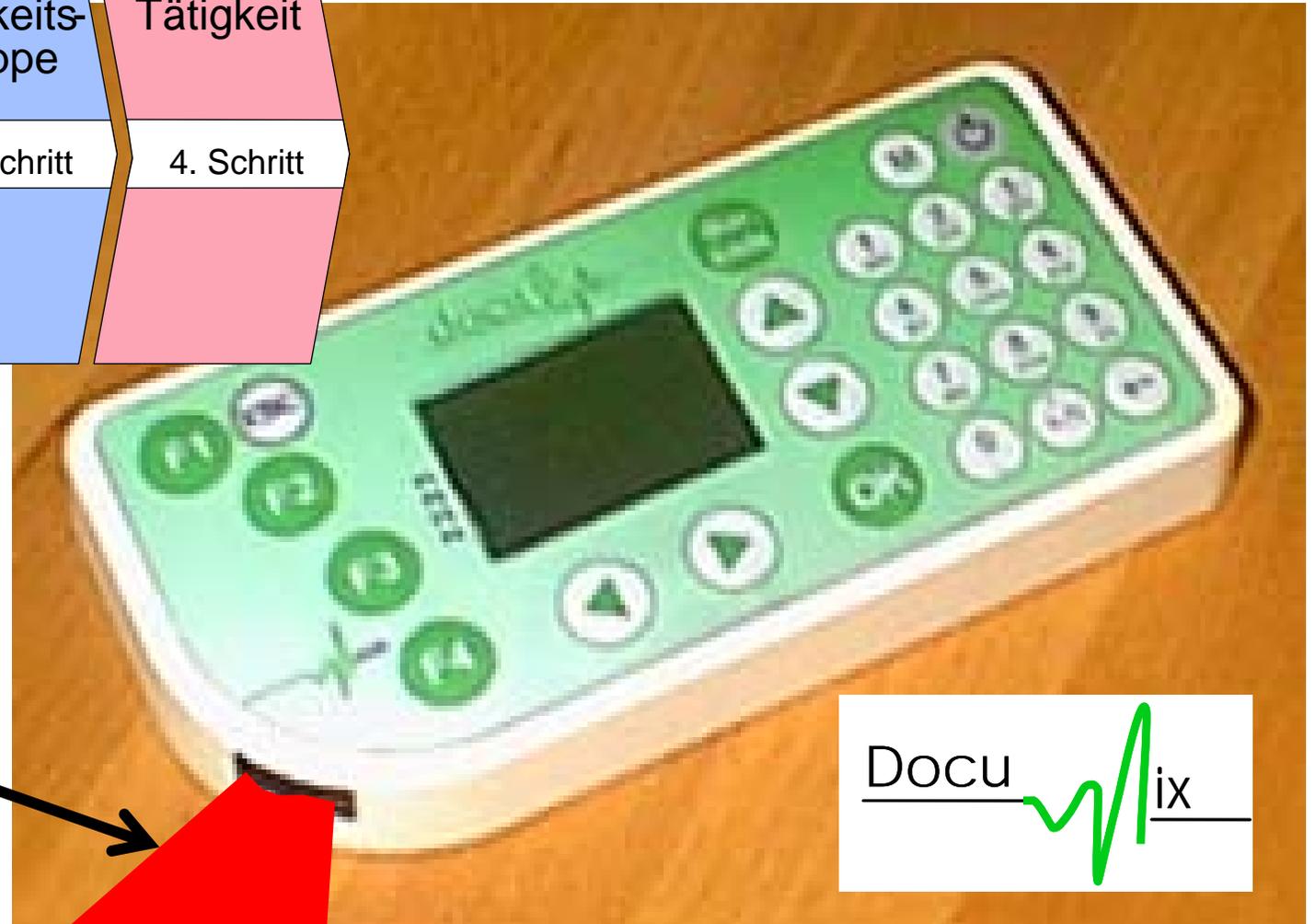
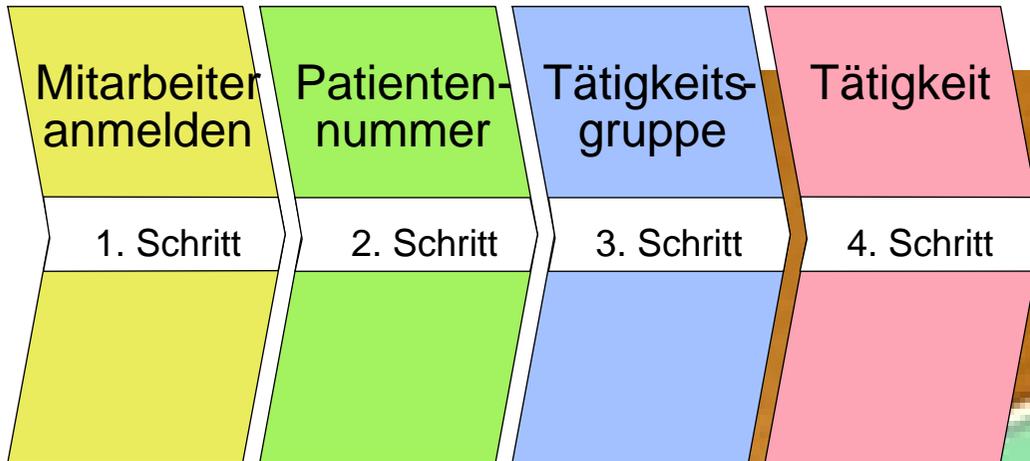
Diagnostische Maßnahmen

- ◆ **Befunde:** wurden gesichtet und interpretiert.
- ◆ **EKG:** wurde begutachtet und ausgewertet.
- ◆ **Doppleruntersuchung** der Arterien wurde durchgeführt.

Die Erfassungsmethode mittels des DocuLine



Methode – Ergebnisse – Delegation – Zufriedenheit – Fazit



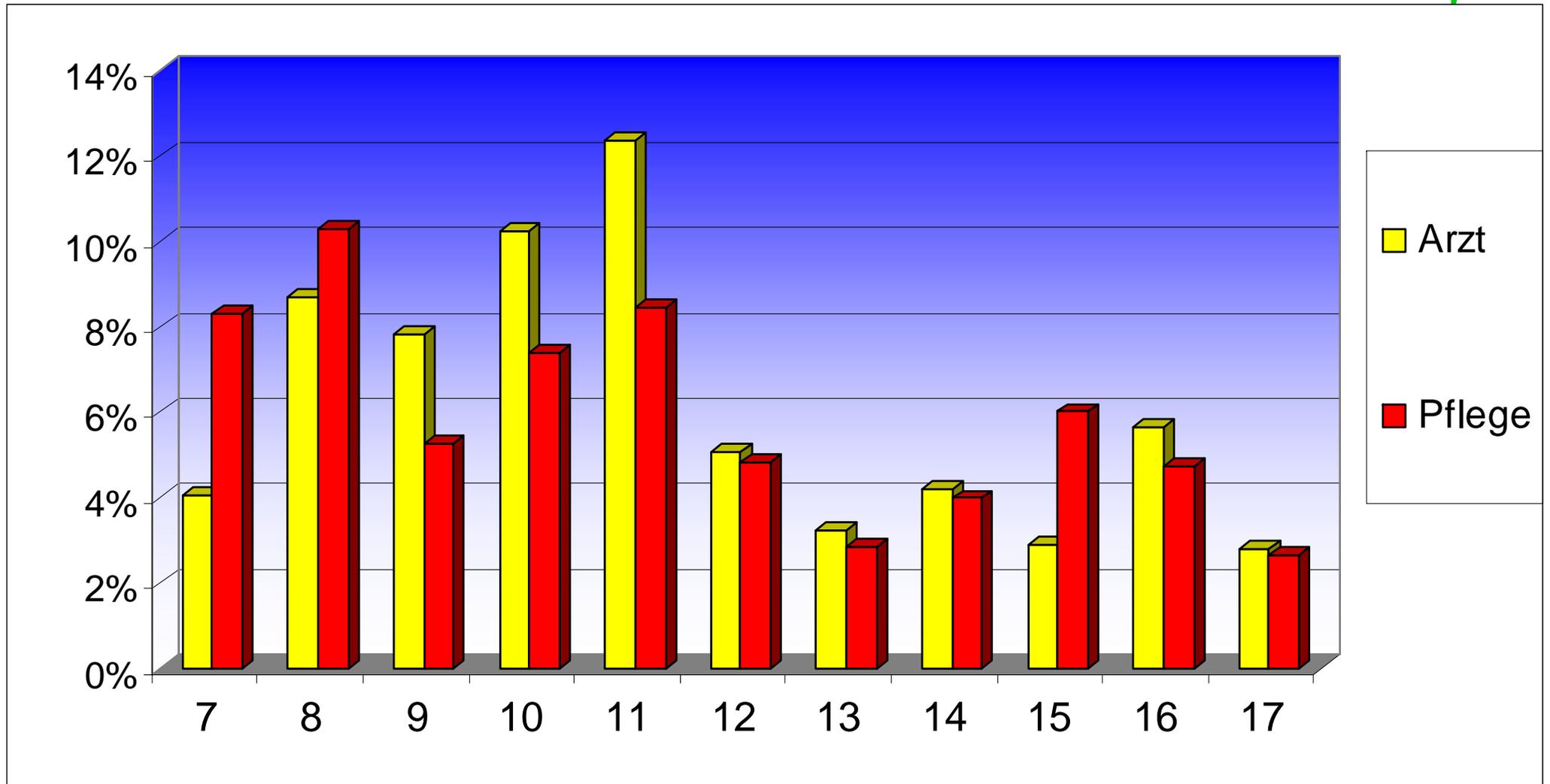
Entfernungs-
barcode-
scanner



Visitenzeiten über den Tag verteilt

Methode – Ergebnisse – Delegation – Zufriedenheit – Fazit

Docu  ix

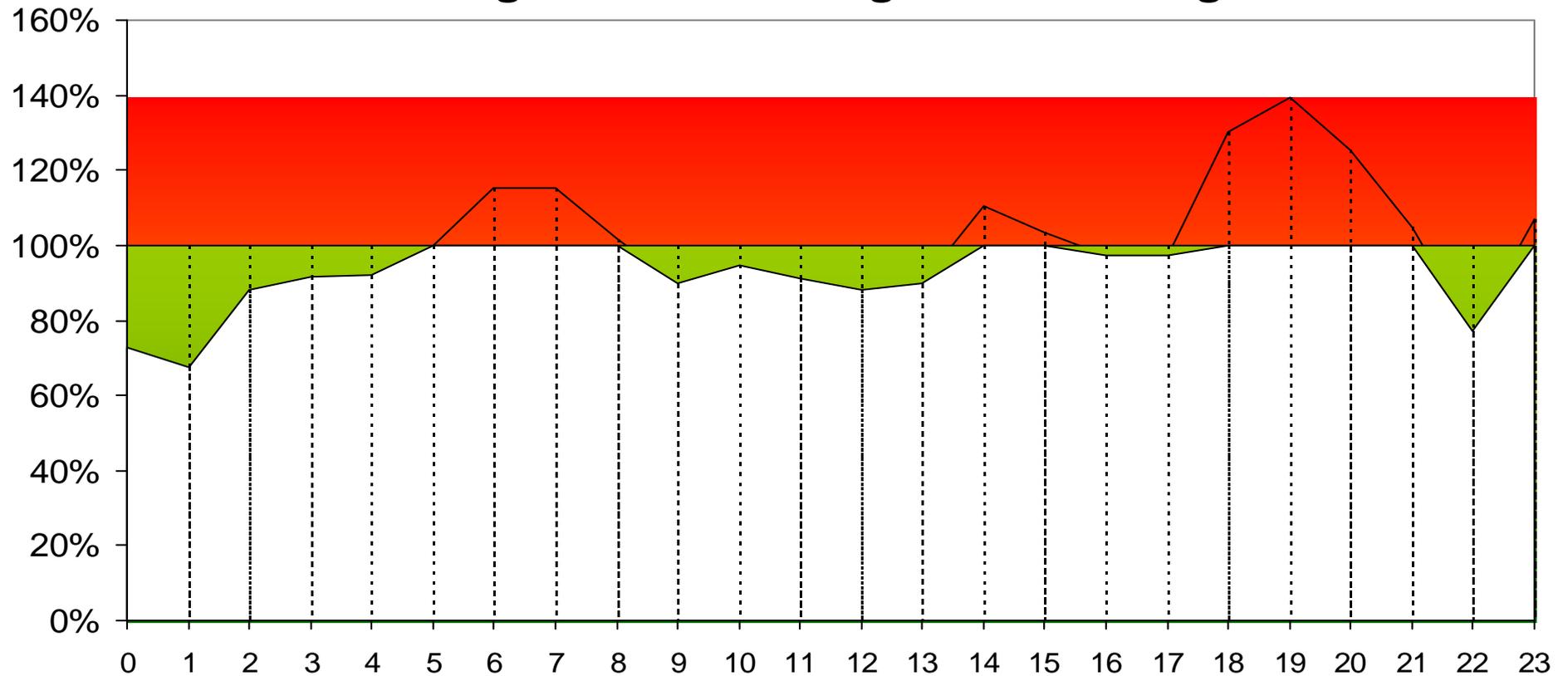


Station A – 2008

Methode – Ergebnisse – Delegation – Zufriedenheit – Fazit



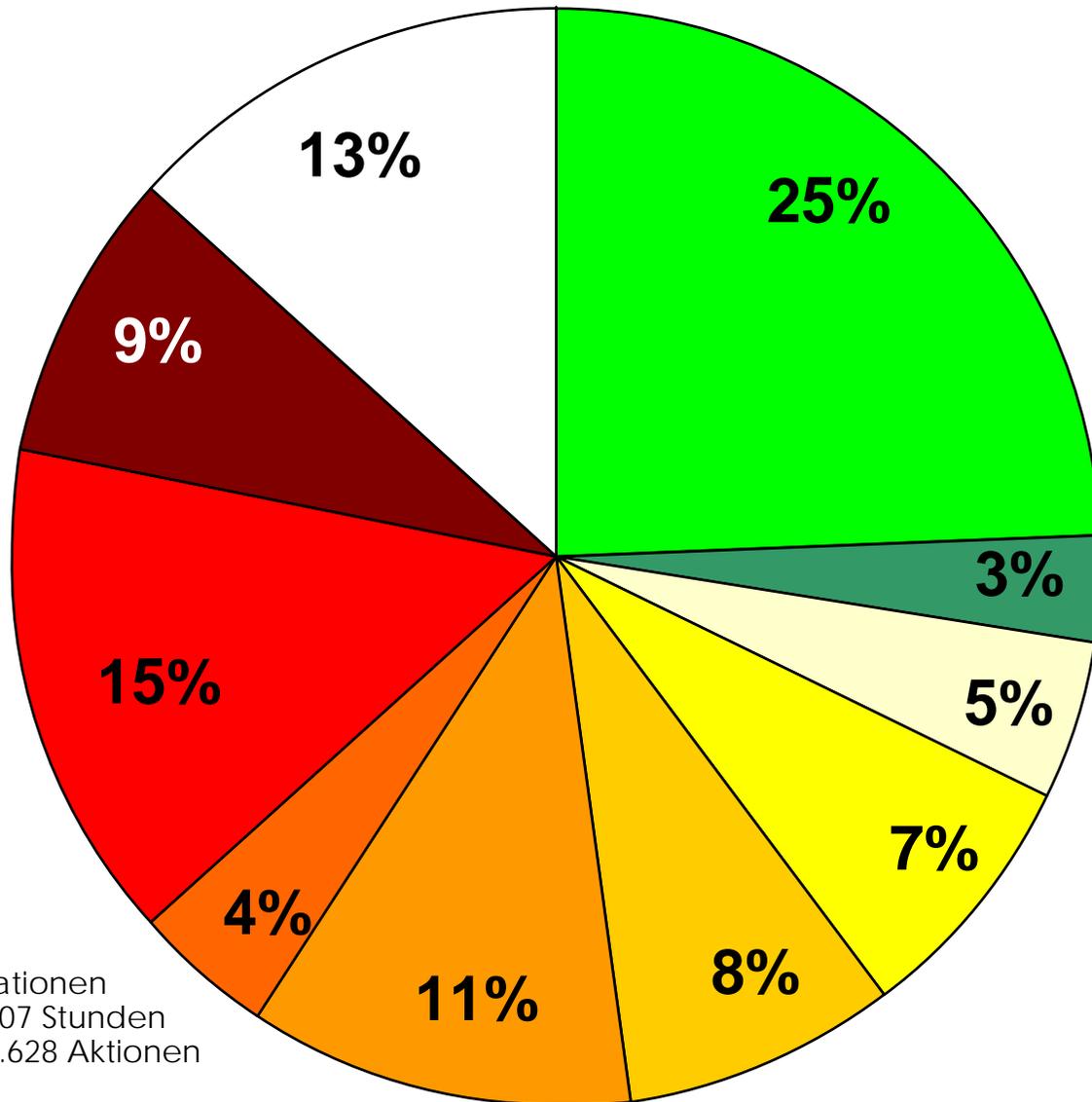
Arbeitsbelastung: Ist - Erwartung- Stundenvergleich



Pflegerische Tätigkeiten



Methode – **Ergebnisse** – Delegation – Zufriedenheit – Fazit



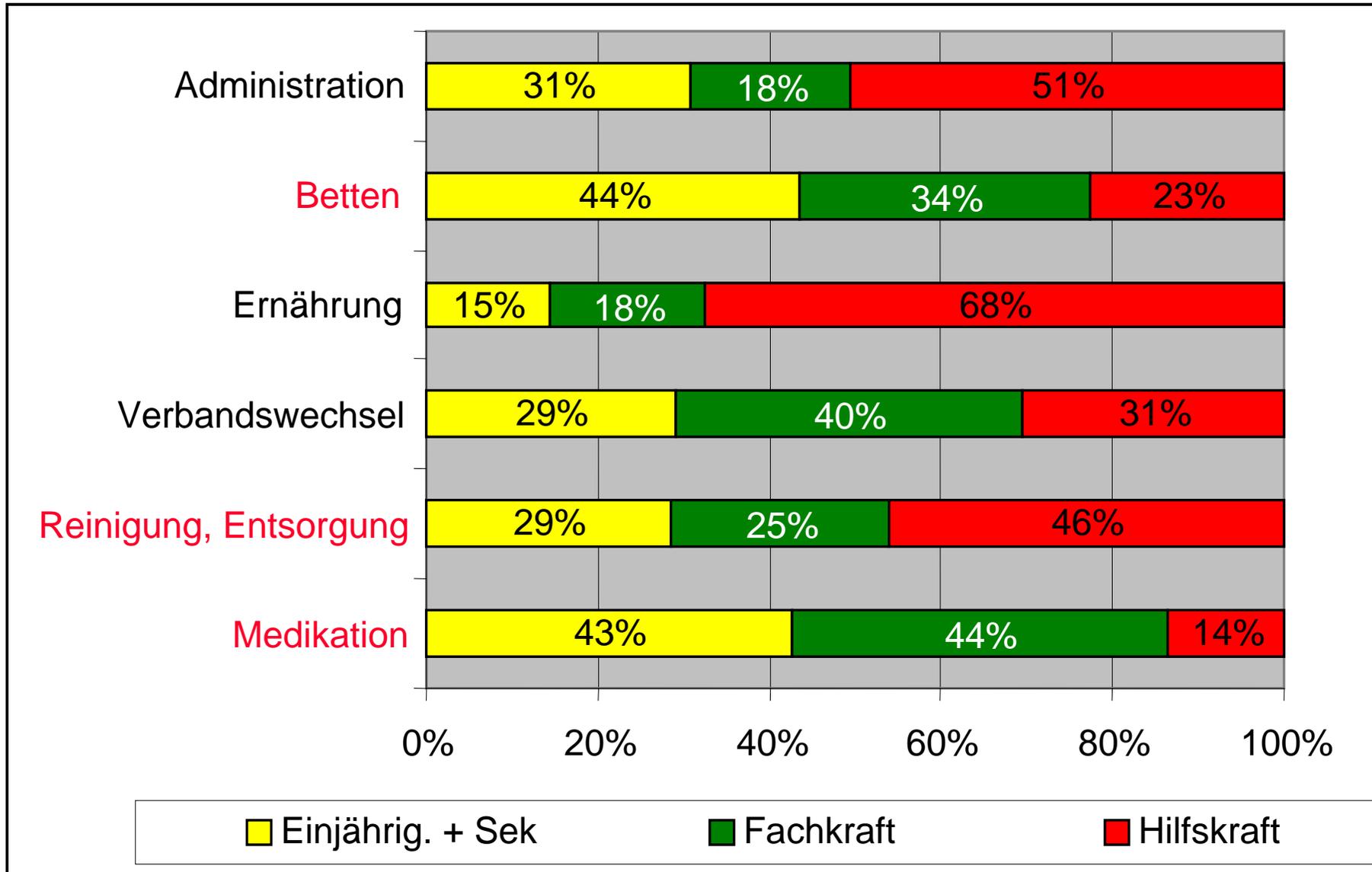
- Pflege
- Visiten
- Transport
- Ernährung
- Medikation
- Dienstgespräche
- Pflege Doku
- Administration
- Hauswirtschaft
- sonstiges

98 Stationen
209.707 Stunden
1.309.628 Aktionen

Mitarbeiterqualifikation und Tätigkeitsprofil

Methode – Ergebnisse – **Delegation** – Zufriedenheit – Fazit

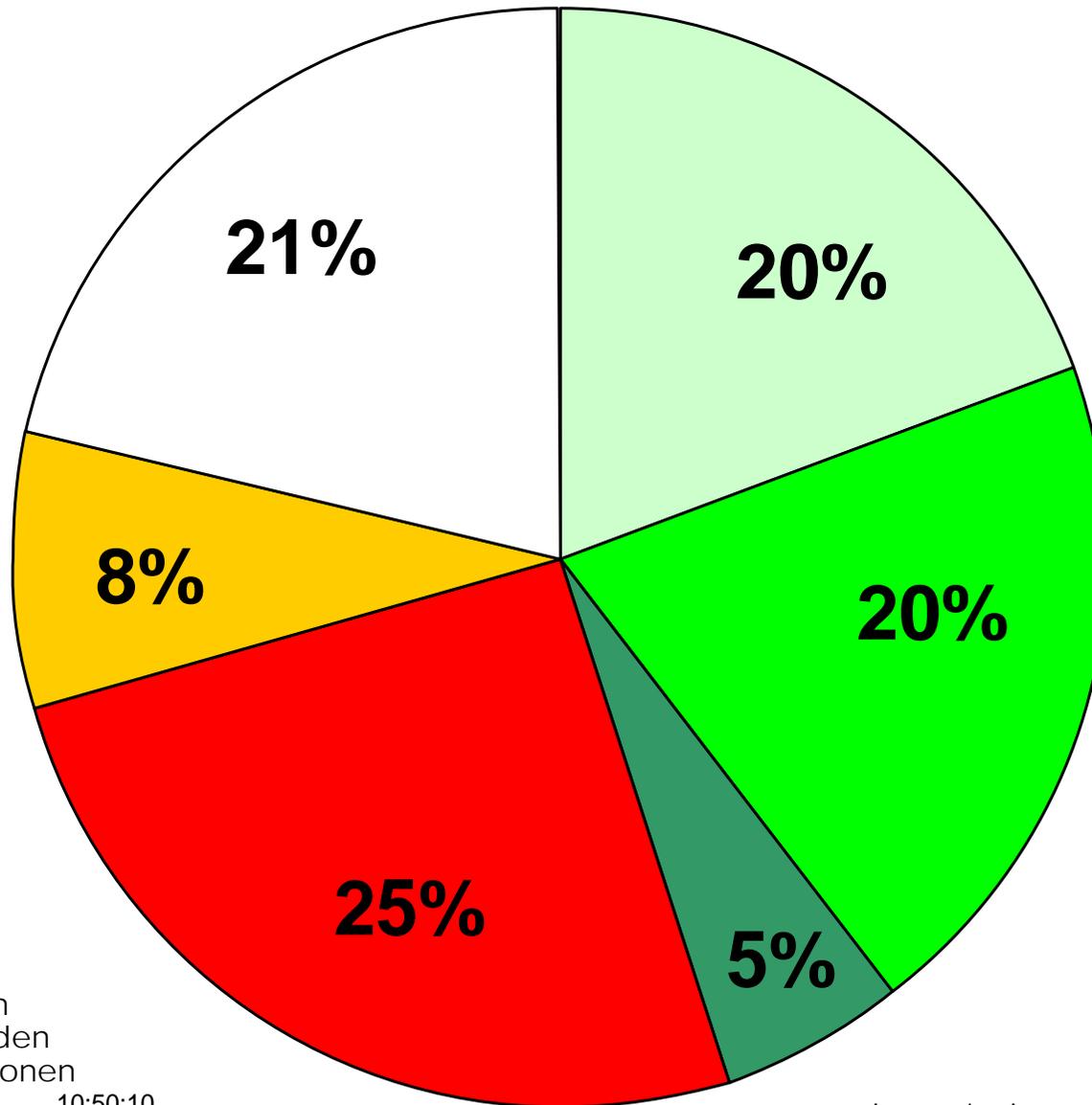
Docu  ix



Ärztliche Tätigkeiten

Methode – Ergebnisse – **Delegation** – Zufriedenheit – Fazit

Docu  ix



- Diagnostik
- Visite/
Gespräch
- Therapie
- Administration
- Dienst-
gespräche
- sonstiges

9 Stationen
9.692 Stunden
24.210 Aktionen

Ergebnis der Umstrukturierung einer Station mittels DTA

Methode – Ergebnisse – Delegation – Zufriedenheit – Fazit

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

Ergebnis der Umstrukturierung einer Station mittels DTA

Mitarbeiterbefragung	21	24	
Fragen zur Zufriedenheit	2008	2009	Sig. (2-seitig)
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

Methode – Ergebnisse – Delegation – Zufriedenheit – Fazit

- ◆ Arbeitsspitzen, patientenferne Tätigkeiten und berufsfremde Tätigkeiten führen zu wachsender Unzufriedenheit.
=> gezielte Maßnahmen zum Gegensteuern sind notwendig

- ◆ Delegation ist kein Allheilmittel
 - ↳ Übernahme ärztlicher Tätigkeiten
 - ↳ Fokussieren auf patientennahe Tätigkeiten
 - ↳ Delegation der patientenfernen Tätigkeiten

=> vom „Mädchen für alles“ zur PatientenbegleiterIn

- ◆ Durch geeignete Maßnahmen lässt sich trotz Arbeitsverdichtung und steigender Komplexität die Patientenzufriedenheit stabilisieren und die Mitarbeiterzufriedenheit deutlich steigern.

=> Es gibt nichts Gutes, es sei denn, man tut es ...

Noch Fragen?