



## 9. Bad Arolser Studientage der Altenpflege

---

# Entschleunigung statt Aktionismus oder die Wiederbelebung des Wesentlichen in der Altenpflege

Bad Arolsen, 13.11.2008



Büro Ursula Mybes  
Kolumbahaus, Glockengasse 2a, 50667 Köln



IQ – Innovative Qualifikation in der Altenpflege GmbH  
Schlossstrasse 12, 34454 Bad Arolsen



# Das nimmt den Pflegenden ihre Arbeitszufriedenheit

---

- Hohe Anziehungskraft helfender Berufe, hohe Arbeitsmotivation/-zufriedenheit in den Anfangsjahren
- Mit zunehmender Berufsdauer verstärkte Belastung
  - Arbeitsverdichtung, Zeitdruck, „Bürokratie“, Gruppenarbeit, Störungen
  - Fehlen von Zeitpuffern, die nötig sind, um zeitnah auf Bewohnerbedürfnisse einzugehen
  - Standardisierung von Abläufen (Ziel: Qualität und Effizienz) erweckt den Eindruck, dass betriebswirtschaftliches Denken vorherrscht





# Das nimmt den Pflegenden ihre Arbeitszufriedenheit

---

- ... weiter

## Mit zunehmender Berufsdauer verstärkte Belastung

- Kenntnisse, Fähigkeiten, Fertigkeiten, Erfahrungen der Pflegenden scheinen wenig gefragt
- Als Pflegefachkraft wird man nicht danach beurteilt, wie man pflegt, sondern wie man die Pflege managt
- Ein Projekt jagt das andere
- Über Arbeitsprioritäten wird „oben“ entschieden





# Das nimmt den Pflegenden ihre Arbeitszufriedenheit

---

- ... weiter

## Mit zunehmender Berufsdauer verstärkte Belastung

- Die Anforderungen werden immer komplexer, die Verantwortung wächst
- ...
- ...

Untersuchungen belegen: Diese Faktoren führen zum Ausstieg  
(nicht Vergütung, nicht Arbeitszeit)





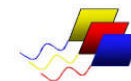
# Das nimmt den Pflegenden ihre Arbeitszufriedenheit

---

## Regiefehler mit Folgen:

### Das Beispiel Pflegedokumentation

- Richtige Diagnose, falsche Therapie
- Aktionismus und plötzliche Eile, unrealistische Maßnahmen- und Zeitplanung
- Mangelnde fachliche Fundierung, Fremdbestimmung von Entscheidungen (Systemwahl, Prozesse)
- Vernachlässigung von Kontextfaktoren (Pflegesystem, Personalstruktur, Personaleinsatzplanung, Ausstattung)





# Das nimmt den Pflegenden ihre Arbeitszufriedenheit

---

## Regiefehler mit Folgen:

### Das Beispiel Pflegedokumentation

- Delegation nicht delegierbarer Leitungsaufgaben
- Unterschätzung der Bedeutung von Vorleistungen und Begleitmaßnahmen für die Pflegenden
- Hohe Anfälligkeit für Außeneinflüsse, „Schnellschüsse“ und häufige Systemveränderungen
- Konzentration der Prüfaufgaben bei einer/wenigen Stellen





# Das erhält den Pflegenden ihre Arbeitszufriedenheit

---

## Erfolgversprechende Strategien

- Das Dokumentationssystem sorgfältig auswählen und Dokumentationsregeln entwickeln, dann beibehalten
- Die Pflegeplanung handlungsleitend gestalten
- Die Zahl der Zusatzelemente/die Häufigkeit ihres Einsatzes reduzieren
- Einzelnachweise (Grundpflege, Betreuung) durch Leistungskomplexe ersetzen
- Auf standardisierte Bearbeitungsintervalle verzichten
- Das Pflegesystem (Bezugspflege) weiterentwickeln





# Das erhält den Pflegenden ihre Arbeitszufriedenheit

---

## ... **weiter Erfolgversprechende Strategien**

- Durch geeignete Personaleinsatzplanung stabile Besetzungskonstellationen sicherstellen (Tagesarbeitszeitbudget, Tagesbesetzungsprofil)
- Die Pflegenden kontinuierlich fachlich begleiten (Handlungsanleitung, regelmäßige innerbetriebliche Fortbildung mit Umsetzungsvereinbarungen, kontinuierliche Prüfung der Pflegedokumentation, kontinuierliche Einschätzung der Pflegequalität)
- Die Pflegenden aktiv in Prüfung und Beratung einbeziehen
- Sich von Prüfern, Gutachtern, Beratern und Fortbildnern emanzipieren
- Als Pflegeleitung pflegenah bleiben







# Das nimmt den Pflegenden ihre Arbeitszufriedenheit

---

- Qualitätsmanagement/Qualitätshandbücher werden als überflüssig oder belastend erlebt, wenn
  - der Nutzen für die tägliche Arbeit nicht erkennbar ist.
  - die in die Bearbeitung investierte Zeit in keinem rechten Verhältnis zum Nutzen steht.
  - die Pflegeverantwortlichen das QM stets mit gesetzlichen Anforderungen/externen Prüfungen begründen.
  - Standards und Verfahren im Alltag unbeachtet bleiben, aber bei Prüfungen zur Beurteilung herangezogen werden.



# Das nimmt den Pflegenden ihre Arbeitszufriedenheit

## ■ ...weiter

Qualitätsmanagement/Qualitätshandbücher werden als überflüssig oder belastend erlebt, wenn

- das Qualitätshandbuch Situationen regelt, die im Alltag problemlos bewältigt werden, aber komplexe, regelungsbedürftige Situationen nur oberflächlich beschreibt.
- beschriebene Qualitätsstandards nicht erreicht werden, das Qualitätshandbuch folglich als unwahr beurteilt wird.
- das Handbuch sich Mitarbeitern nicht erschließt (unübersichtlich, überladen).
- keine Zeit vorhanden ist, sich damit zu befassen.
- Umsetzungsvoraussetzungen nicht gegeben sind.





# Das nimmt den Pflegenden ihre Arbeitszufriedenheit

---

- Zertifizierung wird als belastend erlebt, wenn
  - Arbeitsprioritäten vom System bestimmt werden, der tatsächliche Handlungsbedarf jedoch an anderer Stelle liegt.
  - der Zeitpunkt der Zertifizierung ungünstig ist.
  - das System nicht in die normalen Arbeitsabläufe integrierbar ist, Aufwand und Ertrag von Zertifizierung und Rezertifizierung als unverhältnismäßig beurteilt werden.
  - eine Konzentration auf Prüftermine und Abhak-Mentalität entstehen.
  - ....
  - ....





## Das erhält den Pflegenden ihre Arbeitszufriedenheit

---

Nicht alles, was in der Pflege getan wird, muss auch im Qualitätshandbuch beschrieben werden. Beispiel:  
Pflegestandards

- Verzicht auf Grundpflegestandards (Lehrbuch)
- stattdessen
  - Allgemeine Verhaltensrichtlinien für die Pflegenden
  - Standards zu Pflegeaufgaben, die nicht zur Alltagsroutine gehören, aber bei Bedarf sicher beherrscht werden müssen.
  - Standards zu Pflegeaufgaben, bei denen die Pflegenden unsicher sind, die immer wieder Probleme aufwerfen
  - Pflegerische Notfallstandards





## Das erhält den Pflegenden ihre Arbeitszufriedenheit

---

Nicht alles, was in der Pflege getan wird, muss auch im Qualitätshandbuch beschrieben werden. Beispiel:  
Pflegestandards

- ...weiter stattdessen
  - Regelung zum Umgang mit Standards (Implementierung, Überprüfung, Anpassung)
  - Regelung zum Umgang mit Prophylaxen und Expertenstandards





# Das erhält den Pflegenden ihre Arbeitszufriedenheit

---

- **Prioritäten setzen: Wichtigen Themen Vorrang einräumen**
  - oft werden zuerst die Themen bearbeitet, die sich rasch „erledigen“ lassen.
  - komplexe, zeitaufwändige Themen werden vertagt (Platzhalter).
  - sinnvoll ist eine umgekehrte Reihenfolge.





# Das erhält den Pflegenden ihre Arbeitszufriedenheit

---

- **Beispiel Personaleinsatzplanung**
  - keine konzeptionellen Aussagen
  - stattdessen: Termine, Zuständigkeiten, Dokumentenechtheit, Aufbewahrungspflichten, formale Gestaltung, allgemeine Planungsgrundsätze, Legenden, ...
- **Beispiel Pflegesystem**
  - oft nur Behauptung, die Pflege sei als Bezugspflege organisiert
  - konkrete Darlegung wie dies geschieht, fehlt
  - Auszüge aus Lehrbüchern, Seminarunterlagen





# Das erhält den Pflegenden ihre Arbeitszufriedenheit

---

- Beispiel Pflegedokumentation
  - oft nur Basisaussagen zur Bedeutung, zu Pflegemodell, Pflegeprozess, Elementen des eingesetzten Systems
  - keine detaillierte Handlungsanleitung





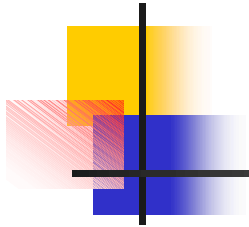


# Das erhält den Pflegenden ihre Arbeitszufriedenheit

---

- Beherzt entrümpeln!
- Qualitätsfördernde Aktivitäten auf Schlüsselprozesse konzentrieren!
- Nur planen, was sich durchhalten lässt!
- Basis-Mitarbeiter aktiv beteiligen!
- ...
- ...

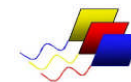




Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Büro Ursula Mybes  
Kolumbahaus, Glockengasse 2a, 50667 Köln



IQ – Innovative Qualifikation in der Altenpflege GmbH  
Schlossstrasse 12, 34454 Bad Arolsen