



Online-Dokumentation der Projektreihe:

„Bessere Arbeitsbedingungen in der Pflege“

Ein Projekt des „Bündnis-Altenpflege“ finanziert durch das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Familie, Jugend und Senioren in Schleswig-Holstein.

Liebe Leserin,
lieber Leser,

drei Jahre Arbeit liegen hinter den aktiven Teilnehmer/innen der AG „Verbleib und Wiedereinstieg“ des Bündnis-Altenpflege. Ein eklatanter Mangel an Pflegekräften bestimmte zu Beginn die inhaltlichen Diskussionen. Es mussten Antworten gefunden werden auf die Frage: Mit welchen Rahmenbedingungen in der Pflege gelingt es, Pflegekräfte ein Berufsleben lang in der Erwerbsarbeit zu halten und wie gewinnen wir sogenannte Wiedereinsteiger/innen?

Die erörterten Lösungsansätze verwiesen auf notwendige gesellschaftliche Veränderungen, eine erforderliche Anpassung der Altenpflegeausbildung, die Einführung von Personalbemessungssystemen als Teil einer umfassenden Reform der Pflegeversicherung und auf vieles andere mehr. Eine schier unlösbare Aufgabe.

Motiviert von dem konstruktiven Willen, Verantwortung für die Verbesserung der Arbeitsbedingungen der Mitarbeiter/innen in der Pflege zu übernehmen, wurde eine 12-Punkte-Liste mit Vorschlägen entwickelt, die aus der Sicht der AG in den Pflegeeinrichtungen direkt umsetzbar sind. Jedem Interessierten stellen wir diese Liste gern zur Verfügung.

Auf dieser Grundlage hat das „Bündnis Altenpflege“ eine Projektreihe mit Auftakt- und Abschlussveranstaltung beschlossen.

Als Projektziel wurde die modellartige Erarbeitung von praxistauglichen Instrumenten zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen in der Pflege bestimmt.

Drei Bereiche wurden thematisch ausgewählt:

1. Optimierung der Ablauforganisation
2. Verbesserung bestehender Schnittstellenregelung
3. Ermittlung und Beseitigung von sogenannten Zeitfressern.

Dankenswerterweise haben sich neun ambulante bzw. stationäre Pflegeeinrichtungen als Projektteilnehmer gewinnen lassen, die extern durch Berater/innen begleitet, praxistaugliche Instrumente erprobt und verbessert haben.

Neben den in der Synopse aufgelisteten Pflegeeinrichtungen mit den jeweils dargestellten Einzelprojekten hat sich die Einrichtung „Stift am Sonnenweg“ aus Oldenburg an einem Projekt zur Veränderung betrieblicher Schnittstellen beteiligt und dies dokumentiert.

Die an den einzelnen Projekten beteiligten Mitarbeiter/innen, Trägervertreter und die externen Berater/innen haben am 24.10.2005 in einer fachöffentlichen Abschlussveranstaltung die betriebsinterne Arbeit mit Vorgehensweise und Ergebnissen in beeindruckender Form vorgestellt.



Für Sie liegt nun alles schriftlich vor. Wissend, wie an sich „trocken und schlecht lesbar“ Dokumentationen sind, haben wir uns auf eine Übersicht der einzelnen Projekte beschränkt. Wir wünschen Ihnen damit viel konstruktive Anregung.

Wir bedanken uns bei allen Beteiligten. Ohne Ihr Engagement und der spürbaren Lust sich an Veränderungen in der pflegerischen Arbeitswelt zu beteiligen, blieben wir in theoretischen Ansätzen stecken. Besonderer Dank gilt dem Ministerium für Soziales, Gesundheit, Familie, Jugend und Senioren und den dortigen Mitarbeiter/innen, die mit der finanziellen Förderung und einem hohen Maß von persönlicher Flexibilität die Projektreihe ermöglicht haben.

Herzliche Grüße

Adolf Popall
für das Forum - Altenpflege

Projektverlauf

Projektmotivation und Projektziel:

- Aufwertung des Berufsbildes Altenpflege
- Bindung der Mitarbeiterschaft und Gewinnung neuer Mitarbeiter/innen
- Erhöhung der Arbeitszufriedenheit durch Verbesserung der konkreten, internen Arbeitsbedingungen

Arbeitsweise:

- Auftaktveranstaltung 20.10.2004
- moderierte Projektarbeit in 9 Pflegeeinrichtungen an den Themen:
 - Ablauforganisation
 - Schnittstellenregelungen
 - „Zeitfresser“im Zeitraum 21.10.2004 – 30.06.2005
- Ergebnissicherung
- Evaluation
- Abschlussveranstaltung 24.10.2005
- Ergebnisdokumentation

Projektkoordination und Informationen:

IBAF Qualifizierungszentrum Kiel
Annette Höcker
Diesterwegstraße 22
24113 Kiel
Telefon (04 31) 64 99 2-0
e-mail: annette.hoecker@ibaf.de

| Einrichtung | Thema: |
|--|--|
| <p>1. Senioren- und Pflegezentrum Reinfeld GmbH Hamburger Chaussee 7 23858 Reinfeld Tel.: 04533-70100 Fax: 04533-701040 E-Mail: Jark@pflegezentrum-reinfeld.de</p> <p>Ansprechpartner: Frau Jark Herr Hansen</p> | <p>Abbau von „Zeitfressern“, um die Arbeitsabläufe zu optimieren, die Zufriedenheit der Mitarbeiter/innen zu erhöhen und die Betreuung der Bewohner/innen zu verbessern</p> |
| <p>2. Krankenpflegeteam Kiel GmbH Ringstr. 35 24114 Kiel Tel.: 0431-62490 Fax.:0431-62449 E-Mail: info@pflegeteamKiel.de</p> <p>Ansprechpartner: Frau Frahm</p> | <p>Optimierung der Ablauforganisation und der Integration neuer Mitarbeiter/innen durch Erstellen einer Einarbeitungsmappe</p> |
| <p>3. Pflegeheim Dr. Petrick Hangstr. 16 24148 Kiel Tel.: 0431-722072 Fax.: 0431-722074 E-Mail: R-Petrick@t-online.de</p> <p>Ansprechpartner: Frau Eisenberg Herr Dr. Petrick</p> | <p>Umgang mit Erschwernisfaktoren im praktisch angewendeten Pflegeprozess, um die tatsächlich geleistete Arbeit sichtbar zu machen und so die Zufriedenheit der Mitarbeiter/innen zu erhöhen</p> |
| <p>4. Evangelisches APH Ahsbahrstift e.V. Stiftstr. 21 25361 Krempe Tel.: 04824-579 Fax.: 04854-3360 E-Mail: asbahrstift@freenet.de E-Mail: asbahrstift@web.de</p> <p>Ansprechpartner: Frau Meinlschmidt</p> | <p>Optimierung der Arbeitsabläufe in der Küche, um sinnvoll und befriedigend die Arbeiten zu erledigen</p> |

| Einrichtung | Thema: |
|---|---|
| <p>5. Pflege Lebensnah Thomashaus-Passage 2 24594 Hohenwestedt Tel.: 04871-3500 Fax.:04871-3505 E-Mail: SchwesternstationHT @t-online.de</p> <p>Ansprechpartner: Frau Schumann Frau Quiel</p> | <p>a) Pflegedokumentation: Optimierung der zeitlichen Organisation und Verbesserung der Motivation der Mitarbeiter/innen</p> <p>b) Schüler/innen-Anleitung: Systematisieren und inhaltlich optimieren</p> |
| <p>6. Pflege- und Beratungszentrum Birgit Zwick Rathausstr. 10 22941 Bargteheide Tel.: 04532-204737 Fax.: 04532-204738 E-Mail: birgit.zwick @pflagedienst-bargteheide.de</p> <p>Ansprechpartner: Frau Zwick</p> | <p>Beseitigung von „Zeitfressern“, um die Arbeitsabläufe zu optimieren und die Arbeiten reibungsloser und mit mehr Zufriedenheit der Mitarbeiter/innen zu erledigen</p> |
| <p>7. Haus Park Röpertsberg Röpertsberg 45 23909 Ratzeburg Tel.: 04541-133500 Fax.: 04541-133515 E-Mail: info@hprz.de</p> <p>Ansprechpartner: Herr Bierstedt</p> | <p>Schnittstellen besser verzahnen, um Arbeitszufriedenheit zu erhöhen</p> |
| <p>8. AWO Servicehaus Eckernförde Reeperbahn 28-30 24340 Eckernförde Tel.: 04351-5031 E-Mail: pdl-sh-eckernfoerde @awo-pflege-sh.de</p> <p>Ansprechpartner: Frau Riel</p> | <p>Abbau von „Zeitfressern“, die optimale Arbeitsabläufe stören und die Zufriedenheit der Mitarbeiter/innen beeinträchtigen</p> |



| | |
|---|--|
| <p>9. Stift am Sonnenweg Hospitalstraße 36 a 23758 Oldenburg Tel.: 04361-499180 Fax: 04361-499200 E-Mail: kleikamp@psychiatrium.de</p> <p>Ansprechpartner: Herr Wilch</p> | <p>Abgrenzung der Tätigkeiten Pflegefachkraft/ Pflegehilfskraft.</p> <p>Anmerkung: Die Einrichtung hat das Projekt ohne externe Begleitung durchgeführt. Die Ergebnisse werden gern direkt zur Verfügung gestellt.</p> |
|---|--|

| | | | | | | | | |
|-------------------------------|---|---|---|---|--|---|--|---|
| <p>Moderator/in</p> | <p>Senioren- und Pflegezentrum Reinfeld Dr. Joachim F. W. Müller</p> | <p>Kranken- pflegeteam Kiel Johanna Schüller</p> | <p>Pflegeheim Dr. Petrick Johanna Schüller</p> | <p>APH Asbahrstift Dr. Joachim F. W. Müller</p> | <p>Pflege Lebensnah Petra Heinrichs</p> | <p>Pflege- und Beratungszentrum Birgit Zwick Dr. Joachim F. W. Müller</p> | <p>Haus Park Röpberg Heike Horn</p> | <p>AWO Servicehaus Eckernförde Dr. Joachim F. W. Müller</p> |
| <p>Hauptergebnisse</p> | <p>Effektivere Nutzung der Einsatzzeit für die Kunden, zeitnahe Anpassung der Leistungen an den Pflegebedarf - durch Einführung detaillierter Einsatzplanung incl. Vorgabezeiten - durch Entwicklung von Verfahrensweisen zur Anpassung des Pflegebedarfs Ausbau der Controllings durch die Leistungsebene Verbesserung der Kommunikation unter den Mitarbeiter/innen durch die Definition der Abläufe und Zuständigkeiten: mehr Mitarbeiter/innen Zufriedenheit</p> | <p>Eine neue Einarbeitungsmappe wurde strukturell gegliedert und als zukunftsorientiertes, verbindliches Arbeitsinstrument eingeführt.</p> | <p>Erarbeitung einer Erschwernisanamnese als Anlage zur Pflegedokumentation mit dem Ziel, dass die Erschwernisfaktoren u.a. in die Einstufungsverfahren einfließen Erarbeitung von Formulierungen zur Handlungssicherheit der Mitarbeiter/innen bei der Führung der Dokumentation Sicherstellung des individuellen Pflege- und Betreuungsangebotes</p> | <p>Effektivere Nutzung der Einsatzzeit für die Kunden, zeitnahe Anpassung der Leistungen an den Pflegebedarf - durch Einführung detaillierter Einsatzplanung incl. Vorgabezeiten - durch Entwicklung von Verfahrensweisen zur Anpassung des Pflegebedarfs Ausbau der Controllings durch die Leistungsebene Verbesserung der Kommunikation unter den Mitarbeiter/innen durch die Definition der Abläufe und Zuständigkeiten: mehr Mitarbeiter/innen Zufriedenheit</p> | <p>Zur Pflegedokumentation: Präzise Erfassung des Zeitaufwandes für die Pflegedokumentation Hemmende und fördernde Faktoren für die Mitarbeiter/innen Motivation ermittelt Verantwortlichkeiten geklärt und Sanktionen bei Nichteinhaltung eingeführt Tutorsystem eingeführt Dokumentationsumfang reduziert Zur Schüler/innen-Anleitung Lernverlaufsdokumentation eingeführt</p> | <p>Effektivere Nutzung der Einsatzzeit für die Kunden, zeitnahe Anpassung der Leistungen an den Pflegebedarf - durch Einführung detaillierter Einsatzplanung incl. Vorgabezeiten - durch Entwicklung von Verfahrensweisen zur Anpassung des Pflegebedarfs Ausbau der Controllings durch die Leistungsebene Verbesserung der Kommunikation unter den Mitarbeiter/innen durch die Definition der Abläufe und Zuständigkeiten: mehr Mitarbeiter/innen Zufriedenheit</p> | <p>Schnittstellenprobleme sind Teil der Gesamtablauforganisation - Besseres Umgehen mit Kleinreparaturen - Überarbeitung von Meldezetteln - Bessere Kommunikation zwischen Hauswirtschaft und Pflege - Verfahrensweisen weisen Schnittstelle Hauswirtschaft/Pflege Zuständigkeiten - Klärung von Verantwortlichkeiten - Technische Probleme (Fahrstühle, Material, Kleinstreparaturen, u.a.m.)</p> | <p>Effektivere Nutzung der Einsatzzeit für die Kunden, zeitnahe Anpassung der Leistungen an den Pflegebedarf - durch Einführung detaillierter Einsatzplanung incl. Vorgabezeiten - durch Entwicklung von Verfahrensweisen zur Anpassung des Pflegebedarfs Ausbau der Controllings durch die Leistungsebene Verbesserung der Kommunikation unter den Mitarbeiter/innen durch die Definition der Abläufe und Zuständigkeiten: mehr Mitarbeiter/innen Zufriedenheit</p> |

| | Senioren- und Pflegezentrum Reinfeld | Krankenpflegeteam Kiel | Pflegeheim Dr. Petrick | APH Asbahrstift | Pflege Lebensnah | Pflege- und Beratungszentrum Birgit Zwick | Haus Park Röpberg | AWO Servicehaus Eckernförde |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Motiv für die Themenwahl | Die GF und die PDL konnten eine Reihe von Arbeitsprozessen benennen, die aus Sicht der Leitung und der MA unbefriedigend funktionierten und somit auch „Zeitfresser“ waren. | Einarbeitungssituation ist elementar wichtig für die Leistungsqualität. | Erschwernisfaktoren sind in der Pflegedokumentation noch nicht erfasst worden, so dass den Fachkräften des MDK die notwendigen Informationen und Kriterien für eine fach- und sachgerechte Einstufung des tatsächlichen Handlungsbedarfs grundsätzlich fehlen. Den Pflegenden fehlt in der Folge Zeit für die Sicherstellung individuell benötigter Pflege- und Betreuungsmaßnahmen | Das Projekt fiel in eine Phase der Hinterfragung der langjährigen Routinen und Abläufe. Träger, Vorstand und Heimleitung hatten so beschlossen an dem Projekt teilzunehmen, da sie sich Unterstützung und Veränderung versprachen | - Hohe Bedeutung im Arbeitsalltag - Entlastung durch Effizienzsteigerung | Die GF und die PDL konnten eine Reihe von Arbeitsprozessen benennen, die aus Sicht der Leitung und der MA unbefriedigend funktionierten und somit auch „Zeitfresser“ waren. | Reibungsverluste an Schnittstellen verringern die Arbeitszufriedenheit | Die Einrichtungslleitung konnte eine Reihe von Arbeitsprozessen benennen, die aus Sicht der Leitung und der PDL sowie stellv. PDL unbefriedigend funktionierten und somit auch „Zeitfresser“ waren. Das Haus wurde vom Träger angesprochen an dem Projekt teilzunehmen. |
| 2. Beteiligte Mitarbeiter/innen | GF, PDL, stv. PDL, QB, WBL alle MA in der Pflege | Qualitätszirkel, PDL und von der GF ausgewählte Mitarbeiter/innen | PDL, HL und WBL projektbegleitend nahmen einige Mitarbeiter/innen teil. | GF, PDL,HWL alle MA in der Pflege und HW | QM unter Mitwirkung von 7 MA | GF, PDL, stv. PDL alle MA in der Pflege | Projektgruppe mit MA aus PDL, Verwaltung, HW, Pflege, Ergotherapie, Betriebsrat | EL, PDL, stv. PDL MA aus dem ambulanten Bereich |

| | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|---|---|--|
| <p>3. Instrumente zur Entwicklung des IST-Standes</p> | <p>Senioren- und Pflegezentrum Reinfeld</p> <p>Matrix zur Feststellung des Entwicklungsbedarfs. So wurden die Themen aus unterschiedlichen Perspektiven auf den Soll/Ist-Stand hin beleuchtet und danach Maßnahmen und Verantwortliche definiert. Anschließend wurden die Themen nach Priorität geordnet und im Laufe des Projekts bearbeitet</p> | <p>Krankenpflegeteam Kiel</p> <ul style="list-style-type: none"> - schriftliche Übersicht über die bisher integrierten Einarbeitungsinhalte - Reflexion und Befragung - Der Ist-Stand wurde in einem ausführlichen, intern zu verwendenden Protokoll festgehalten | <p>Pflegeheim Dr. Petrick</p> <ul style="list-style-type: none"> - gemeinsame Reflexion zur Erstellung einer Liste alltagspraktischer Erschwernisfaktoren - Analyse der aktuell angewendeten Pflegedokumentation - Anpassung und Ergänzung des Instruments - „einfache Statistik“ - stichprobenartige Überprüfungen | <p>APH Asbahrstift</p> <p>Matrix zur Feststellung des Entwicklungsbedarfs. (Kurz-Analyse-Entwicklungsbedarf) So wurden die Themen aus unterschiedlichen Perspektiven auf den Soll/Ist-Stand hin beleuchtet und danach Maßnahmen und Verantwortliche definiert. Anschließend wurden die Themen nach Priorität geordnet und im Laufe des Projekts bearbeitet</p> | <p>Pflege Lebensnah</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zeiterfassung zur Dokumentation - Sichtung des Dokumentationsumfangs | <p>Pflege- und Beratungszentrum Birgit Zwick</p> <p>Matrix zur Feststellung des Entwicklungsbedarfs. So wurden die Themen aus unterschiedlichen Perspektiven auf den Soll/Ist-Stand hin beleuchtet und danach Maßnahmen und Verantwortliche definiert. Anschließend wurden die Themen nach Priorität geordnet und im Laufe des Projekts bearbeitet</p> | <p>Haus Park Röpberg</p> <p>Problemsammlung auf Auftaktveranstaltung</p> | <p>AWO Servicehaus Eckernförde</p> <p>Matrix zur Feststellung des Entwicklungsbedarfs. So wurden die Themen aus unterschiedlichen Perspektiven auf den Soll/Ist-Stand hin beleuchtet und danach Maßnahmen und Verantwortliche definiert. Anschließend wurden die Themen nach Priorität geordnet und im Laufe des Projekts bearbeitet.</p> |
|--|--|---|---|---|--|---|---|--|

| | Senioren- und Pflegezentrum Reinfeld | Kranken- pflegeteam Kiel | Pflegeheim Dr. Petrick | APH Asbahrstift | Pflege Lebensnah | Pflege- und Beratungs- zentrum Birgit Zwick | Haus Park Röpberg | AWO Service- haus Eckern- förde |
|-----------------------|--|---|---|---|---|---|--|--|
| 4. Projektziel | <ul style="list-style-type: none"> - Veränderung der Angebote, um die Betreuung der Bewohner/innen zu verbessern - Optimierung der Arbeitsabläufe, um sinnvoll und befriedigend die Arbeiten zu erledigen - Professionalisierung der eigenen Arbeit | <ul style="list-style-type: none"> - Verbesserung der Einarbeitungssituation - Möglichkeiten einer systematischen Anwendung | <ul style="list-style-type: none"> - Optimierung der Pflegedokumentation, so dass der tatsächliche Pflegeaufwand dargestellt wird - Förderung der Handlungssicherheit und -kompetenz von Pflegenden - Sicherstellung des individuell erforderlichen Pflege- und Betreuungsangebotes - nachhaltige und vielschichtige Verbesserung der Arbeitsbedingungen im täglichen Pflegeablauf | <ul style="list-style-type: none"> - Optimierung der Arbeitsabläufe, um sinnvoll und befriedigend die Arbeiten zu erledigen - Professionalisierung der eigenen Arbeit | <ul style="list-style-type: none"> - Optimierung der zeitlichen Organisation und Verbesserung der Motivation der MÄ bei der Pflegedokumentation - Schüler/innenanleitung und optimieren | <ul style="list-style-type: none"> - Optimierung der Arbeitsabläufe, um sinnvoll und befriedigend die Arbeiten zu erledigen - Professionalisierung der eigenen Arbeit | <ul style="list-style-type: none"> - Schnittstellen zur Nahtstelle machen | <ul style="list-style-type: none"> - Veränderung der Arbeitsprozesse, um unnötige u. unproduktive Arbeiten zu vermeiden u. somit die Betreuung der BW zu verbessern - Optimierung der Arbeitsabläufe, um als MA sinnvoll und befriedigend die Arbeiten zu erledigen - Professionalisierung der eigenen Arbeit - Sicherung der Arbeitsplätze und Wirtschaftlichkeit durch bedarfsgerechte Leistungserbringung |

| | | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|--|--|--|---|
| | <p>Senioren- und Pflegezentrum Reinfeld</p> <p>Maßnahmen u. Zeitplan: s.o. Kurz-Analyse Entwicklungsbedarf - Verantwortlichkeiten: GF sowie PDL</p> | <p>Krankenpflegeteam Kiel</p> <p>in regelmäßigen Abständen ein ca. 2-stündiger Arbeitstermin. Die Verantwortung war der PDL zugeordnet.</p> | <p>Pflegeheim Dr. Petrick</p> <p>- Projektplan - Projektschritte enthielten jeweils Aufgaben für den Zeitraum zwischen den Sitzungen - Gesamtverantwortung lag bei der PDL</p> | <p>APH Asbahrstift</p> <p>Maßnahmen u. Zeitplan: s.o. Kurz-Analyse Entwicklungsbedarf - Verantwortlichkeiten bei der HL sowie bei der PDL und HWL für ihren Bereich</p> | <p>Pflege Lebensnah</p> <p>- Reduktion des Dokumentationsumfanges - Bildung von Zweierteams zur Unterstützung im Umgang mit der Dokumentation - Lernverlaufsdokumentation</p> | <p>Pflege- und Beratungszentrum Birgit Zwick</p> <p>Maßnahmen u. Zeitplan: s.o. Kurz-Analyse Entwicklungsbedarf - Verantwortlichkeiten GF, PDL und stellv. PDL</p> | <p>Haus Park Röpersberg</p> <p>Maßnahmen und Zeitplan wurden entwickelt. (siehe Punkt 6) - Verantwortlichkeiten: PDL</p> | <p>AWO Servicehaus Eckernförde</p> <p>Maßnahmen u. Zeitplan: s.o. Kurz-Analyse Entwicklungsbedarf - Verantwortlichkeiten: EL</p> |
| <p>5. Maßnahmen und Verantwortlichkeiten</p> | | | | | | | | |
| <p>6. angewendete Instrumente</p> | <p>- Startphase: s.o. - Entwicklungsphase: Einzel-Beratungsgespräch und durch den Berater moderierte Diskussion - Umsetzungsphase: - Analyse der Arbeitsabläufe mit Hilfe der Selbstaufschreibung der Arbeitszeiten durch die MA - Auswertungsphase: moderierte Diskussion</p> | <p>- Prozessbegleitend wurde die vorbereitende Inhaltsübersicht der PDL evaluiert. - Bereits vorhandene Materialien wurden eingesetzt. - Mündliche Reflexion und Entscheidungsfindung</p> | <p>- Erschwernisanamnese - das Problemlösungsprotokoll - praktische Erprobung - mündliche Reflexion</p> | <p>- Startphase: s.o. - Entwicklungsphase: Einzel-Beratungsgespräch und durch den Berater moderierte Diskussion - Umsetzungsphase: - Analyse der Arbeitsabläufe durch die MA anhand eines vorgegebenen „Selbstauschreibungsblattes“ sowie dessen Auswertung - Auswertungsphase: moderierte Diskussion</p> | <p>- Zeiterfassung per Excel-Tabelle - Maßnahme und Zeitplan - Festlegen von Maßnahmen bei nicht korrekter Führung von Leistungsleistungen nachweisen</p> | <p>- Startphase: s.o. - Entwicklungsphase: Einzel-Beratungsgespräch und durch den Berater moderierte Diskussion - Umsetzungsphase: - Analyse der Arbeitsabläufe anhand vorhandener Verfahrensanweisungen und Dokumente. Abfassung neuer VA und Flussdiagramme. - Auswertung: moderierte Diskussion</p> | <p>- Auftaktveranstaltung - Workshops - Moderation - Projektplan - Prioritätenliste - Aufgabenplan - Protokoll</p> | <p>- Startphase: s.o. - Entwicklungsphase: Einzel-Beratungsgespräch und durch den Berater moderierte Diskussion - Umsetzungsphase: - Analyse der Arbeitsabläufe mit Hilfe vorhandener Verfahrensanweisungen und Dokumente</p> |

| | Senioren- und Pflegezentrum Reinfeld | Kranken- pflegeteam Kiel | Pflegeheim Dr. Petrick | APH Asbahrstift | Pflege Lebensnah | Pflege- und Beratungs- zentrum Birgit Zwick | Haus Park Röpberg | AWO Service- haus Eckern- förde |
|--|--|--|--|--|---|---|---|--|
| 7. Würde Soll- Zustand erreicht | Veränderungen sind teilweise schon eingeführt: - Schulung + Coaching der MA im Umgang mit der EDV sowie Veränderung der EDV, Entwicklung von tages/schicht- bezogenen Leistungspaketen (> mehr Zeit für direkte Pflege) - Umsetzung einer neugestalteten Bezugspflege in der Damenbetreuung; Überprüfung des Konzepts „Präsenzkraft“ | Es wurde eine Einarbeitungs- mappe strukturell gegliedert und als zukünftiges, verbindliches Arbeits- instrument einge- führt. | Die Einrichtung konnte bereits während der akti- ven Projektphase beginnen, das erarbeitete Materi- al in die laufenden Arbeitsprozesse zu integrieren und die Ergebnisse fortlau- fend zu evaluieren. | Veränderungen sind teilweise schon eingeführt und werden sich in der Zukunft bewei- sen müssen. Das sind im Einzelnen: HW: - Entwicklung eines neuen Ar- beitsablaufplans. - Nutzung der vor- handenen Arbeits- zeit effektiver für neue Speiseange- bote für die Be- wohner Pflege: - Übergabe- und Pausenzeiten werden durch genaue Arbeitsab- läufe effektiver genutzt. - Zuordnung von Zuständigkeiten für die Aktenführung definiert. - Nutzung der Übergabe Fallbe- sprechungen. | - Dokumentations- umfang wurde reduziert - Leistungs- nachweise werden kontrolliert - Lernverlaufs- dokumentation wird eingeführt | Veränderungen sind teilweise schon eingeführt. Das sind im Ein- zeln: - Tourenplanung und – dokumentation neu gestaltet und ein- geführt - Ablauf Medika- mentenbestellung unter Einbezie- hung externer Dienstleister neu strukturiert - Verbesserung der MA-Kenntnisse zur Führung der Dokumentation und Erarbeitung Pflegeplanung | Ein Großteil der Maßnahme wurde bereits umgesetzt, einige behindern sich noch im Um- setzungsprozeß | Veränderungen sind teilweise schon eingeführt. Das sind im Ein- zeln: - Einführung detail- lierter Einsatzpla- nung incl. Vorga- bezeiten sowie deren Dokumenta- tion. - Entwicklung Verfahrens- anweisung zur Anpassung des Pflegebedarfs - Verbesserung der Kommunikati- on unter den MA durch Definition der Abläufe und Zuständigkeiten |

| | | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|--|---|--|---|
| <p>8. + Begünstigende Faktoren - Hemmende Faktoren</p> | <p>Senioren- und Pflegezentrum Reinfeld</p> <p>+ hohe Motivation der Leitungskräfte für das Vorhaben + schnelle Umsetzung der Ideen zu Maßnahmen und rasche Einführung</p> | <p>Krankenpflegeteam Kiel</p> <p>+ wirkte das eingebrachte Interesse, Engagement sowie die Offenheit der teilnehmenden MA dem Thema und dem Projekt gegenüber</p> | <p>Pflegeheim Dr. Petrick</p> <p>+ persönliches Interesse der beteiligten Pflegefachkräfte + Bereitschaft, sich mit großem Engagement in das Projekt einzubringen + verlässliche Arbeiten</p> | <p>APH Asbahrstift</p> <p>+ Übereinstimmung der Leitungskräfte über das Vorhaben</p> | <p>Pflege Lebensnah</p> <p>+ hohe Motivation der MA und Leitungskräfte</p> | <p>Pflege- und Beratungszentrum Birgit Zwick</p> <p>+ hohe Motivation der Leitungskräfte für das Vorhaben + schnelle Umsetzung der Ideen zu Maßnahmen und rasche Einführung</p> | <p>Haus Park Röpersberg</p> <p>+ hohes Engagement der MA + hohe Kreativität + Selbständigkeit der MA + Leitung durch Moderatorin</p> | <p>AWO Servicehaus Eckernförde</p> <p>+ hohe Motivation der Leitungskräfte für das Vorhaben</p> |
| <p>9. Nachhaltigkeit</p> | <p>Wird erreicht durch breite Beteiligung von Führungskräften und MA an den Veränderungen</p> | <p>Die erarbeiteten Materialien wurden vom „Krankenpflegeteam Kiel“ auf die eigenen Bedürfnisse „zugeschnitten“ und fanden bereits während der Schulungs- und Erarbeitungsphase praktische Anwendung, so dass davon auszugehen ist, dass die Einarbeitungsmappe auch zukünftig Anwendung finden wird.</p> | <p>die erarbeiteten Materialien finden Anwendung</p> | <p>Nachhaltigkeit wird erreicht durch schriftliche Verfahrensanweisungen im QM-Handbuch. Einschränkungen bestehen durch die starke Einbeziehung der PDL und HWL in die tägliche Praxis, so dass Führungs- und Steuerungs- sowie Kontrollaufgaben häufig hin- und hergeschoben werden.</p> | <p>im Prozess der Implementierung</p> | <p>Nachhaltigkeit wird erreicht durch schriftliche Verfahrensanweisungen im QM-Handbuch</p> | <p>Implementierung unterliegt Controling</p> | <p>Nachhaltigkeit wird erreicht durch das „Training“ der vereinbarten Maßnahmen durch regelmäßige Nachfrage der Führungskräfte nach den vereinbarten Schritten bei den MA. Weiterhin durch den Ausbau des Controlling durch die Führung. Außerdem werden die neu vereinbarten Verfahren auf den 14-tägigen Dienstbesprechungen thematisiert</p> |

| | Senioren- und Pflegezentrum Reinfeld | Krankenpflegeteam Kiel | Pflegeheim Dr. Petrick | APH Asbahsstift | Pflege Lebensnah | Pflege- und Beratungszentrum Birgit Zwick | Haus Park Röpersberg | AWO Servicehaus Eckernförde |
|--|---|---|--|--|---|--|---|--|
| Kontaktadresse Einrichtung: | Senioren- und Pflegezentrum Reinfeld GmbH Reinfeld 7 Hamburger Chaussee 7 23858 Reinfeld Tel.: 04533-70100 Fax: 04533-701040 E-Mail: Jark@pflegezentrum-reinfeld.de | Krankenpflegeteam Kiel GmbH Ringstr. 35 24114 Kiel Tel.: 0431-62490 Fax: 0431-62449 E-Mail: info@pflegeteamkiel.de | Pflegeheim Dr. Petrick Hangstr. 16 24148 Kiel Tel.: 0431-722072 Fax: 0431-722074 E-Mail: R-Petrick@t-online.de | Evangelisches APH Asbahsstift e.V. Stiftstr. 21 25361 Krempe Tel.: 04824-579 Fax: 04854-3360 E-Mail: asbahsstift@freenet.de E-Mail: asbahsstift@web.de | Pflege Lebensnah Thomashaushaus- Passage 2 24594 Hohenwestedt Tel.: 04871-3500 Fax: 04871-3505 E-Mail: SchwesternstationHT@t-online.de | Pflege- und Beratungszentrum Birgit Zwick Rathausstr. 10 22941 Bargtheide Tel.: 04532-204737 Fax: 04532-204738 E-Mail: birgit.zwick@pflagedienst-bargtheide.de | Haus Park Röpersberg Röpersberg 45 23909 Ratzeburg Tel.: 04541-133500 Fax: 04541-133515 E-Mail: info@hprz.de | AWO Servicehaus Eckernförde Reeperbahn 28-30 24340 Eckernförde Tel.: 04351-5031 E-Mail: pdl-sh-eckernfoerde@awo-pflege-sh.de |
| | Ansprechpartner: Frau Jark Herr Hansen | Ansprechpartner: Frau Frahm | Ansprechpartner: Frau Eisenberg Herr Dr. Petrick | Ansprechpartner: Frau Meinischmidt | Ansprechpartner: Frau Schumann Frau Quiel | Ansprechpartner: Frau Zwick | Ansprechpartner: Herr Bierstedt | Ansprechpartner: Frau Riel |

| | Senioren- und Pflegezentrum Reinfeld | Kranken- pflegeteam Kiel | Pflegeheim Dr. Petrick | APH Asbahrstift | Pflege Lebensnah | Pflege- und Beratungszentrum Birgit Zwick | Haus Park Ropersberg | AWO Service- haus Eckern- förde |
|-------------------------------------|---|---|---|---|--|---|---|---|
| Kontaktadresse Moderator/in: | Dr. Joachim F.W. Müller Büro für Beratung Von-Hutten- Straße 14 a 22761 Hamburg Tel.: 040-4392856 Fax: 040- 89062934 E-Mail: Joachim.F.W. Mueller@t- online.de | Johanna Schüller Qualitätsmanage- ment in der Alten- pflege Neue Koppel 24 24248 Mönkeberg Tel.: 0431- 2379573 Fax: 0431- 2379574 | Johanna Schüller Qualitätsmanage- ment in der Alten- pflege Neue Koppel 24 24248 Mönkeberg Tel.: 0431- 2379573 Fax: 0431- 2379574 | Dr. Joachim F.W. Müller Büro für Beratung Von-Hutten-Strasse 14 a 22761 Hamburg Tel.: 040-4392856 Fax: 040- 89062934 E-Mail: Joachim.F.W. Mueller@t- online.de | Petra Heinrichs BBF Forum GmbH Grawischenweg 1 24878 Jagel Tel.: 04624- 457707 Fax: 04624- 457708 E-Mail: service@ bbf-forum.de | Dr. Joachim F.W. Müller Büro für Beratung Von-Hutten-Strasse 14 a 22761 Hamburg Tel.: 040-4392856 Fax: 040- 89062934 E-Mail: Joachim.F.W. Mueller@t- online.de | Heike Horn care.fact Marie-Curie- Straße 13 21365 Adendorf Tel.: 04131- 709040 Fax: 04131- 709041 E-Mail: info@carefact.de | Dr. Joachim F.W. Müller Büro für Beratung Von-Hutten-Strasse 14 a 22761 Hamburg Tel.: 040-4392856 Fax: 040- 89062934 E-Mail: Joachim.F.W. Mueller@t- online.de |

Zusammenfassung mit Ausblick:

Die Erfahrungen und Ergebnisse der Pflegeeinrichtungen und Mitarbeiter/innen haben neben anderem eines ganz deutlich gemacht: Es gibt „keine große Lösung“ zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen in der Pflege. Um die Zufriedenheit in den Betrieben und am Arbeitsplatz zu verbessern, Mitarbeiter/innen auf Dauer zu binden und ausgeschiedene Kolleg/innen wieder zu gewinnen bedarf es einer kontinuierlichen Anstrengung und vieler kleiner Lösungen. Diese sind nur bei einer dafür geeigneten Atmosphäre möglich. Von Trägern und die für das Personal verantwortlichen Leitungskräfte wird erwartet, eine „Unternehmenskultur“ zu pflegen, die permanent zu Veränderungen in den Pflegebetrieben auffordert und die nötigen Mittel dafür zur Verfügung stellt.

Die dokumentierten Projekte zeigen Vorgehensweisen und Wege auf und geben eine Vielzahl von Anregungen auch dann, wenn es sich innerbetrieblich um andere Problemstellungen oder Zielsetzungen handelt.

Alle an der Projektreihe „Bessere Arbeitsbedingungen in der Pflege“ beteiligten Betriebe, externen Berater/innen und Einzelpersonen stehen für weitergehende Informationen und Beratungen zur Verfügung. Sie finden die Namen, Adressen und weitere Kontaktdaten in der Dokumentation.

Die Teilnehmer/innen der AG „Verbleib und Wiedereinstieg“ sowie alle Projektteilnehmer/innen freuen sich, wenn sie bzw. die Arbeitsergebnisse in Anspruch genommen werden.

Wir wissen, dass sich die Mühe lohnt. Wie in kaum einem anderen Beruf ist die Pflege als soziale Dienstleistung auf Kolleginnen und Kollegen angewiesen, die ausgezeichnet ausgebildet und motiviert sind. Dies im jeweiligen Pflegebetrieb „ausleben“ zu können, bedarf es den Mitarbeiter/innen zugewandten Rahmenbedingungen.

Wir versprechen „richtigen Profit“, vor allem für die Beziehungsarbeit mit den anvertrauten kranken und pflegebedürftigen Menschen.

Adolf Popall
für das Forum - Altenpflege