

Wertschätzung von Pflege im Spiegel der öffentlichen Wahrnehmung – Konsequenzen für die Praxis

Ergebnisse aus dem BMBF-Verbundprojekt „Berufe im Schatten“

Abschlussstagung des Förderschwerpunktes: „Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit“
30.05. und 31.05.2011, Handelshochschule, Leipzig

Rüdiger Klatt (TU Dortmund / FIAP Gelsenkirchen)
Kurt-Georg Ciesinger (gaus gmbh)

1. Zielsetzung und Forschungskonzept
2. Bestandsaufnahme: Ergebnisse einer repräsentativen
Bevölkerungsbefragung zur Wertschätzung von Pflegeeinrichtungen
und Pflegeberufen
(Datenbasis: 2.528 Bundesbürger ab 14 J; Erhebungszeitraum: Mai/Juni 2010)
3. Zwischenfazit
4. Handlungsfelder wertschätzungsfördernder Arbeitsgestaltung

1. Zielsetzung und Forschungskonzept

Nicht alle Berufe werden gleich „wertgeschätzt“

Viele Berufe liegen im Schatten und werden unterschätzt. Trotz ähnlicher Ausbildung und Kompetenzerfordernisse genießen sie ein geringes Ansehen.

Mögliche Konsequenzen:

- geringere Entlohnung
- begrenzte Aufstiegschancen
- Selbstwertprobleme
- Professionalisierungs-/Vermarktungsprobleme
- Nachwuchsprobleme

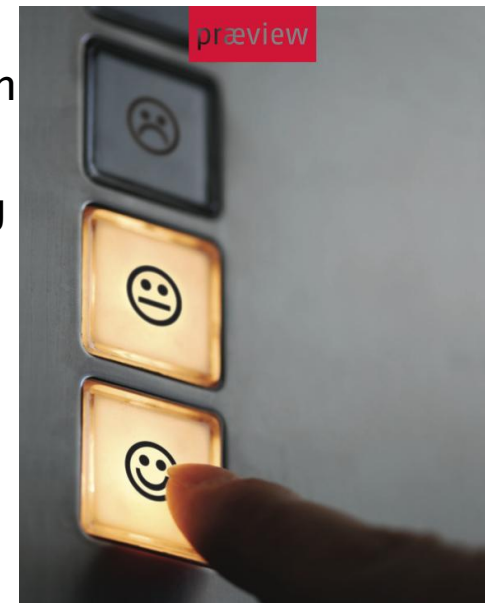
Zielsetzung des Projektes BiS

Interventionsbereiche

Was können **Beschäftigte** selbst tun,
um die Wertschätzung ihres Berufes positiv zu beeinflussen?

Welche Optionen haben **Betriebe**,
die Wertschätzung der erbrachten Dienstleistung zu erhöhen?

Wie können **Verbände** eine Steigerung der Wertschätzung
solcher „Berufe im Schatten“ erreichen?



Grundverständnis des Projektes

Konzept systemisch orientierter „Dienstleistungs-Interventionsforschung“

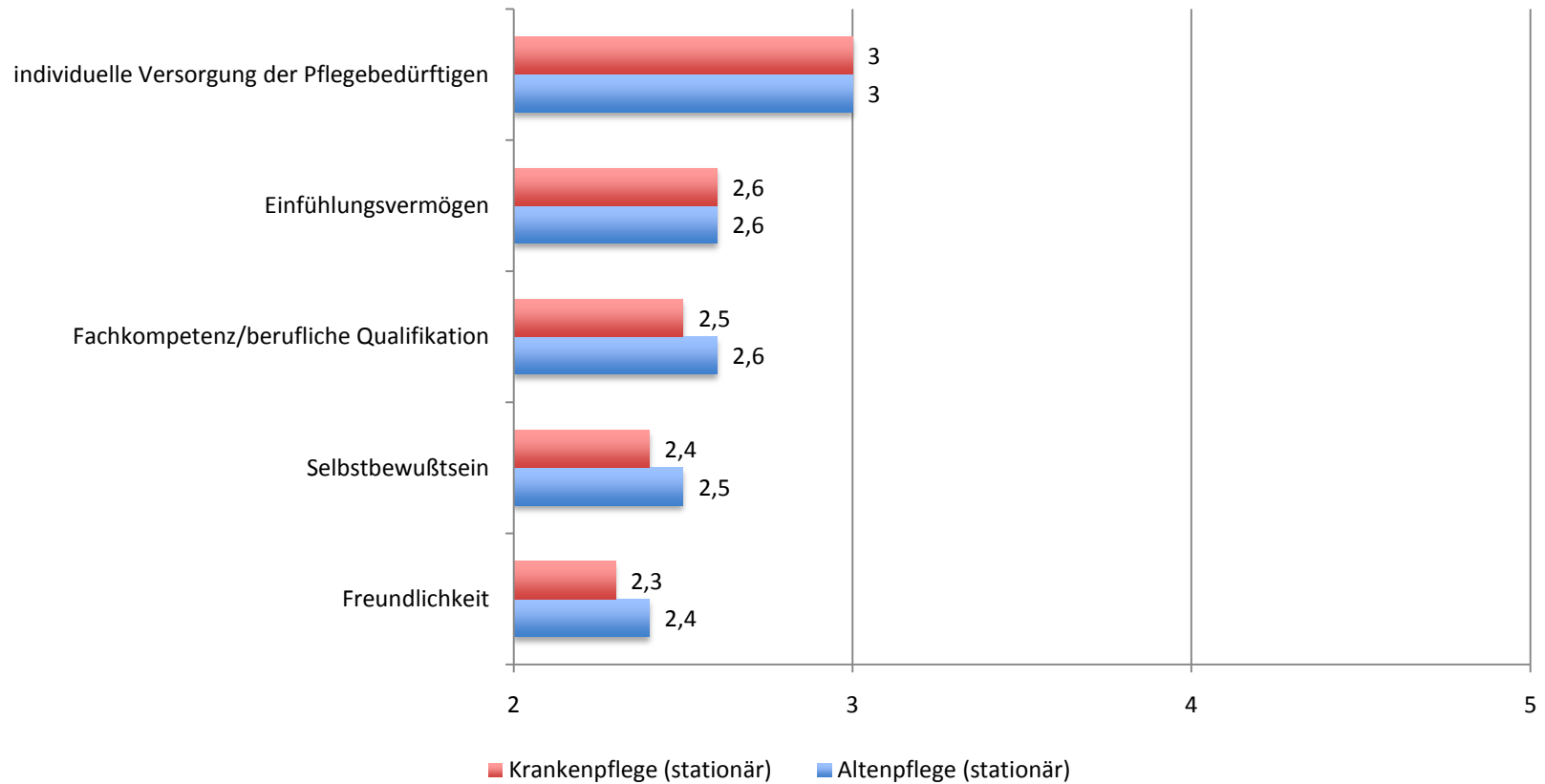
Methode:

Forschung	<p>I. qualitative Sozialforschung: problemzentrierte Interviews, um Praxisprobleme in Form von Wirkungsketten dialogisch zu identifizieren</p> <p>II. Problemzentrierte quantitative Sozialforschung: Analyse von Primär-/Sekundärdaten, um Geltung begrenzter, praxisrelevanter Wirkungsketten zu veri-/falsifizieren</p>
Entwicklung	<p>Relevanzcheck: diskursive Anpassung der Wirkungsketten mit Praxispartnern (Ausschluss von hypothetisch-deduktivem Vorgehensmodell; Veränderbarkeit von Handlungsfeldern als Prüfkriterium)</p>
Umsetzung	<p>Intervention: Modellhafte Personal- und Organisationsentwicklung mit Praxispartnern (Steigerung der Arbeitsqualität in Pflegeeinrichtungen)</p>

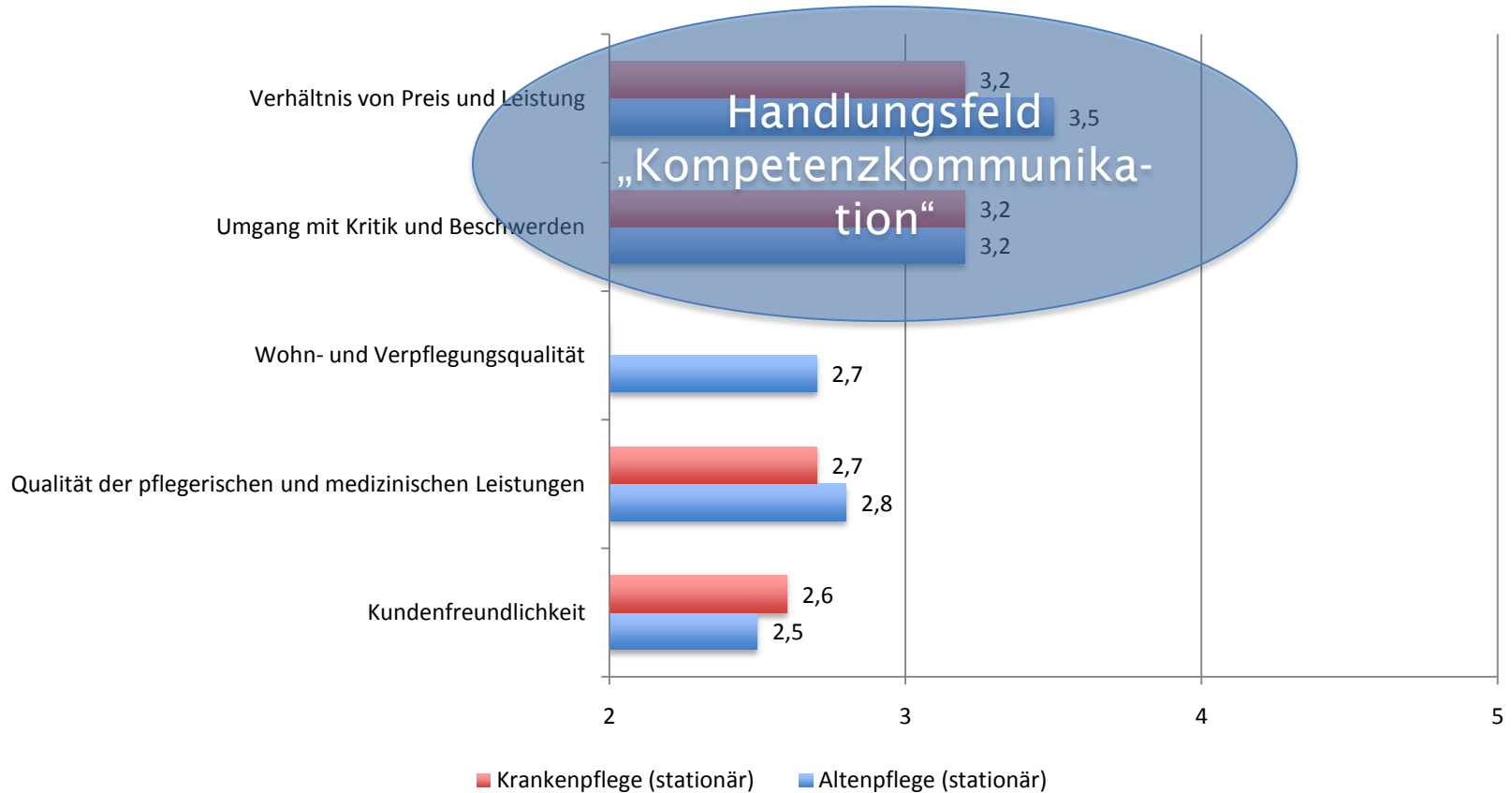
2. Bestandsaufnahme:

Ergebnisse einer repräsentativen Bevölkerungsbefragung
zur Wertschätzung von Pflegeeinrichtungen
und Pflegeberufen

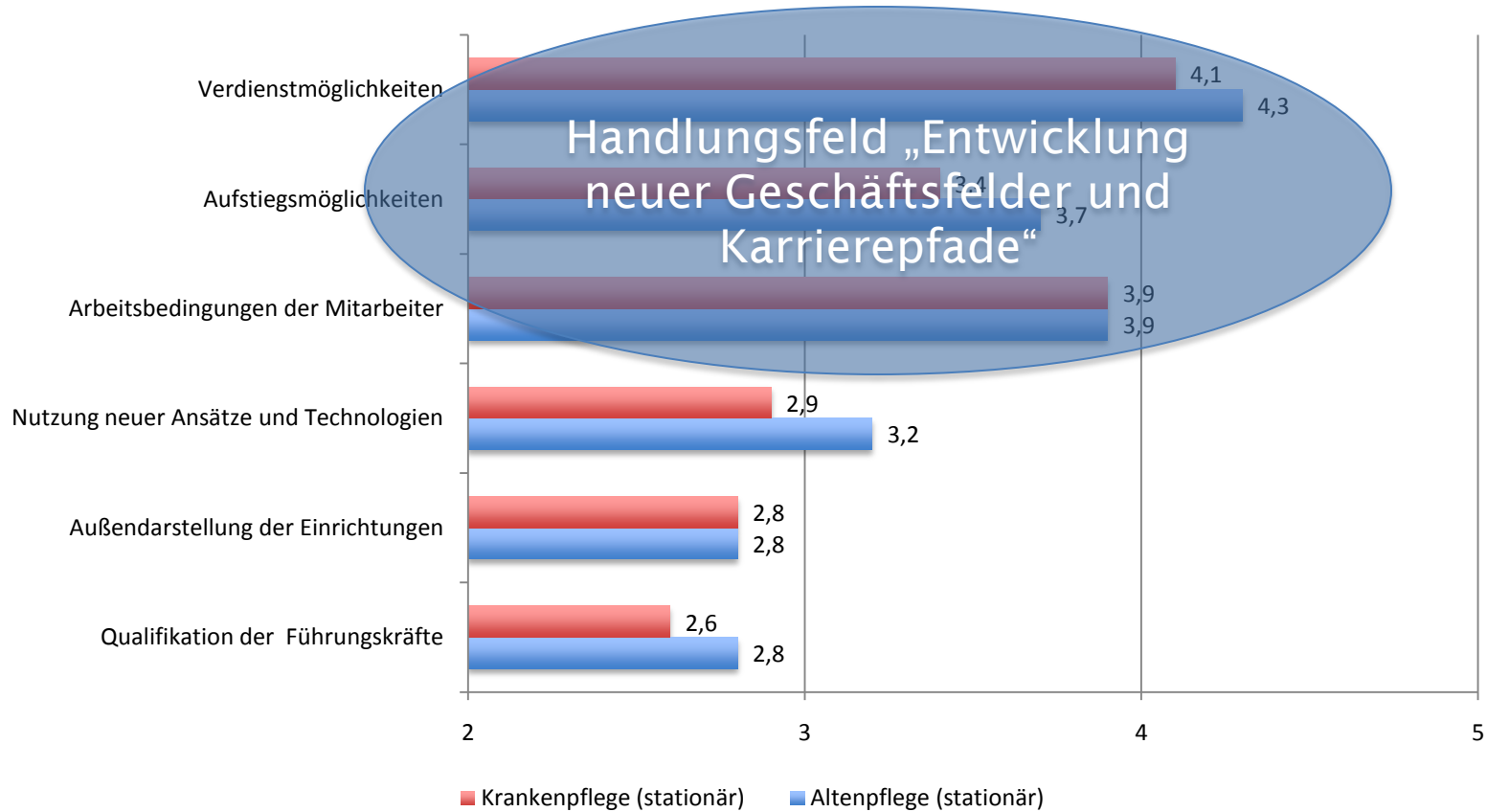
Kompetenz des Personals aus der Sicht der Befragten mit persönlicher Erfahrung
(Bewertung nach Schulnoten: 1 = "sehr gut"; 6 = "ungenügend")



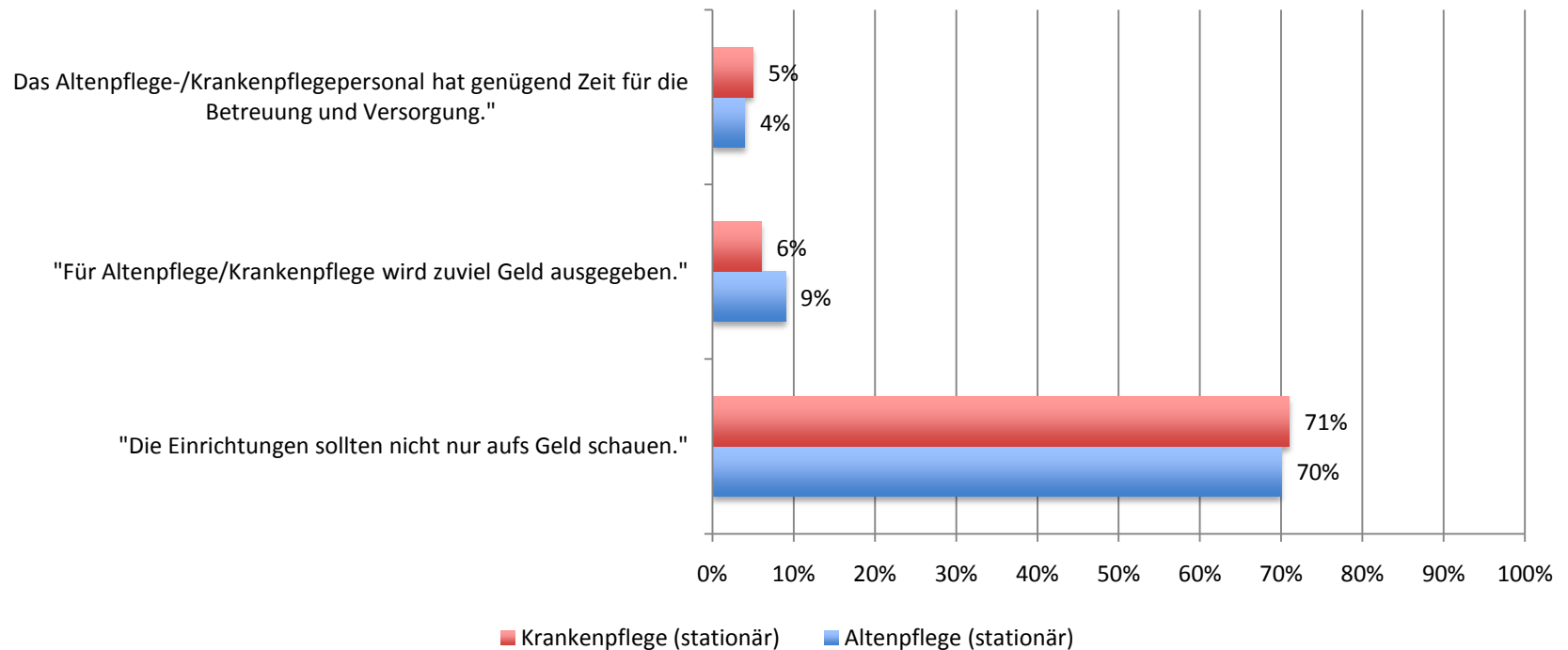
Qualität der Dienstleistungen aus der Sicht der Befragten mit persönlicher Erfahrung
(Bewertung nach Schulnoten: 1 = "sehr gut"; 6 = "ungenügend")



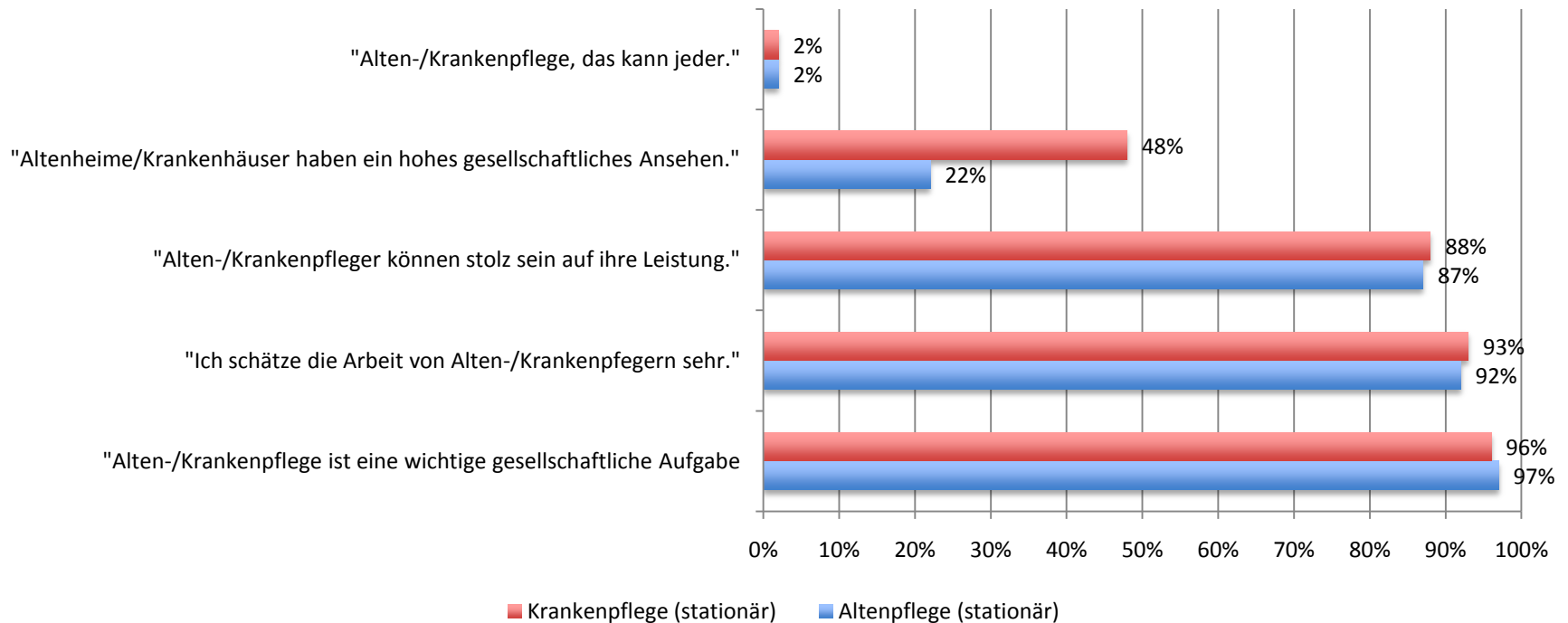
Professionalität der Einrichtungen aus der Sicht der Befragten mit persönlicher Erfahrung
(Bewertung nach Schulnoten: 1 = "sehr gut"; 6 = "ungenügend")



Bewertung der gesellschaftlich bereitgestellten Ressourcen aus der Sicht der Befragten mit persönlicher Erfahrung ("Die folgenden Aussagen treffen voll und ganz / eher zu.")



Wertschätzung der Alten-/Krankenpflege und des Berufes des Alten-/Krankenpflegers aus der Sicht der Befragten mit persönlicher Erfahrung ("Die folgenden Aussagen treffen voll und ganz / eher zu.")



3. Zwischenfazit

Die Untersuchung verweist auf arbeitsorganisatorische Mängel und Probleme der Einrichtungen sowie Defizite in der Professionalität der Leistungserstellung, die sich in geringerer Dienstleistungsqualität und in der Geringschätzung der Einrichtungen äußert.

Vordringliche Handlungsfelder in den Organisationen und Einrichtungen:

- Verbesserung der Arbeitsbedingungen und Verdienstmöglichkeiten für das Personal
- Aus- und Aufbau von Aufstiegs- und Karrierepfaden
- Verbesserung der Versorgung (Einzelfallorientierung statt ‚Pflegepunkte‘)
- Ausdifferenzierung bzw. Optimierung einer professionellen Kommunikationskultur (z.B. Beschwerdemanagement)
- Einführung bzw. weitere Professionalisierung von Controlling und Qualitätssicherung

Darüber hinaus zeigen die Ergebnisse der Befragung, dass eine verbesserte Ressourcenausstattung sowohl des Altenpflegesektors als auch der Krankenversorgung aus Sicht einer Mehrheit der Bevölkerung notwendig ist.

4. Handlungsfelder wertschätzungsfördernder Arbeitsgestaltung

1. Handlungsfeld „Entwicklung neuer Geschäftsfelder und Karrierepfade“
2. Handlungsfeld „Kompetenzkommunikation“

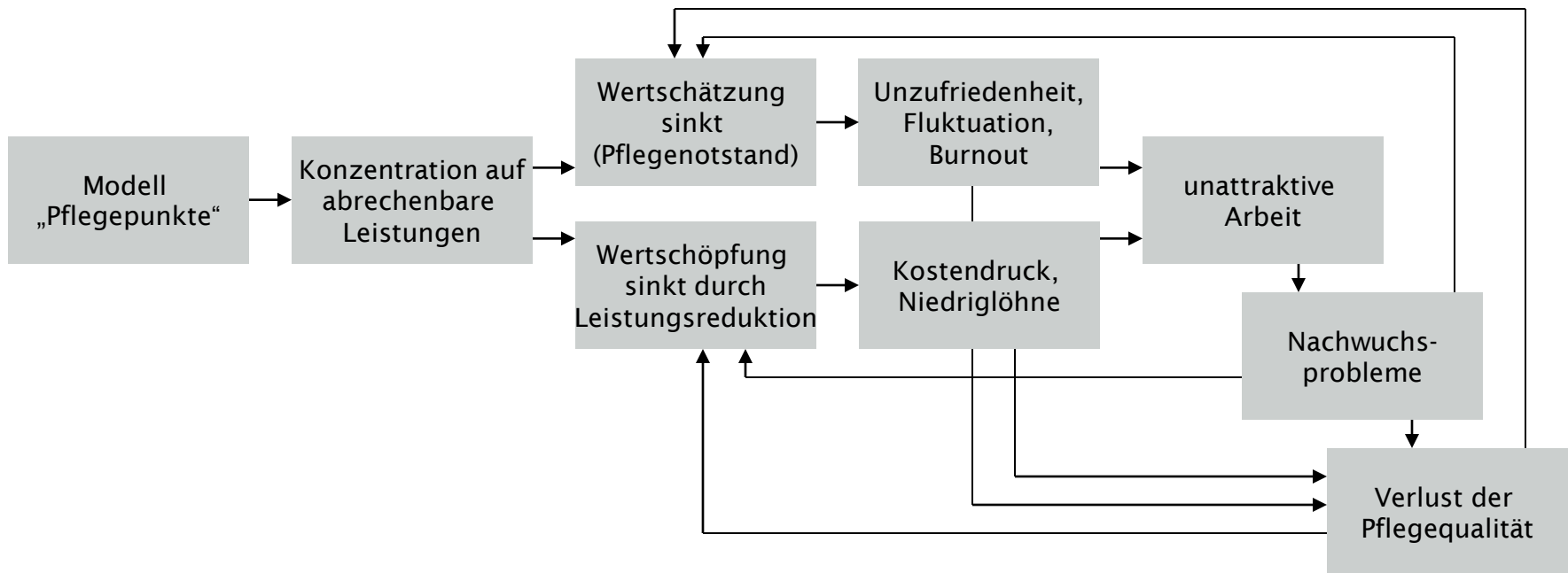
Handlungsfeld „Entwicklung neuer Geschäftsfelder und Karrierepfade“

Hypothese: Durch neue Geschäftsfelder und Karrierewege Wertschätzung fördern und der „Industrialisierung“ der Pflege entgegenwirken

- Die Altenpflege hat hohe berufsethische Ansprüche. Das Wohl der Pflegebedürftigen steht im Zentrum der Dienstleistung. Dies kollidiert mit dem Abrechnungsmodell der Pflegekasse.
- Folge:
 1. Konzentration auf abrechenbare Pflegeverrichtungen
 2. Zeitvorgaben für die einzelnen Leistungen für die Beschäftigten
 3. Ausblendung der psychosozialen Betreuung, da im Regelfall nicht abrechenbar
- Diese „Industrialisierung der Altenpflege“ ist ein Frontalangriff auf den einzigen positiven Aspekt der Arbeit - dem Sinngehalt.
- Folge: Fluktuation, Burnout, Nachwuchsprobleme.

Handlungsfeld „Entwicklung neuer Geschäftsfelder und Karrierepfade“

Modellierung der „Wirkungskette Industrialisierung“ in der Altenpflege



Handlungsfeld „Entwicklung neuer Geschäftsfelder und Karrierepfade“

Modellierung der Handlungsebenen

- Handlungsebene Beschäftigte:
 - Stärkung der individuellen Ressourcen (Burnout-Prophylaxe)
 - Entwicklung neuer Karrierewege
- Handlungsebene Einrichtungen:
 - Entwicklung neuer Geschäftsmodelle (psychosoziale Leistungen und Edukation als eigenständige Geschäftsfelder) – Finanzierung über Pflege-Betreuungsbeträge und als freie Dienstleistung)
 - Entwicklung von Aufstiegs- und Rotationsmodellen zur Schaffung von „Ausgleichszonen“ zur Grund- und Behandlungspflege
 - Beispiele:
 - Begrenzung der operativen Pflege durch Aufstieg in Leitungs- oder Beratungsfunktion
 - Rotation zwischen psychosozialen Leistungen, Edukation, Disposition, Beratung, Angehörigenbetreuung, Akquisition etc. und Grundpflege

Handlungsfeld „Entwicklung neuer Geschäftsfelder und Karrierepfade“

Umsetzung: Entwicklung von Produkten und Unterstützung der Praxis

- Beschäftigtencoaching, Burnout-Prophylaxe
 - „Burnon“-Beratung
 - Karriereberatung
- Beratungskonzept Pflegeorganisation
 - unternehmensspezifische Definition von Laufbahnmodellen
 - Entwicklung von individuellen Rotationsmodellen
- Geschäftsfeldentwicklung (als Basis für innovative PE und OE)
 - Entwicklung von neuen Dienstleistungskonzepten auf der Basis professioneller Pflegekräfte
 - Entwicklung von Marketingstrategien
 - Entwicklung von Refinanzierungsmodellen (Mischkalkulation zwischen Pflegekassenpauschalen und Eigenbeiträgen der Kunden)

Handlungsfeld „Entwicklung neuer Geschäftsfelder und Karrierepfade“

Konkreter Spin-off: Der Pflege-PC

- Kooperation eines IT-Unternehmens mit einer Pflegeeinrichtung
- Ziel: Auf der Basis des iPad soll ein Pflege-PC entwickelt werden, der verschiedenste Dienstleistungen ermöglicht
 - Kommunikation intern, extern (Skype, Telefon, Chat ...)
 - interne Dienstleistungen (Notruf, Raumüberwachung ...)
 - externe Dienstleistungen (Lieferservice, Banking ...)
 - perspektivisch: Pflegedokumentation, Telemedizin ...
- Pilotphase in vorstationären Wohnformen (600 Senioren)
- Kooperation mit regionaler Lebensmittelkette und Handwerk-/Handelsvereinigung
- Ziele der Pflegeeinrichtung:
 - Neues Geschäftsfeld – PR als „Innovator“
 - Innovative Tätigkeitsfelder und neue Karrierepfade



Handlungsfeld „Kompetenzkommunikation“

Hypothese: Durch Verbesserung der Kompetenzkommunikation die Wertschätzung von Pflegearbeit in Einrichtungen, bei Pflegekräften und Klienten fördern

Beobachtung in den Feldinterviews:

Altenpfleger/innen drücken sich – anders als Krankenpfleger/schwestern – bei der Beschreibung ihrer Tätigkeit alltagssprachlich aus. Sie vermeiden Fachbegriffe und beschreiben Verrichtungen, nicht Pflegekonzepte.

Zitat einer Altenpflegerin aus den Interviews

„Dann setze ich sie ans Waschbecken und lasse schon mal Wasser rein. Sie fängt schon mal an sich obenrum zu waschen. Das kann sie noch, das macht sie auch ganz super.“

Professionelle Übersetzung durch eine Pflegewissenschaftlerin

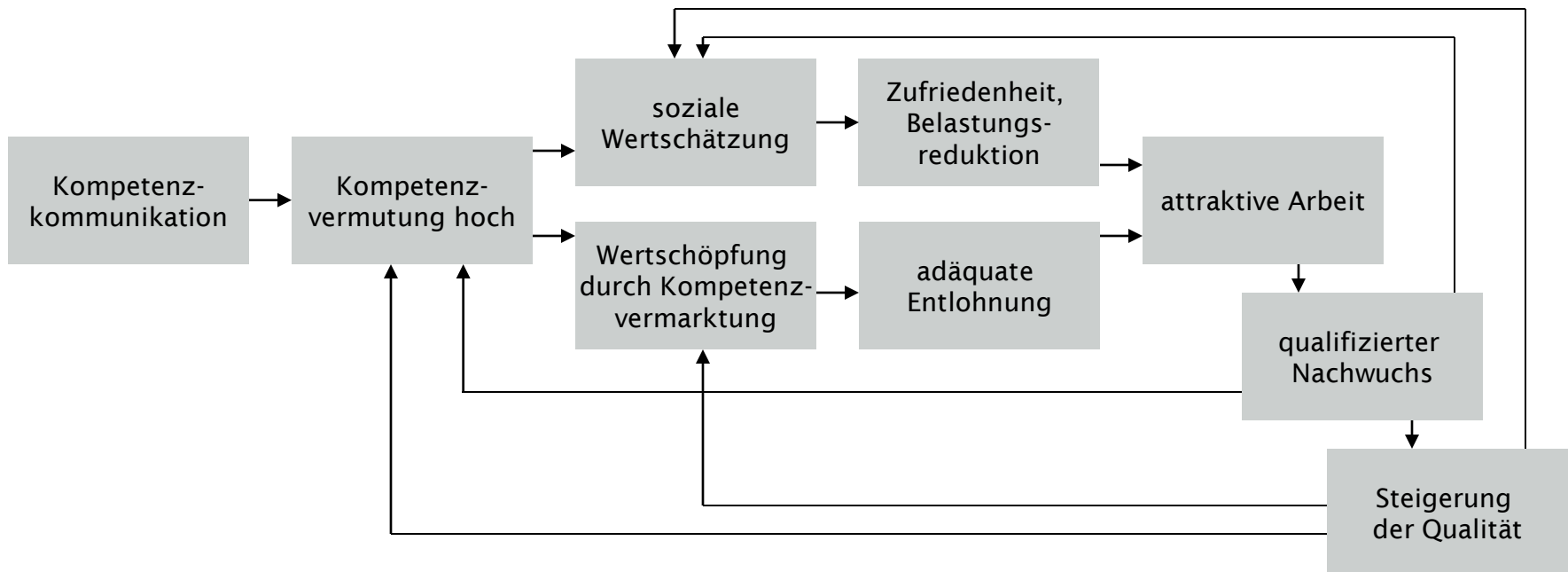
„Bei der Versorgung von Pflegebedürftigen geht es darum, vorhandene Ressourcen zu aktivieren und so lange wie möglich aufrecht zu erhalten. Ist eine Kundin beispielsweise in der Lage, sich den Oberkörper noch allein zu waschen, bereite ich das Waschbecken entsprechend vor, damit sie sich dann selbständig waschen kann. So tragen wir dazu bei, dass die Pflegebedürftigen ihre Selbständigkeit und auch ihr Selbstwertgefühl bewahren.“

*Vertiefende Experteninterviews und Literaturrecherchen zum Thema
Kompetenzkommunikation in der Altenpflege*

- Die Altenpflege verfügt selbstverständlich über eine Fachsprache. Fachkommunikation ist sogar Bestandteil der (reformierten) Ausbildungsordnung.
- Die Ausbildung erreicht die Praxis jedoch nicht: Fachsprache wird im Berufsalltag kaum angewandt - nicht einmal in der professionellen Kommunikation mit Kollegen oder Ärzten/Krankenschwestern.
- „Investigative Feldforschung“ zeigt, dass auch Pflegeeinrichtungen ihre Kompetenzen nicht adäquat kommunizieren.
- Dies ist nach Expertenmeinung ein branchen- und professionsweites Phänomen mit hoher Problemrelevanz.
- Mögliche Gründe:
 - „defensive Grundhaltung“ der Altenpflegekräfte
 - Übertragung der Kommunikation mit den zu Pflegenden auf alle Kommunikationssituationen
 - Pflegedokumentation fokussiert auf Verrichtungen, nicht auf Konzepte

Handlungsfeld „Kompetenzkommunikation“

Modellierung der „Wirkungskette Kompetenzkommunikation“ in der Altenpflege



Modellierung der Handlungsebenen

- Handlungsebene Beschäftigte:
 - Weiterbildung zum Thema Kompetenzkommunikation
 - Erlernen zielgruppenadäquater Kommunikation
 - Motivierung zur Nutzung der Fachsprache
 - Erlernen des Denkens in Konzepten (nicht Verrichtungen)

- Handlungsebene Einrichtungen:
 - Schaffung einer „professionalisierten Unternehmenskultur“
 - Kompetenzkommunikation als Unternehmensziel auf allen Ebenen

Handlungsfeld „Kompetenzkommunikation“

Entwicklung von Produkten und Unterstützung der Praxis

- Weiterbildung „Kompetenzkommunikation“
 - Überführung des Lernfeldes „Anleiten, beraten, Gespräche führen“ der Ausbildungsordnung in ein Weiterbildungskonzept / konkretes Curriculum
 - Definition von Konzepten arbeitsplatznahen Lernens (eLearning, Rapid Learning, arbeitsbegleitende Kurzschulungen)

- Beratung von Einrichtungen:
 - Bildungsberatung zum Thema Kompetenzkommunikation
 - Konkrete Organisation von betriebsnaher, alltagsintegrierter Weiterbildung
 - Managementberatung zur Verankerung der Kompetenzkommunikation in der Unternehmenskultur

Vielen Dank für ihre
Aufmerksamkeit!