

Was können Spitäler und Heime gegen den Pflegenotstand tun?

Der Bedarf an qualifiziertem Pflegepersonal nimmt zu – gleichzeitig steigt die Arbeitsdichte in der Pflege stetig. Das innovative Konzept der Serviceassistenz verspricht Entlastung. ISS hat dazu ein neu entwickeltes Analyseinstrument im fmi-Spital Interlaken getestet.

Die wichtigste Ressource eines Spitals oder einer Pflegeinstitution sind seine Mitarbeitenden. Der Stellenmarkt in der Krankenpflege ist allerdings derart ausgetrocknet, dass einige vakante Pflegestellen nicht mehr besetzt werden können. Und die Situation wird sich wohl noch weiter verschärfen. Die Obsan-Studie, die das Bundesamt für Statistik 2009 im Auftrag der Konferenz der kantonalen Gesundheitsdirektoren durchgeführt hat, weist einen steigenden Bedarf an Pflegepersonal aus: Bis 2020 müssten aufgrund der demografischen Veränderungen 17'000 zusätzliche Vollzeitstellen geschaffen werden. Um diese zu besetzen, werden 25'000 zusätzliche qualifizierte Mitarbeitende benötigt, was einer Zunahme von 13 Prozent entspricht. Dazu kommt, dass bis zu diesem Zeitpunkt 30 Prozent der Gesundheitsfachleute wegen Pensionierung ersetzt werden müssen. Diese Zahlen lassen erwarten, dass die Arbeitsbelastung für die Pflege weiter zunimmt.

Qualifikationsgerechte Aufgabenteilung

Eine Pflegefachperson wendet heute 15 bis 30 Prozent ihrer Arbeitszeit für administrative, hauswirtschaftliche sowie hotelleriebezogene Tätigkeiten auf, die nicht im engeren Sinn ihren Aufgaben entsprechen. Ein vielversprechender Lösungsansatz zur Entlastung der Pflege ist daher das Konzept der Ser-

viceassistenz. Dieses sieht eine interprofessionelle Aufgabenteilung vor, um das Pflegepersonal von pflegefremden Tätigkeiten zu befreien. Nichtpflegerische Aufgaben werden von Mitarbeitenden aus dem Supportbereich, entsprechend ihrer Qualifikation, übernommen. Die so genannte Serviceassistenz erledigt patientennahe Tätigkeiten, indem sie Essensbestellungen aufnimmt, Mahlzeiten verteilt, sich um den Zimmerservice kümmert und Patienten begleitet. Im übrigen Stationsbereich übernimmt die Serviceassistenz zahlreiche administrative Funktionen. Sie verwaltet Materialvorräte, bestellt und kontrolliert den Nachschub, führt die Stationsküche und unterstützt die Stationsleitung indem sie Telefonanrufe entgegennimmt und allgemeine Büroarbeiten verrichtet.

Auf das Spital zugeschnittene Lösung

ISS Health Care Business Solutions hat diesen Ansatz aufgegriffen und ein Konzept für die Serviceassistenz erstellt. Um das mögliche Potenzial für eine neue Aufgabenteilung abzuklären, wurde ein Analyseinstrument entwickelt. «Ziel der Methodik ist, jegliche bestehende Aufgaben rund um den Patienten zu analysieren, neu zu bündeln und dann qualifikationsgerecht der entsprechenden Berufsgruppe zuzuordnen», erklärt Rolf Biesser, Leiter ISS Health Care Business Solutions.

Erstmals erfolgreich durchgeführt wurde die Analyse am Standort Interlaken der Spitäler Frutigen Meiringen Interlaken AG (fmi), eines regionalen Spitalzentrums im Berner Oberland. Mittels strukturierter Interviews sowie teilnehmender Beobachtung und minutengenaue Erfassung aller Arbeitsabläufe der Pflegefachkräfte wurden die Daten gewonnen, die als Basis für ein optimiertes Betriebsmodell dienen. «Mit dem Analyseinstrument kann ISS die bestehende Situation äusserst effektiv erfassen. Damit wird es möglich, mit der Serviceassistenz genau am richtigen Ort für Entlastung zu sorgen», stellt Fritz Nyffenegger, Leiter Betriebe und Vizedirektor der Spitäler fmi AG, fest.

Erfolgreiche Unterstützung

Die neue Form der Arbeitsteilung wird in Deutschland und den Niederlanden bereits erfolgreich praktiziert. So zeigen die Erfahrungen von ISS im holländischen Spital Waterlandziekenhuis, dass dank der Entlastung die Arbeitsmotivation der Pflege erheblich gesteigert und die Patientenzufriedenheit erhöht werden kann. Diese Erkenntnis wird auch von Schweizer Spitälern bestätigt, die seit kurzem selbst Erfahrungen mit neuen Konzepten sammeln. So hat etwa die Spitäler fmi AG einen Pilotversuch für eine neue Aufgabenteilung rund um den Patienten durchgeführt. Die Evaluation des möglichen Potenzials hat ergeben, dass Tätigkeiten wie Essensbestellung und -verteilung, die heute von der Pflege erledigt werden, durch Mitarbeitende aus der Hotellerie effizienter und qualitativ besser ausgeführt werden. «Auf diese Weise können wir die Pflege erheblich entlasten und gleichzeitig die Servicetätigkeiten professionalisieren», erklärt Nyffenegger. Die neue Arbeitsaufteilung führe nicht nur dazu, dass das Pflegepersonal wieder mehr Zeit für die eigentliche Pflege am Patienten hat, sondern man habe auch die Fehlerquote bei den Servicetätigkeiten senken können. «Vor allem aber reagieren die Patienten positiv auf Mitarbeitende, die sich um ihre kleineren Anliegen kümmern und sich voll mit dieser Aufgabe identifizieren», so Nyffenegger.

Weitere Informationen:

Rolf Biesser, Leiter Health Care Business Solutions,
ISS Schweiz AG
Rolf.Biesser@iss.ch
www.iss.ch

Das persönliche Service- und Betreuungsangebot wird von den Patienten ausserordentlich geschätzt.

