

G. Kernprozess: Tätigkeiten Pflege

In diesem Modul werden die Tätigkeiten untersucht, die von der Berufsgruppe der Pflegefachkräfte und dem Hilfspersonal der Station ausgeführt werden.

Im ersten Kapitel wird beschrieben, mit welchen Methoden und Instrumenten die Untersuchung vorgenommen wird. Das zweite Kapitel erläutert, wie die gesammelten Daten ausgewertet werden. Im dritten Kapitel werden die aus der Auswertung gewonnenen Ergebnisse beschrieben und im vierten Kapitel in Vorschläge zur Optimierung der Arbeitsabläufe überführt.

Innerhalb des Textes wird an einigen Stellen auf zusätzliche Dokumente verwiesen. Diese befinden sich im letzten Kapitel „Materialien“.

1. Datenerhebung

Als **Methode** zur Erfassung der Tätigkeiten in der Pflege wird die **Selbstaufschreibung** verwendet. Dabei werden die Mitarbeiter der Musterstation aufgefordert, alle Tätigkeiten zu notieren, die während der Arbeitszeit anfallen.

Methode:
Selbstaufschreibung
Seite J-12

Das **Ziel** der Untersuchung besteht darin, die Arbeitsbelastung der Berufsgruppen „Pflegefachkräfte“ und „Hilfspersonal“ im Hinblick auf die unterschiedlichen Tätigkeiten abzubilden.

Als **Instrument zur Selbstaufschreibung** wird ein **Tätigkeitserfassungsprotokoll** benutzt. Das Protokoll ermöglicht per Strichliste eine einfache Erfassung aller anfallenden Tätigkeiten.

Instrument:
Tätigkeitserfassungsprotokoll
Seite G-19

1.1. Aufbau des Instruments

Das Tätigkeitserfassungsprotokoll ist in Form einer Tabelle gestaltet. Pro **Spalte** wird die **Uhrzeit** im halbstündigen Intervall erfasst. In den **Zeilen** werden die **Tätigkeiten** aufgelistet und nach **Kategorien** geordnet. Abbildung G-1 zeigt den schematischen Aufbau des Protokolls.

		Spalte ↓	
		ab 6:00	ab 6:30
Zeile Kategorie →	Allgemeine Pflege		
Zeile Tätigkeit →	Ausscheidung		
	Betten		

Abbildung G-1: Aufbau des Tätigkeitserfassungsprotokolls

Aus Platzgründen können die Tätigkeiten auf dem Protokoll nicht ausführlich beschrieben werden. Jede Tätigkeitsbeschreibung wird deshalb durch eine eindeutige Kurzbeschreibung, z. B. „Ausscheidung“ ersetzt.

Festlegen der
Tätigkeiten

Diese Vorgehensweise birgt jedoch die Gefahr, dass der Mitarbeiter entweder nicht alle Tätigkeiten notiert oder Tätigkeiten notiert, die nicht erfasst werden sollen. Während der Erhebungsphase muss daher jeder Mitarbeiter darüber informiert sein, was unter jeder Kurzbeschreibung zu verstehen ist.

Aus diesem Grund wird jede Kurzbeschreibung auf einem Informationsblatt genau beschrieben. Dieses Informationsblatt wird dem Mitarbeiter vor Erhebungsbeginn ausgehändigt und erläutert.

Im Musterkrankenhaus wurden die zu erfassenden Tätigkeiten wie folgt festgelegt:

A) Allgemeine Pflege

Tätigkeit	Beschreibung
Ausscheidung	<ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellen, Anreichen, Leeren von Steckbecken oder Urinflaschen • Entleeren, Wechsel von Urinbeuteln, Stomabeuteln, Magensekretbeuteln, Drainagen • Begleitung zur Toilette oder zum Toilettenstuhl • Pflege und Nachbereitung bei Ausscheidungen wie Schwitzen oder Erbrechen • Vor-, Nachbereitung, Assistenz, Durchführung beim Legen von Magensonden oder Blasenkathetern • Klistiere oder nicht-medikamentöse Einläufe
Betten	<ul style="list-style-type: none"> • Richten des Bettes, teilweiser oder vollständiger Bettwäschewechsel
Ernährung	<ul style="list-style-type: none"> • Aktivierung, Anleitung, Unterstützung, Hilfe, Übernahme aller zur Ernährung gehörenden Maßnahmen (Essenswünsche erfragen, Essen richten, Essen reichen, Sondenkost bereiten und verabreichen) inklusive Vor- und Nachbereitung
Körperpflege	<ul style="list-style-type: none"> • Aktivierung, Anleitung, Unterstützung, Hilfe, Übernahme aller zur Körperpflege gehörenden Maßnahmen (Mund-, Haar-, Haut-, Nagelpflege, Rasur usw.) inklusive Vor- und Nachbereitung • Durchführung jeglicher Prophylaxen

Tätigkeit	Beschreibung
Lagerung / Bewegung	<ul style="list-style-type: none"> • Patienten lagern und mobilisieren (z. B. an die Bettkante oder in den Mobilisationsstuhl setzen) • Hilfe beim Aufstehen und Gehen • Patienten beim Laufen begleiten und unterstützen • verwirrte Patienten an ihren Platz / in ihr Zimmer zurückbringen

B) Spezielle Pflege

Tätigkeit	Beschreibung
Diagnostik	<ul style="list-style-type: none"> • Vor-, Nachbereitung, Assistenz im Zusammenhang mit jeglichen diagnostischen Maßnahmen • Messen, Pulsen, Wiegen • Beobachtung und Kontrolle anderer Parameter wie Atmung, Bewusstseinslage, Hautfarbe, Ausscheidungen
Medikation	<ul style="list-style-type: none"> • Vor-, Nachbereitung, Verabreichung jeglicher Medikation wie Injektionen, Infusionen, Transfusionen, Tabletten, Zäpfchen, Tropfen, medikamentöse Einläufe
Untersuchungsmaterial	<ul style="list-style-type: none"> • Vor-, Nachbereitung, Assistenz bei der Gewinnung und Verarbeitung von Untersuchungsmaterial wie Blut, Sputum, Stuhl, Abstriche, Urin, Liquor usw.
Visite	<ul style="list-style-type: none"> • Teilnahme an ärztlichen Visiten inklusive Vor- und Nachbereitung
Wund- und Hautbehandlung	<ul style="list-style-type: none"> • medikamentöse Einreibungen jeglicher Art mit Cremes, Salben, Lotionen, Lösungen • Vor-, Nachbereitung, Assistenz, Durchführung jeglicher Verbände, (z. B. von Drainagen, Tracheostoma, Urostoma, Venenkathetern, Wunden) • Beine wickeln • Kälte- und Wärmeanwendungen wie Brust- und Wadenwickel, Anlegen von Kühlelementen oder Wärmflaschen • medizinische Bäder (z. B. mit Braunol oder Kaliumpermanganat)

C) Hauswirtschaft

Tätigkeit	Beschreibung
Aufbereitung Geräte / Instrumente	<ul style="list-style-type: none"> Reinigung von Geräten und Instrumenten, Vorbereitung der Instrumente zur Sterilisation, Geräuteroutinepflege
Lagerwirtschaft	<ul style="list-style-type: none"> Auffüllen jeglicher Bestände (z. B. Bettenwagen, Verbandswagen, Medikamentenschränke, Wäschelager, Materiallager, Büromaterial usw.)
Reinigungsarbeiten	<ul style="list-style-type: none"> Reinigungs- und Aufräumarbeiten jeglicher Art wie Staubwischen im Zimmer, Säuberung des Stationszimmers, des Aufenthaltsraumes, des Lagers, der Entsorgung usw.

D) Verwaltung

Tätigkeit	Beschreibung
Akten ordnen / führen	<ul style="list-style-type: none"> Ordnung der Patientenakten nach Rubriken und in chronologischer Reihenfolge Eintragen der Vitalzeichen, Pflegedokumentation, Abzeichnen der Medikamente usw.
Aufnahme / Entlassung	<ul style="list-style-type: none"> Maßnahmen der Vor-, Nachbereitung, Durchführung einer Patientenaufnahme oder Patiententlassung bzw. -verlegung wie Akte anlegen, Aufnahme- / Entlassungsformulare zusammenstellen und ausfüllen, Wertsachen verwahren / ausgeben
Befunde sortieren / abheften	<ul style="list-style-type: none"> patientenspezifische Ordnung, Verteilung und Abheftung eingehender Befunde
Bestellwesen	<ul style="list-style-type: none"> Durchführung von Bestellungen jeglicher Art, Abheften der Lieferscheine
Dokumentation	<ul style="list-style-type: none"> Führen der Pflegedokumentation
Labor- / Untersuchungsanforderungen	<ul style="list-style-type: none"> Vorbereitung von Formularen für Labor- / Untersuchungsanforderungen, Terminkoordination
Nebeninformationsträger führen	<ul style="list-style-type: none"> Lesen und Führen von Übergabebuch, Visitenbuch, Informationszetteln, Ordernern mit Besprechungsprotokollen u. ä.
Übergabe	<ul style="list-style-type: none"> Übergabe an den nächsten Dienst, an Kollegen anderer Stationen, an Ärzte, Therapeuten, andere Berufsgruppen (z. B. Krankentransport)

E) Wege

Tätigkeit	Beschreibung
Lager	<ul style="list-style-type: none"> • Ein Weg zum Lager und zurück zur Station
Entsorgung	<ul style="list-style-type: none"> • Ein Weg zur Entsorgung, z. B. zur Fäkalienspüle
Patientenklengel	<ul style="list-style-type: none"> • Ein Weg zu einem Patienten, der einen Schwesternruf auslöst
Stationsküche	<ul style="list-style-type: none"> • Ein Weg in die Stationsküche

F) Sonstiges

Tätigkeit	Beschreibung
Mobiles Telefon Ein	<ul style="list-style-type: none"> • Ein eingehendes Telefonat auf dem mobilen Telefon
Mobiles Telefon Aus	<ul style="list-style-type: none"> • Ein ausgehendes Telefonat von dem mobilen Telefon

Je nach Gegebenheit können weitere Tätigkeiten in das Protokoll mit aufgenommen werden. Es sollte jedoch darauf verzichtet werden, während der Erhebung weitere Tätigkeiten hinzuzufügen, da hierdurch die Vergleichbarkeit beeinträchtigt wird.

Auf der Musterstation erfolgt die Erfassung des Pflegeaufwandes durch Einstufung der Patienten nach den Pflegestufen der Pflegepersonalregelung (PPR). Die PPR ist zwar seit 1. Januar 1997 außer Kraft gesetzt, wird jedoch auf vielen Stationen weiterhin genutzt. Um für die Mitarbeiter der Musterstation die Erfassung ihrer Tätigkeiten zu erleichtern, ist das Tätigkeitserfassungsprotokoll deshalb in Anlehnung an die PPR gestaltet. Die Pflegestufen sind in der PPR folgendermaßen definiert:

- A1 entspricht den Grundleistungen der allgemeinen Pflege
- A2 entspricht den erweiterten Leistungen der allgemeinen Pflege
- A3 entspricht besonderen Leistungen der allgemeinen Pflege

Die gleiche Einteilung definiert die Leistungen der speziellen Pflege in den S-Pflegestufen.

Während der Erhebungsphase hat sich die Gestaltung des Tätigkeitserfassungsprotokolls in Anlehnung an die auf der Musterstation angewendete PPR-Einstufung bewährt. Die Mitarbeiter konnten sich schnell mit dem Instrument vertraut machen und zeigten einen sicheren Umgang damit.

Wird ein anderes System zur Abbildung pflegerischer Arbeitsleistungen verwendet, so sollte das Tätigkeitserfassungsprotokoll an diesem ausgerichtet werden. Ebenso können Protokolle für weitere Berufsgruppen (wie z. B. therapeutisches oder ärztliches Personal) erstellt und in die Datenerhebung einbezogen werden.

Nachdem die Tätigkeiten festgelegt und beschrieben worden sind, werden diese in Kategorien unterteilt. Die so gebildeten Kategorien werden innerhalb des Protokolls als Orientierungshilfe verwendet.

Festlegen der Kategorien

Im Musterkrankenhaus wurden die Tätigkeiten in folgende Kategorien unterteilt:

- Allgemeine Pflege
- Spezielle Pflege
- Hauswirtschaft
- Verwaltung
- Wege
- Sonstiges

Eine alternative Möglichkeit der Erhebung besteht darin, auf die Erhebung der einzelnen Tätigkeiten zu verzichten und ausschließlich Kategorien im Protokoll zu verwenden. Auch hier muss vorab festgelegt werden, welche Tätigkeiten den gewählten Kategorien angehören.

Instrument:
Alternatives
Tätigkeitserfassungs-
protokoll
Seite G-25

Die Tätigkeitserfassung nach Kategorien kann sinnvoll sein, wenn es eher um einen globalen Überblick über die Tätigkeitsverteilung im Tagesverlauf als um eine differenzierte Abbildung der Tätigkeitszusammensetzung geht. Zudem benötigt diese Erfassungsform einen geringeren Zeitaufwand sowohl während der Erhebung als auch während der Auswertung.

1.2. Anwendung des Instruments

Eine Woche vor Beginn der Erhebungsphase erhält jeder Mitarbeiter ein Tätigkeitserfassungsprotokoll und das Informationsblatt zur Beschreibung der Kategorien. Damit ist es dem Mitarbeiter möglich, sich mit dem Instrument vertraut zu machen und offene Fragen im Voraus mit dem Untersuchungsleiter zu klären.

Es sollte unter allen Umständen vermieden werden, das Protokoll und das Informationsblatt erst zu Erhebungsbeginn zu verteilen.

Während der Erhebungsphase erhält jeder Mitarbeiter zu Beginn seiner Schicht ein Tätigkeitserfassungsprotokoll. In der Kopfzeile des Protokolls wird zunächst die Schicht sowie das Datum vermerkt. Außerdem wird notiert, ob es sich beim Mitarbeiter um eine ausgebildete Fachkraft (Pflegerkraft = PK) oder um einen anderen Mitarbeiter der Pflege (Hilfspersonal = HP) handelt, um während der

Ausfüllen der Kopfzeile

Auswertung eine grobe Unterscheidung nach beruflicher Qualifikation zu ermöglichen.

Daraus ergibt sich, dass vor der Erhebungsphase festgelegt werden muss, welche Berufsgruppe der jeweiligen Kategorie zugeordnet wird. Im Musterkrankenhaus wurde dabei folgende Zuordnung verwendet:

- Pflegekraft
 - a) eingearbeitete examinierte Kranken- und Altenpflegekräfte
 - b) eingearbeitetes examiniertes Aushilfspersonal

- Hilfspersonal
 - a) Krankenpflege- oder Altenpflegeschüler
 - b) nicht examinierte studentische Aushilfskräfte
 - c) Zivildienstleistende
 - d) examinierte Kranken- oder Altenpflegekräfte in der Einarbeitungsphase

Die Datenerhebung erfolgt in Form einer Strichliste. Das heißt: Zunächst führt der Mitarbeiter die Tätigkeit aus. Erst nachdem die Tätigkeit abgeschlossen ist, markiert er dies durch einen Strich in der entsprechenden Zelle im Protokoll. Dabei ergibt sich die Zelle aus dem Schnittpunkt der Zeile der Tätigkeit und der Spalte der jeweiligen Tageszeit.

Ausfüllen der Strichliste

Eine Besonderheit ergibt sich bei Tätigkeiten, die sich aus mehreren Tätigkeiten zusammen setzen. So fallen bei der morgendlichen Körperpflege des Patienten Tätigkeiten wie „Betten“, „Körperpflege“, „Ausscheidung“ etc. an. Nach Abschluss der Tätigkeiten wird deshalb jede dieser Einzeltätigkeiten im Protokoll mit einem Strich erfasst.

1.3. Rolle des Beobachters

Die Datenerhebung wird durch einen Beobachter begleitet. Als **Methode** wird die **teilnehmende Beobachtung** angewendet.

Methode:
Teilnehmende Beobachtung
Seite J-1

Ziel ist es, Besonderheiten und Zusammenhänge zu erkennen, die nicht durch das Erhebungsinstrument „Tätigkeitserfassungsprotokoll“ erfasst werden.

Auf der Musterstation konnte durch die teilnehmende Beobachtung beispielsweise festgestellt werden, welche organisatorischen Schwierigkeiten im Rahmen der Durchführung von Tätigkeiten in der Pflege bestehen, die zu zusätzlichen Zeitverlusten führen.

2. Auswertung

Nach Abschluss der Erhebung werden zunächst die Tätigkeitserfassungsprotokolle ausgewertet. Im Musterkrankenhaus standen hierfür 94 Datenlisten zur Verfügung.

Bei der Auswertung der Anzahl der Tätigkeiten werden zunächst alle Einzelstriche, die auf den Erfassungsprotokollen verzeichnet sind, ausgezählt und auf ein leeres Tätigkeitserfassungsprotokoll als Zahl übertragen.

1. Erhebungstag

	ab 6:00	ab 6:30
Ausscheidung		
Betten		

plus

2. Erhebungstag

	ab 6:00	ab 6:30
Ausscheidung		
Betten		

plus

3. Erhebungstag

und alle folgenden Erhebungstage ...

ist gleich

Übertrag als Zahl:

	ab 6:00	ab 6:30
Ausscheidung	1 + 0 + ...	4 + 2 + ...
Betten	1 + 1 + ...	10 + 7 + ...

Die ermittelten Einzelwerte werden nun summiert. Diese Summe wird anschließend in die Excel-Auswertungsdatei übertragen. Um die Eingabe in der Datei zu vereinfachen, ist das Eingabeformular **“Dateneingabe_Tätigkeiten“** – wie auch die Tätigkeitserfassungsprotokolle – in drei Eingabebereiche unterteilt. Zusätzlich wird dabei zwischen Pflegefachkräften und Hilfspersonal unterschieden. Die Daten der Pflegefachkräfte werden auf dem Eingabeblatt in den



Modul-G >
G-Auswertung.xls

Bereichen L 1 bis L 3 übernommen. Die Daten des Hilfspersonals in den Bereichen L 4 bis L 6.

Die im Datenblatt „Dateneingabe_Tätigkeiten“ eingegebenen Werte bilden die Grundlage aller weiteren Auswertungen. Folgende Datenblätter zur Auswertung sind bereits enthalten:

Tabellenblatt: Auswertung_Tätigkeiten_Gesamt1

Das Tabellenblatt errechnet automatisch die Anzahl der Tätigkeiten beider Berufsgruppen (Pflegefachkräfte und Hilfspersonal).

Tabellenblatt: Auswertung_Tätigkeiten_Gesamt2

In diesem Tabellenblatt wird die Gesamtanzahl der Tätigkeiten pro Kategorie automatisch errechnet. Dabei wird zwischen den Berufsgruppen „Pflegefachkräfte“ und „Hilfspersonal“ unterschieden.

Tabellenblatt: Rang_Einzeltätigkeiten

Das Tabellenblatt erzeugt automatisch eine Rangliste aller Tätigkeiten. Die häufigsten Tätigkeiten werden zu Beginn angezeigt; die seltensten Tätigkeiten am Ende der Liste.

Tabellenblatt: Rang_Kategorien

Das Tabellenblatt erzeugt automatisch eine Rangliste aller Tätigkeitskategorien. Die häufigsten Kategorien werden zu Beginn angezeigt; die seltensten Kategorien am Ende der Liste.

Tabellenblatt: Rang_Kategorien_PK

Das Tabellenblatt erzeugt automatisch eine Rangliste aller Tätigkeitskategorien für Pflegefachkräfte. Die häufigsten Kategorien werden zu Beginn angezeigt; die seltensten Kategorien am Ende der Liste. Zum Vergleich werden die Werte des Hilfspersonals mit angegeben.

Tabellenblatt: Rang_Kategorien_HP

Das Tabellenblatt erzeugt automatisch eine Rangliste aller Tätigkeitskategorien für das Hilfspersonal. Die häufigsten Kategorien werden zu Beginn angezeigt; die seltensten Kategorien am Ende der Liste. Zum Vergleich werden die Werte der Pflegefachkräfte mit angegeben.

Tabellenblatt: Bild_Tätigkeiten_1

Das Diagramm zeigt eine Übersicht aller registrierten Tätigkeiten des Erhebungszeitraums im Tagesverlauf.

Tabellenblatt: Bild_Tätigkeiten_2

Das Diagramm zeigt eine Übersicht aller registrierten Tätigkeiten des Erhebungszeitraums im Tagesverlauf. Dabei wird nach den Berufsgruppen unterschieden.

Tabellenblatt: Bild_Tätigkeiten_3

Das Diagramm zeigt die Anzahl der Tätigkeiten nach Kategorien und in Rangfolge geordnet.

Tabellenblatt: Bild_Tätigkeiten_4

Das Diagramm zeigt die Anzahl der Tätigkeiten nach Kategorien und nach Berufsgruppen unterteilt. Dabei ist die Berufsgruppe der Pflegefachkräfte in Rangfolge geordnet.

Tabellenblatt: Bild_Tätigkeiten_5

Das Diagramm zeigt eine Übersicht der Anzahl der Tätigkeiten in den Kategorien „Allgemeine Pflege“, „Spezielle Pflege“, „Verwaltung“ und „Wege intern“. Zeitlich ist das Diagramm auf die Zeit zwischen 6.00 bis 15.00 Uhr eingegrenzt.

Da die Excel-Datei nicht geschützt ist, besteht die Möglichkeit weitere Datenblätter zur Auswertung anzulegen.

3. Ergebnisse

In diesem Kapitel werden die ausgewerteten Daten zusammengestellt und beschrieben. Bitte beachten Sie, dass es sich bei den Ergebnissen um Beispiele handelt. Zur Darstellung der Ergebnisse wird zunächst die vorgefundene Ausgangssituation kurz beschrieben. Im Anschluss werden die Auswertungsdaten nach Erhebungsmethode getrennt dargestellt.

3.1. Ausgangssituation

Im Pflegekonzept der Musterstation sind das spezielle Pflegeverständnis, die Pflegeziele für die Patientenarbeit und die Vorstellungen einer berufsgruppenübergreifenden Zusammenarbeit niedergeschrieben. Daraus geht hervor, dass auf eine rehabilitative, individuelle und ganzheitliche Pflege besonderer Wert gelegt wird. Eine enge Zusammenarbeit mit Patienten, Ärzten, Therapeuten und Angehörigen sowie die Einbeziehung der Angehörigen in den Pflegeprozess soll grundlegender Bestandteil der täglichen Arbeit sein.

3.2. Ergebnisse der Selbstaufschreibung

Im Erhebungszeitraum wurden insgesamt 16.383 Tätigkeiten ermittelt, die von insgesamt 48 Pflegekräften und 42 Hilfskräften der Musterstation ausgeführt werden. Die Abbildung G-2 zeigt die Verteilung dieser Tätigkeiten im Tagesverlauf.

Tätigkeiten im
Tagesverlauf

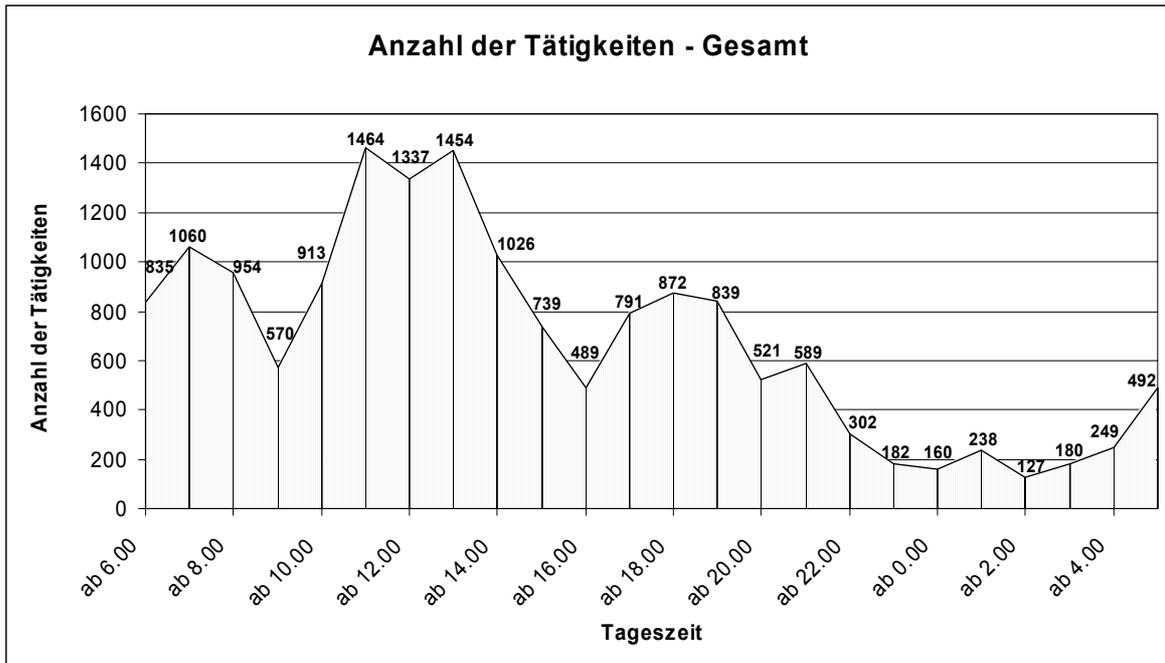


Abbildung G-2: Tätigkeiten im Tagesverlauf in 8 Tagen

Jeder Einzelwert in der Abbildung entspricht der Summe der Tätigkeiten zur jeweiligen Tageszeit innerhalb von 8 Tagen.

In Abbildung G-3 werden diese Tätigkeiten in die Berufsgruppen Pflegefachkräfte und Hilfspersonal unterteilt. Auf den ersten Blick erscheint die Verteilung relativ gleichmäßig.

Anzahl der Tätigkeiten
nach Berufsgruppen

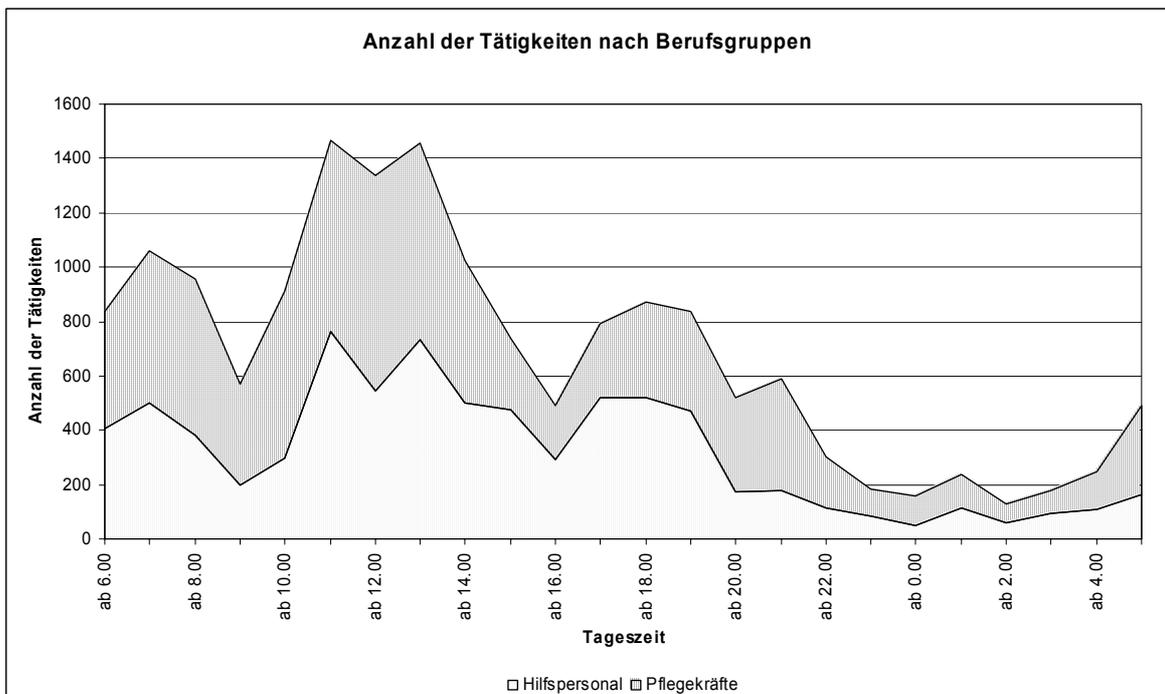


Abbildung G-3: Tätigkeiten im Tagesverlauf unterteilt in Pflegefachkräfte und Hilfspersonal

Bei genauer Betrachtung zeigt sich aber, dass die Tätigkeiten zu den gegebenen Stunden unterschiedliche Häufigkeiten aufweisen. So überwiegt in den Zeiträumen von 6.00 bis 11.00 Uhr, zwischen 12.00 und 13.00 Uhr, 14.00 bis 15 Uhr sowie ab 20.00 Uhr der Anteil der von den Pflegekräften ausgeführten Tätigkeiten. Zwischen 11.00 und 12.00 Uhr, 13.00 bis 14.00 Uhr sowie von 15.00 bis 20.00 Uhr führten die Hilfskräfte mehr Tätigkeiten aus.

Nach der Darstellung der Tätigkeitsverteilungen im Tagesverlauf, zeigt die Abbildung G-4 die Rangverteilung der Tätigkeitskategorien insgesamt.

Rangliste der
Tätigkeitskategorien

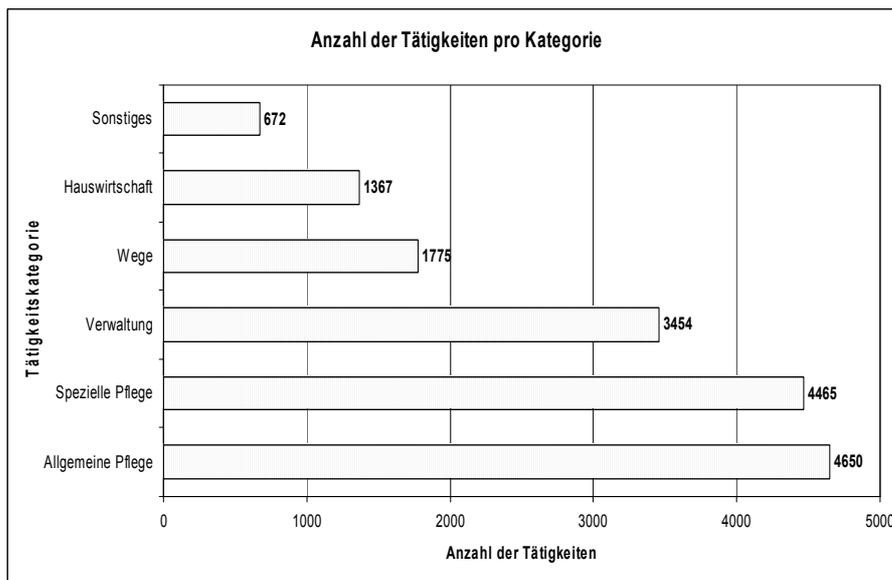


Abbildung G-4: Rangliste der Tätigkeiten - Top 8

Die ersten beiden Ränge entfallen auf die „Allgemeine Pflege“ und die „Spezielle Pflege“. Zusammengenommen haben diese beiden Positionen einen Gesamtanteil von ca. 55,7 Prozent an den ausgeführten Tätigkeiten. Das bedeutet: Über die Hälfte aller Tätigkeiten im Beobachtungszeitraum entfallen auf pflegerische Tätigkeiten.

Wie bereits erwähnt, ist das Tätigkeitserfassungsprotokoll in Anlehnung an die PPR erstellt. Es enthält somit in der Kategorie „Spezielle Pflege“ z. T. auch patientenferne Tätigkeitsbereiche, z. B. Vor- und Nachbereitungsarbeiten im Zusammenhang mit den Kriterien „Visite“, „Untersuchungsmaterial“ und „Medikation“. In diesen drei Bereichen werden im Erhebungszeitraum insgesamt 2.462 Tätigkeiten ausgeführt, was einem Anteil von ca. 15 Prozent an den Gesamttätigkeiten entspricht. Der prozentuale Anteil der speziellen Pflege und damit auch der gesamten pflegerischen Tätigkeiten wird unter Beachtung dieses Ergebnisses reduziert. Auf eine weitere Berechnung wird jedoch verzichtet, da das Erhebungsinstrument eine genaue Differenzierung der speziellen Pflege in patientennahe und patientenferne Tätigkeiten nicht zulässt.

Nachdem die Tätigkeitskategorien insgesamt dargestellt wurden, erfolgt nun die differenzierte Darstellung der häufigsten Tätigkeitskategorien getrennt nach Pflege- und Hilfspersonal.

Tätigkeitskategorien
nach Berufsgruppen

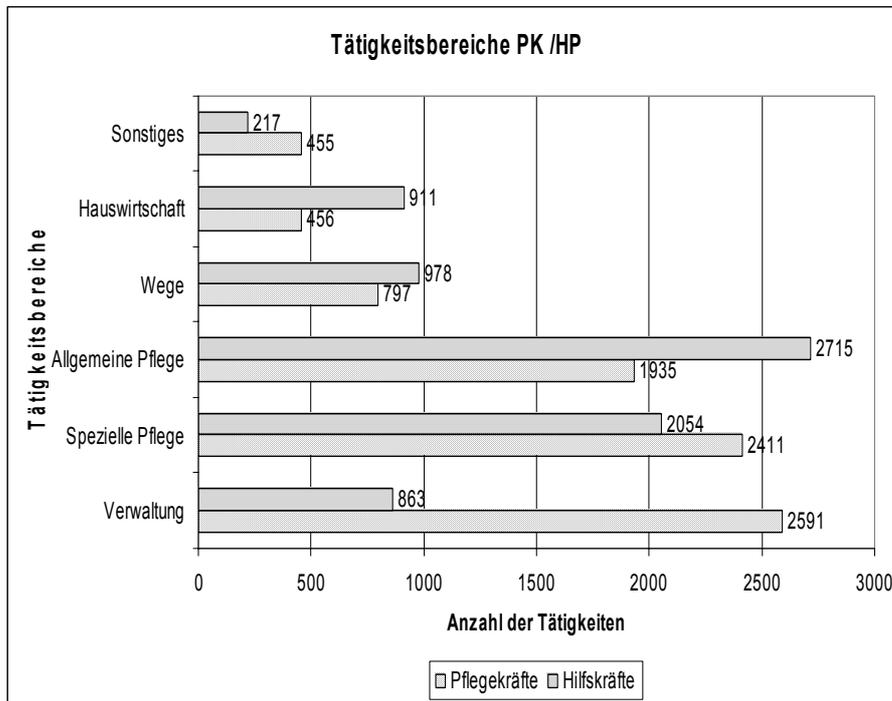


Abbildung G-5: Vergleich der Tätigkeitsbereiche zwischen Pflegefachkräften und Hilfspersonal

Abbildung G-5 zeigt, dass die Pflegefachkräfte – abweichend von der Gesamtdarstellung der Tätigkeiten – im Erhebungszeitraum an erster Stelle mit Verwaltungstätigkeiten beschäftigt ist. Das Hilfspersonal beschäftigt sich hingegen am häufigsten mit Tätigkeiten der „Allgemeinen Pflege“. Bei der Rangliste der Tätigkeiten der Pflegefachkräfte erscheint diese Kategorie erst an dritter Position.

In den folgenden Betrachtungen wird am Beispiel von vier Kategorien die Verteilung der Tätigkeiten in der Kernzeit von 6.00 bis 16.00 Uhr beschrieben.

Abbildung G-6 stellt die Kategorien „Allgemeine Pflege“, „Spezielle Pflege“, „Verwaltung“ und „Wege intern zwischen den Etagen“ gegenüber. Die Kategorien „Hauswirtschaft“ und „Sonstiges“ werden nicht berücksichtigt.

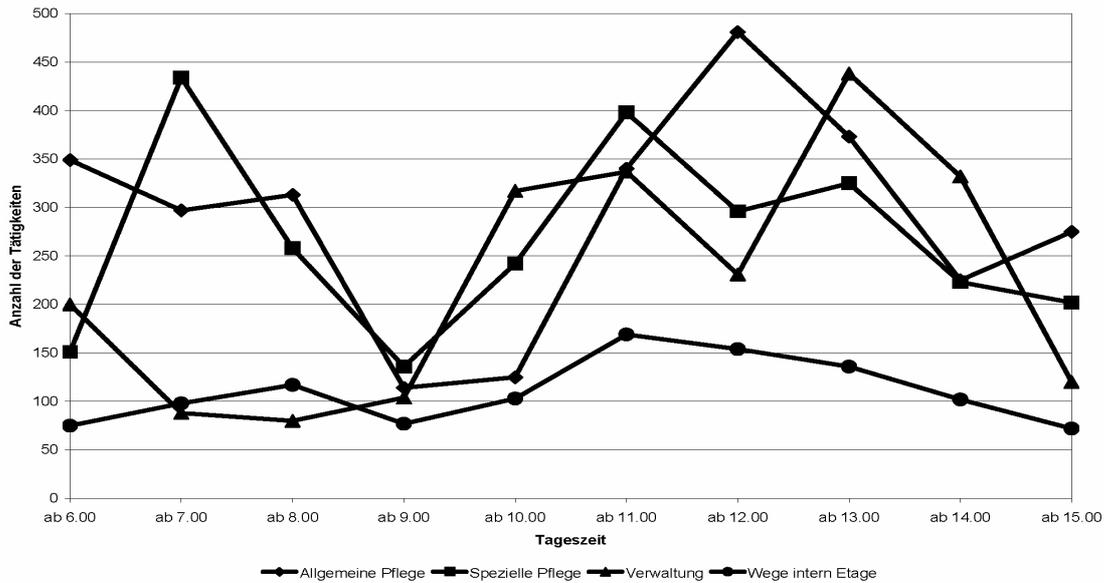


Abbildung G-6: Tätigkeiten in der Kernzeit

A) Allgemeine Pflege

Bei der Betrachtung des Verlaufs der Tätigkeiten der „Allgemeinen Pflege“ in der Kernzeit zeigt Abbildung G-7 zwei deutliche Tätigkeitsspitzen zwischen 6.00 und 7.00 Uhr sowie zwischen 12.00 und 13.00 Uhr.

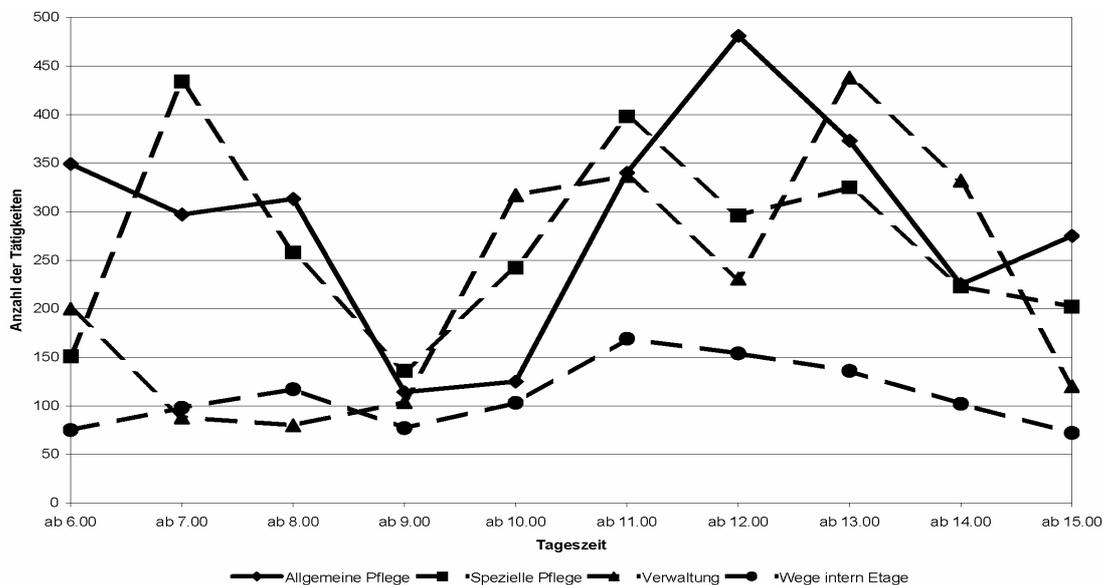


Abbildung G-7: Betrachtung „Allgemeine Pflege“

Zur Zeit der ersten Tätigkeitsspitze sind die Mitarbeiter hauptsächlich mit „Betten“ (151-mal), „Körperpflege“ (70-mal) und „Lagerung / Bewegung“ (54-mal) beschäftigt. Für die zweite Tätigkeitsspitze sind die Bereiche „Ernährung“ (206-mal), „Betten“ (109-mal) und „Ausscheidung“ (57-mal) ausschlaggebend.

Neben den beiden Tätigkeitsspitzen wird zwischen 8.00 und 9.00 Uhr eine weitere Konzentration von Tätigkeiten der allgemeinen Pflege sichtbar. Zu dieser Zeit beschäftigen sich die Mitarbeiter am häufigsten mit „Ernährung“ (236-mal), „Lagerung / Bewegung“ (32-mal) und „Ausscheidung“ (22-mal).

B) Spezielle Pflege

Die Tätigkeiten der „Speziellen Pflege“ weisen zwischen 7.00 und 8.00 Uhr sowie zwischen 11.00 und 12.00 Uhr einen Höchststand auf, wie in Abbildung G-8 ersichtlich.

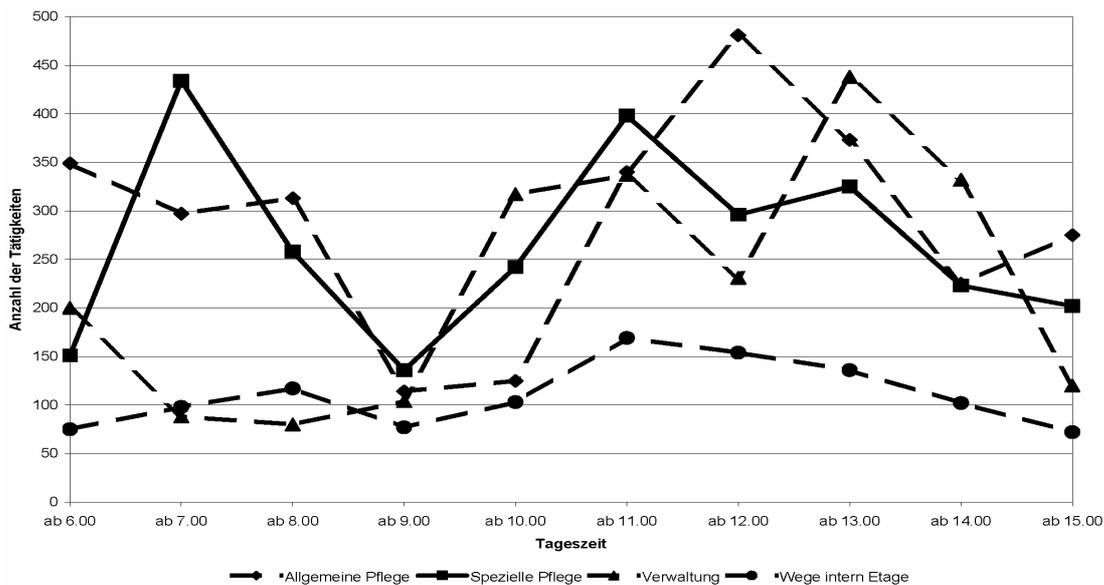


Abbildung G-8: Betrachtung „Spezielle Pflege“

Zwischen 7.00 und 8.00 Uhr sind die Mitarbeiter am häufigsten mit „Medikation“ (221-mal), „Krankenbeobachtung“ (93-mal) und „Untersuchungsmaterial“ (64-mal) beschäftigt.

Die Tätigkeitsbereiche „Medikation“ (196-mal), „Krankenbeobachtung“ (81-mal) und „Untersuchungsmaterial“ (53-mal) sind zwischen 11.00 und 12.00 Uhr dominierend.

C) Verwaltung

In der Kategorie „Verwaltung“ werden Tätigkeiten zwischen 6.00 und 7.00 Uhr, von 10.00 bis 12.00 Uhr und zwischen 13.00 und 14.00 Uhr am häufigsten ausgeführt, wie in Abbildung G-9 ersichtlich.

Dabei sind im ersten Zeitraum die Tätigkeitsbereiche „Übergabe“ (134-mal), „Dokumentation“ (22-mal) sowie „Befunde sortieren / abheften“ (22-mal) vorrangig. Zwischen 10.00 und 12.00 Uhr beschäftigen sich die Mitarbeiter am häufigsten mit „Dokumentation“ (191-mal), „Akten ordnen / führen“ (186-mal) und mit „Labor- / Untersuchungsanforderungen“ (132-mal). In der Zeit von 13.00 bis

14.00 Uhr überwiegen die Tätigkeitsbereiche „Übergabe“ (136-mal), „Dokumentation“ (105-mal) sowie „Akten ordnen / führen“ (90-mal).

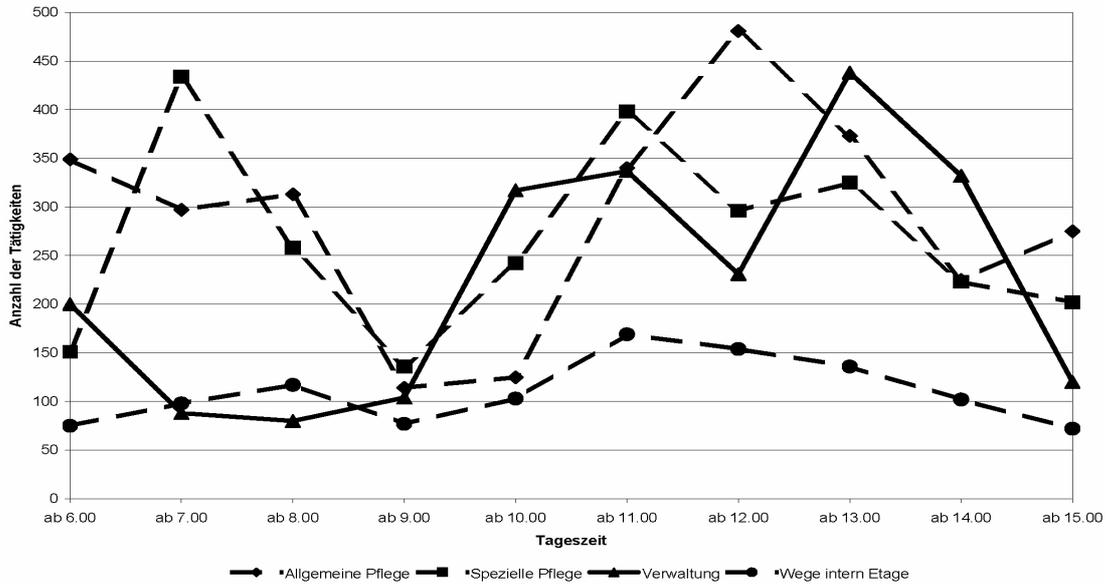


Abbildung G-9: Betrachtung „Verwaltung“

D) Wege

In der Kategorie Wege steigen die Häufigkeiten zwischen 8.00 und 9.00 Uhr sowie zwischen 11.00 und 12.00 Uhr an, wie in Abbildung G-10 ersichtlich.

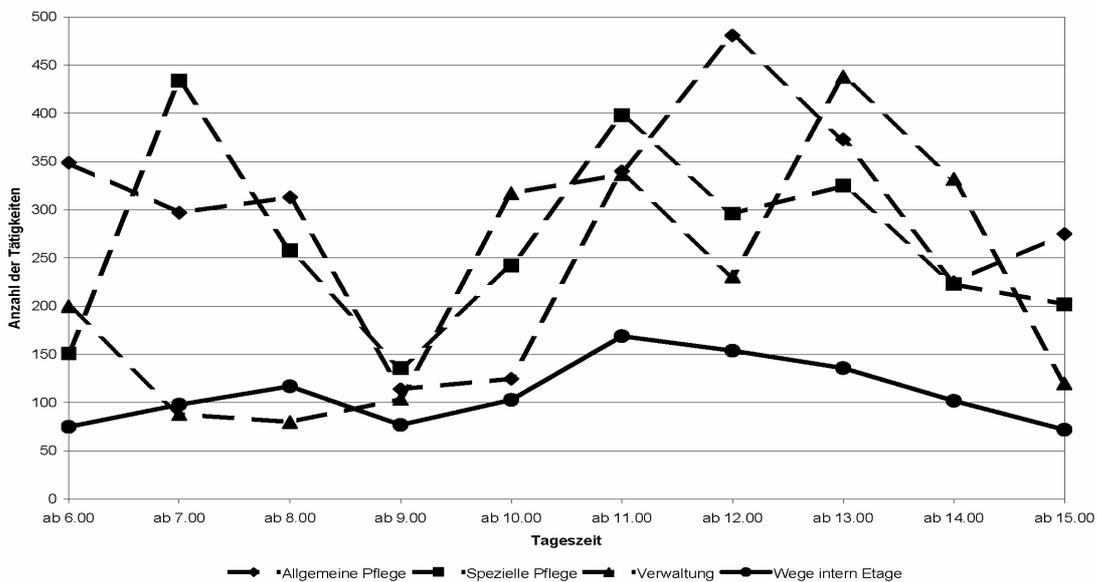


Abbildung G-10: Betrachtung „Wege intern“

Im ersten Zeitraum sind die Wege zur „Entsorgung“ (69-mal), zur „Patientenklengel“ (45-mal) und zum „Lager“ (3-mal) am häufigsten. Zwischen 11.00 und 12.00 Uhr gehen die Mitarbeiter am häufigsten

zur „Patientenklingel“ (63-mal), „Entsorgung“ (62-mal) und zum „Lager“ (42-mal).

Wie sich alle im Erhebungszeitraum durchgeführten Tätigkeiten nach ihrer Häufigkeit ordnen, zeigt die folgende Tabelle. Die Kategorie „Sonstiges“ wurde hierbei nicht berücksichtigt, da die hier erfassten Telefonate mit dem mobilen Telefon in den Bereich des Kernprozesses „Telefonate“ fallen.

| Rangliste der Tätigkeiten

Rang	Tätigkeit	Häufigkeit
1	Medikation	1.879
2	Ernährung	1.760
3	Krankenbeobachtung	1.445
4	Betten	909
5	Dokumentation	824
6	Reinigungsarbeiten	821
7	Lagerung/Bewegung	798
8	Übergabe	794
9	Ausscheidung	757
10	Patientenklingel	756
11	Entsorgung	703
12	Akten ordnen/führen	525
13	Labor-/Untersuchungsanfor.	430
14	Befunde sortieren/abheften	429
15	Körperpflege	426
16	Untersuchungsmaterial	400
17	Wund- u. Hautbehandlung	319
18	Lager	302
18	Aufbereitung Geräte/Instrumente	284
19	Lagerwirtschaft	262
20	Diagnostik	239
20	Nebeninfoträger führen	239
21	Visite	183
22	Aufnahme/Entlassung	112
23	Bestellwesen	101
24	Stationsküche	14

Abbildung G-11: Rangliste aller Tätigkeiten nach Häufigkeit

Abbildung G-11 macht deutlich, dass patientennahe Tätigkeiten (wie Körperpflege, Lagerung oder Ausscheidung) nicht die oberen Ränge belegen. In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage, wie eine dem spezifischen Konzept der Musterstation entsprechende rehabilitative und individuelle Pflege umgesetzt wird.

3.3. Ergebnisse der Beobachtung

A) Allgemeine Pflege

Die ermittelten Zahlen des vorherigen Abschnitts können mit den in der Beobachtung gewonnenen Erkenntnissen unterlegt werden. Bei den Tätigkeiten der „Allgemeinen Pflege“ liegt der Bereich „Ernährung“ mit 1.760 Häufigkeiten an erster Stelle.

Während der Beobachtung wird deutlich, dass mit der Vorbereitung der Mahlzeiten, insbesondere des Frühstücks und Abendbrots, viele Arbeitsgänge verbunden sind. Nachdem der Essencontainer auf der Musterstation angekommen ist, werden zunächst alle Tablettts herausgenommen und nach der Reihenfolge der späteren Verteilung wieder einsortiert. Während dieser Tätigkeit werden einzelne Tablettts in die Stationsküche gebracht, um Suppen zu erwärmen sowie belegte Brote vorzubereiten und zu portionieren. Vor der Verteilung des Patientenessens werden alle Teegetränke tassenweise aufgebriht.

Die oben beschriebenen Tätigkeitsspitzen der allgemeinen Pflege entsprechen den einzelnen Rundgängen der Mitarbeiter zum Waschen, Betten und zur Ausgabe der Mahlzeiten.

B) Spezielle Pflege

Bei der „Speziellen Pflege“ steht der Tätigkeitsbereich „Medikation“ mit 1.879 Häufigkeiten an erster Stelle.

Diese Zahl erklärt sich ebenfalls aus den zahlreichen dazugehörigen Arbeitsgängen. Die jeweils zu verabreichende Medikation wird vor der Ausgabe der Essentablettts der im Nachtdienst vorgestellten Tagesmedikationsbox entnommen und in einzelne Medikamentenbecher umgefüllt. Die Medikamentenbecher werden während der Essenverteilung auf das jeweilige Tablett des Patienten gestellt und anschließend mit dem Essen ausgegeben.

In der oben beschriebenen Tätigkeitsspitze zwischen 7.00 und 8.00 Uhr sind die Rundgänge zur Verabreichung subkutaner Injektionen und der kapillaren Blutentnahme enthalten. In die Tätigkeitsspitze zwischen 11.00 und 12.00 Uhr fallen erneute Rundgänge zur Verabreichung subkutaner Injektionen, Vitalwertbestimmung und zur kapillaren Blutentnahme.

C) Verwaltung

In dieser Kategorie liegt der Tätigkeitsbereich „Dokumentation“ mit 824 Häufigkeiten an erster Stelle. Den zweiten und dritten Rang belegen nacheinander die Tätigkeitsbereiche „Übergabe“ und „Akten ordnen / führen“ mit 794 und 525 Häufigkeiten.

Während der Beobachtung fällt besonders auf, dass die Pflegekräfte im Anschluss an die Visite über einen langen Zeitraum mit der Führung der Dokumentation und der Umsetzung der ärztlichen Anordnungen beschäftigt sind. Diese Beobachtung wird durch die Belegung des ersten und dritten Ranges durch die Tätigkeitsbereiche „Dokumentation“ und „Akten ordnen / führen“ bestätigt. Die ausgeprägte Beschäftigung mit der Dokumentation steht jedoch den im Kernprozess „Dokumentation“ beschriebenen Ergebnissen bezüglich der Qualität und Vollständigkeit der Dokumentation konträr

gegenüber. Ein wichtiger Grund hierfür ist vermutlich in der organisatorischen Gestaltung dieser Arbeitsabläufe zu finden.

D) Wege intern Etage

Bei den intern auf einer Etage der Station geleisteten Wegen liegen die durch einen Schwesternruf ausgelösten Wege mit 756 Häufigkeiten an erster Stelle. Die zweite und dritte Position wird nacheinander von den Wegen zur „Entsorgung“ mit 703 Häufigkeiten und zum „Lager“ mit 302 Häufigkeiten eingenommen.

Das häufige Klingeln der Patienten ergibt sich vermutlich aus der Organisation der Tätigkeiten im funktionalistischen Stil. Zusätzlich zeigt die Beobachtung, dass die installierte dezentrale Tunstall-Kommunikationsanlage nicht so installiert worden ist, dass ihr volles Funktionsangebot genutzt werden kann. Die Anlage wird genutzt, um die Anwesenheit des Personals zu signalisieren und das Zimmer zu orten, in dem ein Schwesternruf ausgelöst wird. Bei vollständiger in Betriebnahme der Anlagenfunktionen wäre es zusätzlich möglich, in jedes Zimmer hineinzusprechen, in dem die Anwesenheitstaste aktiviert ist. Auf diese Weise könnte die Zahl der intern zu leistenden Wege und auch der Telefonate stark reduziert werden.

Bei den Wegen zur Entsorgung ist zu beobachten, dass z. B. während eines „Bettenrundgangs“ die Mülltüte aus jedem Zimmer einzeln in die Entsorgung gebracht wird.

Aus den baulichen Gegebenheiten der Musterstation sowie der, wie im Kernprozess „Logistik und Lagerhaltung“ beschriebenen, praktizierten Lagerwirtschaft ergeben sich die zahlreichen Wege in ein Lager.

Während der Beobachtung werden am Nachmittag nochmals heiße Getränke verteilt. Hierzu geht das Personal mit einer Kanne Kaffee durch die einzelnen Zimmer. Für den Fall, dass ein Patient nach einer neuen Tasse verlangt oder einen Tee trinken möchte, muss beides erst aus der Stationsküche geholt werden.

E) Personaleinsatz

In diesem Abschnitt wird geschildert, welche Beobachtungen zum Personaleinsatz gemacht werden konnten, ohne sich dabei an einzelnen Tätigkeiten auszurichten. Die angegebenen Personalstärken beziehen sich auf die beiden Etagen der Musterstation.

In den drei beobachteten Frühdiensten sind vier Pflegekräfte pro Etage im Dienst. In zwei der Frühdienste ist zusätzlich ein Krankenpflegeschüler eingeteilt. In einem Frühdienst sind zwei Krankenpflegeschüler zusätzlich eingeteilt. Darüber hinaus verfügt die Station über einen Zivildienstleistenden, der als Springer beiden Etagen der Station zur Verfügung steht.

In den zwei beobachteten Spätdiensten sind zwei Pflegekräfte pro Etage im Dienst. Im ersten Spätdienst sind zusätzlich ein Zivildienstleistender und ein Krankenpflegeschüler geplant. Im zweiten Spätdienst sind zusätzlich ein Zivildienstleistender und drei Krankenpflegeschüler geplant.

Im beobachteten Nachtdienst wurden eine Pflegekraft und eine studentische Aushilfe ohne berufliche Qualifikation auf der Station eingesetzt.

Der Personaleinsatz an den Beobachtungstagen ist so organisiert, dass im Frühdienst die höchste Personalstärke vorgehalten wird, die im Spätdienst stark reduziert und im Nachtdienst am geringsten ist. Diese Verteilung der Personalstärke scheint der Verteilung der Tätigkeiten im Tagesverlauf zu entsprechen. Jedoch wird durch die bereits beschriebenen Beobachtungen deutlich, dass trotz der erhöhten Personalstärke organisatorische Probleme auf der Station bestehen.

Ein weiteres Problem stellt die aktuelle Personalbesetzung im Nachtdienst dar. Der im beobachteten Nachtdienst erfolgende Einsatz von einer Pflegekraft und einer studentischen Aushilfe wird grundsätzlich in allen Nachtdiensten vorgenommen. Der Einsatz von nur einer examinierten Pflegeperson führt dazu, dass diese während des gesamten Nachtdienstes ständig zwischen den beiden Etagen der Musterstation wechselt und nacheinander auf jeder Etage verschiedene Tätigkeiten ausführt. Das Klingeln eines Patienten auf der jeweils anderen Etage bedingt zusätzliche Wege zwischen den beiden Ebenen. In den Nachtdienst fallen zahlreiche Auffüllarbeiten (z. B. das Auffüllen der Wäsche- und Verbandswagen). Diese Arbeiten sind mit vielen Wegen zu verschiedenen Lagerorten verbunden, was zusätzliche Wege zwischen den beiden Etagen bedingt. Ferner ist zu beobachten, dass das Stellen der Medikamente nicht von der examinierten Pflegekraft, sondern vom studentischen Mitarbeiter ausgeführt wird. Die Medikation wird zu Dienstbeginn vom studentischen Mitarbeiter gestellt, während die Pflegekraft einen ersten Rundgang macht, um sich über den Zustand der Patienten zu informieren.

4. Ideenpool

Nach der Auswertung der Ergebnisse werden erste Ideen zur Lösung der sich ergebenden Problemstellungen gesammelt, die in diesem Kapitel beispielhaft vorgestellt werden. Die daraus entwickelten Maßnahmen werden anschließend in einem Maßnahmenplan zusammengefasst (siehe rechts).

Maßnahmenplan
Seite G-28

Verabreichung der Medikamente (mittelfristige Umsetzung)

Die zahlreichen mit der Vorbereitung und Verabreichung der Medikation zusammenhängenden Arbeitsgänge sollten reduziert werden.

Hilfreich wäre z. B. ein Medikamentenwagen. Er könnte Platz für die Tablett mit den vorgestellten Tagesmedikationsboxen und der weiteren oralen Medikation bieten und während der Medikamentenausgabe mitgeführt werden.

Die Medikamente sollten nicht mehr im Voraus gestellt werden, sondern während der Medikamentenausgabe der Originalverpackung entnommen werden. Voraussetzung hierfür ist, dass die Patientenakte während der Medikamentenausgabe mitgeführt wird. Dadurch können falsch gestellte Medikamente vermieden werden. Zudem entfallen Änderungen bereits gestellter Medikamente, die durch nachträgliche Anordnungen verändert wurden.

Wege: Essensverteilung (kurzfristige Umsetzung)

Um die häufigen Wege in die Stationsküche (vor allem bei der Verteilung von Heißgetränken) zu vermeiden, könnten für die Verteilung des Frühstücks, Mittagessens und Abendbrots Kannen mit Kaffee und Tee auf dem Essencontainer platziert werden. Für die Verteilung am Nachmittag empfiehlt sich die Anschaffung eines Tee- bzw. Kaffeewagens. Tee sollte nicht mehr tassenweise aufgebrüht werden. Die Tees der üblichen Sorten könnten in Thermoskannen zubereitet und mitgeführt werden.

Wege: Entsorgung (kurzfristige Umsetzung)

Um die Wege in den Entsorgungsraum zu reduzieren, ist es denkbar, den am Bettenwagen befindlichen zweiten Schmutzwäscheabwurf in einen Abfallabwurf umzuwandeln. Alternativ oder zusätzlich sollte der im Entsorgungsraum aufgestellte fahrbare Abfalleimer genutzt werden. Ebenso könnten neue und verschleißbare Abfalleimer angeschafft werden, um diese in den Patientenzimmern aufzustellen. Damit wäre auch die Entsorgung von Inkontinenzmaterialien vor Ort nach hygienischen Vorgaben möglich.

Kommunikationsanlage (mittel- bis langfristige Umsetzung)

Sinnvoll wäre die Nachrüstung der dezentralen Tunstall-Kommunikationsanlage, um deren volles Funktionspotential nutzbar zu machen. Eine Entlastung durch die genannte Anlage könnte folgendermaßen erfolgen:

- Alle pflegerischen, ärztlichen und therapeutischen Mitarbeiter würden bei Anwesenheit auf der Abteilung grundsätzlich immer das Anwesenheitssignal setzen.
- Im Dienstzimmer könnte dann auf dem Kommunikations-Pult gesehen werden, wo sich Mitarbeiter welcher Berufsgruppe befinden.
- Der entsprechende Mitarbeiter könnte direkt an seinem Aufenthaltsort über die Anlage angesprochen werden und antworten.
- Damit entfielen Wege auf der Ebene, Wege zwischen den Ebenen, Telefonate sowie Arzttrufe per Rufsignal (Piper).

Während der Datenerhebung konnten der bauliche IST-Zustand nicht vollständig geklärt werden. So ist die Finanzierbarkeit nur gesichert, sofern die erforderlichen Kabelschächte bereits vorhanden sind.

Nach Abschluss der Umbauphase muss eine Einweisung aller Berufsgruppen erfolgen.

Personaleinsatz Nachtdienst (mittelfristige Umsetzung)

Der bisherige Personaleinsatz von einer examinierten Pflegekraft und einer studentischen Aushilfe im Nachtdienst muss bezüglich der Qualität der geleisteten Arbeit überdacht werden. Bei einem Einsatz von jeweils einer examinierten Pflegekraft auf jeder Etage der Station würden die internen Wege zwischen den beiden Etagen auf ein Minimum reduziert werden. Außerdem könnten Tätigkeiten wie Bestellungen oder die Abheftung von Befunden übernommen werden und so die Mitarbeiter des Tagdienstes entlasten.

Im Musterkrankenhaus werden die pflegerischen Tätigkeiten in Form von Rundgängen durchgeführt. Die Arbeitsorganisation orientiert sich also an funktionalistischen Aspekten. Im Gegensatz dazu sieht das Pflegekonzept der Musterstation eine individuelle Pflege vor. Sie kann jedoch durch die bisherigen Organisationsformen nicht erreicht werden. Aus diesem Grund sollte überdacht werden, inwiefern die Arbeitsabläufe neu organisiert werden können. Ziel sollte es sein, die Tätigkeiten zunächst auf ein Minimum zu reduzieren und alle noch anfallenden so zeitlich umzuverteilen, so dass eine gleichmäßige Auslastung erreicht wird.

Eine Möglichkeit der Reorganisation wird auf der Musterstation bereits im Ansatz umgesetzt. So findet im Frühdienst die so genannte Zimmergruppenpflege statt. Hierbei betreut eine Gruppe von Mitarbeitern die Patienten in festgelegten Zimmern.

5. Materialien

In diesem Kapitel finden Sie die im Text dieses Moduls vorgestellten Materialien. Alle hier abgebildeten Materialien stehen zusätzlich in Form einer Excel-Datei zur Verfügung. Der Ablageort auf der CD-ROM wird im jeweiligen Abschnitt am rechten Seitenrand beschrieben und durch ein Diskettensymbol verdeutlicht.

Im ersten Abschnitt wird das verwendete Instrument abgebildet. Die dazugehörige Datei bietet Ihnen die Möglichkeit, das Instrument an Ihre Bedürfnisse anzupassen. Eine Beschreibung des Aufbaus und der Anwendung finden Sie im Kapitel "Datenerhebung".

Im zweiten Abschnitt finden Sie den Maßnahmenplan. Er beinhaltet eine beispielhafte Auswahl der geplanten Maßnahmen des Musterkrankenhauses. Der Maßnahmenplan steht als Word-Datei zur Verfügung.

Der dritte Abschnitt beinhaltet die Lehrfolien zum Modul. Sie dienen zur Schulung der teilnehmenden Mitarbeiter und vermitteln den Ablauf der Untersuchung des Moduls innerhalb der Stationsarbeit. Zunächst wird dafür kurz auf den Aufbau des Instruments eingegangen und im Anschluss erläutert, welche Aufgaben die beteiligten Personen übernehmen. Anhand eines Ergebnisses des Musterkrankenhauses wird erläutert, was mit den erhobenen Daten geschieht und wie diese Informationen in Maßnahmen umgesetzt werden. Die Lehrfolien stehen als PowerPoint-Datei zur Verfügung und können dadurch an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.

5.1. Instrument: Tätigkeitserfassungsprotokoll

Frühdienst	ab 6:00	ab 6:30	ab 7:00	ab 7:30	ab 8:00	ab 8:30	ab 9:00	ab 9:30	ab 10:00
Allgemeine Pflege									
Ausscheidung									
Betten									
Ernährung									
Körperpflege									
Lagerung / Bewegung									
Spezielle Pflege									
Diagnostik									
Krankenbeobachtung									
Medikation									
Untersuchungsmaterial									
Visite									
Wund- und Hautbehandlung									
Hauswirtschaft									
Aufbereitung Geräte / Instrumente									
Lagerwirtschaft									
Reinigungsarbeiten									
Verwaltung									
Akten ordnen/führen									
Aufnahme / Entlassung									
Befunde sortieren/abheften									
Bestellwesen									
Dokumentation									
Labor-/Untersuchungsanforderungen									
Nebeninformationsträger führen									
Übergabe									
Wege									
Entsorgung									
Lager									
Patientenklängel									
Stationsküche									
Sonstiges									
Mobiles Telefon Ein									
Mobiles Telefon Aus									



Modul-G >
G-FB.xls

Abbildung G-12: Tätigkeitserfassungsprotokoll Teil 1 / 6

Frühdienst	ab 10:30	ab 11:00	ab 11:30	ab 12:00	ab 12:30	ab 13:00	ab 13:30	ab 14:00
Allgemeine Pflege								
Ausscheidung								
Betten								
Ernährung								
Körperpflege								
Lagerung / Bewegung								
Spezielle Pflege								
Diagnostik								
Krankenbeobachtung								
Medikation								
Untersuchungsmaterial								
Visite								
Wund- und Hautbehandlung								
Hauswirtschaft								
Aufbereitung Geräte / Instrumente								
Lagerwirtschaft								
Reinigungsarbeiten								
Verwaltung								
Akten ordnen/führen								
Aufnahme / Entlassung								
Befunde sortieren/abheften								
Bestellwesen								
Dokumentation								
Labor-/Untersuchungsanforderungen								
Nebeninformationsträger führen								
Übergabe								
Wege								
Entsorgung								
Lager								
Patientenklängel								
Stationsküche								
Sonstiges								
Mobiles Telefon Ein								
Mobiles Telefon Aus								

Abbildung G-13: Tätigkeitserfassungsprotokoll Teil 2 / 6

Spätdienst	ab 14:00	ab 14:30	ab 15:00	ab 15:30	ab 16:00	ab 16:30	ab 17:00	ab 17:30	ab 18:00
Allgemeine Pflege									
Ausscheidung									
Betten									
Ernährung									
Körperpflege									
Lagerung / Bewegung									
Spezielle Pflege									
Diagnostik									
Krankenbeobachtung									
Medikation									
Untersuchungsmaterial									
Visite									
Wund- und Hautbehandlung									
Hauswirtschaft									
Aufbereitung Geräte / Instrumente									
Lagerwirtschaft									
Reinigungsarbeiten									
Verwaltung									
Akten ordnen/führen									
Aufnahme / Entlassung									
Befunde sortieren/abheften									
Bestellwesen									
Dokumentation									
Labor-/Untersuchungsanforderungen									
Nebeninformationsträger führen									
Übergabe									
Wege									
Entsorgung									
Lager									
Patientenklängel									
Stationsküche									
Sonstiges									
Mobiles Telefon Ein									
Mobiles Telefon Aus									

Abbildung G-14: Tätigkeitserfassungsprotokoll Teil 3 / 6

Spätdienst	ab 18:30	ab 19:00	ab 19:30	ab 20:00	ab 20:30	ab 21:00	ab 21:30	ab 22:00
Allgemeine Pflege								
Ausscheidung								
Betten								
Ernährung								
Körperpflege								
Lagerung / Bewegung								
Spezielle Pflege								
Diagnostik								
Krankenbeobachtung								
Medikation								
Untersuchungsmaterial								
Visite								
Wund- und Hautbehandlung								
Hauswirtschaft								
Aufbereitung Geräte / Instrumente								
Lagerwirtschaft								
Reinigungsarbeiten								
Verwaltung								
Akten ordnen/führen								
Aufnahme / Entlassung								
Befunde sortieren/abheften								
Bestellwesen								
Dokumentation								
Labor-/Untersuchungsanforderungen								
Nebeninformationsträger führen								
Übergabe								
Wege								
Entsorgung								
Lager								
Patientenklingsel								
Stationsküche								
Sonstiges								
Mobiles Telefon Ein								
Mobiles Telefon Aus								

Abbildung G-15: Tätigkeitserfassungsprotokoll Teil 4 / 6

Nachtdienst	ab 22:00	ab 22:30	ab 23:00	ab 23:30	ab 0:00	ab 0:30	ab 1:00	ab 1:30	ab 2:00
Allgemeine Pflege									
Ausscheidung									
Betten									
Ernährung									
Körperpflege									
Lagerung / Bewegung									
Spezielle Pflege									
Diagnostik									
Krankenbeobachtung									
Medikation									
Untersuchungsmaterial									
Visite									
Wund- und Hautbehandlung									
Hauswirtschaft									
Aufbereitung Geräte / Instrumente									
Lagerwirtschaft									
Reinigungsarbeiten									
Verwaltung									
Akten ordnen/führen									
Aufnahme / Entlassung									
Befunde sortieren/abhelfen									
Bestellwesen									
Dokumentation									
Labor-/Untersuchungsanforderungen									
Nebeninformationsträger führen									
Übergabe									
Wege									
Entsorgung									
Lager									
Patientenklingel									
Stationsküche									
Sonstiges									
Mobiles Telefon Ein									
Mobiles Telefon Aus									

Abbildung G-16: Tätigkeitserfassungsprotokoll Teil 5 / 6

Nachtdienst	ab 2:30	ab 3:00	ab 3:30	ab 4:00	ab 4:30	ab 5:00	ab 5:30	ab 6:00
Allgemeine Pflege								
Ausscheidung								
Betten								
Ernährung								
Körperpflege								
Lagerung / Bewegung								
Spezielle Pflege								
Diagnostik								
Krankenbeobachtung								
Medikation								
Untersuchungsmaterial								
Visite								
Wund- und Hautbehandlung								
Hauswirtschaft								
Aufbereitung Geräte / Instrumente								
Lagerwirtschaft								
Reinigungsarbeiten								
Verwaltung								
Akten ordnen/führen								
Aufnahme / Entlassung								
Befunde sortieren/abheften								
Bestellwesen								
Dokumentation								
Labor-/Untersuchungsanforderungen								
Nebeninformationsträger führen								
Übergabe								
Wege								
Entsorgung								
Lager								
Patientenklingsel								
Stationsküche								
Sonstiges								
Mobiles Telefon Ein								
Mobiles Telefon Aus								

Abbildung G-17: Tätigkeitserfassungsprotokoll Teil 6 / 6

5.2. Instrument: Tätigkeitserfassungsprotokoll - Alternative

Frühdienst	ab 6:00	ab 6:30	ab 7:00	ab 7:30	ab 8:00	ab 8:30	ab 9:00	ab 9:30	ab 10:00
	Allgemeine Pflege								
Spezielle Pflege									
Hauswirtschaft									
Verwaltung									
Wege intern									
Telefonate									
	ab 10:30	ab 11:00	ab 11:30	ab 12:00	ab 12:30	ab 13:00	ab 13:30	ab 14:00	
Allgemeine Pflege									
Spezielle Pflege									
Hauswirtschaft									
Verwaltung									
Wege intern									
Telefonate									



Modul-G >
G-FB.xls

Abbildung G-18: Tätigkeitserfassungsprotokoll Teil 1 / 3
Alternative Variante

Spätdienst		ab 14:00	ab 14:30	ab 15:00	ab 15:30	ab 16:00	ab 16:30	ab 17:00	ab 17:30	ab 18:00
		Allgemeine Pflege								
Spezielle Pflege										
Hauswirtschaft										
Verwaltung										
Wege intern										
Telefonate										
		ab 18:30	ab 19:00	ab 19:30	ab 20:00	ab 20:30	ab 21:00	ab 21:30	ab 22:00	
Allgemeine Pflege										
Spezielle Pflege										
Hauswirtschaft										
Verwaltung										
Wege intern										
Telefonate										

**Abbildung G-19: Tätigkeitserfassungsprotokoll Teil 2 / 3
Alternative Variante**

Nachtdienst		ab 22:00	ab 22:30	ab 23:00	ab 23:30	ab 0:00	ab 0:30	ab 1:00	ab 1:30	ab 2:00
Algemeine Pflege										
Spezielle Pflege										
Hauswirtschaft										
Verwaltung										
Wege intern										
Telefonate										
		ab 2:30	ab 3:00	ab 3:30	ab 4:00	ab 4:30	ab 5:00	ab 5:30	ab 6:00	
Algemeine Pflege										
Spezielle Pflege										
Hauswirtschaft										
Verwaltung										
Wege intern										
Telefonate										

**Abbildung G-20: Tätigkeitserfassungsprotokoll Teil 3 / 3
Alternative Variante**

5.3. Maßnahmenplan

Maßnahmen „Tätigkeiten“	kurzfristig	mittelfristig	langfristig	Gesamt KH
A) organisatorische Maßnahmen				
1. Prüfung, Nachbesserung und Nutzung der Kommunikationsanlage, Einweisung der Mitarbeiter.		X	X	
2. Reduzierung der zahlreichen Arbeitsgänge im Zusammenhang mit der Verabreichung der Medikation.	X			
3. Beschaffung von Kaffee- / Teekannen die zur Reduktion der Wege in die Stationsküche auf dem Essencontainer plaziert werden.	X			X
4. Umwidmung eines Schmutzwäscheabwurfs auf dem Bettenwagen zu einem Abfallabwurf.	X			
5. Ggf. Einsatz einer zweiten examinierten Pflegekraft im Nachtdienst, evtl. in Verbindung mit der Verlagerung von Bestellarbeiten und Befundablagen vom Tagesdienst in den Nachtdienst.	X	X		
6. Im Anschluß an die strukturelle Entlastung der Stationsabläufe mit Hilfe der in diesem Bericht vorgestellten Optimierungsvorschläge kann die systematische Umsetzung eines patientenorientierten Pflegesystems begonnen werden.		X	X	
7. Über die Pflegedurchführung sollte eine Neuabsprache und ein Konzept zur Aufgabenverteilung zwischen examinierten Pflegekräften und Hilfskräften getroffen werden.		X	X	

Abbildung G-21: Maßnahmenplan Tätigkeiten



Modul-G >
G-Massnahmenplan.doc

5.4. Lehrfolien

www.stationsmanagement.de

gefördert durch: Robert Bosch Stiftung / Transfer-Project

Modul G

Kernprozess Tätigkeiten Pflege

Reorganisation einer bettenführenden Station in einem Krankenhaus

1

G. Kernprozess: Tätigkeiten Pflege

1. Ziel

gefördert durch: Robert Bosch Stiftung / Transfer-Project

Ermittlung der Arbeitsbelastung
einzelner Pflegetätigkeiten,
die durch Pflegefachkräfte und Hilfspersonal
durchgeführt wird.

G. Kernprozess: Tätigkeiten Pflege

2. Methodik

gefördert durch: Robert Bosch Stiftung / Transfer-Project

Method:

- **Selbstaufschreibung**
 - Jeder Mitarbeiter der Station erfasst seine Tätigkeiten

Instrument:

- **Tätigkeitserfassungsprotokoll**
 - Erfassung per Strichliste

G. Kernprozess: Tätigkeiten Pflege

3. Aufbau des Instruments

gefördert durch: Robert Bosch Stiftung / Transfer-Project

Das Protokoll enthält:

1. Kategorien, die einen Tätigkeitsbereich zusammenfassen
2. Die Uhrzeiten

G. Kernprozess: Tätigkeiten Pflege

3. Aufbau des Instruments

gefördert durch: Robert Bosch Stiftung / Transfer-Project

Beispiele für Kategorien:

- Ausscheidung
- Betten
- Dokumentation
- Reinigungsarbeiten

G. Kernprozess: Tätigkeiten Pflege

3. Aufbau des Instruments

gefördert durch: Robert Bosch Stiftung / Transfer-Project

Jede Kategorie wird auf einem Infoblatt erklärt.
Beispiel Ausscheidung:

- Bereitstellen, Anreichen, Leeren von Steckbecken oder Urinflaschen
- Entleeren, Wechsel von Urinbeuteln, Stomabeuteln, Magensekretbeuteln, Drainagen
- Begleitung zur Toilette oder zum Toilettenstuhl
- Pflege und Nachbereitung bei Ausscheidungen wie Schwitzen oder Erbrechen
- Vor-, Nachbereitung, Assistenz, Durchführung beim Legen von Magensonden oder Blasenkathetern
- Klistiere oder nicht-medikamentöse Einläufe

G. Kernprozess: Tätigkeiten Pflege

3. Aufbau des Instruments

gefördert durch: Robert Bosch Stiftung / Transfer-Project

Ausschnitt des Protokolls:

Frühdienst	ab 6:00	ab 6:30	ab 7:00	ab 7:30	ab 8:00	ab 8:30	ab 9:00	ab 9:30	ab 10:00
Allgemeine Pflege									
Ausscheidung									
Betten									
Ernährung									
Körperpflege									
Lagerung / Bewegung									
Spezielle Pflege									
Diagnostik									
Krankenbeobachtung									
Medikation									
Untersuchungsmaterial									
Visite									
Wund- und Hautbehandlung									
Hauswirtschaft									
Aufbereitung Geräte / Instrumente									
Lagerwirtschaft									
Reinigungsarbeiten									

G. Kernprozess: Tätigkeiten Pflege 4. Anwendung des Instruments

- Information der Mitarbeiter über die Dauer des Erhebungszeitraums
- Jeder Mitarbeiter erhält pro Tag ein Protokoll
 - Das Protokoll ist mit der Berufsgruppe zu versehen
- Jeder Mitarbeiter markiert jede Anordnung mit einem Strich auf dem Protokoll
 - Zeile: entsprechend der Tätigkeit
 - Spalte: entsprechend der Uhrzeit

gefördert durch: Robert Bosch Stiftung / Transfer-Project

G. Kernprozess: Tätigkeiten Pflege 5. Auswertung

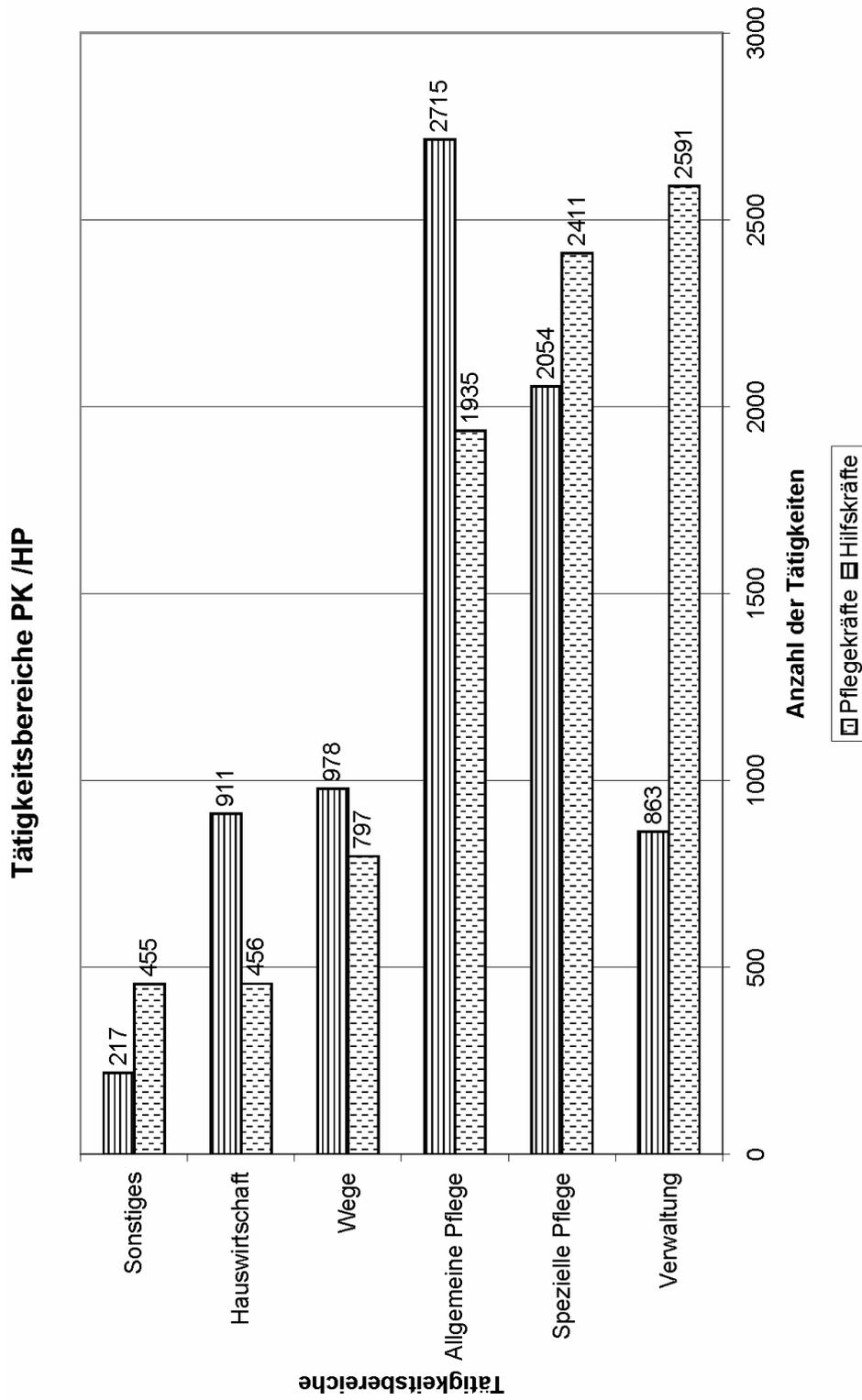
gefördert durch: Robert Bosch Stiftung / Transfer-Project

Ablauf der Auswertung:

1. Addieren der Werte der Tagesprotokolle
 - Unterteilt nach Pflegefachkräften und Hilfspersonal
2. Übertrag der Werte in die Excel-Tabelle
3. Auswertung der Diagramme
(Beispiel auf nächster Folie)

G. Kernprozess: Tätigkeiten Pflege

5. Auswertung



gefördert durch: Robert Bosch Stiftung / Transfer-Project

G. Kernprozess: Tätigkeiten Pflege

6. Ergebnisse

gefördert durch: Robert Bosch Stiftung / Transfer-Project

Die Ergebnisse der Auswertung werden in beschreibender Form zusammengefasst.

Ein Beispiel:

Es zeigt sich, dass die Pflegefachkräfte – abweichend von der Gesamtdarstellung der Tätigkeiten – im Erhebungszeitraum an erster Stelle mit Verwaltungstätigkeiten beschäftigt sind. Das Hilfspersonal beschäftigt sich hingegen am häufigsten mit Tätigkeiten der „Allgemeinen Pflege“.

G. Kernprozess: Tätigkeiten Pflege

7. Maßnahmenplanung

gefördert durch: Robert Bosch Stiftung / Transfer-Project

Die Ergebnisse werden den Mitarbeitern präsentiert und zur Diskussion gestellt. Daraus wird ein Maßnahmenplan gebildet.
 Ein Beispiel:

Maßnahmen „Tätigkeiten“	kurzfristig	mittelfristig	langfristig	Gesamt KH
A) organisatorische Maßnahmen				
1. Prüfung, Nachbesserung und Nutzung der Kommunikationsanlage, Einweisung der Mitarbeiter.		X	X	
2. Reduzierung der zahlreichen Arbeitsgänge im Zusammenhang mit der Verabreichung der Medikation.	X			
3. Beschaffung von Kaffee- / Teekannen die zur Reduktion der Wege in die Stationsküche auf dem Essencontainer platziert werden.	X			X
4. Umwidmung eines Schmutzwäscheabwurfs auf dem Bettenwagen zu einem Abfallabwurf.	X			
5. Ggf. Einsatz einer zweiten examinierten Pflegekraft im Nachtdienst, evtl. in Verbindung mit der Verlagerung von Bestellarbeiten und Befundablagen vom Tagesdienst in den Nachtdienst.	X	X		
6. Im Anschluß an die strukturelle Entlastung der Stationsabläufe mit Hilfe der in diesem Bericht vorgestellten Optimierungsvorschläge kann die systematische Umsetzung eines patientenorientierten Pflegesystems begonnen werden.		X	X	
7. Über die Pflegedurchführung sollte eine Neuabsprache und ein Konzept zur Aufgabenverteilung zwischen examinierten Pflegekräften und Hilfskräften getroffen werden.		X	X	