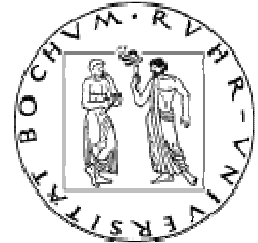


## Pressemitteilung

### Angehörige fordern Pflegekräfte heraus: RUB-Studie zum Qualitätsmanagement in der Pflege

Dr. Josef König, Pressestelle  
Ruhr-Universität Bochum  
03.09.2009 14:45



**Nicht die Pflegebedürftigen selbst sind es, die die höchsten Erwartungen an Pflegekräfte stellen, sondern die Angehörigen. Das ist das überraschende Ergebnis einer detaillierten Fallstudie des Instituts für Arbeitswissenschaft der RUB in einer noch jungen Pflegeeinrichtung in Bocholt. Im Auftrag des Betreibers befragten die Bochumer Forscher Beschäftigte und Führungskräfte nach den Anforderungen und der Zufriedenheit am Arbeitsplatz. Aus den Ergebnissen leiteten sie konkrete Handlungsempfehlungen für das Qualitätsmanagement in der Pflege ab.**

Bochum, 03.09.2009

Nr. 284

Angehörige fordern Pflegekräfte heraus

Fallstudie: Qualitätsmanagement in der Pflege

RUB-Arbeitswissenschaftler geben konkrete Handlungsempfehlungen

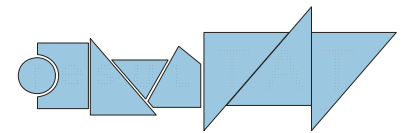
Nicht die Pflegebedürftigen selbst sind es, die die höchsten Erwartungen an Pflegekräfte stellen, sondern die Angehörigen. Das ist das überraschende Ergebnis einer detaillierten Fallstudie des Instituts für Arbeitswissenschaft (IAW) der RUB in einer noch jungen Pflegeeinrichtung, der Seniorenresidenz Schanze in Bocholt. Im Auftrag des Betreibers, der Senator GmbH, befragten die Bochumer Forscher Beschäftigte und Führungskräfte nach den Anforderungen und der Zufriedenheit am Arbeitsplatz. Aus den Ergebnissen leiteten sie konkrete Handlungsempfehlungen für das Qualitätsmanagement in der Pflege ab, zum Beispiel geeignete Schulungs- und Weiterbildungsmaßnahmen. Bei erfolgreicher Implementierung des Konzepts erwägt die Senator GmbH, die Analyse auf zwölf weitere Einrichtungen ihrer Gruppe auszuweiten.

#### Qualitative Befragung

Ein Team des Instituts für Arbeitswissenschaft unter Leitung von Dr. Martin Kröll analysierte die Qualitätsmanagementkultur der Seniorenresidenz Schanze. Die vor acht Monaten eröffnete Pflegeeinrichtung betreut Senioren sowohl in Kurzzeit- als auch in Langzeitpflege. Ziel der Kooperation mit dem Bochumer IAW war, ein Qualitätsmanagement-Konzept zu erarbeiten, das exakt auf die Bedürfnisse der Einrichtung abgestimmt ist. Hierzu haben die RUB-Forscher 25 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie vier Führungskräfte befragt. Inhalte des zwölf Seiten umfassenden Fragebogens waren unter anderem die Anforderungen und Zufriedenheit am Arbeitsplatz, die Identifikation mit dem Unternehmen, das Verhältnis zwischen Mitarbeitern, Kollegen und Führungskräften, das Fehlermanagement sowie Faktoren, nach denen Trainings konzipiert und angeboten werden können.

#### Belastung durch Schulung auffangen

Das unerwartete Ergebnis: Die Angehörigen der Pflegebedürftigen stellen die höchsten Erwartungen an die Pflegekräfte, zum Beispiel in Bezug auf Flexibilität und Freundlichkeit, optimale medizinische und hygienische Betreuung der Senioren oder schnelle Informationsweitergabe, etwa wenn sich der Gesundheitszustand eines Bewohners verschlechtert. "Hier gilt es, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht nur zu pflegerelevanten Themen, sondern insbesondere auch in der Beratung und professionellen Begleitung der Verwandten und Freunde der



## Personalentwicklung für Dienstleistungsberufe

Bewohner durch gezielte Schulungen zu unterstützen", sagt die Einrichtungsleiterin Claudia Borgers. "Wir raten insbesondere, sich inhaltlich mit den Erwartungen auseinander zu setzen.", so Dr. Kröll. Aus den Untersuchungsergebnissen leiten die Bochumer Forscher daher Fortbildungen ab, die zukünftig mehr an den Mitarbeiterinteressen orientiert sind. Ansatzpunkte für solche Weiterbildungen sind vor allem die Themen Gesprächsführung, Beschwerdemanagement, Umgang mit Demenzkranken, Grundversorgung und Palliativmedizin.

### Raum für Teamentwicklung

Grundvoraussetzung für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement in der Pflege ist, genügend Raum für die Teamentwicklung zu lassen, so das Ergebnis der Analyse. Die Mitarbeiter sollten ihren Einfluss auf die Gestaltung des Arbeitsklimas nutzen. "Die Wünsche der Beschäftigten bei der Dienstplangestaltung zu berücksichtigen, hat zum Beispiel einen sichtbaren Einfluss auf ihre Identifikation mit dem Unternehmen und auf ihre Zufriedenheit", sagt Dr. Kröll. Um auch die Einarbeitung noch weiter zu systematisieren, empfehlen die Wissenschaftler Checklisten oder ein Mentoring-System.

### Den Arbeitsalltag reflektieren

Das Fazit der Studie: Gezielte Weiterbildung sorgt zusammen mit einer stärkeren Einbeziehung in die Einsatzplanung für eine höhere Bindung der Mitarbeiter an die Pflegeeinrichtung. "Das hat wiederum einen Rückkopplungseffekt auf die Motivation und das Engagement", so Kröll. Erste Erfolge der Untersuchung zeigten sich schon während der Befragungsphase. "Es tut gut, mal Luft zu holen im Arbeitsalltag und einfach mal reflektieren zu können", sagte eine befragte Pflegekraft. "Darüber hinaus haben wir festgestellt, dass eine systematische Einarbeitung die Identifikation und die Verbundenheit mit der Organisation stärkt und dadurch die Qualität der Arbeit steigert", so Kröll.

### Neuer Umgang mit der Qualitätskultur

Unternehmen des Sektors Altenpflege und Betreuung stehen mehr denn je im Dilemma zwischen Qualität und Transparenz auf der einen und Wirtschaftlichkeit auf der anderen Seite. Aus zwei Gründen: Unsere Gesellschaft "altert" durch die demographische Entwicklung zunehmend, zudem weckt die letzte Pflegereform hohe Erwartungen an die Qualität der Pflege. "Diese Ausgangslage erfordert neue Konzepte zum Umgang mit der Qualitätskultur, die alle Interessen von Pflegepersonal, Pflegebedürftigen und deren Angehörigen zufriedenstellt", so Elisabeth Schwinning, die an der Untersuchung mitwirkte. Vorbilder gibt es inzwischen auch: So wurde überraschenderweise das Pflege-Unternehmen "Domino-World" Deutschlands Kundenchampion 2009 und nicht ein Unternehmen aus der Automobilbranche in der das Qualitätsmanagement ursprünglich zu Hause ist. "Qualitätsmanagement-Konzepte sind längst in der Realität sozialer Pflegebetriebe angekommen", sagt Dr. Kröll.

### Weitere Informationen

Dr. Martin Kröll, Institut für Arbeitswissenschaft der Ruhr-Universität Bochum, E-Mail: [martin.kroell@rub.de](mailto:martin.kroell@rub.de)  
Internet: <http://www.iaw.rub.de>

Redaktion: Jens Wylkop