



Qualität und Wirtschaftlichkeit: Personalmanagement in der Pflege

GQMG Jahrestagung

15. April 2011

Dirk Ashauer, Diplom Pflegemanager (FH)



Universitätsklinikum Essen



**Ist die Zitrone ausgequetscht?
Oder ist noch Saft im System?**



Gliederung

Rahmenbedingungen

Anforderungen an das Management

UK Essen, Zahlen, Daten, Fakten

Personalsteuerung

Prozessoptimierung durch Delegation / Übernahme ärztlicher
Tätigkeiten

Prozessoptimierung durch Servicemanagement

Prozessoptimierung durch Case Management

VPU: Memorandum 2015-2010





Rahmenbedingungen

Demografie

Leistungsverdichtung: Fallzahlsteigerung bei verkürzter
Verweildauer

Komplexe Versorgungs- und Behandlungsprozesse

Fachkräftemangel im Pflegedienst (112.000 VK bis 2025,
statistisches Bundesamt)

Stellenabbau von mehr als 50.000 VK in der Pflege seit 1996

Fachkräftemangel im ärztlichen Dienst



Anforderungen an das Management

Wirtschaftlicher Personaleinsatz auf Basis eines erlösorientierten
Pflegebudgets

Durchführen organisatorischer Veränderungen durch Reorganisation der
Arbeitsabläufe, Prozessmanagement

Anpassung der Aufbauorganisation durch Auflösung tradierter Strukturen,
Qualifikationsmix

Ziel: auf steigende Anforderungen mit Effizienzsteigerung in der
Versorgung
reagieren



UK Essen: Zahlen, Daten, Fakten

Krankenhaus der Maximalversorgung

27 Kliniken und 21 Institute

1.291 Planbetten

45.786 stationäre Patienten (2010)

162.500 ambulante Patienten (2010)

1468 Mitarbeiter im Pflegedienst (1212 VK)





Irene Maier
Pflegedirektorin
Vorstandsmitglied



Klinikpflegedienstleitungen



Personalsteuerung

Erlösorientiertes Pflegebudget (INEK) i. H. v. ca. 68 Mio. €

Pflegedienst: 1032 VK = 51 Mio. €

Funktionsdienst: 351 VK = 17 Mio. €

Quartalsberichte Deckungsbeitrag 1

Leistungserfassung in der Pflege (LEP)

Monatsbericht aus Dienstplanprogramm

Soll / Ist Stunden

Ausfallzeiten

Monatsbericht Springerpool

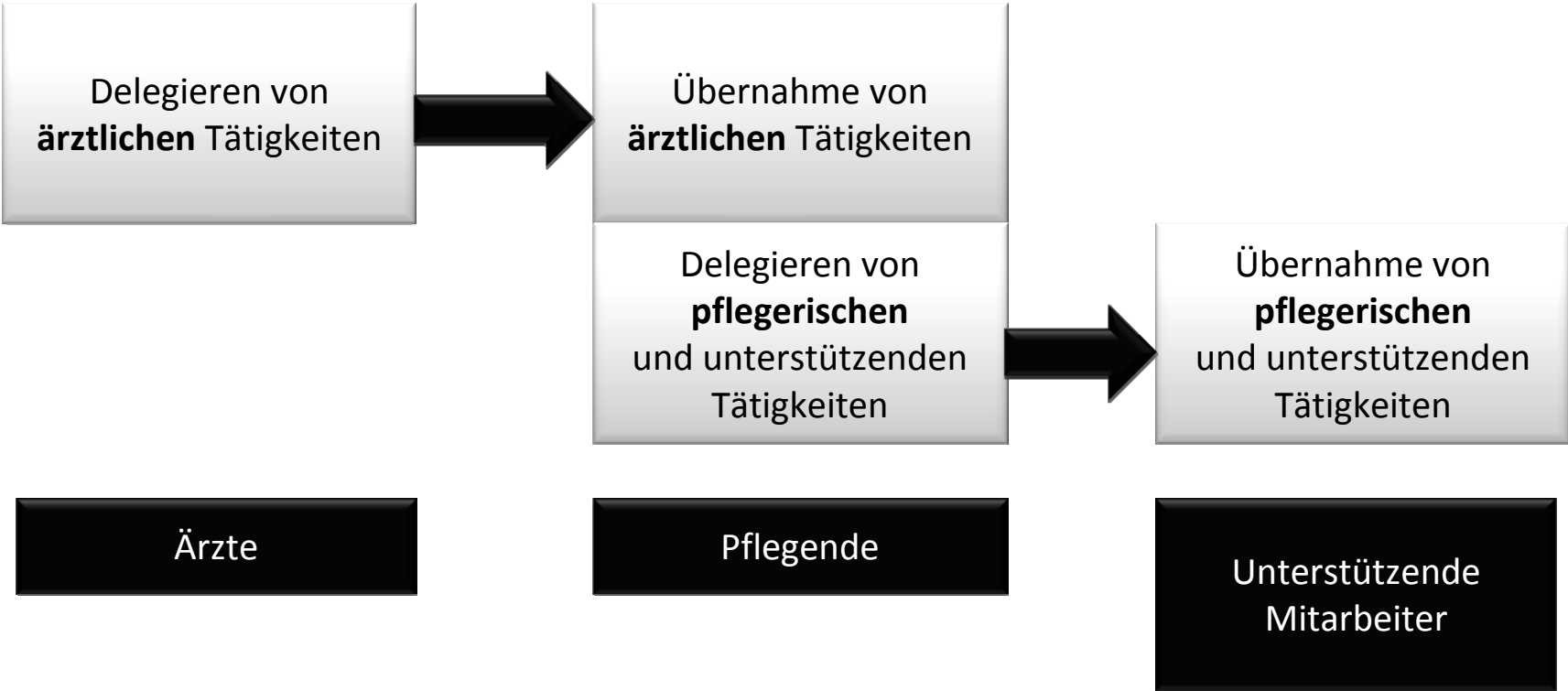
Summe Arbeitsstunden Personalersatz



Prozessoptimierung
I. DELEGATION
ÄRZTLICHER TÄTIGKEITEN

Verschiebung von Aufgaben in mehrere Richtungen

Verschiebung von Aufgaben



Rechts- und Handlungssicherheit

Eingebunden in QM-System (Dienstanweisungen, Formulare, usw.)

Delegation von Tätigkeiten wird von der Klinik festgelegt

Theoretische
Schulungen

Rechtliche Bedingungen für die
Delegation von ärztlichen Tätigkeiten

Ggf. Schulungen zu den
Medikamentenpositivlisten

Schulungen zu den jeweiligen Tätigkeiten



Theoretischer
Befähigungsnachweis

Praktische
Unterweisung

Durch den ärztlichen Dienst vor Ort

Praktischer
Befähigungsnachweis

Tätigkeit darf durch den Pflegedienst durchgeführt werden



Prozessoptimierung
II. SERVICEMANAGEMENT

Aufgabenmanagement im stationären Bereich (VPU 2009)

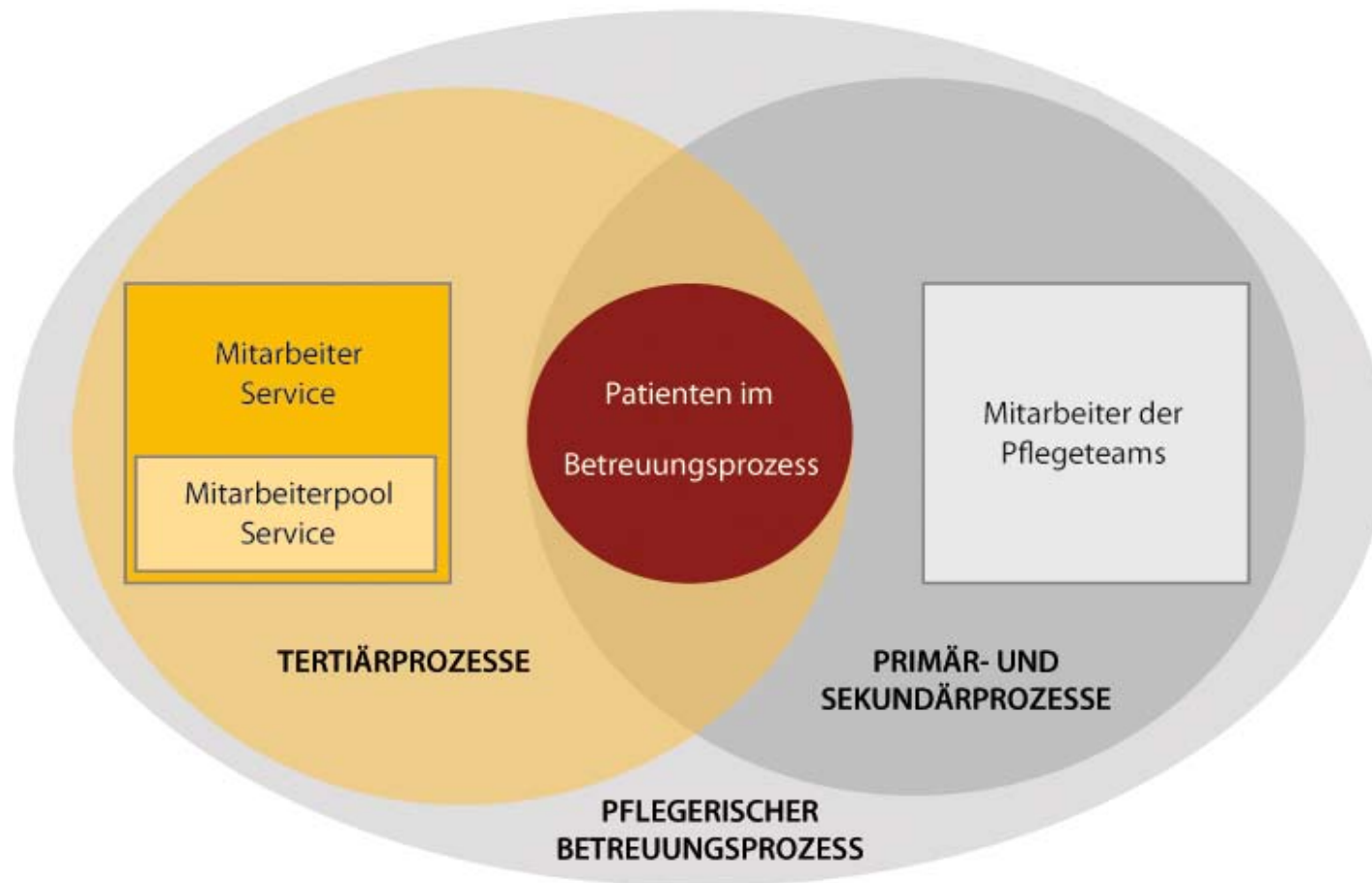
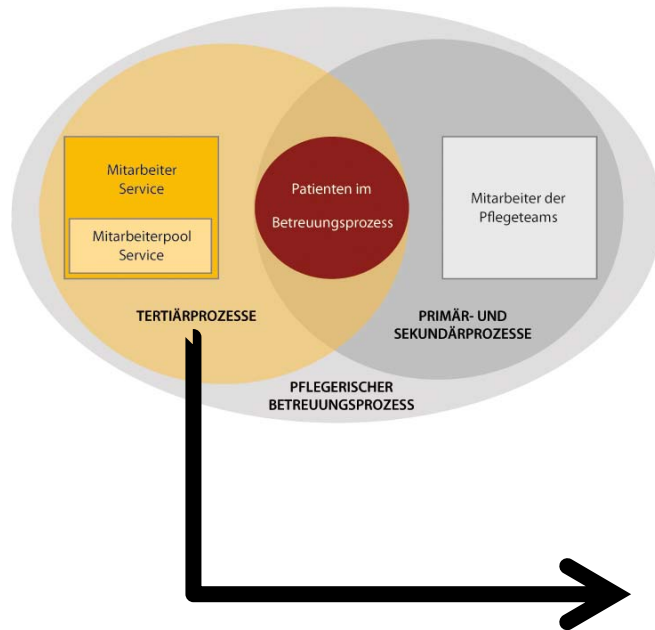
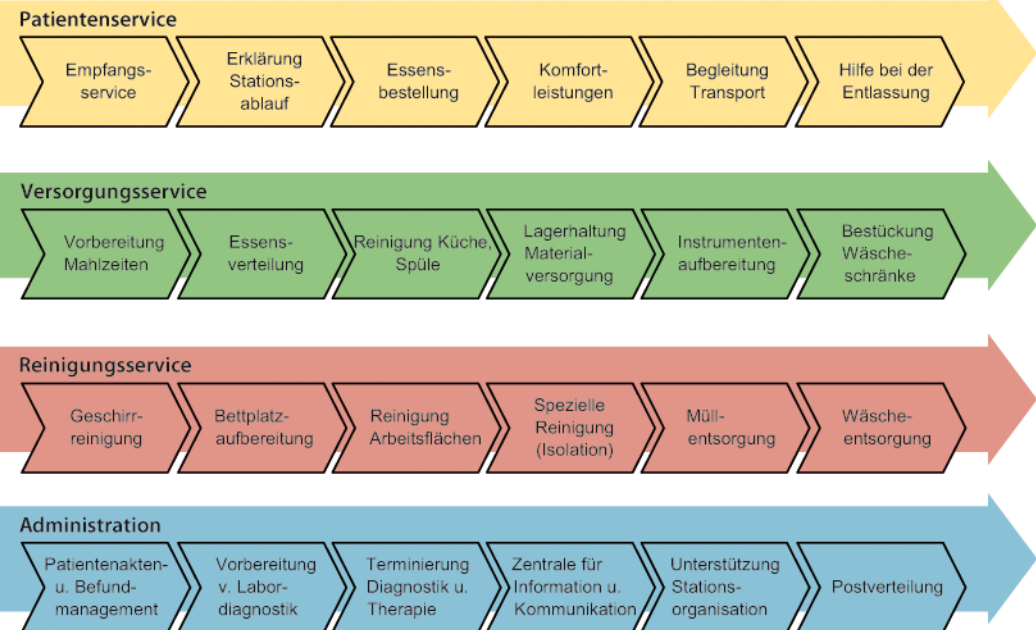


Abbildung aus: „Leitfaden Servicekräfte“
Mit freundlicher Genehmigung des VPU e.V. | www.vpu-online.de

Aufgabenmanagement im stationären Bereich (VPU 2009)



Service-Prozesse (Tertiärprozesse)



Abbildungen aus: „Leitfaden Servicekräfte“
 Mit freundlicher Genehmigung des VPU e.V. | www.vpu-online.de



Primärer Leistungsbereich

Leistungserbringung durch Pflegekräfte
mit mehrjähriger Berufserfahrung,
Fachweiterbildung, Bachelor Studium

Koordinieren der Bettenbelegung

Anamnese, Terminierung der Behandlung

Erstellen einer Planung, Ergebnisüberwachung

Einleiten der pflegerischen Weiterversorgung

Sicherstellung der Versorgung





Sekundärer Leistungsbereich

Leistungserbringung durch Gesundheits-
und (Kinder-) Krankenpfleger/innen

Koordinieren des Planungsverlaufs

Durchführen / Assistenz bei med. Interventionen

Organisieren, sicherstellen, verantwortliches Durchführen von
Pflegeinterventionen

Sicherstellen der Versorgung





Tertiärer Leistungsbereich

Leistungserbringung durch Servicepersonal,
Hauswirtschaftspersonal, Hotelfachkräfte

Unterstützende administrative Tätigkeiten

Serviceleistungen

Tätigkeiten in der Versorgung



Weiterentwicklung der Servicequalität im UK Essen

Servicemanager					
	Assistent im Patientenservice	Assistent im Versorgungsservice	Assistent im Service Intensiv	Assistent im OP-Service	Assistent im Service KMT
Qualifikation	3-jährige Ausbildung Hotel / Gastronomie und in der Übergangsphase MA mit positiver Bewertung	keine besonderen Anforderungen	Pflichtbewusstsein Kommunikationsfähigkeit	keine besonderen Anforderungen	Pflichtbewusstsein Kommunikationsfähigkeit
Tätigkeitsprofil	<u>mit Priorität: Patientenservice</u> Empfangsservice Erklärung Stationsablauf Essensbestellung und Essensverteilung Komfortleistungen Begleitung, Transport Hilfe bei Entlassung Lagerhaltung, Materialvers. Reinigungstätigkeiten <u>bei Bedarf: Bettplatzaufb.</u>	<u>mit Priorität: Bettplatzaufb.</u> bei Bedarf: Geschirreinigung Reinigung Arbeitsflächen Müllentsorgung Wäscheentsorgung Reinigung Küche, Spüle Lagerhaltung, Materialvers.	Geschirreinigung Reinigung Arbeitsflächen Müllentsorgung Wäscheentsorgung abrüsten & bestücken leere Betten Desinfektions- Spülmaschinen bestücken und ausräumen Essensbest. u. -verteilung <u>Mengenbedarfserm. Sondenkost</u>	Sterilgutversorgung Sterilgutkontrollen Auffüllarbeiten Aufräumarbeiten	Geschirreinigung Reinigung Arbeitsflächen Müllentsorgung Wäscheentsorgung abrüsten & bestücken leere Betten Desinfektions- Spülmaschinen bestücken und ausräumen Essensbest. u. -verteilung <u>bes.Maßnahmen der Desinf.</u>



Prozessoptimierung

III. CASEMANAGEMENT

CM am UK Essen

Ziele:

Minimierung von Warte- und Liegezeiten, Verkürzung der Verweildauern –
Steigerung der Fallzahlen

Erhöhung der Zufriedenheit von Patienten, Mitarbeitern, Einweisern und
Nachversorger durch Netzwerkarbeit

Bündelung von Organisations- und Koordinationsaufgaben

zeitliche Entlastung von Ärzten und Pflege

Vereinheitlichung und Optimierung von Arbeitsabläufen

Stärkung von Transparenz und Verbindlichkeit in den Behandlungswegen

Vermeidung von Versorgungseinbrüchen

Erweiterung von Qualität und Service





Aufgaben des CM am UK Essen

Aufnahmeplanung und Vorbereitung des Aufnahmetags

Administrative Patientenaufnahme

Terminvergabe und Terminkoordination

Belegungsmanagement

Ressourcenmanagement (Kapazität Betten, OP, Diagnostik, Therapie)

Informationsmanagement

Kodierung

Entlassungs-/Überleitungsorganisation

Steuerung und Begleitung des Behandlungsablaufs

Schnittstellenmanagement (Sozialdienst, Controlling)

Verweildauercontrolling





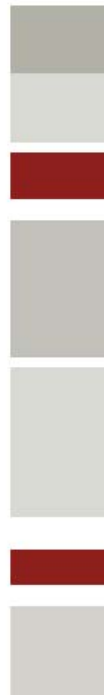
Vision



Memorandum 2015 - 2010

... von der Zukunft aus die Gegenwart gestalten

vpu
Verband der
PflegedirektorInnen
der Unikliniken





2015-2010 VPU-Memorandum / Mission

In Zukunft :

- ... ist Pflegeforschung an allen Universitätskliniken etabliert
- ... sind interprofessionelle Studien und Forschungsvorhaben ein fester Bestandteil
- ... sind konkrete Ansätze der Pflegeforschung in Umsetzung
- ... gibt es zusätzlich grundständige Studiengänge an den Universitäten
- ... wird das Krankenbett zentraler Lernort sein



Universitätsklinikum Essen

wird die Pflegebildung sich an internationalen europäischen



2015-2010 VPU-Memorandum / Mission

In Zukunft :

... finden gemeinsame interprofessionelle Vorlesungen und
Tutorials statt

... ist wissenschaftliches Arbeiten fester Bestandteil der
Pflegebildung und der Lehre

... gibt es strukturierte, patientenzentrierte interprofessionelle
Kooperationen

...sind Ablauf- und Organisationsstrukturen bedarfs- und
prozessorientiert umgesetzt





Fazit

Erlösorientiertes Pflegebudget: Pflege geht in Vorleistung!

Prozessoptimierung ist richtig und wichtig: ABER die
Stellenausstattung muss den Leistungen auch in qualitativer
Hinsicht entsprechen

Mangel an qualifiziertem Pflegepersonal: Attraktivität des
Pflegeberufs muss verbessert werden (Vergütung,
Studienangebote, Aufgabenverschiebungen)

Entwicklung verbindlicher Qualitätskriterien, die mit der
Personalausstattung korrespondieren!





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Universitätsklinikum Essen

... das Universitätsklinikum der **metropoleruhr.**

Dirk Ashauer

Klinikpflegedienstleitung, komm. Leiter Stabsstelle Qualitätsmanagement

dirk.ashauer@uk-essen.de

www.uk-essen.de/pflegedienst