INNOVATIVE PERSONALGEWINNUNG UND -BINDUNG IN DER PFLEGE

Brennpunkt Intensivstation: Stationsoptimierung als Instrument der Personalbindung

ZUKUNFT GESTALTEN

Berlin, 24.01.2020 – Birhan Iscan, Eva M. Becker

ÜBERSICHT

1 Struktur und Arbeitsorganisation

2 Betriebliches Gesundheitsmanagement

3 Potentialanalyse und Entwicklung

4 Führung und Kommunikation

ZEQ

1

Struktur und Arbeitsorganisation

Die Komplexität und Dynamik auf Intensivstationen ist herausfordernd

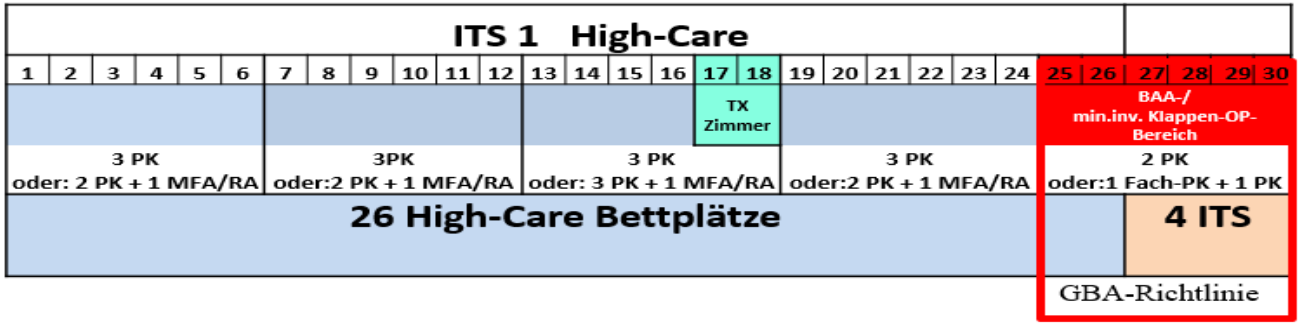
ZEQ

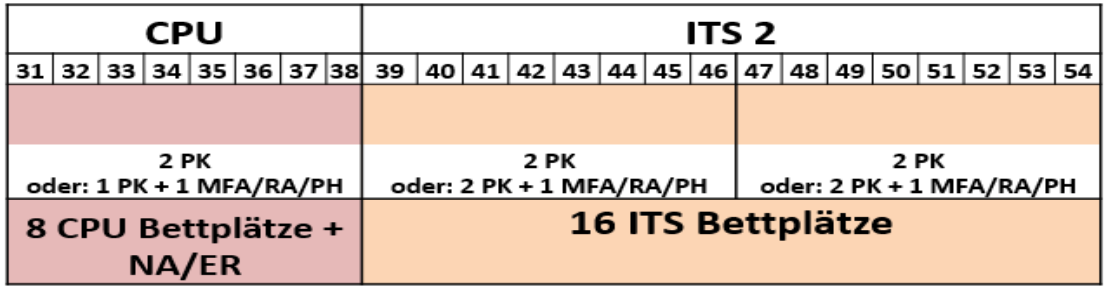
Das Stationskonzept regelt verbindlich die interdisziplinäre Zusammenarbeit

Inhalte des Stationskonzepts

- Festgelegter Tagesablauf
- Visitenorganisation
- Aktive Belegungssteuerung
- Aufnahme und Verlegung
- Nachvollziehbare Dokumentation
- Informationsaustausch und Kommunikationsstrukturen
- Übergabezeiten und Besprechungen
- Fallbesprechungen, Supervisionen

Ein geordnetes Arbeitsumfeld garantiert Orientierung und Sicherheit





- Bei großen Intensivbereichen empfiehlt sich eine Einteilung in Pflegegruppen nach Behandlungsschwerpunkten
- Strukturierte Einarbeitung mit Patenschaften nach Einarbeitungskonzept
- Kontinuität in der Patientenbetreuung
- Sukzessive Personalentwicklung

Die Komplexität verringern und einen transparenten Rahmen schaffen

Die Professionen zusammenführen

3 VISITE UND KOMMUNIKATION 15
3.1 Visite 15
3.1.1 Die gemeinsame Visite von Pflege und Ärzten 15
3.1.2 Visitenablauf 15
3.1.3 Störungen der Visite 16
3.1.4 Kurvenvisite 16
3.1.5 Ausarbeitung der Visite 16
3.1.6 Visite am Wochenende 16
3.1.7 Pharmakologische Visite 16
3.1.8 Mikrobiologische Visite 16
3.1.9 Ethikvisite 17
3.2 Berufsgruppenübergreifende Besprechungen 17
3.2.1 Belegungsplanung 17
3.2.2 Definition „Joker-Patient“ 18
3.2.3 Medizincontrolling 18
3.3 Ärztliche Besprechungen 18
3.3.1 Ärztliche Übergaben Intensivstation 18
3.3.2 Ärztliche Übergaben IMC 18
3.3.3 Röntgenbesprechung 18
3.3.4 Morgenbesprechung der internistischen Fachabteilungen 18
3.4 Pflegerische Besprechungen 19
3.4.1 Pflegerische Übergaben 19
3.4.2 Teambesprechung des Pflege- und Koordinationsdienstes 19

4 VERLEGUNGEN / ENTLASSUNGEN 20
4.1 Verlegungs- und Aufnahmesteuerung 20
4.2 Verlegungsmanagement IMC 20
4.3 Workflow Verlegung 21

5 AUFNAHME 23
5.1 Geplante Aufnahme postoperativ 23
5.2 Aufnahme von Notfallpatienten 23
5.3 Geplante Aufnahme aus dem HKL auf IMC 23
5.4 Externe Anmeldungen 23

Vorteile

- Die **Kooperation** zwischen den Berufsgruppen und Fachabteilungen wird gefördert
- Es findet ein fachlicher Informationsaustausch statt, dadurch wird **selbstständiges Handeln** und **fachliche Weiterentwicklung** ermöglicht
- Die Tagesstruktur ist für alle **transparent**
- Die **Verlegung der Patienten** kann **frühzeitig geplant** werden, damit die Kapazitäten für Zugänge zur Verfügung stehen.

Der interdisziplinär und interprofessionell abgestimmte Tagesstrukturplan

ZEQ

Uhrzeit	Stationsarzt	Oberarzt	Fachbehandelnder	Bereichspflege	Stationsleitung/ Schichtleitung	Medizinische Fachangestellte (Außen)
06:00 06:15				Übergabe	Übergabe	
06:30					Organisation	
06:45	Briefing			Briefing		
07:00	Anästhesiologische Übergabe					
07:15 07:30 07:45	Visite mit den fachbehandelnden Kollegen		Allgemeinchirurgie / GC Unfallchirurgie	Visite mit den fachbehandelnden Kollegen	Belegungsplanung	
08:00 08:15 08:30 08:45			Plastische Chirurgie Neurochirurgie Neurologie		Stationskoordination	(Außen)
09:00 09:15	Check-Up			Grundpflege	Check-up	
09:30 09:45						
10:00 10:15 10:30 10:45	Therapieplanung			Überwachung Behandlungspflege	Patienten-koordination	
11:00 11:15 11:30 11:45	Röntgen-besprechung (Di / Do)			Ausarbeitung der Therapie-anordnungen		Botengänge
12:00 12:15 12:30 12:45	Stationsarbeit, Aufnahme, Entlassung	Stations-koordination, Funktions-bereich, Ambulanz	Funktionsbereich, Ambulanz, OP		Organisatorische Tätigkeiten	Unterstützung in der Grundpflege, bei der Lagerung und Behandlungs-pflege im Rahmen des Befähigungs-nachweises
13:00 13:15						
13:30 13:45	Interdisziplinäre Stationsübergabe					
14:00 14:15	Befundsichtung, Arztbriefschreibung			Übergabe	Übergabe	

Die interdisziplinäre Belegung bedarf klarer organisatorischer Regelungen und Verantwortlichkeiten

Visitenorganisation

Vorteile

- Durch die interdisziplinäre Belegung ist eine **geregelte Kooperation** zwischen den fachbelegenden Bereichen und den jeweils verantwortlichen Leitern der ITS unabdingbar.
- Die größte Herausforderung liegt in einer **gestaffelten Visitenorganisation**.
- Um allen fachbehandelnden Kollegen einen kompetenten Ansprechpartner zur Verfügung zu stellen, sollten **Vistenslots** definiert werden.
- Die frühzeitige Visite dient auch der **zeitigen Verlegung** der Patienten und Aufnahmebereitschaft für Neuzugänge.

Definierte Visitenslots sichern den Informationsaustausch

ZEQ

Visitenzeitenübersicht A 12/ B 12 Montag - Freitag

	07:00	07:05	07:10	07:15	07:20	07:25	07:30	07:35	07:40	07:45	07:50	07:55	08:00	08:05	08:10	08:15	08:20	08:25	08:30	08:35	08:40	08:45	08:50	08:55	09:00	09:05	09:10	09:15
Allgemein											A12	A12	A12	A12														
Allgemein															B 12	B12	B 12											
Thorax									A12	A12																		
Thorax											B 12	B 12	B 12															
Unfall							A12	A12																				
Unfall																				B 12	B12							
Neuro					B12	B 12	B 12																					
Neuro	A12	A12	A12	A12																								
Gefäß						A12																						
Gefäß													B12															
Urologie																		B12	B12									
Urologie																												
HNO					A12																							
HNO																											B12	B12
Gyn/Uro															A12	A12												
Urologie																		s.o.										
Gyn																									B12			
MKG																											B12	B12

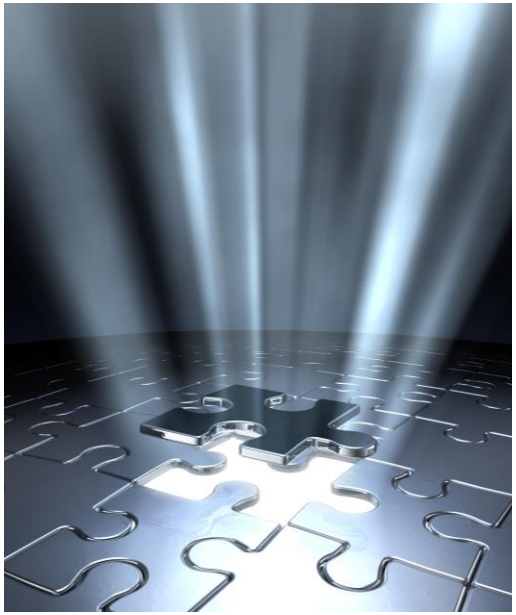
Intelligente Ausfallkonzepte fördern die Mitarbeiterzufriedenheit

ZEQ

Entscheidend für die Zufriedenheit und Gesundheit der Mitarbeiter ist ein „gesichertes Frei“

- Dafür sind **Ausfallkonzepte** zur Kompensation von **kurzfristigem** und **längerfristigen Aus**fall unabdingbar.
- Es gibt viele unterschiedliche Ansätze, sie funktionieren i.d.R. alle nach dem Prinzip: **Verlässlicher Dienstplan, flexibler Einsatzort**, nach Versorgungsschwerpunkten mit und/oder ohne Anreizsystem.
  - **Springerpool**, der täglich von der verantwortlichen PDL/Schichtleitung eingeteilt wird
  - **Flexi-Pools/Joker Dienste**, welche bei der Dienstplanung berücksichtigt werden
  - **Stand-by-Dienste**, abrufbar in einem definierten Zeitfenster
  - **Geplante „lange Spätdienste“**, häufig in OP/Anästhesie, wenn das OP-Programm länger läuft

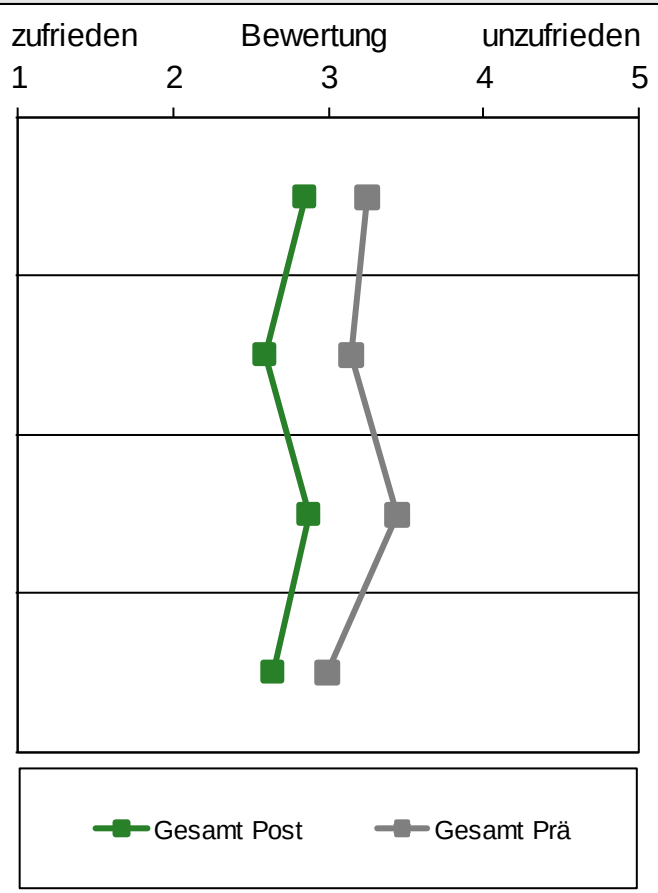
- **Ausfallkonzepte** sollten gemeinsam mit den Mitarbeitern erarbeitet und in Absprache mit den Führungskräften und dem Betriebsrat erprobt werden.
- Ausfallkonzepte haben eine hauseigene Dynamik und Historie.



Ergebnisse der Prä- und Postbefragung aus 7 Stationskonzepten

ZEQ

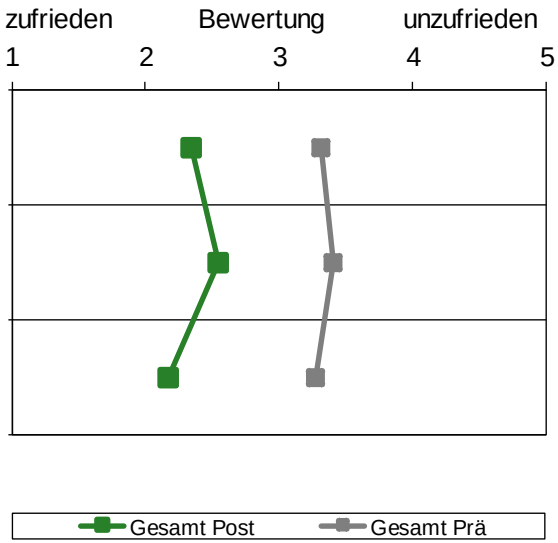
Insgesamt bin ich mit den folgenden Aspekten zufrieden:		
	Gesamt Prä	Gesamt Post
Patientenaufnahme	3,25	2,85
Organisation und Kommunikation	3,14	2,59
Entlassung	3,45	2,88
Gesamtzufriedenheit	2,99	2,65



Bewertung der Ränge:
1 (trifft zu); 2 (trifft weitgehend zu); 3 (teils-teils); 4 (trifft kaum zu); 5 (trifft gar nicht zu)

Ergebnisse der Visitenorganisation aus 7 Stationskonzepten

Organisation und Kommunikation		
	Gesamt Prä	Gesamt Post
10. Ich bin mit den aktuellen Visitenzeiten zufrieden.	3,32	2,34
11. Die Visiten laufen strukturiert und zügig ab.	3,41	2,54
12. Der Pflegedienst kann sich bei den Visiten ausreichend einbringen.	3,28	2,17



Bewertung der Ränge:
1 (trifft voll zu); 2 (trifft weitgehend zu); 3 (teils-teils); 4 (trifft kaum zu); 5 (trifft gar nicht zu)

Vorstellung der Intensivstation

Praxisbeispiel Diakonissen- Stiftungskrankenhaus

Diakonissen-Stiftungs-
Krankenhaus Speyer

- Interdisziplinäre Intensivstation mit 16 Betten, davon 11 Beatmungsplätze.
- Ärztliche Leitung: Chefarzt der Anästhesie, ein Oberarzt ist als Leiter vor Ort anwesend. Zusätzlich ist ein internistischer Oberarzt fest für die Station eingeteilt.
- Aktuell 41 VK examinierte Pflege und Pflegekräfte mit Fachweiterbildung.
  - Fachweiterbildungsquote: 34% (zusätzlich sind aktuell sechs Mitarbeiter in der Fachweiterbildung)
- **Skill-Mix:**
  - Versorgungsassistenten für Lager- und Apothekenbestellung
  - Versorgungsassistenten für Betten-/ Bettplatzreinigung, Auffüllen der Patientenzimmer
  - Stationssekretärin (Qualifikation: Med. Fachangestellte und eine ungelernte Mitarbeiterin)
    - werktags von 7:00 - 19:00 Uhr, Wochenende 10:30 - 17:00 Uhr
  - Eine KPH im Frühdienst (Aufgaben: Grundpflege, Bettenmachen, Botengänge)

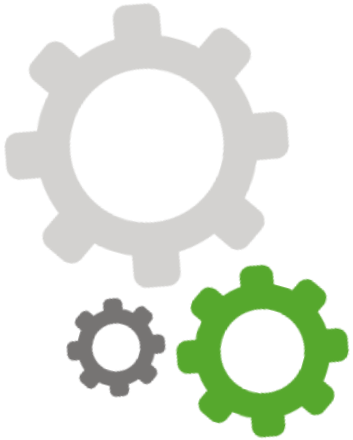
Wir haben eine gute Personalbesetzung und dadurch einen guten Ruf

Personaluntergrenzen 2019

- Tagdienst: 1:1,8 bis ca. 1:2
- Nachtdienst: 1:2,5 bis ca. 1:2,8
- Die Stationsleitung wird bei den PUG nicht berücksichtigt.
- Schichtbesetzung 7 - 7 - 6 bzw. 7 - 7 - 7 (zusätzlich: Stationsleitung, KPH, Versorgungsassistenz und Sekretärinnen)

Schüler der Krankenpflegeschule am Diakonissen-Stiftungs-Krankenhaus

- Einsatz im Oberkurs
- 1:1-Betreuung durch die Praxisanleiter
- Erst- und Abschlussgespräch
- Direktes Anwerben für die Intensivstation durch die Stationsleitung



Bewerber von außerhalb

- ...werden im Rahmen der Fachweiterbildung durch positive Berichte der eigenen Mitarbeiter gewonnen.

Wir legen großen Wert auf eine freundliche Aufnahme neuer Mitarbeiter und eine gute Einarbeitung

- **Externe Bewerber hospitieren einen Tag auf der Intensivstation.**
  - Vorbereiteter Hospitationstag und freundlicher Empfang (Begrüßung mit Namen, Namensschild, Essensgutschein…)
  - Während der Hospitation feste Zuordnung zu einem Mitarbeiter
  - Am Ende Gespräch mit der Stationsleitung, mit ggf. direkter Zusage

- **Unabhängig vom Erfahrungshintergrund erhalten alle eine dreimonatige Einarbeitung.**
  - Schriftliches Einarbeitungskonzept mit Lerninhalten und -zielen
  - Zuordnung zu einem Mentor, mit wöchentlichen Gesprächen und Wochenzielen
  - Zusätzliche Einplanung der Einzuarbeitenden auf dem Dienstplan
  - „Kittelbuch“ mit allem, was wichtig ist
  - Fortbildungen durch Mitarbeiter mit Fachweiterbildung (1,5 bis 2 Std./Woche)
  - Geräteeinweisung
  - Zweitägige Einführungsveranstaltung von Seiten der Klinik

Das Erreichen der Lernziele wird systematisch und wöchentlich überprüft

Wochenplanung/ Wochenzielsetzung Einarbeitung

vom bis

Datum:

Name:

Wochenziele:

Inhalt

Tagesablauf Intensivstation 7
Ansprechpartner 7
Stellenprofil 7
Querverweise: 7
Lernfeld 1 8
Arbeitsbereich 8
Lernfeld 2 9
Arbeitsorganisation 9
Lernfeld 3 10
Spezifische Grundlagen 10
Lernfeld 4 11
Dokumentation 11
Lernfeld 5 12
EDV/Formularwesen 12
Lernfeld 6 13
Ethik 13
Lernfeld 7 14
Monitoring 14
Lernfeld 8 15
Medizinprodukte und Geräte 15
Einweisung nur durch MPG-Beauftragte Person 15

Feedbackbogen Einarbeitung

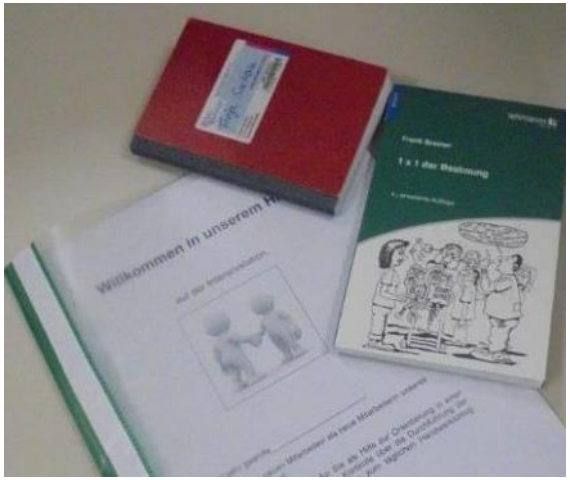
Datum:

Name:

Wie haben Sie die vergangene Woche empfunden?

Lernziele erreicht?

Welche Lernziele müssen nochmal besprochen werden?



Einarbeitungskonzept und Kittelbuch für neue Mitarbeiter

Durch unser Ausfallkonzept vermeiden wir unnötige Belastungen

So sieht unser Ausfallkonzept aus

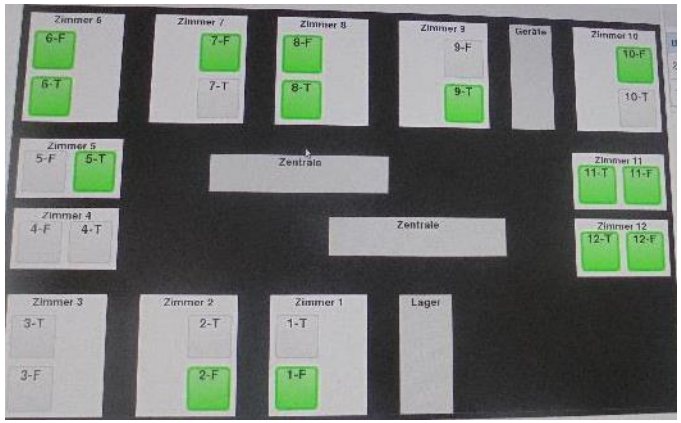
Stand-by-Dienste

- telefonische Erreichbarkeit für den Frühdienst: 6:00 - 6:15 Uhr
- telefonische Erreichbarkeit für den Spätdienst: 9:45 - 10:00 Uhr
- Erfolgt kein Abruf: Frei und Gutschrift von 30 Minuten
- Der Stand-by-Dienst erfolgt im Wechsel, wird von allen übernommen und im Dienstplan fest eingeplant.

Am Wochenende: Rufbereitschaftsdienste auf freiwilliger Basis

- Mitarbeiter tragen sich selbständig für den Dienst ein (Samstag oder Sonntag)
- Telefonische Erreichbarkeit von 6:00 - 14:00 Uhr für Früh- oder Spätdienst
- Bei Ausfall im Nachtdienst gibt es verschiedene Möglichkeiten, z.B.:
  - Tagdienst wechselt in den Nachtdienst
  - Rufbereitschaft übernimmt Tagdienst
- Bezahlung der Rufbereitschaft erfolgt nach Stunden (mit 40 €). Wenn kein Abruf erfolgt, werden drei Stunden ausbezahlt.

Wir legen Wert auf eine gute Organisation und diskutieren gerne



Perfusormanagement mittels Braun OneView

SP-KH-IT-P-ST-001	Absaugen, nasal
SP-KH-IT-P-ST-002	Absaugen, oral
SP-KH-IT-P-ST-003	Absaugen über Enotrachealtubus
SP-KH-IT-P-ST-004	Absauggerät, richten und Konrolle
SP-KH-IT-P-ST-005	Antrittskontrolle Intensivarbeitsplatz
SP-KH-IT-P-ST-006	Apothekenbestellung
SP-KH-IT-P-ST-007	Applikationszeiten für Medikamente
SP-KH-IT-P-ST-008	Arterielle Druckmessung, Assistenz zur Anlage
SP-KH-IT-P-ST-009	Arterie, Verbandswechsel
SP-KH-IT-P-ST-010	Aufbereitung eines Bettplatzes nach Verl. od. E
SP-KH-IT-P-ST-011	Aufnahme eines Patienten
SP-KH-IT-P-ST-012	Augenpflege beim beatmeten Patienten

Über 72 pflegerische bzw. interprofessionelle SOPs

Teambesprechungen (4-6 Wochen, Pflichtveranstaltung, Planung ein Jahr im Voraus)

Gute Belegungssteuerung (Klärung der Aufnahmen und Verlegungen bis 7:30 Uhr, Übernahme der Normalstationen innerhalb von 10 min, Joker-Patienten für den Nachtdienst)

Fallbesprechungen (Besprechungsbedarf aus Sicht der Pflege, nach Reanimation)

Interne Fortbildungen (wöchentlich, 1x im Monat mit Ärzten)

Enge und gute Zusammenarbeit mit den Ärzten

ZEQ

2 Betriebliches Gesundheits-management

Angebote im Rahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements

ZEQ

3

Potentialanalyse und Entwicklung

Eine strukturierte Personalentwicklung fördert und fordert

Potentialanalyse und Karriereplanung

- Betriebliche Angebote zur systematischen Qualifizierung und **Entwicklung**
- Im Rahmen von Mitarbeitergesprächen Maßnahmenplan zur fachlichen Weiterentwicklung/ Spezialisierung
- Einfluss auf die **Gestaltung des eigenen Tätigkeitsfelds**, Umgang mit Mitarbeiterideen
- Personaleinsatz in Abhängigkeit von **Alter, Leistungsfähigkeit und Expertise**
- Stellenwechsel mit unterschiedlichen **Anforderungs- und Belastungsprofil**
- Angebote in der **persönlichen Entwicklung** (Stressbewältigung und Entspannung, Yoga)

Die Bindungszeit zwischen Patient und Pflege erhöhen

ZEQ

Chancen und Grenzen von Skill- und Grademix

- **Pflegeassistenz:** Ver- und Entsorgungsassistenten
  PTA´s im Medikamentenmanagement
  Gerätebeauftragte
- **Pflegehilfen:** 1 und 2 jährige Krankenpflegehelfer
  Medizinische Fachangestellte
  Studentische Aushilfen
  Rettungsassistenten, Notfallsanitäter
- **Intensiv-/IMC-Pflege:** Gesundheits- und Krankenpflege
  Fachkrankenpflege Anästhesie und Intensiv/IMC
- **Pflegeexperten:** Atem-/ Wund- und Stomatherapeuten
  Pain nurse, Kinästhetiktrainer, Delirmanagement
- **Zukünftig:** Intensive Care Practitioner
  Bachelor- Masterabsolventen, ANP`s

Expertenwissen in die klinischen Abläufe integrieren

ZEQ

4

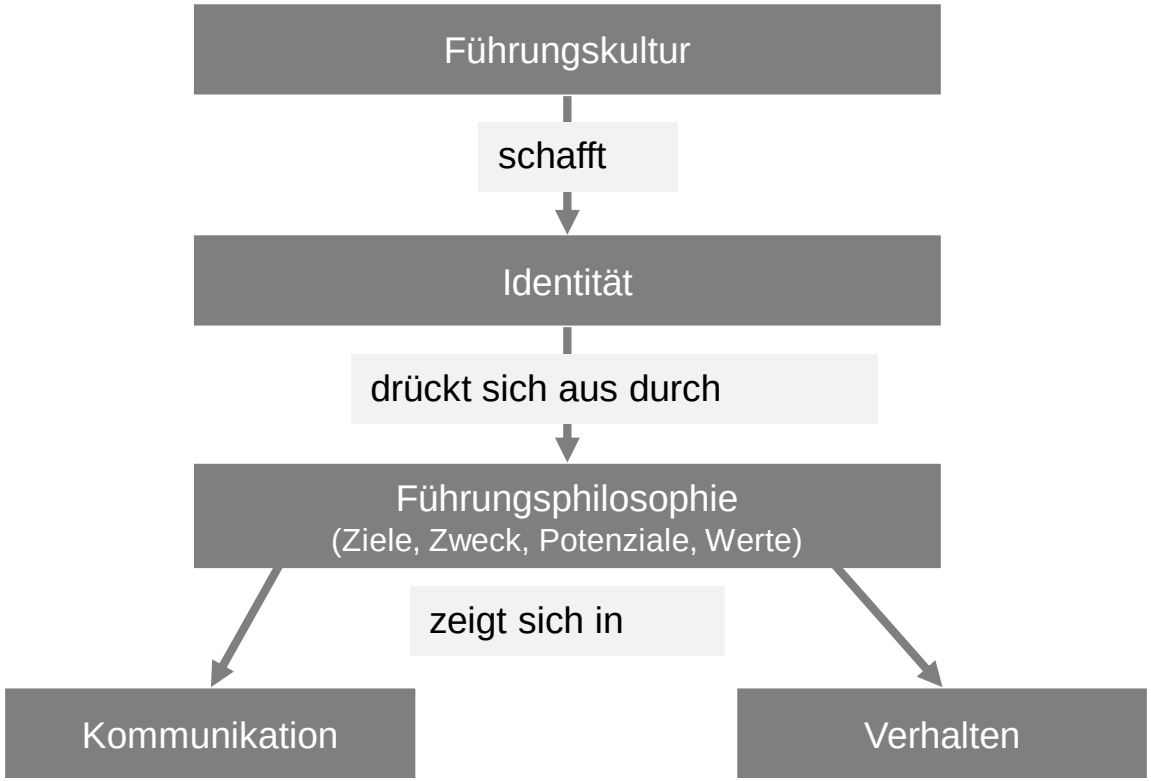
Führung und Kommunikation

Führung statt Management

Was brauchen Mitarbeiter um zu wachsen?

Die Komplexität der Arbeitswelt kann nicht durch Technik bewältigt werden, sondern durch gelungene Beziehungen.

Wirksame Führungskräfte prägen die Unternehmenskultur



Die Kultur einer Organisation hat einen deutlich stärkeren Einfluss, als es Vision, Werte, Ziele, Strategien, Projekte… je haben werden.

(Peter Drucker)

Fazit

Ein geordnetes Arbeitsumfeld

Angebote/ Unterstützung in der persönlichen Gesunderhaltung

Berufliche und persönliche Entwicklungsmöglichkeiten

und ein beziehungsorientierter Führungsstil

führen zu guten Arbeitsergebnissen und zufriedenen Mitarbeitern.

Kontakt

Eva M. Becker
Senior Consultant

ZEQ AG
Am Victoria-Turm 2
68163 Mannheim

Tel.: 0621-300 8 400
Fax: 0621-300 8 410
E-Mail: eva.becker@zeq.de

ZUKUNFT GESTALTEN