

Pflege- und Arbeitsplatzqualität in Gefahr – was tun?

In letzter Zeit vermehren sich Anfragen von Pflegenden, die sich um das Thema der «Pflegequalität und Patientensicherheit» sorgen. Sie möchten ihre Verantwortung gegenüber den Patientinnen, Patienten, Institution und auch gegenüber sich selbst als Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer wahrnehmen und etwas ändern, wissen oft aber nicht wie und gelangen deshalb an unsere Rechtsberatung.

Zu wenig Personal als Folge von nicht kompensierten Personalausfällen werden oft als Gründe für die schwierige Situation genannt. Es wird von Kompetenzüberschreitungen berichtet, da in Notsituationen oft nicht diplomiertes Personal Aufgaben des diplomierten Pflegepersonals übernehmen muss. Pflegenden die an den SBK gelangen, sprechen sogar häufig von Pflege, die nicht einmal mehr als sicher bezeichnet werden kann.

Nebst diesen ernsthaften Bedenken macht sich auch Frustration breit. Einerseits, weil die Pflegenden nicht die Pflege erbringen können, die ihren ethischen Grundsätzen und ihrem Pflegeverständnis entsprechen, andererseits, weil die Ziele der anzustrebenden Pflegequalität in den meisten Institutionen durch Vorgaben definiert sind (Leitbild, Standards, Richtlinien, etc.), durch die angespannte Personalsituation aber nicht oder nur ungenügend in der Praxis umgesetzt werden können.

Mit solchen Situationen verbunden ist meist auch eine sinkende Arbeitsplatzqualität. Regelmässige Mehrarbeitszeit oder Einspringen aus den Freitagen sind an der Tagesordnung. Personalausfälle aufgrund konstanter Überbelastung, Krankheit oder Unfällen mehren sich. Es wundert nicht, dass sich bei vielen Pflegenden Überlegungen in Richtung Berufswechsel und Berufsaufgabe häufen. Wenn sie sich dann noch von den Vorgesetzten bezüglich Überbelastung nicht verstanden oder gar im Stich gelassen fühlen, «läuft das Fass über» und das nicht ohne Konsequenzen.

Jammern nützt nichts!

Fakt ist: befindet man sich in einer solchen Situation, ist dies schwierig und belastend. Darüber reden ist und tut gut, jammern aber hat noch nie etwas bewirkt, man wird lediglich in die Schublade «Pflegende sind ein Jammervolk» oder «Pflegende sind halt emotional» gesteckt. Klagen ist also definitiv keine nützliche Strategie.

Was aber kann man tun, wenn die Pflegequalität, die geleistet werden kann nicht mehr dem entspricht, was laut Pflegeauftrag geboten werden sollte? Was soll man tun, wenn die maximale Belastbarkeit von Einzelnen oder von ganzen Teams erreicht ist? Und wie kann man sich nachhaltig für Pflegequalität und Arbeitsplatzqualität einsetzen, ohne als «Jammeri» oder «Motzer» angesehen zu werden?

Wichtig: die Kommunikation muss stimmen!

Auf jeden Fall muss der Dienstweg eingehalten werden. Wie in jedem Problemlösungsprozess ist es sinnvoll, sich vor einer Intervention (z.B. Gespräch mit Vorgesetzten, Brief), (selbst-)kritisch einige Fragen zu stellen. Das ist hilfreich, damit auf einer sachlichen und nicht auf der emotionalen Ebene kommuniziert werden kann – egal ob mündlich oder schriftlich. Natürlich sind immer Emotionen im Spiel, die umso leichter hervorbrechen, je belastender die Situation ist. Aber mit Emotionen überzeugt man selten jemanden, der die Lagebeurteilung und Ressourcenverteilung aufgrund vorliegender Fakten vornimmt.

Schweizer Berufsverband
der Pflegefachfrauen und
Pflegefachmänner SBK
Sektion Zürich / Glarus /
Schaffhausen

SBK Sektion ZH/GL/SH
Bahnstrasse 25
Postfach
8603 Schwerzenbach ZH

Tel. 043 355 30 40
Fax 043 355 30 41
E-Mail: cornelia.sigrist@sbk-zh.ch

www.sbk-zh.ch
www.fachtagung.sbk-zh.ch

Ihre Ansprechperson:
Cornelia Sigrist
Marketing / Beratung

Karten, T-Shirts und Poster
finden Sie in unserem Online-Shop



Deshalb ist es wichtig, dass Pflegenden in schwierigen Situationen sehr sorgfältig und überlegt kommunizieren. «Ich kann nicht mehr, das geht so nicht mehr, es ist furchtbar so arbeiten zu müssen, ich steige jetzt dann aus ...» sind zwar effektiv vorhandene Gefühle aufgrund der vorliegenden Situation. Nutzbringender und aussichtsreicher ist es jedoch, wenn klare Fakten aufgezeigt werden. Dazu ist eine Situationsanalyse erforderlich.

Folgende Fragestellungen können für eine **Situationsanalyse** hilfreich sein:

- Wie ist die aktuelle Situation: personell und in Bezug auf die Anzahl PatientInnen, die zu pflegen sind?
- Hat sich bezüglich Ein- und Austritten etwas verändert? Ist eine Zunahme zu beobachten? Sind Wieder-Eintritte häufiger geworden?
- Hat sich die durchschnittliche Aufenthaltsdauer der PatientInnen deutlich verkürzt, so dass die Anzahl Eintritte deswegen massiv angestiegen ist?
- Ist die Komplexität der zu erbringenden Pflege gestiegen? Wenn ja, wie äussert sich das?
- Welche Leistungen können nicht mehr erbracht werden? Wo müssen Pflegehandlungen gar – versteckt oder offen – rationiert werden?
- In welchen Situationen kann die Sicherheit der PatientInnen nicht mehr gewährleistet werden? Weshalb ist das so? (z.B.: Pflegehandlungen müssen durch nicht-qualifiziertes Personal erbracht werden, postoperative Überwachung kann nicht mehr gewährleistet werden u.a.m.)
- Weshalb sind die Patienten gefährdet? (z.B.: Prophylaxen können nicht mehr durchgeführt werden, postoperative Überwachung ist nicht mehr sichergestellt usw.)
- Welche konkreten Folgen und Konsequenzen kann das für die Pflegeempfänger haben? (konkrete Situation aufzeigen, z.B. keine Zeit für Mobilisation usw.)
- Welche Leistungen können nicht mehr erbracht werden, welche Folgen sind zu erwarten? (Folgeschäden, Folgekosten)

SBK Sektion ZH/GL/SH
Bahnstrasse 25
Postfach
8603 Schwerzenbach ZH

Tel. 043 355 30 40
Fax 043 355 30 41
E-Mail: cornelia.sigrist@sbk-zh.ch

www.sbk-zh.ch
www.fachtagung.sbk-zh.ch

Ihre Ansprechperson:
Cornelia Sigrist
Marketing / Beratung

Um Fakten aufzeigen zu können, ist die **Dokumentation** von solchen Situationen unerlässlich: schriftliche Belege sind wichtige Beweismittel. In der Verlaufsdocumentation muss klar ersichtlich sein, dass gewisse Pflegeleistungen nicht mehr erbracht werden können, z.B.: Gehtraining konnte aufgrund der knappen Personalsituation nicht durchgeführt werden, gewisse Regelungen bezüglich Sicherheit am Arbeitsplatz etc. können nicht mehr eingehalten werden. Auch Abweichungen bezüglich Ist-Situation und den Vorgaben der Institution (bezogen auf Leitbild, Standard, Vorgaben, Stellen- oder Funktionsbeschreibung) sollen aufgezeigt werden. Dringend nötig ist auch, dass Assessmentinstrumente zum Abbilden von Leistungen korrekt ausgefüllt sind. Die tatsächlich erbrachte Leistung muss mit der aufgeführten übereinstimmen!

Es führen verschiedene Wege nach Rom

Das stimmt in schwierigen Arbeitssituationen wohl nur sehr bedingt. Eine korrekte, zielorientierte Vorgehensweise ist wichtig, um nicht in Schwierigkeiten zu geraten. Wir weisen deshalb nochmals darauf hin: der Dienstweg muss zwingend eingehalten werden! Schöpfen Sie alle Möglichkeiten aus, suchen Sie das Gespräch bevor die Situation eskaliert. Überlegen Sie sich, was Sie bisher in dieser Sache schon unternommen haben: wer hat Kenntnis von der Situation? Gibt es eine Möglichkeit, sich mit TeamkollegInnen zu solidarisieren? Was haben die bisherigen Anstrengungen gebracht?

Karten, T-Shirts und Poster
finden Sie in unserem Online-Shop



Konstruktive Kritik

Wenn das Gespräch gesucht oder auf dem schriftlichen Weg die Schwierigkeiten kommuniziert werden, ist nebst dem Aufzeigen von Fakten wichtig, dass auch Lösungsvorschläge unterbreitet werden. Ob Gespräch oder – wenn das Gespräch nicht gefruchtet hat – ein Schreiben: eine gute Vorbereitung ist das A und O. Was ist mein Ziel? Was will ich erreichen? Welche Lösungsmöglichkeiten sehe ich? Welches ist mein Anteil daran? Bis wann erwarte ich eine Rückmeldung/Entscheidung von einer vorgesetzten Person? Wie kann ich kontaktiert werden? Was tue ich, wenn sich die Situation nicht ändert? Solche Fragestellungen können Sie in der Vorbereitung unterstützen.

Let's do it!

Wenn trotz guter Theorie, viel Wissen, Können und Einsatz die Dinge nicht richtig laufen, ist es Zeit zu handeln. Pflegefachleute sind Anwältinnen und Anwälte der Patientinnen und Patienten und vertreten zugleich auch ihre Interessen als Fachpersonen und Arbeitnehmerinnen/Arbeitnehmer. Pflegefachpersonen kennen die Differenz zwischen dem, was an Pflegequalität geboten werden soll und dem, was geleistet werden kann. Die Folgen von unsachgemäss oder gar nicht durchgeführten Pflegemassnahmen, Personalmangel und Überbelastung sind bekannt. Deshalb: Wenn Pflegende in diesen Situationen sachlich kommunizieren, den verantwortlichen Organen Fakten vorlegen und in Aktion treten, tun sie dies als Profis mit Verantwortungsgefühl – und nicht bloss, weil gejamert wird!

Egal ob Klärung von Fragen, Unterstützung zur Vorbereitung auf ein Gespräch oder Hilfe beim Verfassen eines Briefs: Wir beraten Sie gern! Kontaktieren Sie uns unter der Telefonnummer 043 355 30 40 oder via E-Mail info@sbk-zh.ch.

*©SBK Sektion ZH/GLK/SH
September 2008*

Schweizer Berufsverband
der Pflegefachfrauen und
Pflegefachmänner SBK
Sektion Zürich / Glarus /
Schaffhausen

SBK Sektion ZH/GL/SH
Bahnstrasse 25
Postfach
8603 Schwerzenbach ZH

Tel. 043 355 30 40
Fax 043 355 30 41
E-Mail: cornelia.sigrist@sbk-zh.ch

www.sbk-zh.ch
www.fachtagung.sbk-zh.ch

Ihre Ansprechperson:
Cornelia Sigrist
Marketing / Beratung

Karten, T-Shirts und Poster
finden Sie in unserem Online-Shop

