

Leitfaden Servicekräfte

VPU-Serviceleitfaden hilft der Arbeitsorganisation und spart Kosten

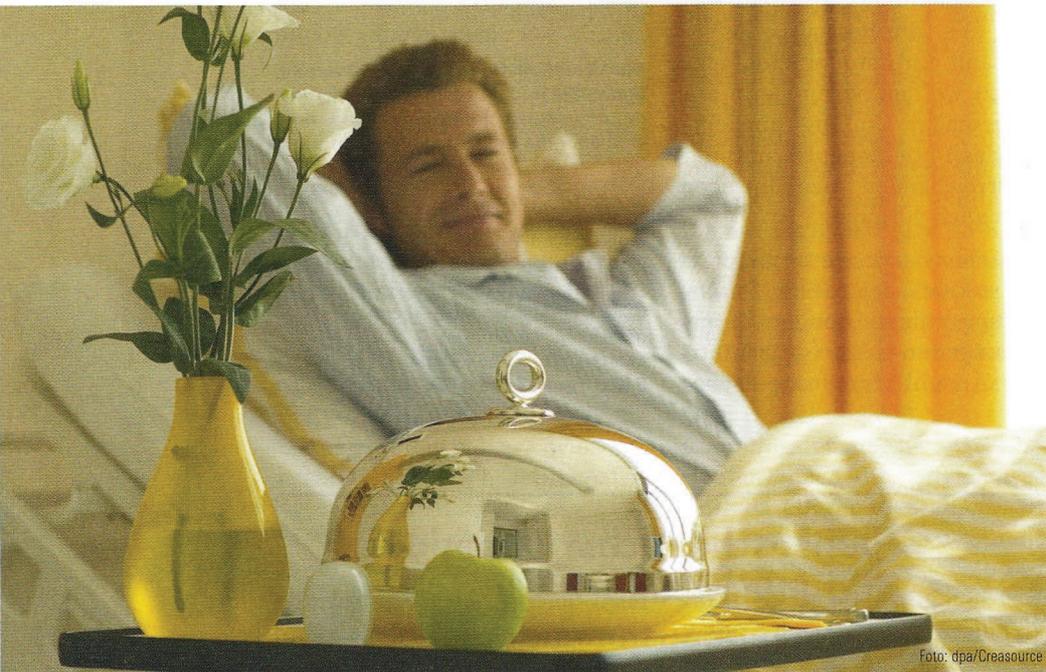


Foto: dpa/Creasource

? Was will der VPU mit dem Leitfaden Servicekräfte erreichen?

Maier: Unser Ziel ist es, dafür zu sorgen, dass in der Pflege die richtige Person am richtigen Ort die ihrer/seiner Qualifikation entsprechenden Aufgaben übernimmt. Die Realität jedoch sieht leider anders aus: Viele professionell Pflegenden werden für Arbeiten eingesetzt, für die sie absolut überqualifiziert sind. Nehmen Sie beispielsweise die Essensausgabe – hierfür ist keine dreijährige Ausbildung erforderlich. Wenn wir hochqualifizierte Pflegefachkräfte für solche und andere serviceorientierte Tätigkeiten einsetzen, haben sie weniger Zeit für ihre eigentliche Aufgabe – die Pflege. In der Konsequenz bedeutet dies, dass teure Fachkräfte für Tätigkeiten

bezahlt werden, die ohne Qualitätsverlust von einer weniger qualifizierten und damit deutlich günstigeren Arbeitskraft übernommen werden könnten. Unser Leitfaden soll für dieses Missverhältnis nicht nur sensibilisieren. Wir zeigen konkret auf, wie die Arbeitsorganisation optimiert, Kosten eingespart und beziehungsweise oder die Servicequalität erhöht werden können.

? Wie definiert der VPU die Begriffe Diversifikation beziehungsweise Enhancement im Hinblick auf den Tätigkeitsbereich professionell Pflegenden?

Rantzsch: Unter Diversifikation und Enhancement verstehen wir die Klassifikation aller bisherigen Aufgaben der professionell Pflegenden nach der jeweils er-

forderlichen Qualifikation. Und die Neueinführung von Servicekräften mit verschiedenen Spezialisierungen. In unserem Leitfaden zeigen wir konkret auf, welche Tätigkeiten umverteilt werden können und welche Schulungen für die Ausführung der Aufgaben erforderlich sind.

? In seinem ersten Leitfaden beschreibt der VPU die Delegation ärztlicher Tätigkeiten an Pflegefachkräfte. Nun verteilen Sie die Arbeit erneut um – von Pflegefachkräften auf sogenannte Servicekräfte. Was ändert sich?

Maier: Aufgrund der Neuverteilung der Aufgaben muss die Personalbedarfsplanung neu erstellt werden. Hinzu kommt ein neues Berufsbild, nämlich das der Servicefachkräfte. Die Planung und Anpassung des richtigen Personaleinsatzes richtet sich danach, welcher Stellenwert Serviceleistungen in einem Krankenhaus eingeräumt wird, beispielsweise im Hinblick auf die Kundenbindung. Der Leistungsbereich Service ist ein wesentlicher Baustein zur Prozessoptimierung und zur Steigerung der Mitarbeiter- und Patientenzufriedenheit im Krankenhaus.

? Wie sieht die Finanzierung von Servicetätigkeiten im Krankenhaus aus?

Rantzsch: Die Tätigkeiten des Leistungsbereiches „Service“ sind in allen Kostenarten der InEK-Kalkulation (Kalkulationshandbuch 2007) abgebildet. Bislang, zukünftig auch nachts,

werden Serviceleistungen jedoch vorwiegend von Pflegefachkräften übernommen. Eine vollständige Trennung kann demnach schwierig sein. Hier ist Vorsicht geboten, denn das erhöht die Wahrscheinlichkeit der Subventionierung der Serviceleistungen durch die Pflege. Zudem sollte man die Verteilungskaskade vom ärztlichen Dienst in den Pflege- und Funktionsdienst sowie in den Leistungsbereich Service, mit der entsprechenden Budgetverteilung – den Preisen der innerbetrieblichen Leistungsverrechnung – festlegen. Tipps dazu sowie ein Beispiel für „Minutenwerte pro Belegungstag“ zur Leistungserfassung von Servicekräften bietet der Leitfaden. Zur Rentabilitätsprüfung können die Kosten im Rahmen einer Profit-Center-Rechnung am Ende des Prozesses den Endkostenstellen (Kliniken) angerechnet werden.

? Dass sich die Delegation von pflegerischen Tätigkeiten an Servicekräfte lohnt, ist hinlänglich bekannt. Aber wie geht man konkret vor, wenn man Servicekräfte in der Klinik einführen möchte?

Maier: Zuerst schaut man sich den pflegerischen Betreuungsprozess genau an. Dann teilt man die Arbeiten in Leistungsfunktionen ein: primärer, sekundärer und tertiärer Leistungsbereich. Diese Kategorisierung von Tätigkeiten hilft bei der Entscheidung, welche Aufgaben



Torsten Rantzsch

„Der Leitfaden bietet auch Tipps zur Leistungserfassung“

VPU e.V.
 Ressortleiter Öffentlichkeitsarbeit
 Universitätsklinikum Gießen und Marburg GmbH
 Direktor des Pflegedienstes
 Rudolf-Buchheim-Straße 8
 35392 Gießen
 Tel.: (06 41) 9 94 00 61
 Fax: (06 41) 9 94 00 69
 E-Mail: Torsten.Rantzsch@uniklinikum-giessen.de

an Servicekräfte delegiert werden sollen. Danach clustert man die geplanten Servicetätigkeiten zum Beispiel in Patienten-Service oder Versorgungs-Service – und so weiter. Unser Leitfaden liefert eine Anleitung und viele Beispiele dazu.

? Wie sieht die Qualifizierung von Servicekräften aus?

Rantzsch: Die Qualifizierung hängt entscheidend von den Aufgaben ab. Praxisnahe Schulungsmodule ermöglichen den Servicemitarbeitern, kompetent und situationsgerecht Aufgaben aus dem tertiären Leistungsbereich zu übernehmen. Die aufgabenbezogenen Schulungsmodule können zum Beispiel so aussehen: Modul Nummer sieben – Lebensmittelkenntnisse, allgemein. Enthalten sind Grundlagen der diätetischen Versorgung im Krankenhaus, Arten

von Diäten und häufige Kombinationen, Diätangebote. Zielgruppe sind Assistenten im Patienten- und Versorgungsservice, die Schulungsdauer beträgt vier Stunden. Hinzu kämen das Modul acht – Lebensmittelkenntnisse, klinikbezogen sowie diverse weitere Bausteine.

? Gibt es also Qualifikationsprofile für Assistenten im Service?

Maier: Ja, ein Assistent oder eine Assistentin zum Beispiel im Patientenservice benötigt die Schulungsmodule eins bis sieben mit einem Schulungsumfang von 66 Stunden.

? Was bietet der Leitfaden noch?

Rantzsch: Er liefert viele praktische Anleitungen wie beispielsweise ein Anforderungsprofil der Serviceassistenz oder eine Stellenbeschreibung der Teamassistenten. Der Leitfaden zeigt konkret, wie man Servicekräfte im Krankenhaus einführen kann.

Wir danken herzlich für das Gespräch.

Der Leitfaden „Servicekräfte“ ist zu beziehen über:

Universitätsklinikum Münster,
 Pflegedirektor
 Dipl.-Pflegefachwirt Michael Rentmeister
 Albert-Schweizer-Str. 33, 48149 Münster
 E-Mail: michael.rentmeister@ukmuenster.de



Irene Maier

„Wir wollen die richtigen Personen am richtigen Ort“

VPU e.V., Vorstandsvorsitzende
 Universitätsklinikum Essen
 Pflegedirektorin
 Hufelandstr. 55, 45122 Essen
 Tel.: (02 01) 7 23 26 10
 Fax: (02 01) 7 23 59 15
 E-Mail: irene.maier@uk-essen.de