

# Assist: Von weniger Händen zu anderen Händen

Arbeitskräftemangel, Wettbewerbsdruck, Erhöhung der Marktorientierung und nicht zuletzt der Kostendruck sind akute Themen mit welchen sich die Gesundheitseinrichtungen in der Schweiz konfrontiert sehen. Die Niederlande mussten sich bereits in 2005 damit auseinandersetzen und nach neuen, innovativen Lösungen suchen. Das niederländische Unternehmen Assist hat ein Konzept entwickelt, mit dem sich Einrichtungen im Gesundheitswesen nachhaltig und wettbewerbsfähig vom Mitbewerber differenzieren können.

Wenn Aufgaben vom medizinischen Pflegepersonal an unterstützendes Hilfspersonal verlagert werden, kann der Gesundheitsmarkt effizienter und effektiver organisiert werden. Das Gefühl von Gastlichkeit wird dabei noch zusätzlich verstärkt. Dabei wird ein innovativer Ansatzpunkt gewählt.

## Engpässe

Immer mehr Krankenhäuser und Gesundheitseinrichtungen sehen sich mit einer Knappheit auf dem Arbeitsmarkt für qualitatives und spezialisiertes Pflege- und Betreuungspersonal konfrontiert. Den-

noch lehrt die Praxis, dass medizinisches Pflegepersonal noch immer einen erheblichen Teil der Arbeitszeit für Hilfs- und Haushaltstätigkeiten aufwendet. Zeitstudien auf Pflegestationen haben ergeben, dass bis zu 30% der Tätigkeiten von Pflegekräften in diese Bereiche fallen. Ausserdem sind die unterstützenden Prozesse in Gesundheitseinrichtungen von jeher oft funktional organisiert. Dadurch kommt der Patient (respektive der Gast) mit vielen verschiedenen Hilfskräften in Kontakt und wird aufgrund eines Mangels an Pflege- und Betreuungspersonal suboptimal umsorgt. Dies wirkt sich beim Patienten negativ auf das Gefühl der Gastlichkeit aus.

## Eine Vision von Zusammenarbeit

Durch eine differenzierte Organisation der Pflegetätigkeiten, unterteilt in medizinische und unterstützende Prozesse, können mit weniger Pflegepersonal gleich viele Patienten qualitativ besser gepflegt und betreut werden. In einem Pflegeunterstützungskonzept von Assist gibt es eine Person – den Assist-Mitarbeitenden – der für alle unterstützenden Tätigkeiten auf der Station zuständig ist. Die Pflegeunterstützung erhält dadurch ein Gesicht, sodass eine persönlichere Bindung zum Patienten entsteht. Nicht zuletzt kann sich das Pflegepersonal somit auf





seine eigentliche Kernkompetenz, die medizinische Pflege, konzentrieren.

Im niederländischen Gesundheitsmarkt hat sich das Unternehmen Assist darauf spezialisiert, eine ganzheitliche Lösung in der Pflegeunterstützung anzubieten. Dieser Partner analysiert die bestehenden Strukturen auf den Pflegestationen und sucht in Zusammenarbeit mit der Einrichtung nach der optimalen Lösung, um alle Haushalts- und Pflegehilfsprozesse zu organisieren. Die Bedürfnisse des Patienten werden hierbei besonders in den Fokus gestellt. Assist reagiert damit auf den Bedarf an mehr Qualität und Gastlichkeit für die Patienten und auf die Notwendigkeit einer Entlastung des medizinischen Pflegepersonals. Gleichzeitig wird ein Beitrag zur Erhöhung der Effizienz und Senkung der Kosten geleistet.

### **Funktionsdifferenzierung und Aufgabenintegration**

Die Funktionsdifferenzierung ist ein Mittel zur Qualitätssteigerung im Gesundheitswesen. Mitarbeiter werden entsprechend ihrer Ausbildung eingesetzt – damit wird unmittelbar auf die Personalknappheit reagiert. Werden unterstützende Tätigkeiten z.B. Anreichen von Speisen und Getränken, Patienten-Logistik, Bettenreinigung, Reinigungstätigkeiten auf der Station und Zusatzleistungen für die Patienten von einem Assist-Mitarbeitenden ausgeführt, schafft

man Gastlichkeit, Ruhe und einen geregelten Tagesablauf für die Patienten (Gäste).

Diese Kombination aus Funktionsdifferenzierung und Aufgabenintegration führt nachweislich zu einer höheren Patienten- und Mitarbeiterzufriedenheit. Die Verlagerung der Aufgaben auf zwei unterschiedliche Funktionsstufen führt zu einer Motivationssteigerung und Spezialisierung des medizinischen Pflegepersonals und der Pflegeunterstützung – den Assist-Mitarbeitenden.

### **Schritte in Richtung Pflegeunterstützung**

Um zu ermitteln, auf welche Weise die Pflegeunterstützung innerhalb einer Gesundheitseinrichtung eingesetzt werden kann, untersuchen Spezialisten die aktuellen Pflegeprozesse. Mittels einer derartigen Analyse werden die Ist-Situation und die Soll-Situation für Pflege- und Pflegehilfsprozesse festgelegt. Grundsätzlich umfasst eine derartige Untersuchung drei Schritte:

#### **Ist-Situation**

Mit Hilfe verschiedener betriebswirtschaftlichen Untersuchungsmittel wird die Ist-Situation aufgezeichnet. Mittels verschiedener Prozessanalysen und Gesprächen entsteht ein vollständiges Bild der aktuellen Prozesse und der damit verbundenen Kosten.

#### **Soll-Situation**

In der Entwurfsphase wird die Soll-Situation geschildert. Die Pflege- und Pflegehilfsprozesse werden im Gleichgewicht aufeinander abgestimmt und bis ins Detail beschrieben. Ausserdem werden die Kosten übersichtlich dargestellt, sodass nicht nur die potenziellen Verbesserungen in der Dienstleistungsqualität, sondern auch die finanziellen Vorteile klar ersichtlich sind.

#### **Das Ergebnis**

Auf der Grundlage der Untersuchung und des Entwurfs wird ein Bericht erstellt, in dem alle organisatorischen und finanziellen Vor- und Nachteile einer Veränderung der Organisation dargelegt werden. Des Weiteren wird in Grundzügen ein Aktionsplan für die Implementierung erstellt. Nach der Beschlussfassung und gegebenenfalls einer Test- und Einstiegsphase kann mit der vollständigen Implementierung begonnen werden.

### **Wo liegen die Vorteile?**

An erster Stelle wirkt sich ein Konzept für die Pflegeunterstützung positiv auf das Qualitätsempfinden des Patienten aus. Durch den Einsatz eines einzigen Assist-Mitarbeitenden rund um den Patienten, der mit einer Kombination aus Haushaltsarbeiten und Pflegehilfstätigkeiten auf einer Station betraut ist, wird die Anzahl der Gesichter für die Patienten begrenzt und können persönliche Wünsche besser aufgegriffen und berücksichtigt werden.

Auch die leitende Pflegekraft profitiert vom Modell Assist, da das Pflegepersonal sich auf seine Kernkompetenzen konzentrieren kann und keine Zeit mit unterstützenden Tätigkeiten verliert. Durch die Optimierung des Personaleinsatz wird eine Qualitäts- und Effizienzsteigerung erreicht.

Der Facility Manager kann kundenorientierter arbeiten, während unter den Mitarbeitenden weniger Abstimmung und Koordination erforderlich ist. Diese konsistente Dienstleistung gewährleistet zudem eine nachhaltige Qualität. Schliesslich wirkt sich die Umverteilung der Aufgaben positiv auf die Kostenentwicklung aus.

### **Schlussfolgerung**

Eine ganzheitliche Lösung für die Pflegeunterstützung und unterstützende Tätigkeiten bietet mehrere Vorteile:

- Mehr Zeit für Pfl egetätigkeiten beim medizinischen Pflegepersonal
- Stärkeres Gefühl der Gastlichkeit für den Patienten
- Niedrigere Gesamtkosten
- Funktionsstufenübergreifend motiviertes, spezialisiertes Personal

Kurz zusammengefasst stellt diese Art der (Neu-)Organisation einen erheblichen Beitrag zur Lösung der Arbeitsmarktproblematik im niederländischen Gesundheitswesen dar. Des Weiteren erhöht das Modell Assist nachhaltig die Patientenzufriedenheit, das Gastgefühl und nicht zuletzt die Qualität. Dies hat für Gesundheitseinrichtungen aufgrund der Marktwirkung im Gesundheitsbereich einen zunehmend hohen Stellenwert.

Assist B.V. ist ein niederländisches Schwesterunternehmen der VebeGo Services AG

### **Weitere Informationen**

Manuel Schütte  
Kanalstrasse 6  
8953 Dietikon  
Telefon 043 322 94 94  
[www.assistzorg.nl](http://www.assistzorg.nl)