



Kliniken Maria Hilf
Mönchengladbach 

Neuordnung klinischer Tätigkeiten in den Pflegestationen

Am Beispiel der Kliniken Maria Hilf
Mönchengladbach

Referenten:
Thomas Huppers
Pflegedirektor



Eckdaten der Kliniken Maria Hilf GmbH

- Katholische Trägerschaft
- Akademisches Lehrkrankenhaus der RWTH Aachen
- 800 Betten, verteilt über 3 Standorte
- über 2.000 Mitarbeiter (inkl. Tochter GmbHs)
- ca. 36.000 CM-Punkte pro Jahr
- ca. 34.000 stationäre Patienten pro Jahr
- ca. 120.000 ambulante Patienten pro Jahr
- ca. 130 Mio. € Umsatz im Jahr 2010
- KTQ/pCC zertifiziert
- GREAT PLACE TO WORK Beste Arbeitgeber 2009



Eckdaten der Kliniken Maria Hilf GmbH

- 3 Standorte:
 - Krankenhaus Maria Hilf, 11 Stationen
 - Krankenhaus St. Franziskus, 12 Stationen
 - Krankenhaus St. Kamillus, 5 Stationen



Stellenplan Pflege-/Funktionsdienst 2011

- Pflegedienst: 538 VK 780 Pers.
- Funktionsdienst: 121 VK 170 Pers.
- Schüler: 160 Pers.
- Kopfzahl incl. Schüler: 1110 Pers.



Budget des Pflege- und Funktionsdienstes 2011

- Pflegedienst: 25,7 Mio. €
- Funktionsdienst: 5,8 Mio. €
- Gesamt: 31,5 Mio. €



Das Problem

- Ärztemangel aktuell und prospektiv
 - 2008 DKI Studie „Neuordnung Ärztlicher Tätigkeiten“
 - Aufbau von 12.000 Arztstellen in 10 Jahren
- Pflegekräftemangel aktuell und prospektiv
 - Abbau von 50.000 Pflegestellen in 10 Jahren
 - Zusätzliche Aufgabenübernahme durch Pflegedienst
 - 17.000 Pflegestellen (Pflegesonderfinanzierung)
 - 2010 DKI Studie „Neuordnung Pflegerischer Tätigkeiten“



Eine Lösung

- Veränderung der Organisationsstrukturen
 - Klassische Stationsorganisation = Ärzte und Pflege
 - Ärzte und Pflege entlasten
 - neue Berufsgruppen etablieren
 - höhere Qualität
 - stehen am Arbeitsmarkt zur Verfügung
 - kostengünstiger
 - motivierter



Eine Lösung

- Veränderung der Organisationsstrukturen
 - Neue Stationsorganisation
 - Ärzte
 - Pflege
 - Leitstelle
 - Service



Neue Berufsgruppen in den Stationen

- LeitstellenmitarbeiterInnen
 - Administration für Arzt und Pflege
Medizinische Fachangestellte (ArzthelferInnen)
- ServicemitarbeiterInnen
 - Hotelleistungen für Pflege
Hausspezifische Ausbildung, ggf. Hotelfachkräfte



Das Organisationskonzept



Pflegestation

Arbeitsgruppen innerhalb der Station

- Medizin
- Pflege
- Leitstelle
- Service



Medizin

Medizin diagnostiziert/therapiert Patienten seines Bereiches

- Aufnahmeuntersuchung/Anamnese
- Untersuchungsanordnung zur Diagnosestellung
- Befundauswertung
- Diagnosestellung
- Therapie
- Visiten
- Verlegungs-/Entlassungsentscheidung
- DRG-Kodierung
- Nichtdelegierbare Tätigkeiten
- Patientenaufklärung/Angehörigenkontakte
- Diktat des Arztbriefes



Pflege

Pflege erledigt alle patientennahen Tätigkeiten

- Pflegeplanung
- Pflegedokumentation
- Grundpflege
- Behandlungspflege
- Medikamentengabe aller Applikationsformen
- Gewinnung von Untersuchungsmaterialien
- Bestimmung von Laborparametern
- Erstellung von EKG
- Venenverweilkanülen, Magensonden
- Verbandwechsel etc.
- Visitenbegleitung



Leitstelle

Leitstelle erledigt die administrativen Aufgaben

- Empfang/Information/Patientenaufnahme
- Telefon-, Fax- und E-mailverkehr
- Terminkoordination
- Auftragerstellung für Untersuchungen
- Visitenausarbeitung
- Vorbereitungen zur Untersuchungsmaterialgewinnung
- Postabwicklung
- Altakten, Fremdbefunde besorgen
- Aktenführung (papier-/EDV gestützt)
- Entlassungsunterlagen vorbereiten
- Unterstützung bei DRG-Kodierung



Service

Service erledigt alle Tätigkeiten im Bereich der Hotelleistungen

- „Hausdame“
- Ordnung, Sauberkeit, Ausstrahlung der Organisationseinheit
- Speisenerfassung
- Einfache Beratung/Kontaktierung Diätassistentin
- Speisenvorbereitung (Brote, Kaffee, Essen erhitzen, etc.)
- Speisenverteilung/Speisentablettentsorgung
- Hilfe bei der Nahrungsaufnahme
- Täglich bei „Aufstehpatienten“ Betten richten
- Serviceaufgaben im Wahlleistungsbereich
- Reinigung des Patientenumfeldes
- Reinigungsaufgaben aus der Pflege



Service

Service MitarbeiterInnen

- Keine spezifische Ausbildung (ggf. Hotelfachkräfte)
- Montag bis Sonntag Früh- und Spätdienst (vor dem Frühstück bis nach dem Abendessen)
- Teilzeit ca. 20 Std. wöchentlich
- Ca. vier Mitarbeiterinnen (2,0 VK) pro Station
- Personalkostenvergleich zur Pflege ca. -30%

- Schulungen finden 2x im Jahr statt
- Je Schulung: 4 Blöcke à 5 Tage (100 Std. gesamt)



Logistik (zentral)

Logistik übernimmt alle Transporte von Patienten und Gütern

- Patiententransporte intern und extern
- Laborprobentransporte
- Bettentransporte von und zur Bettenzentrale
- Aufbereitung der Betten in der Bettenzentrale
- Essenwagentransporte
- Müllentsorgung
- Materialwirtschaftssystem
 - Apothekenversorgung (Erfassung und Verortung)
 - Medizinischer/Pflegerischer Sachbedarf (Erfassung und Verortung)



Leitstelle

LeitstellenmitarbeiterInnen

- Medizinische Fachangestellte (ArzthelferInnen)
- Montag bis Freitag Früh- und Spätdienst, Samstag Frühdienst (individuelle Lösungen gewünscht)
- Teilzeit ca. 20 Std. wöchentlich
- drei Mitarbeiterinnen (1,5 VK)
- Kostenvergleich zur Pflege ca. -20%

- Schulung findet 2x im Jahr statt
- Schulung: 3 Blöcke à 3 Tage (45 Std. gesamt)



Wie sind die Erfolge des Projektes

- Aufgabenneuzuschnitte in allen 28 beteiligten Stationen umgesetzt. Nachweis durch Befragungen von Stationsleitungs-, Pflege-, Service- und LeitstellenmitarbeiterInnen mittels strukturierter Fragebögen.
- Geplante Personalstärke zu 95% erreicht.
 - Leitstellenmitarbeiterinnen 61 Personen: 38,7 VK
 - Servicemitarbeiterinnen 72 Personen: 42,6 VK
- Die geringeren Kosten dieser beiden Berufsgruppen kommen dem Budget der Pflege zugute. Jede Station erhält ein Zusatzbudget für die Übernahme der Tätigkeiten aus dem Arztdienst von 30.000 €



Wie sind die Erfolge des Projektes

- **Pflegedienst**

- Sehr positive Annahme.
- Beide Berufsgruppen sind mittlerweile unverzichtbar.
- Freiraum für die Übernahme von Aufgaben aus dem ärztlichen Dienst
- Pflege kann sich mehr auf seine Primäraufgaben konzentrieren

- **Arztdienst**

- Positive Rückmeldung.
- Weiter starke Arbeitsbelastung.
- Stellenreduktion im Arztdienst hat nicht stattgefunden.



Wie sind die Erfolge des Projektes

É Leitstelle und Service

- É Positive Annahme beider Berufsgruppen durch Ärztlichen- und Pflegedienst.
- É Die Mitarbeiterinnen beider neuen Berufsgruppen sind erfolgreich und zufrieden an ihren Arbeitsplätzen.
- É In der kontinuierlichen Patientenbefragung sind die Beschwerden zum Thema Speiserversorgung und Service stark zurückgegangen.
- É Die Patientenzufriedenheitsanalyse der AOK weist in unseren Häusern überdurchschnittlich positive Ergebnisse im Bereich Service aus.



Wie sind die Erfolge des Projektes

- **Berufspolitische Situation**
 - Das Pflegepersonal bleibt zentraler Partner der Patienten und baut diese Position weiter aus durch die Übernahmen patientennaher Tätigkeiten aus dem ärztlichen Dienst.
 - Dafür gibt die Pflege Teile der Administration und den kompletten hauswirtschaftlichen Part ab.
 - Pflege agiert statt zu reagieren.
 - Gewinn von Akzeptanz bei den Kunden Arzt und Patient.



Kliniken Maria Hilf

Mönchengladbach



Am 29.01.2009 wurden die
Kliniken Maria Hilf
Mit dem Zertifikat
Beste Arbeitgeber im
Gesundheitswesen
mit über 500 Beschäftigten
in Berlin ausgezeichnet

