

# Arbeitsbedingungen und Arbeitszufriedenheit von Pflegekräften bei ambulanten Pflegediensten in Nürnberg

## Anmeldung

### zur Tagesordnung der Sitzung des Sozialausschusses am 17. Juli 2003

- öffentlicher Teil -

#### I. Sachverhalt

##### 1. Vorgeschichte

Die Stadt Nürnberg fühlt sich - gemäß AVPflegeVG - für die pflegerische Infrastruktur nicht nur hinsichtlich einer ausreichenden quantitative Ausstattung zuständig, sondern auch für deren Qualität. Im **ambulanten** Bereich bemüht sich die Stadt deshalb sehr um dieses Thema,

- weil die Qualität eines Dienstes für den Pflegebedürftigen von außen noch weniger sichtbar ist als die Qualität eines Heimes.
- weil das besondere Abhängigkeitsverhältnis eines Pflegebedürftigen, der – auf Hilfe angewiesen – letztlich eine/n zunächst Fremde/n in die eigene Wohnung lassen muss, dies aus unserer Sicht erforderlich macht. Zudem bestehen hier weit weniger „Kontrollinstanzen“ als im stationären Bereich.
- weil nach vielen Rückmeldungen aus den Reihen der Dienste dieser Bereich insofern der gefährdetste ist, als immer mehr Einrichtungen um ihr Überleben kämpfen.

Deshalb hat die Stadt Nürnberg

- in Absprache mit den Kranken- und Pflegekassen die strengsten Zulassungsvoraussetzungen zum Abschluss eines Versorgungsvertrages im ambulanten Bereich,
- ein mit allen Anbietern (weiter)entwickeltes, akzeptiertes und funktionierendes Förderverfahren im Bereich der Investitionskostenförderung,
- ein ebenfalls gut abgestimmtes Förderverfahren im Bereich der „Nürnberger Netzwerk Pflege“-Förderung, die mehr noch als die Investitionskostenförderung dazu dient, die Qualität der Arbeit zu sichern (und die „nebenbei“ Auskunft darüber gibt, welche Leistungen der Dienste in welchem Umfang von den Kassen **nicht** refinanziert werden),
- sich bemüht, durch einschlägige Veranstaltungen das öffentliche Interesse auf das „Sorgenkind“ Häusliche Pflege zu lenken (z. B. zuletzt bei einer Veranstaltung am 13. Januar 2003 im Rathaussaal zum Thema „Die Zukunft der ambulanten Versorgung im Spannungsfeld von Sparzwang und demographischer Herausforderung“, die SenA gemeinsam mit dem Sozialwissenschaftlichen Forschungszentrum der Universität Erlangen-Nürnberg organisiert hat).
- regelmäßigen Austausch mit Trägern und Einrichtungsleitungen im Rahmen der Nürnberger Pflegekonferenz, durch regelmäßige Treffen mit den Leitungen der privaten ambulanten Dienste, aber auch durch informellere Begegnungen wie beim „PfifFikus-Stammtisch“.

Mit verschiedenen Lehrstühlen der Universität Erlangen-Nürnberg pflegt das Seniorenamt einen ebenso regelmäßigen wie guten Kontakt, z. B. mit dem Sozialwissenschaftlichen Forschungszentrum (SFZ) der FAU, Prof. Stosberg, dem Institut für Psychogerontologie, Prof. Oswald, dem Studiengang Pflegemanagement an der Ev. Fachhochschule und natürlich mit dem Lehrstuhl für Innere Medizin V, Prof. Sieber.

Nachdem das SFZ die Ergebnisse einer Untersuchung über die Zufriedenheit der **Nutzer** mit den ambulanten Pflegediensten in Nürnberg im PfifF II/2001 veröffentlicht hatte, initiierte das Seniorenamt ein weiteres Projekt. Auf Grund der sich verschlechternden Rahmenbedingungen für ambulante Pflege sollte untersucht werden, wie zufrieden die **Mitarbeiter/innen** von Pflegediensten mit ihrer Arbeit sind. Diese Idee wurde von den Teilnehmern/-innen der örtlichen Pflegekonferenz sehr begrüßt und mitgetragen.

Das Bayerische Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen konnte für eine finanzielle Unterstützung gewonnen werden, das Seniorenamt stellte den Kontakt zu den Pflegediensten her, versandte gemeinsam mit dem SFZ die Fragebögen und das SFZ leistete die notwendige wissenschaftliche Arbeit (Entwicklung und Auswertung der Fragebögen sowie die Interpretation der Ergebnisse).

Die Untersuchung ist abgeschlossen und liegt nunmehr vor. Eine Kurzfassung des Untersuchungsberichtes des Sozialwissenschaftlichen Forschungszentrums ist beigelegt.

## **2. Ziele der Untersuchung**

Die angesprochene Fragestellung nach der Arbeitszufriedenheit von Pflegekräften im ambulanten Bereich ist aus mehreren Gründen für die Dienste selbst, aber auch für die Stadt Nürnberg als Infrastrukturverantwortliche, interessant und relevant:

- Nur wenige Berufe haben – wie die Pflege – den Widerspruch zwischen sozialer Arbeit (mit ihren ethischen Ansprüchen an Zuwendung und Professionalität) und effizientem Einsatz nach den Geboten einer in Zeit und Geld ausdrückbaren Wirtschaftlichkeit angesichts der bleibenden Einschränkungen und Beschwerden der Patienten auszuhalten.
- Da Arbeitszufriedenheit auch als Determinante dafür anzusehen ist, dass sich bei einem wachsenden Bedarf an Pflegekräften eine ausreichende Zahl Interessierter für den Pflegeberuf entscheidet (und hier wiederum für den – für die Solidargemeinschaft preiswerteren und von den einzelnen Pflegebedürftigen favorisierten – ambulanten Bereich), sollte genauer untersucht werden, welche Faktoren – positiv wie negativ – auf die Arbeitszufriedenheit wirken.
- Eine genauere Kenntnis der Wirkung verschiedener Einflussfaktoren kann auf der Ebene eines Dienstes selbst, aber auch auf den unterschiedlichen Ebenen der Politik dazu beitragen, die Rahmenbedingungen zu schaffen, die Pflegebedürftige wie professionell Pflegenden gleichermaßen wünschen.

## **3. Ergebnisse der Untersuchung**

Folgende **Ergebnisse** sind festzuhalten:

- Kennzeichnend für das Berufsverständnis professionell Pflegenden ist die sehr starke **Beziehungsorientierung** zu Patienten und Angehörigen. Menschen helfen zu können spielt eine sehr große Rolle und ist die eigentliche motivierende Substanz des Pflegeberufes.

- **Wirtschaftlichkeit** hingegen hat im Berufsverständnis einen sehr geringen Stellenwert, weil diese in der Realität nicht als normales Prinzip rationalen Handelns, sondern als Zeitdruck und damit als Bedrohung des beruflichen Selbstverständnisses erlebt wird. Ebenso wird die Dokumentation weniger als hilfreiches Instrument zum planvollen Handeln und zum Nachweis der geleisteten Arbeit gesehen, sondern als alles andere überfrachtende Bürokratie.
- 86% der Befragten sind mit ihrer Tätigkeit insgesamt zufrieden. Wichtigster Einflußfaktor dafür ist ein von beidseitiger Zufriedenheit getragenes Verhältnis zu den Patienten. Alle anderen Faktoren – auch die Bezahlung – haben einen deutlich geringeren Stellenwert. Vieles deutet allerdings darauf hin, dass Pflegekräfte nicht **wegen**, sondern **trotz** der Arbeitsbedingungen zufrieden sind.
- Die durchschnittlich nur sechsjährige Verweildauer im Beruf zeigt nämlich, dass Pflegekräfte zwar hoch motiviert sind, aber mehr als andere Berufsgruppen dazu neigen, den Beruf völlig aufzugeben, wenn es „an die Substanz“ geht – wenn die Zeitknappheit dem Beziehungsaufbau und der Beziehungspflege die Grundlage nimmt.

Eine wesentliche Herausforderung bzw. Bedingung für eine ausreichende Zahl motivierter Beschäftigter in der häuslichen Pflege ist daher die Vereinbarkeit der Pflege als professionelle, aber dennoch „Herzensangelegenheit“ mit effizient zu erbringenden Dienstleistungen, den zeit- und mengenmäßig quantifizierbaren, so genannten „Verrichtungen“.

Aus der Untersuchung lassen sich zwei Konsequenzen ableiten:

- Im Selbstverständnis der Pflegekräfte muss häusliche Pflege zunehmend als Dienstleistung gesehen werden, die wie jede andere qualifizierte Dienstleistung auch ihren Preis hat. Dazu gehört, dass sowohl Pflegekräfte als auch die Kunden erkennen, dass wirtschaftlich effizient und nachvollziehbar gearbeitet wird und dass Menschlichkeit und Wirtschaftlichkeit nicht notwendig Gegensätze sind.

Gleichzeitig muss von den Pflegekräften und den Kunden akzeptiert werden, dass „die Gesellschaft“ nicht alle diese Leistungen aus dem Solidarsystem finanzieren kann oder will und dass die Folge daraus eine stärkere Eigenbeteiligung der Betroffenen sein wird.

- Die Reduzierung der Leistungen von Kranken- und Pflegeversicherung auf „körperliche Verrichtungen“ verengt die Bedürfnisse von Pflegebedürftigen und ihrer Angehörigen, widerspricht dem Berufsverständnis der Pflegekräfte, produziert zwangsläufig Zeitknappheit und führt bei qualifizierten Pflegekräften nach zu kurzer Zeit zum Berufsausstieg.

Der Leistungskatalog muss daher dem Berufsverständnis der Pflege angepasst und besonders im psychosozialen Bereich, aber auch durch Flexibilisierung der Zeitkorridore ausgeweitet werden. Alle Leistungen bzw. Leistungskomplexe müssen außerdem zu Preisen vergütet werden, die am Markt deren Wertigkeit entsprechen.

## II. Beilage

Kurzfassung der Untersuchung zu „Arbeitsbedingungen und Arbeitszufriedenheit von Pflegekräften bei den ambulanten pflegerischen Diensten in Nürnberg“

**III. Beschlussvorschlag**

entfällt, da Bericht

**IV. Herrn OBM**

**V. Ref V**

Am,  
Ref V