

**Mitteilungsvorlage**

vom 23.11.2023

öffentliche Sitzung

**Information zum Projekt GAP - Gute Arbeitsbedingungen  
in der Pflege - im Senioren- und Betreuungszentrum der  
Städteregion Aachen in Eschweiler**

**Beratungsreihenfolge**

Datum	Gremium
06.12.2023	Verwaltungsausschuss SBZ (Kenntnisnahme)

**Sachlage**

In der Sitzung des Verwaltungsausschusses im Juni dieses Jahres wurden die Mitglieder des Verwaltungsausschusses darüber informiert, dass das Senioren- und Betreuungszentrum der Städteregion Aachen in Eschweiler an dem Projekt GAP - Gute Arbeitsbedingungen in der Pflege - teilnimmt. Die Mitglieder des Verwaltungsausschusses baten daraufhin um nähere Informationen zu diesem Projekt. Es handelt sich dabei um ein Projekt der Pflegebevollmächtigten des Bundes, als ein Beitrag zur konzertierten Aktion Pflege (KAP). Das Projekt soll Pflegeeinrichtungen dabei unterstützen, die Arbeitsbedingungen für ihre Mitarbeitenden in der Pflege, insbesondere unter dem Aspekt der Vereinbarkeit von Familie und Beruf flächendeckend zu verbessern.

Schon vor der Corona Pandemie gab es einen Fachkräftemangel in der Pflege. Durch die Corona Pandemie wurde dieser noch verstärkt und die teils schlechten Arbeitsbedingungen in der ambulanten und stationären Langzeitpflege aufgrund absoluter Personalknappheit wie durch ein Brennglas sichtbar. Die Verbesserung der Arbeitsbedingungen für Pflegekräfte muss daher prioritär sein, da sonst noch mehr überlastete Pflegekräfte aus dem Beruf aussteigen werden.

Die Personalbindung und Gewinnung ist von einer hohen Arbeitszufriedenheit abhängig. Aber trotz dieses Bewusstseins und des breiten Angebots an Fachliteratur, Fortbildungen, Online Plattformen und Best Practice Beispielen gelingt es vielen Unternehmen nicht, die Arbeitsbedingungen zu verändern. Ein Grund liegt darin, dass die Pflegeeinrichtungen nicht die nötigen personellen und zeitlichen Ressourcen bereitstellen können, um Veränderungen vorzunehmen. Meist hat man nicht die Zeit, sich im laufenden Betrieb mit bereits vorhandenen Instrumenten auseinanderzusetzen und das Unternehmen im Alleingang zu analysieren und umzustrukturieren. Diesen Einrichtungen bietet das Projekt eine externe, maßgeschneiderte Organisationsbereitung durch Dritte, die finanziell tragbar ist. Diese sich bietende Möglichkeit hat das Senioren- und Betreuungszentrum der Städteregion Aachen in Eschweiler im Mai 2022 wahrgenommen und sich an dem Projekt beteiligt.

Das Projekt soll Klarheit über die eigenen Arbeitsbedingungen durch eine einrichtungsindividuelle Bedarfsanalyse und nachweisbar verbesserte

Arbeitsbedingungen am Projektende liefern. Eine nachhaltige, interne Problemlösungskompetenz soll aufgebaut werden und die Attraktivität der Arbeit für bestehende und neue Mitarbeitende in der Pflege erhöht werden. Die Projektteilnahme ist aufgrund der Kofinanzierung durch Bundesmittel über die Pflegekassen einschließlich der Unterstützung bei deren Beantragung sehr kostengünstig.

Das Projekt GAP startete mit einer Bedarfsanalyse. In dieser Bedarfsanalyse wurde der Status Quo hinsichtlich der Arbeitsbedingungen der Beschäftigten des SBZ ermittelt und verbesserungsfähige Bereiche wurden identifiziert. Parallel dazu wurde ein Selbstauskunftsbogen, in welchem die strukturellen Rahmenbedingungen in der Einrichtung abgefragt wurden, von der Einrichtung ausgefüllt. Geleitet wurde das Projekt durch externe Coaches, die eine kontinuierliche Begleitung des Projekts vor Ort garantierten. Der Coach stellte die Leitfäden des Projekts vor. Im Zuge des Projektes musste man sich für einen der Leitfäden entscheiden. Das Senioren- und Betreuungszentrum der Städteregion Aachen wählt den Leitfaden 1 "Arbeitszeit und Dienstplangestaltung" mit den Unterpunkten Arbeitszeitorganisation und Dienstplanerstellung.

Konkret wurde im Rahmen dieses Projektes die Arbeitszeit in der Pflege von der 6-Tage-Woche auf die 5,5 Tage-Woche umgestellt. Gleichzeitig wurde für die Übergabezeiten ein Rufdienst eingerichtet, der eine verbindliche Vertretungsregelung in Krankheitsfällen garantiert.

In der Vergangenheit kam es leider oft vor, dass sich Mitarbeitende in Pflege kurz vor Dienstantritt krank meldeten. Dann oblag es der Bereichsleitung bzw. der verantwortlichen Schichtleitung, kurzfristig für Ersatz für die nächste Schicht zu sorgen. Dafür mussten die Mitarbeitenden in der Pflege spontan aus ihrer Freizeit gerufen werden, um sich zum Dienst zu verpflichten. Dies führte häufig zu großem Unmut. Auch waren oft die gleichen Mitarbeitenden betroffen, die für die kranken Kollegen eingesprungen sind. Diese Situation war sowohl für die Mitarbeitenden, die den Dienstplan neu regeln mussten, als auch für die Mitarbeitenden, die kurzfristig einspringen mussten, sehr belastend. Nun wird für die Übergabezeiten von Frühdienst zum Spätdienst, vom Spätdienst zur Nachtschicht und von der Nachtschicht zum Frühdienst, immer eine examinierte und eine nicht examinierte Pflegekraft in einem Vertretungsplan aufgeführt, auf den man im spontanen Krankheitsfall dann zurückgreifen kann. Für die Bereitschaft einzuspringen wird eine Rufbereitschaftspauschale gezahlt. So wissen nun einzelne Mitarbeitende, dass sie ggf. zum Dienst herangezogen werden können und können sich entsprechend darauf einstellen. Die übrigen Mitarbeitenden können sich aber darauf verlassen, dass ihre Freizeit auch tatsächlich respektiert wird.

Parallel dazu beabsichtigte man zunächst, die Dienste von der 6-Tage-Woche auf die 5-Tage-Woche umzustellen. Vor dem Projektbeginn arbeiteten die Pflegekräfte im SBZ Eschweiler 12 Tage am Stück und hatten dann ein freies Wochenende. Im Krankheitsfalle musste man aber ggfs. schon einmal in den freien Wochenenden einspringen, so dass es zu überlangen Arbeitsperioden kam. So beabsichtigte man, von der 6-Tage-Woche auf die 5-Tage-Woche umzusteigen, damit man nicht so lange Arbeitsphasen von 12 Tagen hatte. Für diese Umstellung von der 6-Tage-Woche auf die 5-Tage-Woche braucht man aber ein bestimmtes Verhältnis von Vollzeitkräften und Köpfen. Da im Senioren- und Betreuungszentrum der Städteregion Aachen aber sehr viele Pflegekräfte in Vollzeit beschäftigt sind, ist die Kopfzahl relativ gering. Die Umstellung auf die 5-Tage-Woche gestaltet sich aufgrund dessen äußerst schwierig. Deswegen einigte

man sich mit der Projektgruppe, bestehend aus den Bereichsleitungen, der Pflegedienstleitung, der Mitarbeiterin für Qualitätsmanagement und der Heimleitung sowie der Personalratsvorsitzenden darauf, zunächst auf die 5,5-Tage-Woche umzusteigen. Dadurch wird jedem Mitarbeiter in der Pflege auf zwei Wochen ein weiterer zusätzlicher freier Tag gegeben. Diese Umstellung wird seit dem Sommer dieses Jahres praktiziert und läuft seitdem reibungslos.

Am Ende des Projektes wurde erneut eine Befragung der Mitarbeitenden in der Pflege zu den Arbeitsbedingungen durchgeführt. Der Vergleich von Erstbefragung und Evaluation zeigt, dass sich die Zufriedenheit bei den Mitarbeitenden in der Pflege erheblich verbessert hat. Die Befragungsergebnisse, Informationen über die Projektorganisation und ein kleiner Besuchsbericht der Pflegebeauftragten des Bundes in der Einrichtung sind als Anlagen beigefügt.

Im Auftrag:  
gez.: Müller

**Anlage/n**

- 1 - Projekt GAP\_Infoveranstaltung (öffentlich)
- 2 - Projekt GAP Befragung (öffentlich)
- 3 - Projekt GAP Video des Einrichtungsbesuchs (öffentlich)



# Gute Arbeitsbedingungen in der Pflege zur Vereinbarkeit von Pflege, Familie und Beruf (GAP)

## Informationen zu den Aufgaben der internen Projektleiter/-innen

- 1) Begrüßung Pflegebevollmächtigte
- 2) Ziele des Beratungsprojekts
- 3) Beratungsprozess einer Pflegeeinrichtung
- 4) Aufgaben der internen Projektleitung
- 5) Keine Aufgaben der internen Projektleitung
- 6) Aufwand für teilnehmende Einrichtungen
- 7) Nutzen für teilnehmende Einrichtungen
- 8) Kontakt
- 9) Diskussion und Fragen

# 1) Begrüßung

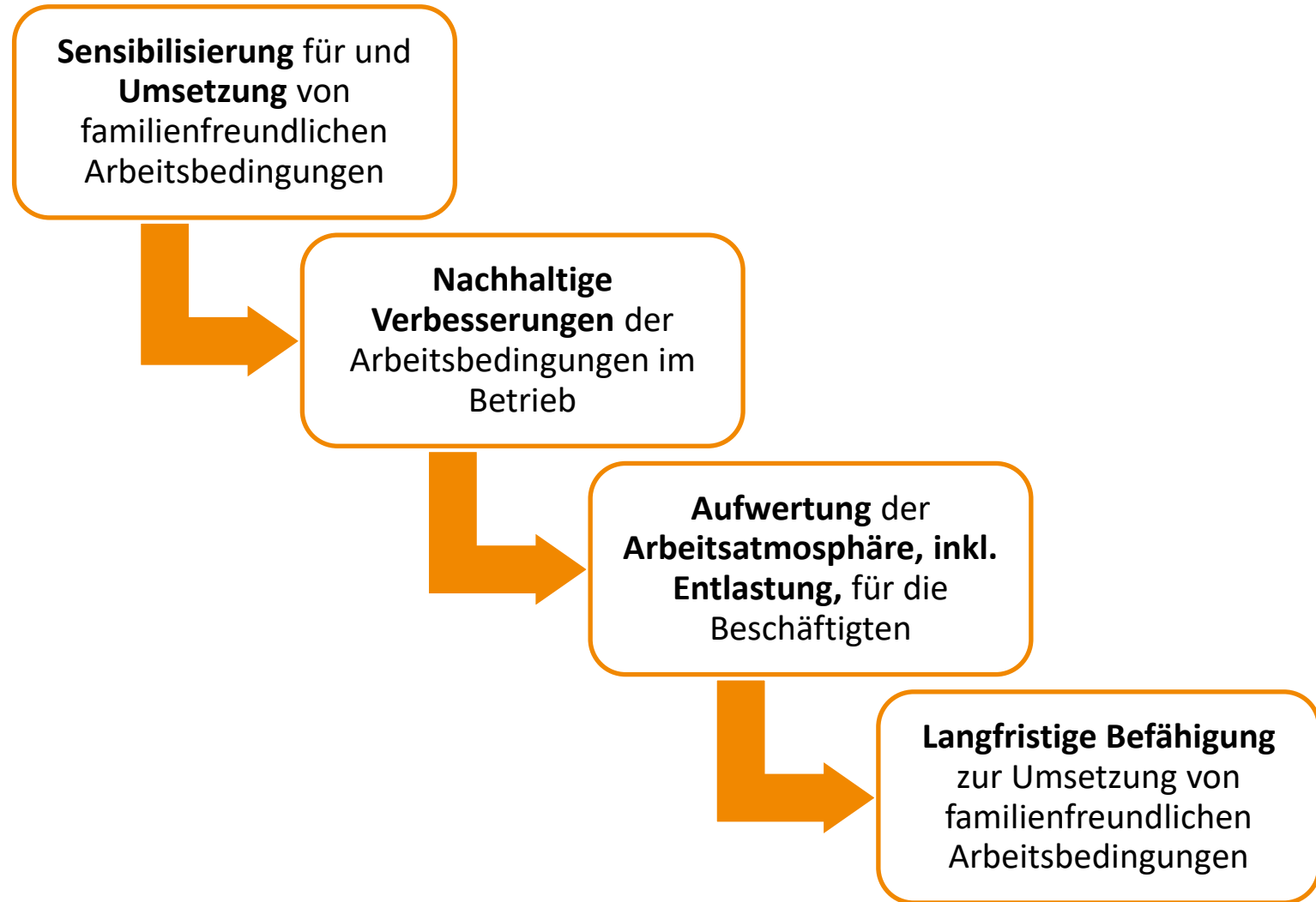
## Pflegebevollmächtigte

“ Der Traumberuf Pflege darf nicht zum Alptraum werden. Überlastung und Stress im Beruf nimmt man schnell mit nach Hause und alle leiden - auch die Versorgungsqualität. Aber es geht auch anders. Gute Arbeitsbedingungen erkennt man unter anderem daran, dass Beruf und Familie miteinander vereinbar sind. Deshalb müssen wir alles dafür tun, um überall hervorragende Arbeitsbedingungen in der Pflege zu schaffen. Pflegekräfte brauchen bestmögliche Vereinbarkeit von Familie, Freizeit und Beruf – damit sie ihre anspruchsvolle Arbeit engagiert und gerne machen können.

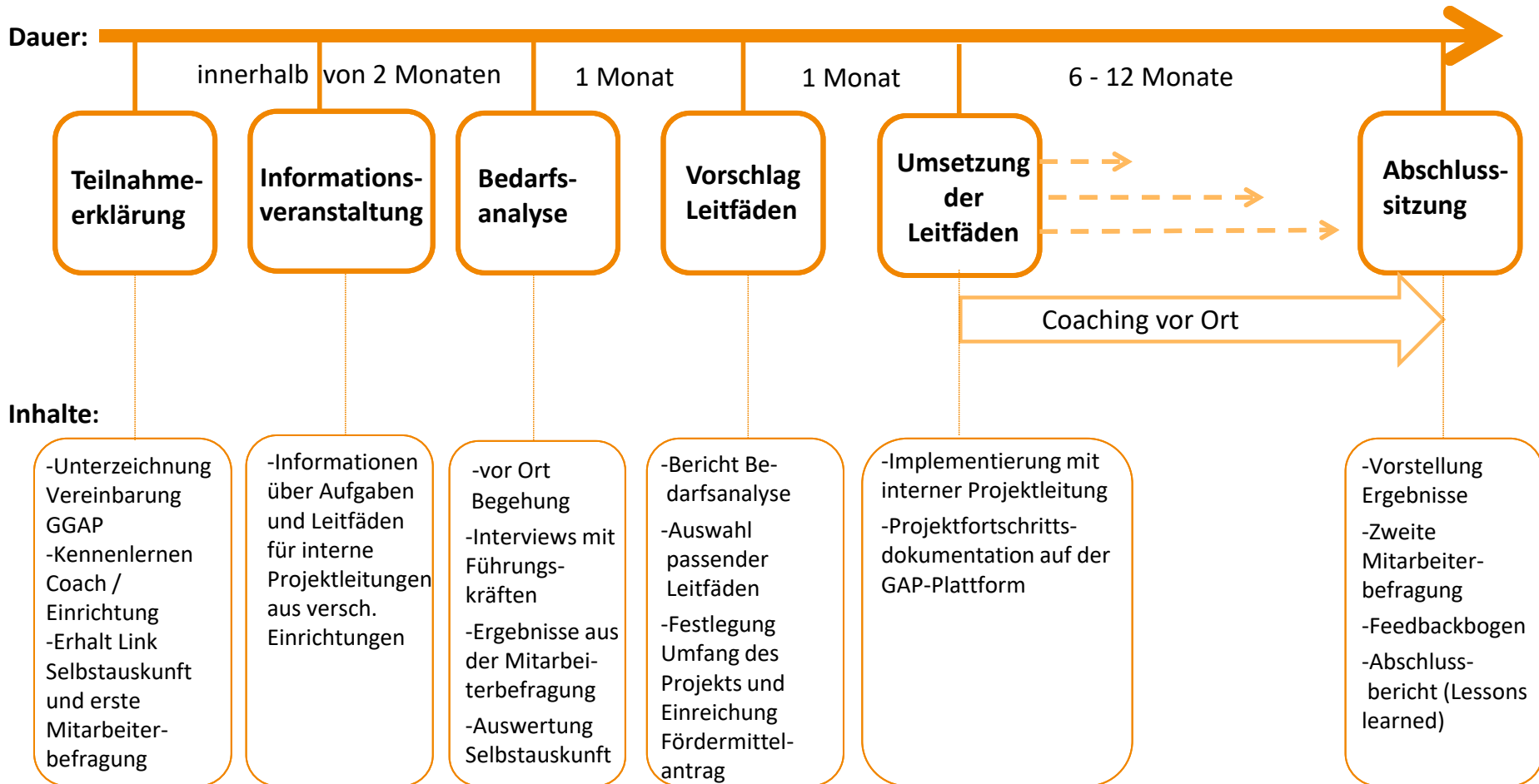
– Claudia Moll, MdB  
Pflegebevollmächtigte der Bundesregierung



## 2) Ziele des Beratungsprojekts



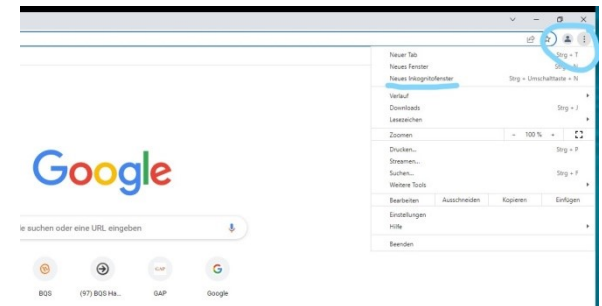
# 3) Beratungsprozess Pflegeeinrichtungen





- Unterzeichnung **Vereinbarung** mit der Geschäftsstelle GAP (GGAP)
  - Grundlage für die verbindliche Teilnahme an GAP
  - umfasst Leistungen der GGAP (z. B. Durchführung der Mitarbeiterbefragung; Bereitstellung Leitfäden; Projektbegleitung)
  - Wichtig: Mit dem Coach wird ein separater Vertrag geschlossen
- Festlegung interne Projektleitung
- Zwei Informationsveranstaltungen für die interne Projektleitung
- Kennenlernen Coach
  - Wichtig: GGAP benennt einen Coach für Ihre Einrichtung (basierend auf der regionalen Nähe von Coach und Einrichtung)

- Übersendung **Link zur digitalen Mitarbeiterbefragung** von GGAP
  - es sollen alle Mitarbeitenden befragt werden
  - Wenn erforderlich: Absprache mit Betriebsräten und Mitarbeitervertretungen für die Durchführung der Mitarbeiterbefragung und Umsetzung von Leitfäden
  - Technischer Hinweis: Wenn mehrere Mitarbeitende die Befragung über denselben Rechner öffnen, sollte diese jeweils über ein Inkognito-Fenster geöffnet werden



- Übersendung **Link zum Selbstauskunftsbogen** von GGAP

- **Bestandteile der Bedarfsanalyse:**
  - Vervollständigung der Selbstauskunft
  - Vor-Ort-Begehung des Coach (Einrichtungsbegehung)
  - Durchführung von Interviews mit Führungskräften durch den Coach
  - Ergebnisse aus der Mitarbeiterbefragung
  
- **Auswertung der Ergebnisse und Vorschlag zur Umsetzung von Leitfäden durch den Coach**
  - Wichtig: Abhängig von finanziellen oder zeitlichen Beschränkungen kann die interne Projektleitung den Umfang des Projekts mitbestimmen
    - **Kleines Projekt:** Umsetzung von ca. 2 Leitfäden, Gesamtdauer: ca. 8 Monate
    - **Mittleres Projekt:** Umsetzung von ca. 3 Leitfäden, Gesamtdauer: ca. 12 Monate
    - **Großes Projekt:** Umsetzung von ca. 4 Leitfäden, Gesamtdauer: ca. 16 Monate

### ■ Fördermittelantrag

- Nach Abschluss der Bedarfsanalyse Festlegung des konkreten Beratungsumfangs
  - Wichtig: Für die Bedarfsanalyse wendet der Coach 2,5 Personentage auf
- GGAP erhält eine automatische Information durch den Coach und bereitet den Fördermittelantrag vor
- Fördermittelantrag wird durch die Einrichtung bei der zuständigen Pflegekasse eingereicht
  - Optional: Vollmacht für die GGAP kann eingereicht werden, sodass GGAP bei Rückfragen mit Einrichtung direkt Kontakt aufnehmen kann
- Einrichtung informiert GGAP und Coach über Rückmeldung der Pflegekasse

- **Abhängig von der gewählten Projektgröße werden einrichtungsindividuell passende Leitfäden umgesetzt**
- **Allgemein:**
  - Umfassen Hintergrundinformationen und konkrete Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen
  - Jeder Leitfaden wurde einem **Schwerpunktbereich** zugeordnet
  - Jeder Leitfaden enthält den Aspekt **„Vereinbarkeit von Pflege, Familie und Beruf“**
  - Jeder Leitfaden enthält einen Aspekt zur **Digitalisierung**



## Inhalt

<b>Worum es bei diesem Instrument geht</b>	<b>3</b>
Was es Ihnen bringt: generell	4
Was es Ihnen bringt: Vereinbarkeit von Familie, Pflege und Beruf / Familienfreundliche Unternehmenskultur	4
<b>Was Sie außerdem wissen sollten</b>	<b>6</b>
Weitere Leitfäden für diesen Themenbereich	6
Weitere Leitfäden für diesen Themenbereich	6
Rechtsgrundlagen	6
Links / zusätzliche Informationen	7
<b>Impressum</b>	<b>8</b>



### Worum es bei diesem Instrument geht

**Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen verfolgen mehrere Ziele: Die Auffrischung oder Vertiefung von pflegespezifischen Fragestellungen oder die Vermittlung neuer Erkenntnisse zu Krankheitsbildern stärkt das Fachwissen und führt dazu, dass in den Einrichtungen / ambulanten Pflegediensten eine gleichbleibend gute Pflegequalität sichergestellt wird.**

Eine individuelle Fort- und Weiterbildungsplanung impliziert zudem, dass diese gezielt auf die jeweiligen Stärken, Schwächen, bedarf- und Bedürfnisse der Mitarbeitenden sowie der Einrichtung / des ambulanten Pflegedienstes zugeschnitten sind. Damit dient diese Form der Personalentwicklung gleichermaßen auch der Persönlichkeitsentwicklung der Beschäftigten. Pflegefehler aufgrund von veraltetem oder unzureichendem Wissen können damit vermieden werden, so dass Fort- und Weiterbildungen mit Blick auf die psychische Gesundheit der Mitarbeitenden sekundär präventiv wirken und sie befähigen, handlungsfähig zu bleiben.

**Dieser Leitfaden enthält zwei Schwerpunkte:**

- **Konzeption und Verfestigung der internen Fort- und Weiterbildung**
- **Schwerpunktseminare (Umgang mit psychosozialen Belastungen, mit verstärktem Leistungsdruck und Arbeitsverdichtung u.ä.)**

Der thematisch zumindest indirekt hierzu gehörende Schwerpunkt **Karriereplanung** ist integriert in den Leitfäden „Mitarbeitergespräch“.



### Was es Ihnen bringt: generell

Fort- und Weiterbildung bedeutet eine Investition in Ihre Mitarbeitenden, die sich rechnet: Trotz steigender Anforderungen bleiben Ihre Mitarbeitenden stets auf dem aktuellen Stand und werden befähigt, die Veränderungen mitzugestalten bzw. umzusetzen, um Ihre Aufgaben zu erfüllen. Die Qualität der Arbeit wird deutlich verbessert, Unter- oder Überforderungen werden vermieden und die Arbeitsmotivation sowie -zufriedenheit steigen. Über die Fort- und Weiterbildung besteht die Chance, Ihre Beschäftigten enger an die Einrichtung / den ambulanten Pflegedienst binden, da Sie ihnen neue Perspektiven und Karrierepfade eröffnen.

Nicht jede Pflegekraft, die mit neuen Aufgaben konfrontiert ist, meldet von sich aus den Bedarf an Fort- und Weiterbildung an. Hier können Sie ansetzen, indem Sie den Bedarf regelmäßig ermitteln und die interne und externe Fort- und Weiterbildung systematisch planen.



### Was es Ihnen bringt: **Vereinbarkeit von Familie, Pflege und Beruf / Familienfreundliche Unternehmenskultur**

Mütter und Väter in Elternzeit und Berufsrückkehrerinnen brauchen passende Qualifizierungs- und Weiterbildungsangebote, die individuell geplant werden müssen. Die Instrumente dieses Leitfadens können Ihnen dabei helfen.

Der bpa – Bundesverband privater Anbieter sozialer Dienste e.V. schreibt zum **Wiedererwerb von Pflegekräften** in seiner Broschüre „Altenpflege: Vereinbarkeit von Beruf und Familie – gute Beispiele aus der Praxis“. Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend fördert in Kooperation mit der Bundesagentur für Arbeit und anderen Partnern das Aktionsprogramm **„Perspektive Wiedererwerb“**.

- **Worum es bei diesem Instrument geht**
  - Was es Ihnen bringt → allgemein
  - Was es Ihnen bringt → Vereinbarkeit von Familie, Pflege und Beruf / Familienfreundliche Unternehmenskultur
  
- **Von der Idee zur konkreten Umsetzung**
  - Was vorab zu tun ist (PLAN)
  - Umsetzung (DO)
  - Wie geht es weiter → Evaluation (CHECK und ACT)
  - Modul Digitalisierung
  
- **Was Sie zudem wissen sollten**
  - Weitere Leitfäden für diesen Themenbereich
  - Musterdokumente / Best-Practice-Beispiele
  - Rechtsgrundlagen
  - Links / zusätzliche Informationen

# 3.4) Umsetzung Leitfäden III

I: Arbeitszeit- u. Dienstplangestaltung	II: Kommunikation mit Beschäftigten	III: Personalentwicklung, Qualifizierung, Führung	IV: Kommunikation mit Kunden	V: Familienfreundliche Unternehmenskultur
Arbeitszeitorganisation	Verbesserung der Information und Kommunikation	Personalgewinnung	Beschwerde-management	Familienfreundliche Unternehmenskultur
Dienstplanerstellung	Besprechungen im Arbeitsalltag optimieren	Personalentwicklung	Kommunikation schwierige Pflege- und Betreuungssituationen	Betrieblich unterstützte Kinderbetreuung
Urlaubsplanung	Fallbesprechungen / Qualitätszirkel	Mitarbeitergespräch (versch. Lebensphasen)	Information Angehörige / Pflegebedürftige	Unterstützung der Pflegeverantwortung (Angehörige)
Überstundencontrolling	Übergabe	Einarbeitung (nach Elternzeit)		Mobiles Arbeiten
Pausen	Fehlermanagement / Fehlerkultur	Fort- und Weiterbildung		Elternzeitmanagement
		Qualifikationsmix		
		Aufbau betriebliche Gesundheitsförderung*		

\* Nicht förderfähiger Leitfaden (Zusatzmaterial)

## 3.5) Abschluss des Beratungsprojektes

- **Übersendung Link zur zweiten digitalen Mitarbeiterbefragung**
  - es sollen alle Mitarbeitenden befragt werden
  - Messbarer Effekt der umgesetzten Maßnahmen anhand der Ergebnisse der zweiten Mitarbeiterbefragung
- **Evaluation der Projektteilnahme**
  - Erfolg der Projektteilnahme
  - Langfristige Befähigung zum Umgang mit den Leitfäden
  - Nachhaltige Wirksamkeit der umgesetzten Maßnahmen in der Pflegeeinrichtung



## 4) Aufgaben der internen Projektleitung I

### Generelle Aufgaben der internen Projektleitung

- Ansprechpartner für GGAP und Coach
- Interne Kommunikation
- Bei Bedarf: interne Dokumentation
- Kontaktaufnahme mit GGAP bei Schwierigkeiten oder Unzufriedenheit

## 4) Aufgaben der internen Projektleitung II

### Vorbereitung

- Teilnahme an Informationsveranstaltungen der GGAP
- Ggfs. Absprache mit Betriebsrat / Mitarbeitervertretung
- Weiterleitung der Mitarbeiterbefragung an alle Mitarbeitenden in der Einrichtung und Erinnerung an Teilnahme
- Selbstauskunftsbogen ausfüllen
- Vertragsabschluss mit dem Coach

## 4) Aufgaben der internen Projektleitung III

Bedarfsanalyse /  
Fördermittel-  
antrag

- Vorbereitung der Vor-Ort-Termine des Coachs
  - Planung und Terminierung
  - Raum und Schreibmaterial zur Verfügung stellen (z.B. Blöcke, Flipchart, Metaplan)
  - Zeitslots bei Führungskräften für strukturierte Interviews festlegen
- Einreichung vorbereiteter Fördermittelantrag
- Rückmeldung der Pflegekasse an Coach und GGAP weiterleiten

## 4) Aufgaben der internen Projektleitung IV

### Umsetzung der Leitfäden

- Vorbereitung der Vor-Ort-Termine des Coachs
- Inhaltlichen Fortschritt kontrollieren
  - Internes Controlling der Arbeitspakete / Termintreue
  - Interne Störungen und Einflussfaktoren auf das Projekt mit Coach besprechen (Frühwarnsystem)
- Steuerung und Koordinierung der Umsetzung der Leitfäden
  - Zeitmanagement für Arbeitspakete und Sitzungen

## 4) Aufgaben der internen Projektleitung V

### Abschluss des Projekts

- Weiterleitung der Mitarbeiterbefragung an alle Mitarbeitenden in der Einrichtung und Erinnerung an Teilnahme
- Abschlussitzung mit Coach
- Feedbackbefragung der GGAP ausfüllen
- Rechnungen und Zahlungsbelege bei der Pflegekasse einreichen
- Optional: Zitate / Bilder aus der Projektteilnahme an die GGAP übersenden (z.B. zur Veröffentlichung auf der Webseite)

## 5) Keine Aufgaben der internen Projektleitung

- Alle Arbeitspakete selbst erledigen (da Teamarbeit mit Coach)
- Strukturierung und Prozess-Steuerung (Aufgabe des Coaches)
- Dokumentation auf der GAP-Plattform (Aufgabe des Coaches)

# 6) Aufwand für teilnehmende Einrichtungen

## ■ Interner personeller Aufwand

- Benennung und Bereitstellung eines/einer internen Projektleitung sowie beteiligte Mitarbeiter/-innen
  - Unterstützung des Coaches bei der Bedarfsanalyse
  - Implementierung der Leitfäden über die Projektlaufzeit von 6 bis 12 Monaten
- Geschätzter Aufwand interne Projektleitung: ca. 2 Tage pro Beratungstag

## ■ Finanzieller Aufwand

- Ko-Finanzierung der Eigenkosten
  - Höhe der Eigenkosten hängen von dem Beratungsumfang des Coaches ab

# 7) Nutzen für teilnehmende Einrichtungen

Bedarfsanalyse vor Ort  
und Auswahl  
**einrichtungs-  
individueller Leitfäden**

Aufbau interner  
**Problemlösungs-  
kompetenz**

Schaffung einer  
**familienfreundlichen  
Unternehmenskultur**

Unterstützung bei der  
**Beantragung** von  
weiteren **Fördermitteln**

Erhöhung **Attraktivität**  
für bestehende UND  
neue Mitarbeiter/-  
innen aus der Pflege



# Diskussion und Fragen





# Vielen Dank!

## **Kontaktmöglichkeiten:**

### **Geschäftsstelle GAP**

Internetadresse: [www.gap-pflege.de](http://www.gap-pflege.de)

E-Mail: [info@gap-pflege.de](mailto:info@gap-pflege.de)

Telefon: +49 40 2540 7877 (Mo. bis Fr.: 9.00 Uhr - 16.00 Uhr)

# Auswertung der Befragung "Senioren- und Betreuungszentrum der Städte Region Aachen", Prozess-Schritt "Senioren- und Betreuungszentrum der Städte Region Aachen MAZ T0"

Die Auswertung berücksichtigt 103 abgeschlossene Fragebögen im Prozessschritt 1

Die Auswertung berücksichtigt 66 abgeschlossene Fragebögen im Prozessschritt 2

	Bewertung	Änderung $\Delta$	Frageposition	Wert Prozessschritt 1	Wert Prozessschritt 2
<b>1 Vorweg:</b>					
1.1			<b>Welcher Berufsgruppe gehören Sie an?</b>		
1.2			<b>Haben Sie als Mitglied der Berufsgruppe Verwaltung direkten Kontakt zu Pflegebedürftigen?</b>		
1.3			<b>Haben Sie als Mitglied der Berufsgruppe Hauswirtschaft direkten Kontakt zu Pflegebedürftigen?</b>		
1.4			<b>Haben Sie als Mitglied der Berufsgruppe "Andere" direkten Kontakt zu Pflegebedürftigen?</b>		
<b>2 Wir starten mit ein paar Fragen zur Arbeitsorganisation</b>					
2.1	➔	6,44	<b>Wie gut entspricht Ihre Arbeitszeit Ihren Bedürfnissen bezüglich außerberuflicher Aktivitäten (z.B. Privatleben, Familie, Hobbys)?</b>	50,00	56,44
2.2	➔	7,59	<b>Werden aus Ihrer Sicht bei der Aufteilung der Arbeit die persönlichen Stärken und individuellen Bedürfnisse der Mitarbeiter/-innen berücksichtigt?</b>	52,96	60,55

	Bewertung	Änderung Δ	Frageposition	Wert Prozessschritt 1	Wert Prozessschritt 2
2.3	↗	10,52	<b>Haben Sie schon einmal beobachtet, dass Mitarbeiter/-innen Tätigkeiten übernehmen müssen, die außerhalb Ihres Kompetenzbereichs liegen?</b>	32,22	42,74
2.4	↘	-5,03	<b>Gibt es in Ihrer Einrichtung eine Übersicht zu den Qualifikationen und Kompetenzen der einzelnen Mitarbeiter/-innen?</b>	70,31	65,28
<b>2.1 Arbeitszeit- und Dienstplangestaltung</b>					
<b>Wie zufrieden sind Sie mit der Organisation und Regelung von ...</b>					
2.5.1	→	4,08	<b>... Bereitschaftszeiten / Rufbereitschaftszeiten?</b>	39,29	43,37
2.5.2	↗	5,58	<b>... Urlaubszeiten?</b>	61,08	66,67
2.5.3	↗	9,52	<b>... Pausenzeiten?</b>	51,25	60,77
2.5.4	↗	14,63	<b>... Vertretungszeiten (z.B. für den Fall von akuten Personalausfällen)?</b>	25,53	40,15
2.5.5	↗	8,51	<b>... Überstunden?</b>	40,22	48,73
2.5.6	↗	11,03	<b>... ungeplanten Diensten (Rückruf aus dem Frei)?</b>	30,94	41,96
2.5.7	→	4,14	<b>Sind Sie zufrieden mit Ihrer Arbeitszeit (Anzahl Wochenstunden, Schicht- und Wochenendarbeit, Bereitschaftsdienst usw.)?</b>	54,95	59,09
<b>2.2 Dienstplan</b>					
<b>Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zu Ihrem Dienstplan zu? Der Dienstplan...</b>					
2.6.1	→	2,64	<b>... wird rechtzeitig veröffentlicht.</b>	75,53	78,17
2.6.2	↗	9,59	<b>... berücksichtigt individuelle Wünsche.</b>	70,97	80,56

	Bewertung	Änderung Δ	Frageposition	Wert Prozessschritt 1	Wert Prozessschritt 2
2.6.3	↗	8,66	... bildet meine Überstunden/Mehrarbeit ab.	56,79	65,45
2.6.4	↗	17,17	... bildet eine faire Verteilung der Dienste ab.	50,29	67,46
2.6.5	→	1,94	... berücksichtigt die Qualifikation der Mitarbeiter/-innen.	61,18	63,11
2.6.6	→	3,28	... zeigt den Umfang der Wochen- oder Monatsarbeitszeit.	75,00	78,28
<b>2.3 Struktur</b>					
2.7.1	↗	5,57	Sind die Dienstschnittübergaben gut organisiert?	56,32	61,89
2.7.2	↗	12,89	Erfolgt die Einarbeitung von neuen Mitarbeiter/- innen strukturiert und planvoll?	40,63	53,52
<b>2.4 Mehrarbeit/Überstunden</b>					
2.8.1	↘	-16,87	Fühlen Sie sich während der Arbeitszeit überlastet?	68,38	51,52
2.8.2	↘	-27,51	Wie häufig fallen Überstunden an?	69,85	42,34
<b>3 Es folgen Fragen zur Personalentwicklung</b>					
3.1	↗	18,10	Ganz allgemein: Bietet Ihr Arbeitgeber Hilfestellungen bei der Vereinbarkeit von Familie und Beruf?	36,21	54,31
3.2	→	-1,79	Genügt Ihnen das Angebot zur Gesundheitsförderung (z.B. Prävention, Sportmöglichkeiten, Gesundheitskurse usw.) durch Ihren Arbeitgeber?	35,71	33,93

	Bewertung	Änderung $\Delta$	Frageposition	Wert Prozessschritt 1	Wert Prozessschritt 2
3.3	→	2,07	<b>Wird aus Ihrer Sicht die Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiter/-innen gefördert?</b>	65,72	67,80
3.4	→	1,67	<b>Entspricht das Angebot zur Fort- und Weiterbildung Ihrem persönlichen Bedarf?</b>	58,51	60,19
3.5	↗	11,15	<b>Wie häufig gibt es in Ihrem Arbeitsbereich Probleme bei der Personalsuche / Nachbesetzung freier Stellen?</b>	16,48	27,63

### 3.1 Vereinbarkeit Pflege, Familie und Beruf

3.6.1			<b>Haben Sie Kinder im betreuungspflichtigen Alter?</b>		
3.6.2	↗	18,73	<b>Werden Mitarbeiter/-innen während und nach der Elternzeit von der Einrichtung begleitet und regelmäßig informiert?</b>	29,00	47,73
3.6.3	↗	9,55	<b>Genügt Ihnen die Unterstützung zur Kinderbetreuung (auch über externe Anbieter, Netzwerke, Gutscheine oder anderer monetärer Unterstützung) während der Arbeitszeit, durch Ihren Arbeitgeber?</b>	20,45	30,00
3.6.4			<b>Haben Sie pflegebedürftige Angehörige oder Freunde, die Sie selbst betreuen?</b>		

	Bewertung	Änderung Δ	Frageposition	Wert Prozessschritt 1	Wert Prozessschritt 2
3.6.5	→	3,69	<b>Genügt Ihnen die Unterstützung zur Betreuung von pflegebedürftigen Angehörigen (auch über externe Anbieter, Netzwerke, Gutscheinen oder anderer monetärer Unterstützung) während der Arbeitszeit, durch Ihren Arbeitgeber?</b>	28,13	31,82
<b>4 Kommunikation</b>					
<b>4.1 Kommunikation mit Pflegebedürftigen und Angehörigen</b> Hier geht es um Kommunikation mit Kunden und Angehörigen:					
4.1.1	→	2,41	<b>Den Umgang mit Angehörigen empfinde ich oftmals als belastend.</b>	64,41	66,82
4.1.2	↗	15,63	<b>Zum Führen von Gesprächen mit Angehörigen - auch zu Beschwerden - bin ich geschult worden.</b>	29,01	44,64
4.1.3	↗	8,43	<b>Es gibt häufig schwierige oder belastende Situationen mit einzelnen Pflegebedürftigen.</b>	37,65	46,08
4.1.4	↗	10,75	<b>Schwierige (Pflege-) Situationen werden im Team regelmäßig thematisiert und besprochen.</b>	63,27	74,02
4.1.5	↗	10,02	<b>Pflegebedürftigen mit schwierigen Pflegevoraussetzungen (z.B. demenzerkrankte Pflegebedürftige) werden in unserer Einrichtung gut versorgt.</b>	55,84	65,87

	Bewertung	Änderung Δ	Frageposition	Wert Prozessschritt 1	Wert Prozessschritt 2
4.1.6	→	4,68	<b>Für die Versorgung von Pflegebedürftigen mit schwierigen Pflegevoraussetzungen (z.B. demenzerkrankte Pflegebedürftige) bin ich ausreichend geschult / fortgebildet worden.</b>	57,32	62,00
<b>5 Kommunikation</b>					
<b>5.1 Interne Kommunikation II Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?</b>					
5.1.1	↗	14,85	<b>... Es finden regelmäßige Teambesprechungen statt.</b>	50,54	65,38
5.1.2	↗	21,67	<b>... Es finden regelmäßige Mitarbeitergespräche statt.</b>	35,99	57,66
5.1.3	↗	12,16	<b>... Die Mitarbeitergespräche finden strukturiert statt.</b>	38,25	50,42
5.1.4	↗	22,10	<b>... In Mitarbeitergesprächen wird die individuelle Lebenssituation regelmäßig thematisiert.</b>	26,18	48,28
5.1.5	↗	27,11	<b>... Es gibt individuelle Karrierepläne, welche die verschiedenen Lebensphasen und deren individuelle Anforderungen der Mitarbeiter/-innen berücksichtigen.</b>	21,32	48,44
<b>5.2 Interne Kommunikation III</b>					
5.2.1	↗	8,02	<b>Fühlen Sie sich über aktuelle Ereignisse in Ihrer Einrichtung gut informiert?</b>	45,39	53,41
5.2.2	↗	6,88	<b>Fühlen Sie sich über aktuelle Ereignisse in Ihrer Einrichtung ausreichend schnell informiert?</b>	45,39	52,27



	Bewertung	Änderung Δ	Frageposition	Wert Prozessschritt 1	Wert Prozessschritt 2
<b>5.3 Interne Kommunikation IV</b>					
5.3.1	↗	13,92	<b>Würden Sie sagen, dass bei Ihnen eine positive, wertschätzende Kommunikation vorherrscht?</b>	41,94	55,86
5.3.2	↗	17,32	<b>Wird in Ihrer Einrichtung offen und konstruktiv über Fehler oder kritische Situationen im Team gesprochen?</b>	44,01	61,33
5.3.3	↗	13,42	<b>Sind Sie zufrieden damit, wie man in Ihrer Einrichtung mit Beschwerden von Mitarbeiter/-innen umgeht?</b>	28,68	42,11
<b>6 Führungskultur</b>					
<b>Ganz allgemein: Wie würden Sie die Führungskultur in Ihrer Einrichtung beschreiben?</b>					
6.1	↗	18,15	<b>Die Führung ist fachlich kompetent.</b>	58,06	76,21
6.2	↗	18,11	<b>Die Führung steht für eine offene Informationspolitik.</b>	49,39	67,50
6.3	↗	21,60	<b>Die Führung steht für Vertrauen, das ich in sie habe.</b>	43,93	65,53
6.4	↗	23,71	<b>Die Führung unterstützt mich bei meiner Arbeit.</b>	42,96	66,67
6.5	↗	20,16	<b>Die Führung hat ein offenes Ohr für Probleme und sucht Lösungen.</b>	46,91	67,06
6.6	↗	16,27	<b>Die Führung lässt mich aus Fehlern, die mir passieren, lernen.</b>	52,67	68,94
6.7	↗	23,58	<b>Die Führung ist kritik- und konfliktfähig.</b>	37,08	60,66
6.8	↗	16,95	<b>Die Führung lässt es zu, dass Konflikte im Team offen thematisiert werden können.</b>	48,92	65,87

	Bewertung	Änderung $\Delta$	Frageposition	Wert Prozessschritt 1	Wert Prozessschritt 2
<b>7 Abschlussfragen</b>					
7.1	↗	16,12	<b>Haben Sie das Gefühl, dass Ihr Haus in der Anwendung von digitalen Möglichkeiten auf dem neuesten Stand ist?</b>	32,19	48,31
7.2	↗	6,14	<b>Sind Sie in die Nutzung und Handhabung der einzelnen digitalen Lösungen eingewiesen worden?</b>	44,66	50,81
7.3	↗	18,27	<b>Erlaubt Ihnen Ihr Arbeitsumfeld, qualitativ hochwertige Pflege zu erbringen?</b>	44,49	62,76
7.4	→	0,51	<b>Welchen Ruf hat Ihrer Meinung nach Ihre Einrichtung in der Öffentlichkeit?</b>	72,83	73,33
7.5	↗	6,79	<b>Würden Sie sagen, dass Ihre Einrichtung ein familienfreundlicher Arbeitgeber ist?</b>	46,28	53,07
7.6	↗	18,45	<b>Würden Sie die Einrichtung Ihren Freunden und Bekannten als Arbeitgeber empfehlen?</b>	46,39	64,84
7.7	↗	6,57	<b>Würden Sie die Einrichtung Ihren Freunden und Bekannten als Pflegebedürftiger empfehlen?</b>	65,31	71,88
<b>8 Soziodemografische Angaben</b>					
8.1			<b>Alter in Jahren:</b>		
8.2			<b>Wieviel Prozent arbeiten Sie?</b>		
8.3			<b>Dienstjahre im Betrieb?</b>		

	Bewertung	Änderung Δ	Frageposition	Wert Prozessschritt 1	Wert Prozessschritt 2
8.4			<b>Haben Sie eine Führungsfunktion?</b>		
<b>9 Ende</b>					
9.1		-	<b>Haben Sie zu unseren Fragen oder Ihren Bewertungen noch Anmerkungen, die Sie uns mitteilen möchten?</b>	-	-
<b>9.1 Leifäden Einschätzung zu den Leitfäden</b>					
<b>9.1.1 Arbeitszeit- und Dienstplangestaltung</b>					
9.2.1.1	→	4,10	<b>Arbeitszeit- und Dienstplangestaltung</b>	56,11	60,21
9.2.1.2	↗	5,58	<b>Urlaubsplanung</b>	61,08	66,67
9.2.1.3	→	-2,46	<b>Überstundencontrolling</b>	55,08	52,62
9.2.1.4	↗	9,52	<b>Pausen</b>	51,25	60,77
<b>9.1.2 Kommunikation mit Beschäftigten</b>					
9.2.2.1	↗	11,20	<b>Verbesserung der Information und Kommunikation</b>	46,00	57,20
9.2.2.2	↗	14,03	<b>Fehlermanagement/ Fehlerkultur</b>	53,40	67,42
9.2.2.3	↗	5,57	<b>Übergabe</b>	56,32	61,89
9.2.2.4	↗	10,75	<b>Fallbesprechungen/ Qualitätszirkel</b>	63,27	74,02
9.2.2.5	→	-1,77	<b>Besprechungen im Arbeitsalltag optimieren</b>	59,72	57,95
<b>9.1.3 Personalentwicklung, Qualifizierung, Führung</b>					
9.2.3.1	↗	14,25	<b>Personalgewinnung</b>	43,06	57,31
9.2.3.2	↗	9,92	<b>Personalentwicklung</b>	54,25	64,17
9.2.3.3	→	4,32	<b>Fort- und Weiterbildung</b>	55,94	60,26
9.2.3.4	→	0,22	<b>Qualifikationsmix</b>	56,76	56,98

	Bewertung	Änderung $\Delta$	Frageposition	Wert Prozessschritt 1	Wert Prozessschritt 2
9.2.3.5	↗	13,87	<b>Einarbeitung (nach Elternzeit)</b>	39,84	53,71
9.2.3.6	↗	14,11	<b>Mitarbeitergespräch (versch. Lebensphasen)</b>	44,62	58,74
9.2.3.7	→	-1,79	<b>Aufbau betrieblicher Gesundheitsförderung</b>	35,71	33,93

#### 9.1.4 Kommunikation mit Kunden

9.2.4.1	↗	16,90	<b>Beschwerdemanagement</b>	36,39	53,28
9.2.4.2	↗	8,72	<b>Kommunikation schwierige Pflege- und Betreuungssituationen</b>	54,82	63,54
9.2.4.3	↗	7,33	<b>Information Angehörige/ Pflegebedürftige</b>	48,06	55,39

#### 9.1.5 Familienfreundliche Unternehmenskultur

9.2.5.1	↗	18,21	<b>Betrieblich unterstützte Kinderbetreuung</b>	35,67	53,88
9.2.5.2	↗	10,02	<b>Mobiles Arbeiten</b>	39,78	49,80
9.2.5.3	↗	17,41	<b>Unterstützung der Pflegeverantwortung (Angehörige)</b>	35,39	52,80
9.2.5.4	↗	13,87	<b>Elternzeitmanagement</b>	39,84	53,71

Legende Bewertungsschema:

↘	↘	→	↗	↗
$\leq -10$	$> -10, < -5$	$\geq -5, \leq 5$	$> 5, < 10$	$\geq 10$

**Video des Besuchs in der Einrichtung von Frau MdB Claudia Moll am 24.10.2023**

**Zum GAP Projekt - Zertifikatsübergabe -**

<https://portal.securedrive.biz/public-link/browse/VnoViVBFM7>