

Dienstleistungsproduktivität in der Krankenhauspflege

—

Konzeptionelle Grundlagen einer Produktivitätsbetrachtung

Dominik Thomas, Nicole Trachte, Jürgen Wasem

12.09.2012

DGSMP Jahrestagung,
Essen

- Hintergrund
- Methodik
- Grundlagen der Produktivität von Dienstleistungen
- Das Produktivitätsmodell in der Krankenhauspflege
- Diskussion und Ausblick

- Das pflegerische Personal stellt nach wie vor die größte Berufsgruppe im Krankenhaus
- Es sind jedoch kontinuierlich sinkende Personalzahlen, bei gleichzeitig steigenden Patienten- bzw. Fallzahlen zu verzeichnen
- Im Hinblick auf die demographische Entwicklung und die voraussichtliche Veränderung bzw. Verdichtung der Arbeitsbedingungen bedarf insbesondere die Produktivität der Krankenhauspflege – als größte Arbeitsgruppe in stationären Einrichtungen in Deutschland – der besonderen Aufmerksamkeit
- Produktivität der Krankenhauspflege bislang gemessen an Patiententlassungen pro Pflegekraft
- Dabei bleiben jedoch Auswirkungen auf die Pflegequalität und die Belastungen des Pflegepersonals unberücksichtigt; Faktoren, die aber entscheidend zur Produktivität der Pflege beitragen können

Zielsetzung der Untersuchung:

- Entwicklung eines integrierten Produktivitätsmodells für die Krankenhauspflege, das gleichermaßen qualitative wie quantitative Aspekte der Pflegeproduktivität berücksichtigt
- Entwicklung eines integrierten Diagnosekonzepts zur Erfassung des produktivitätsorientierten Patienten- und Mitarbeiterverhaltens in Verbindung mit objektiven Produktivitätskennzahlen
- Ableitung von Gestaltungsempfehlungen für die Krankenhäuser zur Steuerung der Krankenhauspflegeproduktivität

- Systematische Literaturrecherchen zur Dienstleistungsproduktivität in den EBSCO-Datenbanken Business Source Premier & EconLit
- Systematische Literaturrecherchen zur Krankenhaus- und Krankenhauspflegeproduktivität in der medizinischen und pflegewissenschaftlichen Literatur anhand der Datenbanken Embase und Medline
- Suchbegriffe:
 - Hospital/inpatient/clinical setting
 - Productivity/efficiency
 - Nurse/nursing
- Fokussierung auf Veröffentlichungen der letzten 15 Jahre
- Identifikation und Durchsicht mehr als 3.500 Artikeln anhand von Titel und Abstract
- Analyse von 166 Volltextpublikationen

Konstitutive Merkmale von Dienstleistungen:

- Intangibilität/Immaterialität:
 - Dienstleistungen erzeugen in der Regel kein greifbares Leistungsergebnis
 - Daher ist die objektive Qualität schwer zu bestimmen und die subjektiv wahrgenommene Qualität von großer Bedeutung
 - Integrativität:
 - Leistungserstellungsprozess erfordert die Einbindung des Patienten (externer Produktionsfaktor)
 - Der Patient unterliegt im Gegensatz zu internen Produktionsfaktoren aber nicht der Steuerung und Kontrolle des Anbieters
- Diese Merkmale sind in besonderer Weise für die Dienstleistung Krankenhauspflege zutreffend

Aus den konstitutiven Merkmalen von Dienstleistungen abgeleitete Anforderungen an ein Produktivitätsmodell:

Abbildung der:

- kundenseitigen Bewertung der Outputs
- Mitarbeiteroutputs
- Kundeninputs
- Inputs anderer Kunden (z.B. Angehörige)

INPUTS

KH-Inputs

Struktureller Input

- Anlagegüter
- Gebrauchsgüter
- Verbrauchsgüter
- Information

Personeller Input

- physisch
- emotional
- intellektuell

Inputs Patient

(i.w.S. Patient u. Angehörige)

- physisch
- emotional/sozial
- intellektuell

PROZESSE

OUTPUTS

INPUTS

KH-Inputs

Struktureller Input

- Anlagegüter
- Gebrauchsgüter
- Verbrauchsgüter
- Information

Personeller Input

- physisch
- emotional
- intellektuell

Inputs Patient

(i.w.S. Patient u. Angehörige)

- physisch
- emotional/sozial
- intellektuell

PROZESSE

Pflegekraft
autonom

Interaktion
Pflegekraft-Patient

Patient/Angehörige
autonom

Interaktion
Patient-Patient

OUTPUTS

INPUTS

KH-Inputs

- Struktureller Input
- Anlagegüter
 - Gebrauchsgüter
 - Verbrauchsgüter
 - Information

- Personeller Input
- physisch
 - emotional
 - intellektuell

- Inputs Patient
(i.w.S. Patient u. Angehörige)
- physisch
 - emotional/sozial
 - intellektuell

PROZESSE

Pflegekraft
autonom

Interaktion
Pflegekraft-Patient

Patient/Angehörige
autonom

Interaktion
Patient-Patient

OUTPUTS

Quantität

objektive Qualität

subjektive Qualität

Qualität
des
Arbeits-
lebens

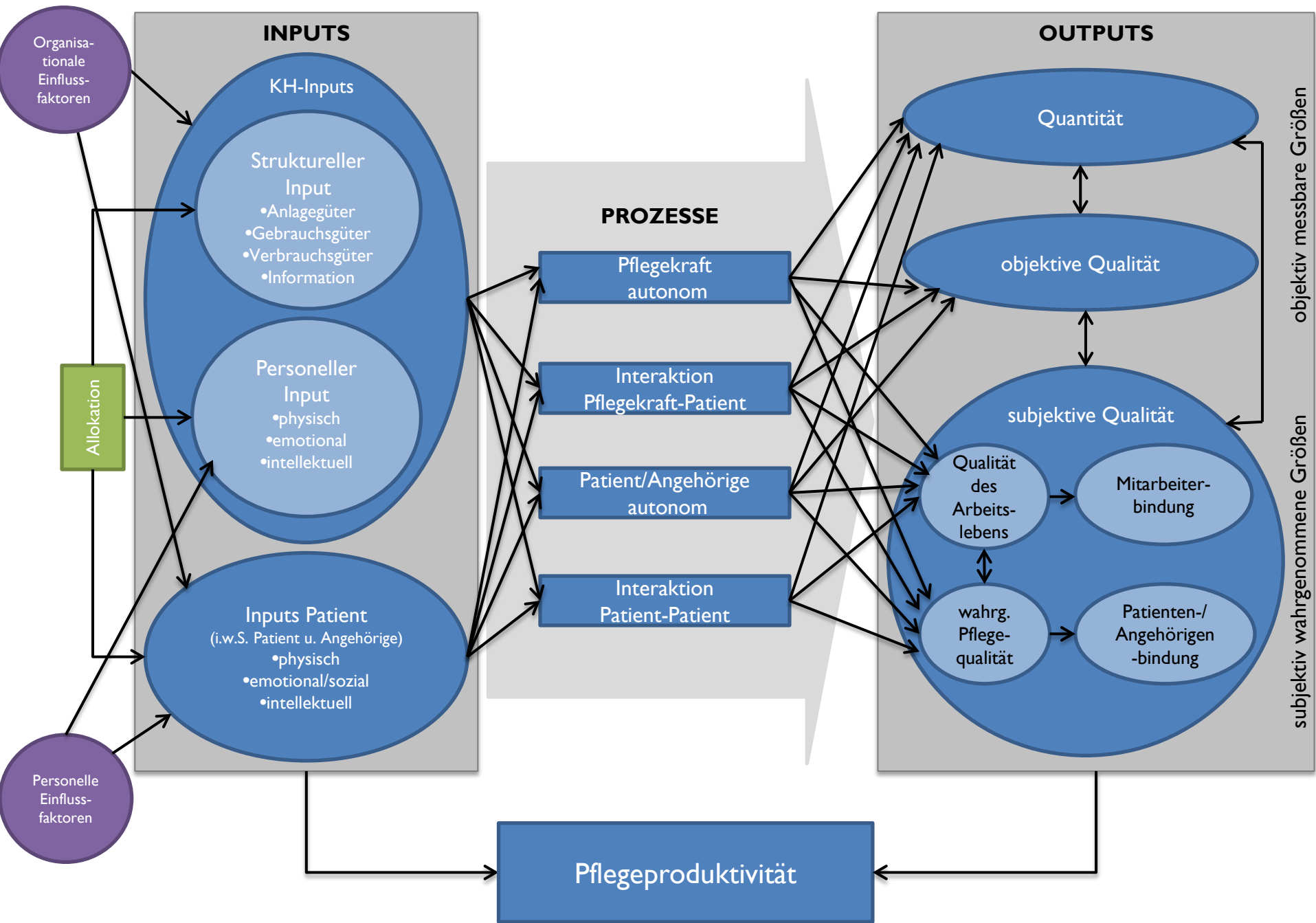
Mitarbeiter-
bindung

wahrg.
Pflege-
qualität

Patienten-/
Angehörigen
-bindung

objektiv messbare Größen

subjektiv wahrgenommene Größen



- Die Thematik „Produktivität in der Krankenhauspflege“ ist in Deutschland noch eine sehr junge Forschungsdisziplin
- Die erarbeiteten konzeptionellen Grundsätze und das dargestellte Produktivitätsmodell stellen eine bisher noch nicht vorhandene interdisziplinäre Kombination aus allgemeiner Dienstleistungsforschung und Erkenntnissen der Pflegewissenschaften dar
- Durch die Operationalisierung der einzelnen Modellkomponenten kann das Modell als grundlegender Bezugsrahmen für empirische Forschungsarbeiten genutzt werden

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!!



Für weitere Informationen:

www.indipro-projekt.de

Kontakt:

dominik.thomas@medman.uni-due.de