

Eine Arbeit, bei der sich Beruf- und Privatleben gut miteinander vereinbaren lassen, ist den meisten Beschäftigten
wichtig und insoweit attraktiv. Das gilt gerade auch für
Pflegekräfte. Dabei haben die Pflegeeinrichtungen vieles
selbst in der Hand, um gute Arbeitsbedingungen zu ermöglichen. Die meisten von ihnen kennen ihre Baustellen,
aber brauchen externe Unterstützung, um Verbesserungen
umzusetzen. Genau hier setzt das Projekt "GAP" der Pflegebevollmächtigten Claudia Moll (MdB) an und bietet vielseitige
Lösungswege!

Claudia Moll: "Mit meinem GAP-Projekt unterstütze ich Pflegeeinrichtungen dabei, ihre Arbeitsbedingungen zu verbessern. Es gibt schon viele positive Rückmeldungen von teilnehmenden Pflegeeinrichtungen. Ich hoffe, dass noch viele andere ihre Chance nutzen mitzumachen."

# WAS IST DAS ZIEL VON GAP?

GAP steht für "Gute Arbeitsbedingungen in der Pflege zur Vereinbarkeit von Pflege, Familie und Beruf". Ziel ist es, bundesweit mindestens 750 ambulante Pflegedienste oder stationäre Pflegeeinrichtungen dabei zu unterstützen, die Arbeitsbedingungen ihrer Beschäftigten hinsichtlich der Vereinbarkeit von Pflege, Familie und Beruf zu verbessern.

# WIE LÄUFT DAS PROJEKT AB?

Für das Projekt sind bundesweit knapp 70 Coaches im Einsatz. Jede Einrichtung bekommt einen der 70 speziell geschulten Coaches an ihre Seite gestellt.

# GUTE ARBEITSBEDINGUNGEN IN DER PFLEGE ZUR VEREINBARKEIT VON PFLEGE, FAMILIE UND BERUF (GAP)

BERUF

Text: Carolin Gurisch und Dörte Magens



Zu Beginn wird vom Coach eine Bedarfsanalyse durchgeführt, bei der die Stärken und das Verbesserungspotenzial der Einrichtung herausgearbeitet werden. Dazu werden die Mitarbeitenden zu ihrer Zufriedenheit befragt, Führungskräfte interviewt und die Strukturen und Arbeitsprozesse der Einrichtungen erfasst.

Anhand der Ergebnisse werden individuell passende Themen ausgewählt, die im Rahmen des Projektes gemeinsam mit dem Coach bearbeitet werden, z.B. stabile Dienstpläne oder verlässliche Vertretungsregelungen. Der Coach unterstützt die Einrichtung dann vor Ort bei der Planung und Umsetzung passender Maßnahmen. Zum Abschluss des Projekts findet eine Erfolgskontrolle statt. Dazu wird eine zweite Mitarbeiterbefragung durchgeführt, um die Veränderungen der Mitarbeiterzufriedenheit zu erfassen. Daneben erhält jede Einrichtung einen Feedbackbogen, der die Gelegenheit bietet, das Projekt insgesamt zu bewerten.

Die Coaching-Kosten werden von den Pflegekassen bezuschusst, so dass sich die Eigenkosten erfahrungsgemäß auf 3.000 Euro bis 9.750 Euro belaufen – je nachdem, in wie vielen Bereichen sich die Einrichtung verbessern möchte. Der zeitliche Umfang des Projekts ergibt sich ebenfalls aus den ausgewählten Coaching-Maßnahmen und wird durch jede Einrichtung individuell mit dem Coach festgelegt. Nach Projektabschluss sind die Einrichtungen befähigt, auch weitere Themenbereiche mit Hilfe von Leitfäden eigenständig zu verändern. Insgesamt gibt es 25 Leitfäden zu fünf Schwerpunktbereichen.

			'	
I: Arbeitszeit- u. Dienstplan- gestaltung	II: Kommunikation mit Beschäftigten	III: Personal- entwicklung, Qualifizierung, Führung	IV: Kommunikation mit Kunden	V: Familien- freundliche Unternehmens- kultur
Arbeitszeit- organisation	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)
Überstunden- controlling	Übergabe	Einarbeitung (nach Elternzeit)		Mobiles Arbeiten
Pausen	Fehlermanagement/ Fehlerkultur	Fort- und Weiterbildung		Elternzeit- management
		Qualifikationsmix		
		Aufbau betriebliche Gesundheitsförderung*		



### WAS SIND MÖGLICHE COACHING-THEMEN?

Die Coaching-Themen können in einem der folgenden fünf Schwerpunktbereiche liegen:

- Arbeitszeit- und Dienstplangestaltung
- Nommunikation mit Beschäftigten
- Personalentwicklung, Qualifizierung, Führung
- Kommunikation mit Kunden
- ▶ Familienfreundliche Unternehmenskultur

Die bisher umgesetzten Maßnahmen in diesen Bereichen sind vielfältig. Im Bereich der Arbeitszeit- und Dienstplangestaltung wurden beispielsweise bereits Stand-by-Dienst-Konzepte für Wochenend- und Feiertagsdienste entwickelt, die Tourenplanung unter Berücksichtigung des Qualifikationsmix neugestaltet oder ein Monatsdienstplan auf einen Drei-Monatsdienstplan umgestellt. Zur Verbesserung der Kommunikation mit Beschäftigten wurden in einigen Einrichtungen eine hausinterne Feedbackkultur umgesetzt und Hauszeitungen zur besseren Informationsweitergabe an Mitarbeitende aber auch an Angehörige und Pflegebedürftige eingeführt. Im Bereich der Personalgewinnung ging es beispielsweise um den Aufbau einer familienfreundlichen Arbeitgebermarke. Beim Schwerpunkt Kommunikation mit Kunden haben sich wiederum andere Einrichtungen mit der Einführung eines Gesprächsleitfadens für empathische Kommunikation mit Pflegebedürftigen und Angehörigen und der Verbesserung des Beschwerdemanagements befasst. Im Bereich der familienfreundlichen Unternehmenskultur wurde zum Elternzeitmanagement beraten und zum Beispiel strukturierte Planungsgespräche zum Wiedereinstieg nach der Elternzeit entwickelt.

Die Ausgestaltung der Coachingthemen wird für jede Einrichtung individuell festgelegt. Selbstverständlich werden dabei immer die aktuell gelten gesetzlichen Rahmenbedingungen und Möglichkeiten beachtet. So werden beispielhaft auch Neuregelungen der aktuellen Pflegereform des "Pflegeunterstützungs- und entlastungsgesetzes" mitgedacht, wonach Anwerbungskosten von Pflegekräften aus Drittstaaten oder auch Zulagen für Beschäftigte in Springerpools künftig refinanzierbar sind.

## WELCHE ERFAHRUNGEN GIBT ES BISHER AUS DEM PROJEKT?

Dass das GAP-Projekt wirksam ist, zeigen die Erfahrungen bisheriger Teilnehmender. Vielen Einrichtungen ist es bereits gelungen, die mit dem Coach erarbeiteten Maßnahmen erfolgreich in der Praxis umzusetzen. Erste Datenanalysen bestätigen zudem, dass sich die Zufriedenheit der Mitarbeitenden nach Projektdurchführung erhöht hat. Der Projekterfolg spiegelt sich auch in den Rückmeldungen der Einrichtungen und Coaches aus der Praxis wider:

"Ein offener, freundlicher Umgang mit dem Coach. Es wird gleich auf die Knackpunkte eingegangen, verständnisvoll, fröhlich, motivierend – es war alles dabei. Das lief wie geschmiert und hat richtig Spaß gemacht."

stationäre Einrichtung aus Nordrhein-Westfalen

"Ein großer Erfolg war die Bildung der Arbeitsgruppe Multikulturelle Kommunikation, die sich besonders mit sprachlichen Barrieren im Arbeitskontext beschäftigt."

stationäre Einrichtung aus Nordrhein-Westfalen

"Es ist ein sehr strukturierter Beratungsprozess, er wird finanziell unterstützt, man hat die Möglichkeiten zu einem nationalen Benchmark und man kann Aufbruchsstimmung gut etablieren für alles, was an Change Management jetzt und in der Zukunft in den Einrichtungen notwendig ist."

Ocach im Projekt GAP

Es wurden zudem Interviews mit Einrichtungen und Coaches durchgeführt, in welchen ausführlich über die Projekterfahrungen berichtet werden. Diese sind auf der Webseite www.gap-pflege.de zu finden.

Alles in allem zeigt sich: Eine Projektteilnahme lohnt sich für jede Pflegeeinrichtung, die ihre Arbeitsbedingungen verändern möchte.

# WIE IST DER AKTUELLE PROJEKTSTAND?

Bisher nehmen fast 400 Einrichtungen bundesweit am Projekt GAP teil. Davon haben 100 Einrichtungen das Projekt GAP bereits abgeschlossen. Interessierte Einrichtungen können sich noch bis März 2024 für eine Projektteilnahme anmelden.

# WO FINDE ICH WEITERE INFORMATIONEN UND WO KANN ICH MEINE EINRICHTUNG ANMELDEN?

Machen auch Sie mit und werden Sie Teil vom Projekt GAP! Über die Webseite www.gap-pflege.de können Sie sich für eine Projektteilnahme anmelden. Anschließend nimmt die Geschäftsstelle GAP Kontakt zu Ihnen auf, um Ihren individuellen Projektstart mit Ihnen zu planen. Es werden auch regelmäßig kostenfreie Webinare angeboten, in welchen das Projekt GAP vorgestellt und mögliche Fragen geklärt werden können. Die Termine finden Sie auf der Startseite der Webseite.



Carolin Gurisch BQS Institut für Qualität & Patientensicherheit GmbH Hamburg



**Dörte Magens**BQS Institut für
Qualität & Patientensicherheit GmbH Hamburg

8 | WIRKSAM 03/2023 Gesundheitsforderung\*

\* Nicht förderfähiger Leitfaden / Zusatzmateriall