

# Inhalt

<b>Inhalt</b> .....	5
<b>Danksagung</b> .....	8
<b>Geleitwort</b> .....	9
<b>Vorwort</b> .....	11
<b>1 Die Sicht des Managements/Vision</b> .....	13
1.1 Aktuelle Rahmenbedingungen .....	13
1.2 Berufspolitische Dimension: Neuverteilung der Aufgaben .....	14
1.3 Fortsetzung bestehender Managementprozesse .....	16
<b>2 Die Entstehungsgeschichte</b> .....	19
2.1 Historie (Ist-Analyse) .....	19
2.1.1 Supportleistungen .....	19
2.1.2 Fehlende Personalentwicklung .....	22
2.1.3 Dezernatstruktur und Schnittstellenproblematik .....	23
2.2 Zielvorstellungen und Visionen .....	24
2.3 Diskussion im Unternehmen .....	26
2.3.1 Projektfindungsphase .....	26
2.3.2 Tätigkeitsprofil .....	27
2.4 Unternehmerische Gesamtstrategie .....	29
<b>3 Das Kölner Modell »Patienten-Service«</b> .....	31
3.1 Tätigkeitsmatrix .....	31
3.2 Aufbauorganisation .....	37
3.2.1 Führungsstruktur .....	37
3.2.2 Tätigkeitsprofil Gruppenleitung .....	38
3.3 Informations- und Kommunikationsmanagement .....	39
3.4 Personalstrategie .....	40
3.5 Entlohnung .....	42
<b>4 Implementierung</b> .....	43
4.1 Projektmanagement .....	43
4.2 Pilotphasen .....	43
4.3 Integration in die Linie .....	46
4.4 Regeln zur Implementierung .....	47
4.5 Qualifikationsmaßnahme .....	50
4.5.1 Ausgangssituation .....	50
4.5.2 Curriculum .....	51
4.6 Nachhaltigkeitssichernde Faktoren .....	58
4.6.1 Prozessmanager .....	58

4.6.2	Schulungsangebot .....	62
4.6.3	Begleitworkshop .....	62
4.6.4	Dokumentation .....	63
4.7	Flankierende Maßnahmen .....	63
4.8	Herausforderungen .....	66
4.8.1	Herausforderung »Widerstand« .....	66
4.8.2	Herausforderung »Kommunikationsabrisse« .....	68
4.8.3	Herausforderung »Erwartungshaltung Pflegedienst« .....	68
<b>5</b>	<b>Projektkosten und Kostenentwicklung .....</b>	<b>70</b>
<b>6</b>	<b>Evaluation .....</b>	<b>72</b>
6.1	Fragen und Ziele der Untersuchung .....	72
6.2	Untersuchungsmethoden .....	72
6.3	Erhebung .....	73
6.4	Ergebnisse der standardisierten Befragung von Patienten zum Einsatz des Patienten-Service .....	74
6.4.1	Beschreibung der Zielgruppe Patienten .....	74
6.4.2	Bewertung der Aufgabenausführung: Speisenversorgung .....	74
6.4.3	Bewertung der Aufgabenausführung: Service und Aufnahme .....	76
6.4.4	Selbstpräsentation .....	77
6.4.5	Betreuungsqualität .....	78
6.4.6	Erwartungshaltung .....	79
6.5	Ergebnisse der standardisierten Befragung des Pflegepersonals zum Einsatz des Patienten-Service .....	80
6.5.1	Beschreibung der Zielgruppe .....	80
6.5.2	Bewertung der Aufgabenverteilung .....	81
6.5.3	Arbeitsbelastung .....	85
6.5.4	Arbeitsorganisation .....	86
6.5.5	Arbeitssituation .....	87
6.5.6	Leistungsbeurteilung .....	89
6.5.7	Informationsweitergabe .....	90
6.5.8	Organisationsstruktur .....	92
6.5.9	Qualifizierungsbedarf .....	92
6.5.10	Tätigkeitsausweitung .....	94
6.6	Ergebnisse der standardisierten Befragung von Mitarbeitern des Patienten-Service zu deren Einsatz .....	95
6.6.1	Beschreibung der Zielgruppe .....	95
6.6.2	Arbeitsprofil .....	96
6.6.3	Ablauforganisation .....	96
6.6.4	Arbeitsplatzzufriedenheit .....	97
6.6.5	Zusammenarbeit mit dem Pflegedienst .....	99
6.6.6	Einstellung der Mitarbeiter .....	100
6.6.7	Herausforderungen .....	100
6.6.8	Qualifikationsbedarf .....	103
6.6.9	Tätigkeitsausweitung .....	103
6.7	Bewertung der Ergebnisse und Empfehlungen .....	104
6.7.1	Bewertung des Einsatzes des Patienten-Service .....	104

6.7.2	Bewertung des Aufgabenfeldes aktuell .....	104
6.7.3	Bewertung des Aufgabenfeldes prospektiv .....	104
6.7.4	Erfassung des Entlastungspotenzials für Pflegekräfte .....	105
6.7.5	Erfassung der Arbeitssituation und -organisation .....	105
6.7.6	Erfassung der Qualifikation .....	106
<b>7</b>	<b>Profilerweiterung</b> .....	<b>107</b>
<b>8</b>	<b>Schlussgedanke</b> .....	<b>108</b>
<b>Literatur</b>	.....	<b>110</b>
<b>Abkürzungen</b>	.....	<b>113</b>
<b>Anhang</b>	.....	<b>114</b>
Fragebogen Patienten Service .....	114	
Fragebogen Patienten .....	121	
Fragebogen Pflegedienst .....	126	
Durchführungsnachweis .....	135	
<b>Register</b>	.....	<b>136</b>