

Inhalt

Inhalt	5
Danksagung	8
Geleitwort	9
Vorwort	11
1 Die Sicht des Managements/Vision	13
1.1 Aktuelle Rahmenbedingungen	13
1.2 Berufspolitische Dimension: Neuverteilung der Aufgaben	14
1.3 Fortsetzung bestehender Managementprozesse	16
2 Die Entstehungsgeschichte	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
3 Das Kölner Modell »Patienten-Service«	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
4 Implementierung	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
5	Projektkosten und Kostenentwicklung	70
6	Evaluation	72
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
7	Profilerweiterung	107
8	Schlussgedanke	108
	Literatur	110
	Abkürzungen	113
	Anhang	114
	Fragebogen Patienten Service	114
	Fragebogen Patienten	121
	Fragebogen Pflegedienst	126
	Durchführungsnachweis	135
	Register	136