



Bild 1



Bild 2

myShift: Eine Möglichkeit, offene Dienste zu übernehmen

Anne Coenen, Jörg Benter

In der Dienstplangestaltung von Krankenhäusern kommt es immer wieder zu der Situation, dass einzelne Schichten unbesetzt bleiben. Daher ist an der Uniklinik Köln ein Konzept erarbeitet worden, wie sich Kolleginnen und Kollegen ganz einfach freiwillig melden können, um offene Schichtdienste auf anderen Stationen zu übernehmen und sich so etwas dazu zu verdienen.

Ausgangssituation

Immer häufiger bleiben in Krankenhäusern bereits beim Erstellen des Dienstplans einzelne Dienste unbesetzt. Auf den Stationen trifft das Problem des abwesenden Stammpersonals (Urlaub, Krankheit, Fortbildung, ...) auf eine bereits dünne Personaldecke [1]. Selbst wenn die Teamleitung in der Dienstplanschreibung alles „richtig gemacht“ hat, gibt es plötzlich unbesetzte Dienste. Für solche Fälle gibt es an der Uniklinik Köln schon seit 2009 einen Mitarbeiter- und Studierendenpool Allgemeinpflege. Beim Management des Pools kann angefragt werden, ob sich unbesetzte Dienste über den Pool besetzen lassen. Doch auch hier sind die Möglichkeiten begrenzt. Es kann sein, dass die Beschäftigten der verschiedenen Mitarbeiterpools bereits alle verplant sind, bevor der Dienstplan in Kraft tritt und der Monat startet. Für den Fall von kurzfristigen krankheitsbedingten Personalausfällen steht dann kein Pool-Personal mehr zur Verfügung.

In Befragungen äußern Pflegekräfte häufig, dass sie die Schichtarbeit als belastend empfinden [2] – aber ebenfalls ganz weit oben auf der Skala der Dinge, die als störend empfunden werden ist eine „kurzfristige Dienstplanänderung“, weil diese eine geplante Freizeit verhindert [3]. Als letzter Lösungsschritt, um den Personalengpass auf der Station zu beheben, bleibt oft nur der Einsatz von externen Pflegekräften über Zeitarbeitsfirmen. Dies erfordert aber oft, den bereits geschriebenen Dienstplan für das Stammpersonal noch einmal umzuschreiben, da die Mitarbeiter der Zeitarbeitsfirmen oft nur bereit sind, bestimmte Schichten zu übernehmen und dies berücksichtigt werden muss.

Idee und Entstehung

Mit den Worten: „Ich würde ja mehr arbeiten, wenn ich wüsste, wo denn ein Dienst frei ist“, wandte sich ein Krankenpfleger an das Poolmanagement der Uniklinik Köln. Er stellte sich eine Dienste-App ähnlich wie die Apps von Mitfahrgelegenheiten vor. Die Idee wurde im hauseigenen Ideenwettbewerb eingereicht und der Pflegedirektion vorgeschlagen. Diese beschloss daraufhin, die App-Idee als ein weiteres Instrument des Personalausfallmanagements und der Mitarbeiterbindung weiter auszuarbeiten und zu testen. Mit Unterstützung eines externen Anbieters, der Software-Lösungen für Unternehmen entwickelt, ging es dann an die konkrete Entwicklung der App, die im Jahr 2019 zunächst in der Allgemeinpflege getestet wurde. Die neue App erhielt den Namen „myShift“ und wurde über Flyer, Poster und persönliche Gespräche mit den Mitarbeitern beworben.

So funktioniert es

Mitarbeiter des Pflegedienstes der Uniklinik Köln können sich freiwillig für die Teilnahme an myShift anmelden, um Dienste in anderen Bereichen als dem eigenen zu übernehmen. Mit der Anmeldung geht nur die Möglichkeit einher, zusätzliche Dienste zu übernehmen – es besteht keine Verpflichtung dazu. Wird ein zusätzlicher Dienst geleistet, so wird dieser mit der Entgeltabrechnung in der Vergütungsgruppe ausgezahlt, die der Mitarbeitende auch sonst bezieht. Zusätzlich zahlt die Uniklinik einen Aufschlag in Höhe von 30 Prozent. Es erfolgt kein Ausgleich in Stunden.



Abb. 1 vereinfachter organisatorischer Ablauf bei der Besetzung offener Dienste mittels myShift

Die Teamleitungen tragen offene, noch unbesetzte Dienste direkt in die App ein. Angegeben wird neben der geforderten Qualifikation auch, ob eine eigene Patientengruppe übernommen

werden muss. Das Poolmanagement prüft die Angaben und veröffentlicht den Dienst (ab jetzt ist dieser für registrierte Nutzer in der App zu sehen.) (Abb.2)



Abb. 2:



Abb.3:

Mit einem Fingertipp auf den gewünschten Dienst erhält die interessierte Pflegekraft Detailinformationen zum ausgeschriebenen Dienst. (Abb. 3) Bei Interesse den Dienst zu übernehmen, genügt ein Fingertipp auf „Dienst übernehmen“. Das Icon hinter dem Dienst ändert sich von „Dienst offen“ (grün) zu „unbestätigte Dienstübernahme“ (rot). Das Poolmanagement ruft die Anfragen mit „rotem Icon“ auf und prüft anhand der Dienstpläne, ob die Pflegekraft unter Einhaltung des Arbeitszeitgesetzes und der geforderten Qualifikation diesen Dienst übernehmen kann. Ist das Prüfungsergebnis positiv, wird die Pflegekraft direkt für den angeforderten Dienst temporär auf den Dienstplan der jeweiligen Station versetzt. Zusätzlich setzt das Poolmanagement einen Marker in der Dienstplan-EDV, damit der Dienst komplett ausgezahlt wird. Die Pflegekraft erhält per E-Mail aus der App die Zusage für den Dienst. In der App wird der Dienst als „vergeben“ angezeigt.

Voraussetzungen für die Teilnahme

- Die Mitarbeiter sind Pflegefachkräfte in der Uniklinik Köln.
- Die Mitarbeiter nehmen freiwillig teil („alles kann, nichts muss“).
- Die Mitarbeiter sind eingruppiert in der TV-L „P-Tabelle“.
- Es können nur Dienste auf anderen Stationen als der eigenen übernommen werden.
- myShift kann vom Smartphone, Tablet, PC (private Geräte möglich) genutzt werden.

Vorteile für die teilnehmenden Pflegekräfte

- Zusätzliche Verdienstmöglichkeiten (30%-Zuschlag in der Pilotierung)
- Das Entgelt wirkt sich positiv auf die Beiträge zur Zusatzversorgung und Rentenversicherung aus.
- Mitarbeiter kann über den „Tellerrand schauen“, andere Stationen kennenlernen und so seine individuellen fachlichen Qualifikationen erweitern.
- Stärkere Identifikation mit der Uniklinik Köln
- Zusätzliche Bindung an die Uniklinik Köln
- Steigende Mitarbeiterzufriedenheit
- Zusätzliches Instrument zum Ausfallmanagement
- Mitarbeiterentlastung durch bessere Schichtbesetzung

Da die Teilnahme an „myShift“ freiwillig ist, behalten die Mitarbeitenden die vollständige Zeitsouveränität für diese zusätzlichen Schichten. Sie allein entscheiden, ob sie einen offenen Dienst übernehmen und wenn ja, auch wann und auf welcher Station, beziehungsweise in welchem Fachbereich. Auch gar keinen zusätzlichen Dienst zu leisten, ist für die Pflegekräfte somit eine Option.

Pilotierung des Projekts in der Praxis

Um Erkenntnisse zu gewinnen, inwieweit sich die Überlegungen der Arbeitsgruppe in der Praxis bewähren, wurde der Bereich der Allgemeinpflege für eine sechsmonatige Pilotphase ausgewählt. Zur Allgemeinpflege zählen in der Uniklinik Köln 29 Fachbereiche – 27 davon nahmen an der Pilotphase der App teil, um ausreichend Einsatzorte und auch ausreichend „offene Dienste“ anbieten zu können. Der bisherige Verlauf ist sehr zufriedenstellend (Tab. 1).

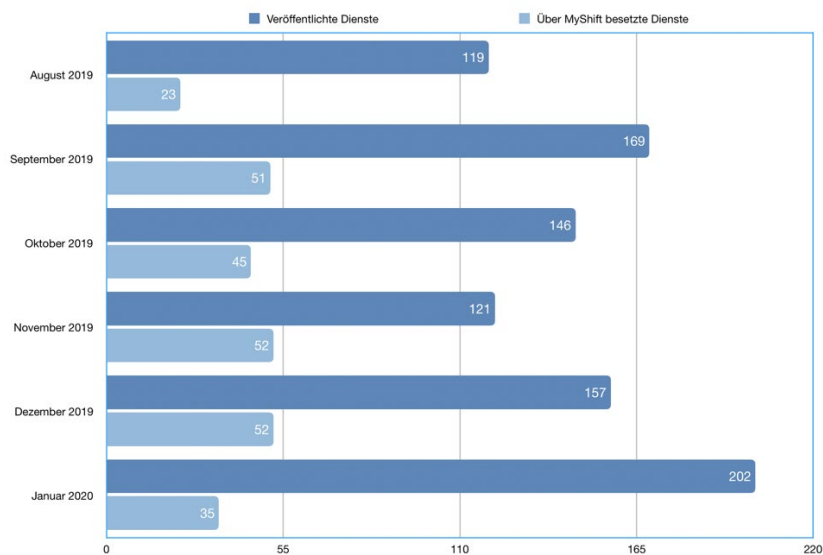


Tabelle 1: Über myShift veröffentlichte und besetzte Dienste (Quelle: UKK, eigene Auswertung 2020)

Die Auswahl liegt bisher jeden Monat bei durchschnittlich 150 Diensten. Diese enthalten alle Dienstformen, von Früh-, über Spät- bis hin zu Nachtdiensten. Die überwiegende Anzahl der Dienste sind an Werktagen, aber auch Wochenend- und Feiertagsdienste in allen drei Schichten sind vertreten. Selbst für einen angebotenen Nachtdienst am 31.12. fand sich eine Kollegin, die den Dienst übernahm.

Eigene Patientengruppen und weitere Herausforderungen

Im Pflegesystem der Uniklinik Köln werden die Stationen unterteilt, sodass eine Pflegekraft eine eigene Patientengruppe im Dienst verantwortet. Dies kann jedoch dazu führen, dass das Zutrauen fehlt, einen Dienst auf einer anderen Station, also in einem anderen Fachgebiet als dem eigenen, zu übernehmen. Die Teamleitungen wurden daher gebeten ihre Arbeitsabläufe und Stationsorganisation zu überprüfen, ehe sie einen myShift-Dienst veröffentlichen. Anfangs war der Anteil der Dienste, die veröffentlicht wurden und die Übernahme einer eigenen

Patientengruppe erwarteten, sehr hoch. Nach wenigen Monaten ist hier eine abnehmende Tendenz zu erkennen, was die Hemmschwelle für die interessierten Beschäftigten senkt.

Die Erfahrung im Klinikalltag zeigt, dass auch die stetige Weiterentwicklung von IT-Dokumentationssystemen und Softwarelösungen in der direkten Patientenversorgung einige Herausforderungen für die Übernahme von Diensten mit sich bringt. Wenn neue Systeme noch nicht auf allen Stationen eingeführt und die Pflegekräfte entsprechend geschult sind, können sie nicht auf Stationen arbeiten, die bereits mit den neuen Programmen ausgestattet sind. Dies limitiert hin und wieder die Möglichkeiten der Übernahme von myShift-Diensten. Das Angebot des Bildungszentrums zur Schulung der neuen Software-Lösungen kann jedoch von interessierten Mitarbeitern vorgezogen werden, um auch hier die Übernahme von Diensten früher zu ermöglichen.

Ein weiterer Arbeitsaufwand bei der Übernahme von myShift-Diensten ergibt sich aus den Zugangsberechtigungen innerhalb der EDV Systemen, die aus Datenschutzgründen auf den Zugriff auf die eigene Station eingeschränkt sind, also hier für den Tag, an dem ein Dienst auf einer anderen Abteilung abgeleistet werden soll, angepasst werden müssen.

Erste Auswertungen zeigen, dass die Anwendung als benutzerfreundlich angesehen wird (7,3 von 10 Punkten). Ebenso bewerten über 70 Prozent der Befragten positiv, dass durch das Konzept neue Bereiche kennengelernt werden und die Teilnahme absolut freiwillig ist. Knapp drei Viertel der Befragten werden wieder myShift Dienste übernehmen.

Ausblick

Nach Abschluss der Evaluation in Anfang 2020 soll myShift auf die Bereiche der Intensivstationen der Uniklinik Köln ausgeweitet werden. Dann ist mit einer weiteren Zunahme der veröffentlichten Dienste, aber auch der interessierten Pflegekräfte zu rechnen.

Abbildungsverzeichnis:

Bild 1: Uniklinik Köln

Bild 2: Uniklinik Köln

Abbildung 1: Uniklinik Köln

Abbildung 2: Tagxter App, Uniklinik Köln

Abbildung 3: Tagxter App, Uniklinik Köln

Tabelle 1: Uniklinik Köln

Literaturverzeichnis:

[1] Landesberichterstattung Gesundheitsberufe Nordrhein-Westfalen 2015, Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter des Landes Nordrhein-Westfalen, Düsseldorf, 2016

[2] BAuA: Arbeitszeitreport Deutschland 2016, Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, Dortmund, 2016

[3] Hackmann, T., Müller, D.: Berufsausstieg in der Pflege – Herausforderungen an die betriebliche Praxis, in: Sozialer Fortschritt 09 2012, S. 227–236, Duncker & Humboldt, Berlin, 2012



Anne Coenen

B.Sc. Medizin-Ökonomie
Examierte Krankenschwester
Leitung des Mitarbeiterpools Allgemeinpflege



Jörg Benter

M.A.Organisationsentwicklung
Fachkrankenschwester für Intensivpflege und Anästhesie
Arbeitszeitmanagement und -beratung und Seminare, Dienstplan-EDV
Aktuell Projektleiter des strategischen Projektes „Neuausrichtung Dienstplan-EDV“ der Uniklinik Köln