

# **Studentische Projektarbeit zur Ermittlung der Arbeitszufriedenheit von Pflegerkräften in einem Gesundheitsunternehmen**

**Annegret Hinkelmann  
Cornelia Heinze**



# Ausgangslage

- Dualer Pflegestudiengang
- Wahlpflichtmodul „Vertiefung Pflegewissenschaft“
- Ziele:
  - Anwendung ausgewählter Forschungsmethoden
  - Kooperation mit einem Praxispartner
  - Benefit sowohl für die Studierenden als auch für den Praxispartner

# Hintergrund

## Arbeitszufriedenheit:

„Positive (bei Arbeitsunzufriedenheit negative) Einstellung, die aus subjektiven Bewertungen der jeweiligen allgemeinen und spezifischen Arbeitssituationen und der Erfahrung mit diesen resultiert.“ (vgl. Gabler Wirtschaftslexikon, 2018)

# Hintergrund

- NEXT-Studie beschäftigte sich mit denen die Arbeitszufriedenheit beeinflussenden Faktoren (Simon et al., 2011, S. 5)
- Einflussfaktoren: Arbeitsexposition und Anforderungen am Arbeitsplatz, soziale Aspekte, Arbeitsorganisation, Vergütung (Simon et al., 2011, S. 5)
- Ergebnis: fehlende Arbeitszufriedenheit hat negative Auswirkungen, z. B. ansteigende Burnout-Rate, Fehlzeiten und die Absicht zum Arbeitgeberwechsel (Simon et al., 2011, S. 53)

# Forschungsziel

Die Ermittlung der Arbeitszufriedenheit von Pflegekräften in einem Gesundheitsunternehmen im Nordosten Deutschlands durch kurze, anonyme Einzelinterviews, um auf der Grundlage dieser Daten mögliche Verbesserungsvorschläge abzuleiten.

# Forschungsfragen

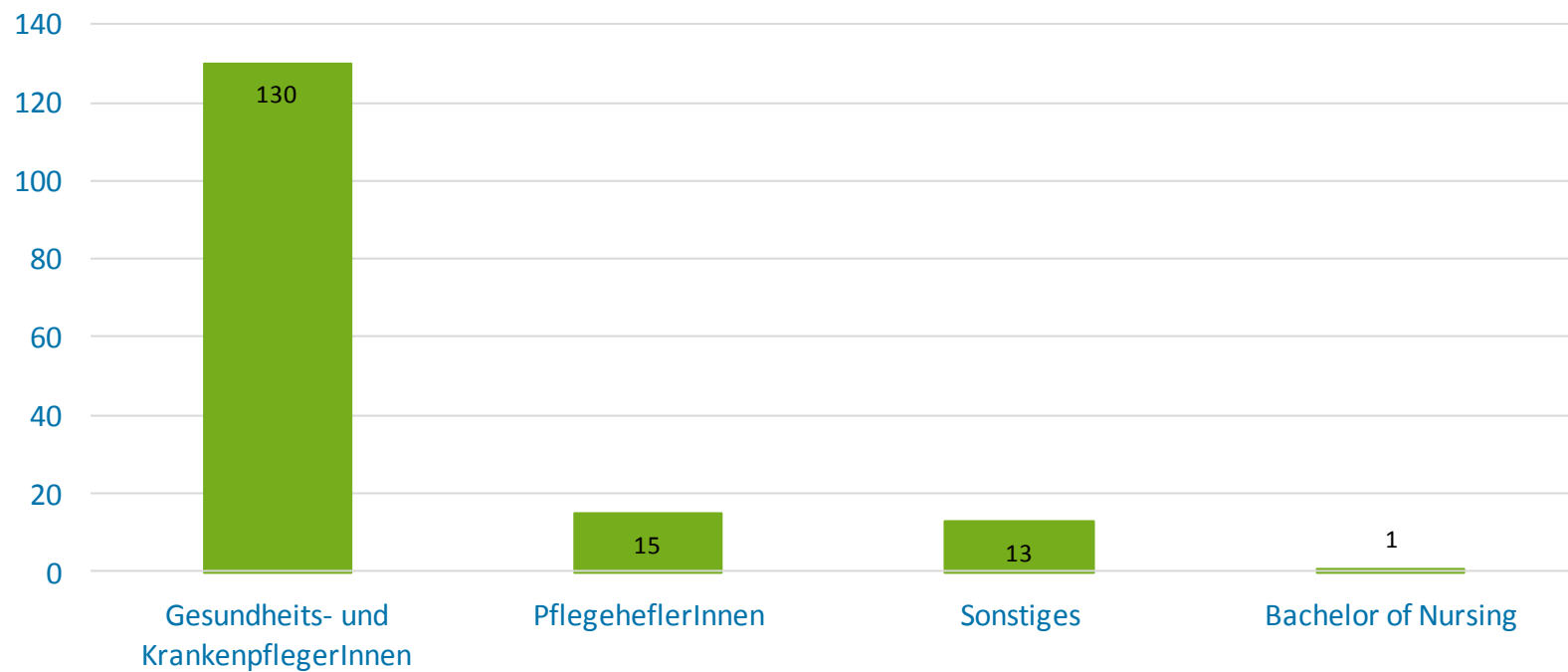
- Welche positiven und negativen Aspekte beeinflussen den Arbeitsalltag der Pflegekräfte und PflegehelferInnen?
- Welche Verbesserungsvorschläge ergeben sich aus Sicht der MitarbeiterInnen?
- Wie schätzen die Pflegekräfte und PflegehelferInnen die Attraktivität ihres Arbeitgebers ein?

# Methodisches Vorgehen: Setting

- 8 Krankenhäuser eines großen konfessionellen Gesundheitsunternehmens
- Einschlusskriterien: dreijährig-examinierte Gesundheits- und KrankenpflegerInnen, AbsolventInnen des Studiengangs Bachelor of Nursing, PflegehelferInnen
- Ausschlusskriterien: Auszubildende, PraktikantInnen, Freiwilliges Soziales Jahr

# Stichprobe

## Berufliche Qualifikation



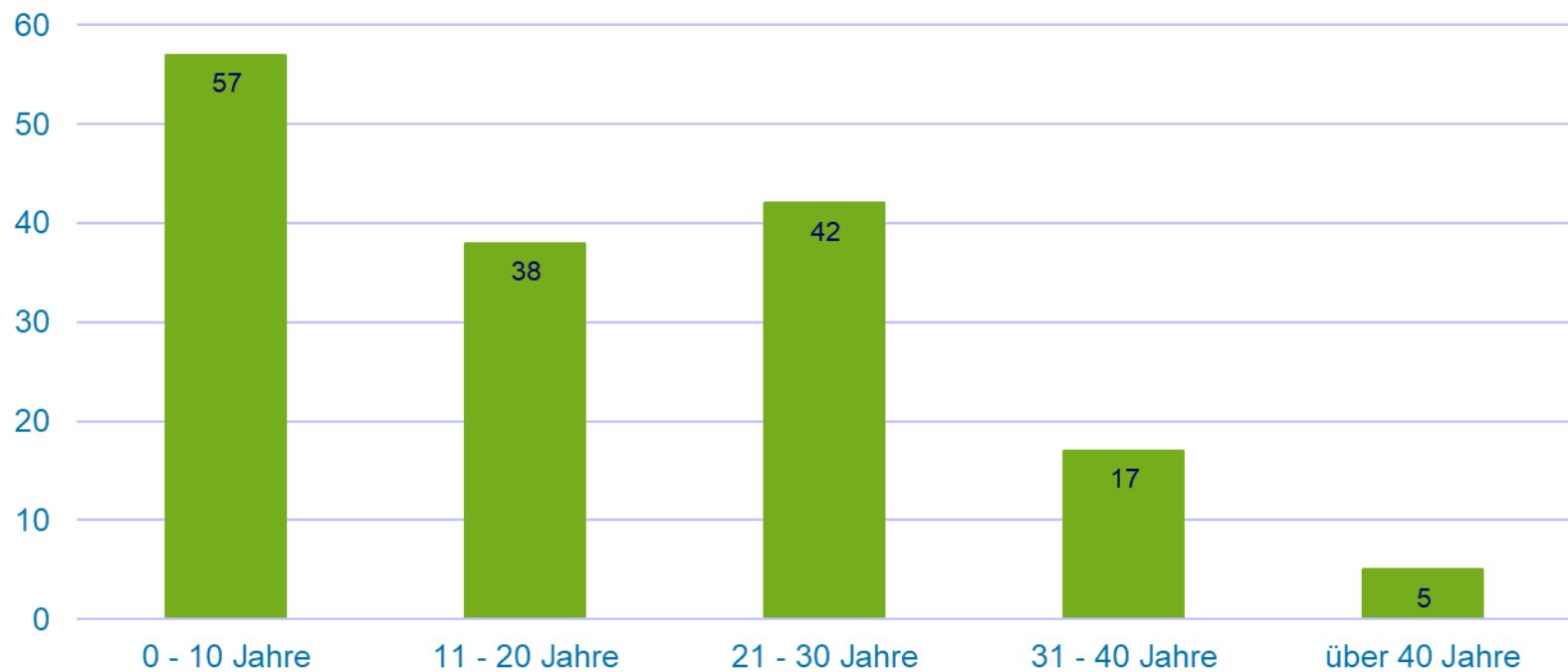


# Methodisches Vorgehen

- Qualitative Interviewforschung
- Interviewleitfaden mit 7 Interviewfragen
- Entwicklung in Abstimmung mit PflegedirektorInnen und Mitarbeitervertretungen, finale Fassung durch Projektgruppe
- Zeitlicher Rahmen der Interviews: 20 – 30 Minuten
- Anonymisierte Datenerhebung, informierte Zustimmung
- 18 Interviewende
- Zweistündige Interviewschulung

# Stichprobe

Berufserfahrung in der Pflege



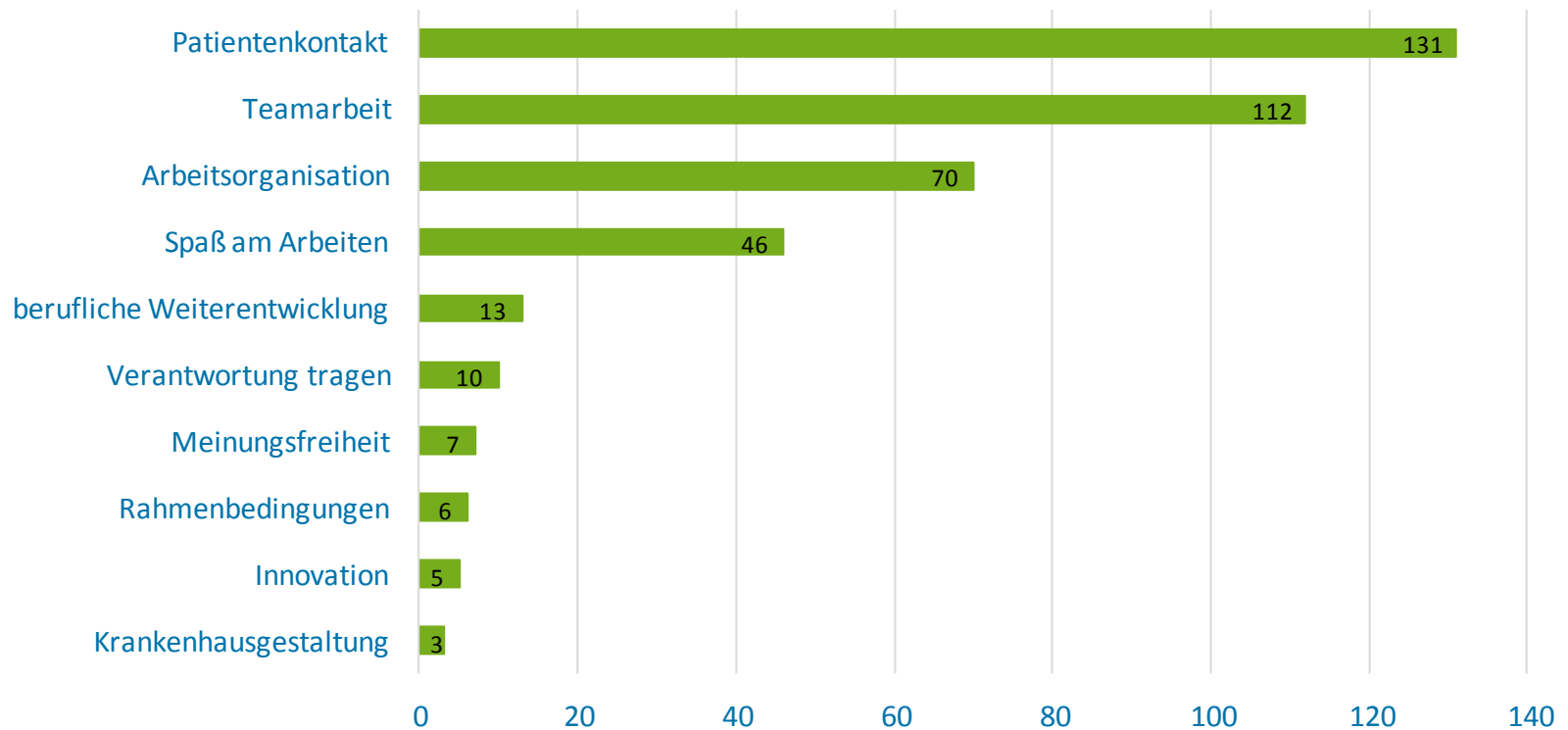
# Methodisches Vorgehen

- Aufzeichnung auf Tonträgern
- 159 leitfadengestützte Einzelinterviews
- Transkribierung nach Transkriptionsregeln
- Inhaltlich-strukturierende Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2016)
- Bildung von 6 Hauptkategorien
- Induktive Ermittlung der Unterkategorien
- Häufigkeitsauswertung der Hauptkategorien

# Ergebnisse

- Vorstellung der Ergebnisse von 3 der 6 Hauptkategorien:
- „positive Aspekte des Berufsalltags“
- „negative Aspekte des Berufsalltags“
- „Verbesserungsvorschläge für den beruflichen Alltag“

# 1. Positive Aspekte des Berufsalltags



# 1.1 Patientenkontakt

## Positives Feedback:

- *„Worte oder Handschlag reicht oder ein Lächeln, ja. Es muss NICHTS Materielles sein. Manchmal reicht ein Lächeln oder ein liebes Wort, einfach nur Danke sagen. DAS baut manchmal MEHR auf, wenn man so viel Stress hat, als wenn man jetzt mal einen kleinen Blumenstrauß oder einen kleinen Pralinenkasten kriegt.“ (05ES22 Z. 13)*

# 1.1 Patientenkontakt

## Menschen helfen:

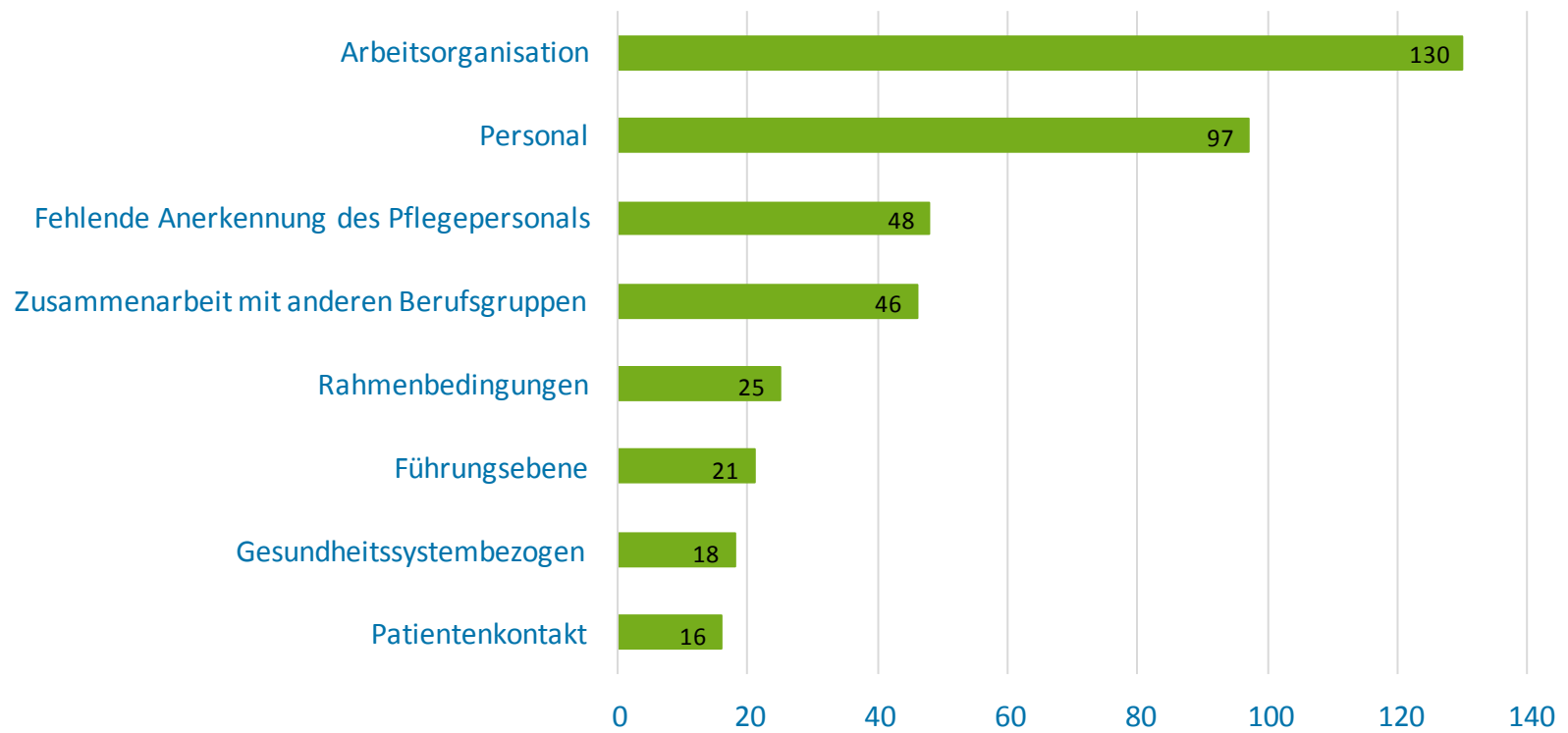
- *„Die Krankenschwester hat ein Helfersyndrom und die mag es, wenn sie gebraucht wird. (lachen) Und das ist auch so. Wenn ich den Tag meinen Patienten guttun konnte, dann fühle ich mich hinterher wohl. Das macht mir Spaß.“ (05VD05 Z. 17)*

## 1.2 Teamarbeit

- *„Teamarbeit. Persönliche Kontakte zu den Kollegen. Also ÜBERHAUPT, dass ich im Team arbeiten darf, dass ich mit anderen Berufsgruppen zusammenarbeiten kann. Kollegialität ist für mich sehr wichtig.“  
(05ES23 Z.5)*



## 2. Negative Aspekte des Berufsalltags



## 2.1 Arbeitsorganisation

### Workload:

- *„Also, es ist im Laufe der Zeit für mich jetzt immer mehr aufgefallen, dass ich einfach, also auf meinem Kopf lastet einfach zu viel Arbeit.“ (01JS01 Z.7)*
- *„Manche Tage ist zu stressig, da weiß man nicht, was man zuerst machen soll. Und alle wollen sie gleichzeitig und das geht nicht.“ (02JB19 Z.11)*

## 2.1 Arbeitsorganisation

### Zeitmanagement:

- *„Der Zeitmangel, dass man eigentlich die Sachen, die man mal so gelernt hat, nicht mehr so intensiv ausführen kann, wie es dem Patienten eigentlich guttun würde und gefordert wäre. Und dass man auch über die normalen Dinge hinaus auch mal was machen kann, also sprich mehr Mobilisation, mehr kleine Sonderwünsche erfüllen. Manche Dinge werden einfach bloß oberflächlich abgehandelt, dass man seine Arbeit zum Dienstende geschafft hat.“  
(00JL06, Z.9)*

## 2.2 Personal

### Personalmangel:

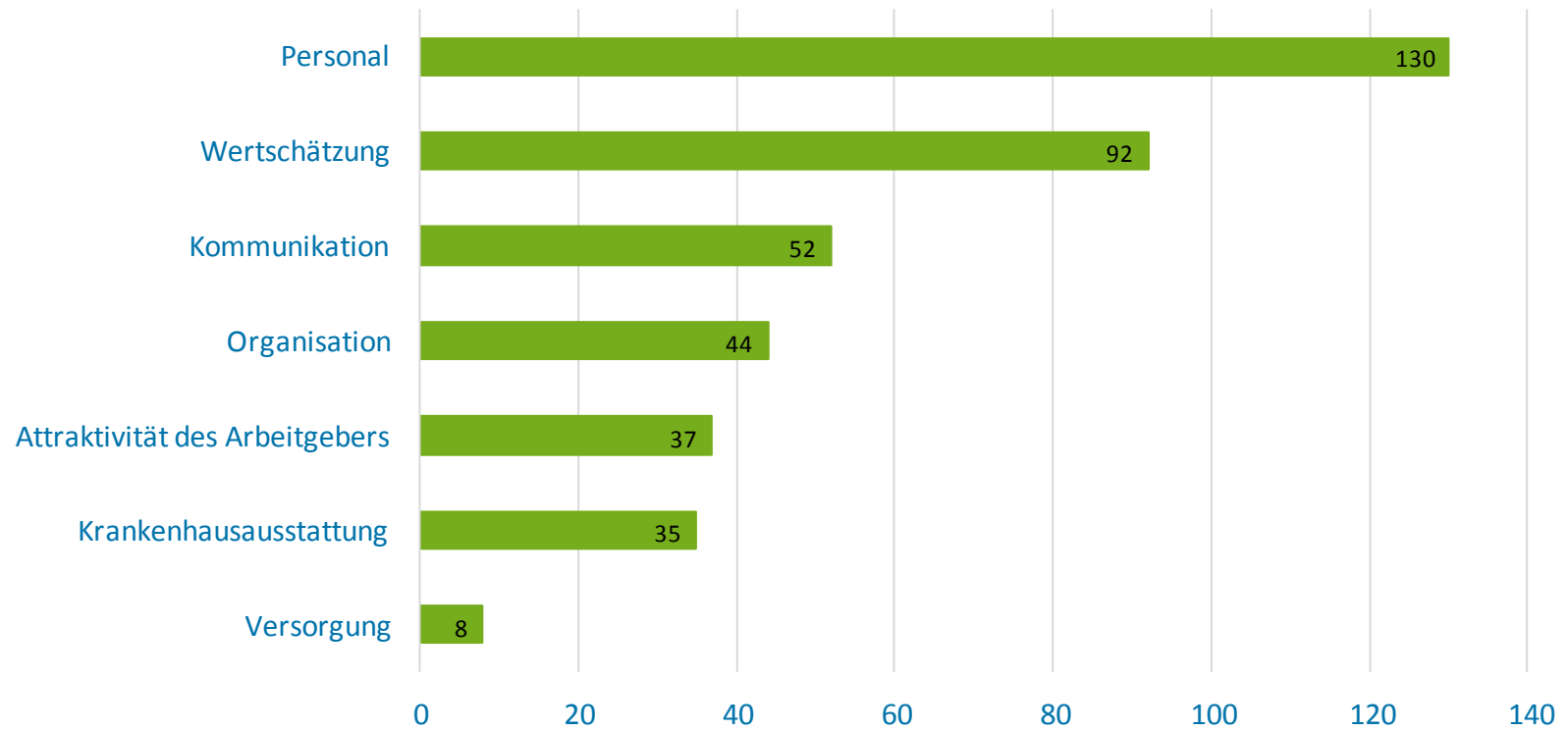
- *„Wir sind einfach zu wenig Mitarbeiter, um diesen Pflegeaufwand gewährleisten zu können. Wir sind hier im Frühdienst zu zweit, im Spätdienst zu zweit, der Nachtdienst ist alleine von den Vollkräften.“  
(03ES11 Z.21)*

## 2.2 Personal

### Personalverteilung:

- *„Das heißt: Wenn ich heute zum Dienst komme, heißt das: "Du bist heute nicht auf Station, du musst woanders hin, da ist Personalmangel." Das ist das, was mich am MEISTEN stört.“ (05ES22 Z.23)*

### 3. Verbesserungsvorschläge für den beruflichen Alltag



## 3.1 Personal

### Leasingkräfte:

- *„Ich würde das Leasing so weit wie möglich runterfahren und versuchen, das eigene Stammpersonal als Pool-Personal zu machen. Ich würde sagen: Hier habe ich vier bis fünf Schwestern als Pool-Personal, um eine bessere Abdeckung der Dienste zu haben. Und besser geschultes Personal zu haben. Alles, was aus dem Leasing manchmal kommt, ist INAKZEPTABEL!“ (00ES12 Z.14)*

## 3.1 Personal

### Auszubildende/Schüler:

- *„Ich denke, man sollte frühzeitig in die Kurse rein gehen, gerade auch in die Ausbildungskurse. Mit den Schülern Kontakt aufnehmen.“ (00JS12 Z.11)*
- *„Das einzige, was ich mir wünschen würde ist, dass unsere Schüler weniger als Arbeitskräfte betrachtet werden, sondern mehr als Schüler, die im Lernprozess sind.“ (00DC14 Z.19)*



## 3.2 Wertschätzung

### Finanzielle Wertschätzung:

- *„Oder wenigstens ein Mitarbeiterrabatt beim, wenn man in die Cafeteria geht oder so. Das gibt es auch nicht. Zum Beispiel, dass man ein bisschen, eine kleine Wertschätzung so erfährt.“ (04TT01 Z.28)*
- *„Also Gutscheine, für diejenigen, die nicht oft krank sind zum Beispiel. Auf meiner alten Arbeit hat das auch sehr gut funktioniert, da gab es jeden Monat ein kleines Geschenk für 1,2 Leute. Und da haben sich alle etwas mehr Mühe gegeben auf der Arbeit. Das hat super funktioniert.“ (02DC04 Z. 41)*
- *„Ich würde die Dienstjahre würdigen. Hier in dem Haus bekommt man zum Beispiel nach 30 oder 35 Jahren Tätigkeit im Haus einen Gutschein für einen Blumenladen über zehn Euro. Das können sie sich sonst wohin stecken. Das ist doch überhaupt keine Würdigung.“ (05VD09 Z.24)*

## 3.2 Wertschätzung

### Verbale Wertschätzung:

- *„Es würde ja schon mal anfangen bei einem Danke, dass wir einspringen, dass wir sagen, wir übernehmen irgendeinen Dienst, dass wir länger bleiben, wenn noch irgendwelche Visiten zu machen sind. Es sagt ja keiner „So, jetzt ist aber Feierabend, ich gehe jetzt nach Hause.“ Sondern ich helfe dem Spätdienst noch oder irgendwas. Aber es kommt nie irgendwas, außer jetzt von der Station, aber von weiter Oben nie ein Danke.“ (00JS08 Z.28)*

# Fazit/Schlussfolgerungen aus den Ergebnissen

- Forschungsfragen konnten beantwortet werden
- Hauptanliegen der MitarbeiterInnen zur Verbesserung der Arbeitszufriedenheit: Entlastung der Pflege durch mehr Personal
- Auffällig: MitarbeiterInnen hatten sehr bescheidene Wünsche und Verbesserungsvorschläge, z. B. Mitarbeiterabbatt in Cafeteria, Einsatz von Servicekräften am Wochenende, einheitliche Pausenregelung, vermehrte Präsenz des Unternehmens in sozialen Netzwerken zu Werbezwecken
- Kritik: ggf. ungeeignete Forschungsmethode, da Stichprobe zu groß → besser Erhebung mit Fragebogen

# Fazit aus dem Projektverlauf

<b>Positiv</b>	<b>Negativ</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Hohe Motivation</li><li>- Hoher Lernzuwachs</li><li>- Zufriedenheit mit der gemeinsamen Arbeit in der Gruppe</li><li>- Erkenntnisgewinn für das Unternehmen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sehr hoher zeitlicher Aufwand</li><li>- Wenig Zeit für vertiefte Auswertungen</li><li>- Rahmenbedingungen</li></ul>

# Literatur

- Gabler Wirtschaftslexikon (2018). Arbeitszufriedenheit. Abgerufen von <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/arbeitszufriedenheit-28618/version-252244>
- Kuckartz, U. (2016) Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung. Weinheim: Beltz Juventa
- Simon, M., Tackenberg, P., Hasselhorn, H., Kümmerling, A., Büscher, A., & Müller, B. (2011). Auswertung der ersten Befragung der NEXT-Studie in Deutschland. Bergische Universität Wuppertal. Online verfügbar unter <http://www.next.uni-wuppertal.de/index.php?artikel-und-berichte-1>, [06.06.2018].

# Kontakt

- Annegret Hinkelmann (B.Sc.):  
annegret.hinkelmann@outlook.de
- Prof. Dr. Cornelia Heinze:  
heinze@eh-berlin.de