

Arbeiten im Open Space? Räumliche Gestaltung für die stationäre Krankenpflege

Worum es geht



„Was auf Station teilweise die Kollegen machen, die setzen ins, ja was heißt Bad, das ist halt, das war mal ein Bad, wo eine Badewanne drin stand, das sind inzwischen Lagerräume ... sitzen mit den mobilen PCs teilweise da drin und versuchen da, ihren Raum zu schaffen, zu dokumentieren ... es ist zumindest ein bisschen nicht sofort sichtbar und auch nicht immer automatisch gleich erreichbar. Und die Informationen, die in dem Moment wichtig sind und weitergegeben werden müssen, da weiß ich ja dann auch, ah ja, der ist bestimmt im Bad, das ist dann mein erster Weg, wenn ich ... sag, ich brauch die zuständige Fachkraft in dem Moment, das funktioniert unter Umständen ganz gut. Weil die eben nicht auf dem Präsentierteller hocken im Stützpunkt zum Beispiel.“

Pflegefachpersonen arbeiten an und mit Patient*innen in den Krankenzimmern; sie begegnen Patient*innen und ihren Angehörigen aber auch auf den Krankenhausfluren oder am Stützpunkt. Für die Pflegearbeit gibt es keinen festen Arbeitsplatz; es gibt aber auch keinen festen Arbeitsplatz für die umfangreiche und weiter zunehmende Dokumentations- und Verwaltungsarbeit, die sie zu erledigen haben. Dabei wäre es bei einigen Tätigkeiten sehr wichtig, ungestört arbeiten zu können: bei einem intensiven Gespräch mit einem Patienten, beim Richten von Medikamenten oder eben bei der Dokumentation. Solche Räume sind, wie das Beispiel oben zeigt, nicht vorgesehen. Vielmehr sind Pflegefachpersonen nun mit mobilen Visitenwägen unterwegs, mit deren Hilfe am Krankenbett dokumentiert werden soll.

„Wenn ich ... dokumentiere, dann werd' ich oft gestört, weil das Telefon klingelt oder ein Patient muss auf die Toilette, ein Verband muss gemacht werden, ich hab am Stück einfach nicht immer so viel Zeit und dann muss ich immer wieder in OP und so was, also es ist meistens so, dass die meisten Pflegekräfte dann am Anfang den Laptop schön mitnehmen und alles eintragen und irgendwann kommt die Arbeit, die Visite, der Trubel und das, dann steht der Laptop irgendwo ... und am Schluss muss ich mich zwei Stunden hin hocken und alles dokumentieren. Und das ist furchtbar ermüdend einfach dann nach der Arbeit dann diese 5.000 Gedanken dann noch zu tippen.“

Am Stützpunkt gibt es in der Regel – inmitten all des Trubels – zwei Computerarbeitsplätze zur Nutzung für alle, die gerade dokumentieren möchten. Diese Arbeitsplätze liegen direkt am Counter, an dem auch Patient*innen und Angehörige sowie Mitarbeiter*innen aus allen Disziplinen ihre Anliegen vorbringen – persönlich und telefonisch.

„Was der größte Störfaktor ist, das ist das Telefon ... weil eine Station immer der erste Anlaufpartner ist. Die Station, der Stützpunkt und da sitzt die Pflege. Die wollen einen Arzt sprechen, die wollen einen Oberarzt sprechen, die wollen einen Teamarzt sprechen, die wollen irgendwas, was weiß ich, aber die Anlaufstelle ist immer die Pflege.“

Open Space als Gestaltungsperspektive

„Open Space“ ist ein Konzept zur Umgestaltung der herkömmlichen Bürowelt. Beschäftigte, die unterschiedliche Arten von Tätigkeiten zu erledigen haben, brauchen für jede Tätigkeit die passende Arbeitsumgebung. In einem „Open-Space-Büro“ gibt es daher offene Arbeitsbereiche und geschlossene Räume. Die Beschäftigten können sich ihren Arbeitsort je nach Tätigkeit auswählen.

Pflegefachpersonen arbeiten in ihrem Alltag schon immer im „Open Space“. Sie arbeiten in einer offenen Arbeitsumgebung und müssen ihre jeweiligen Arbeitsorte – für „Büro-“ und Pflegearbeit – selbst finden. Doch niemand macht sich Gedanken über die Gestaltung dieser Arbeitslandschaft. So sind auch keine geschlossenen Räume vorgesehen, in denen man Tätigkeiten ausführen kann, bei denen man nicht gestört werden möchte.

Im „Open Space“ des Krankenhauses herrscht daher dringender Gestaltungsbedarf. Störungsfreies Arbeiten muss auch baulich unterstützt werden. Gleichzeitig muss aber auch sichergestellt werden, dass Pflegefachpersonen im Blick behalten können, was gerade auf Station passiert und dass der verbale und auch nonverbale Austausch zwischen Tür und Angel gefördert wird, der im Zuge der weiter zunehmenden digitalen Vermittlung von Informationen immer wichtiger wird. Hierfür bietet die „offene“ Station gute Voraussetzungen.

Im Krankenhaus wird bereits „moderner“ gearbeitet als in vielen Büros – nur geschieht dies notgedrungen. UMDIA schlägt daher vor, die Erkenntnisse moderner Bürogestaltung heranzuziehen, wenn es um die Arbeitsgestaltung auf Station und ihre architektonischen Rahmenbedingungen geht – und insbesondere darum, die richtige Balance zwischen Offenheit und Rückzug zu finden. Die Beschäftigten mit ihren Erfahrungen und Bedürfnissen sind in die entsprechenden Planungen einzubeziehen.

Arbeiten im Open Space? Räumliche Gestaltung für die stationäre Krankenpflege

Konkrete Vorschläge für die räumliche Gestaltung im Stützpunkt

Zusammen mit Pflegefachpersonen wurden in UMDIA erste Ansätze für eine räumliche Gestaltung der Arbeitsumgebung im Stützpunkt entwickelt, die zeitweise ungestörtes Arbeiten ermöglichen, aber dennoch berücksichtigen, dass Pflegefachpersonen das Geschehen auf Station im Blick behalten müssen.

Räumliche Gestaltung

- Einrichtung einer Stillarbeitszelle
- Mobile Raumteiler mit lärmdämmender Funktion

Veränderungen bei der Nutzung von (Kommunikations-)Technologien

- Regeln zur Erreichbarkeit – insbesondere per Telefon
- Einsatz von „noise compensated headsets“
- Verbesserte Integration der mobilen Visitenwagen in die Arbeit an und mit Patient*innen
- Patient*innen-Informationssystem („Patientenportal“)

UMDIA plädiert dafür, solche Umgestaltungen mit den Beschäftigten zu besprechen, die Gesamtsituation im Blick zu behalten und eventuelle nichtintendierte Folgen der Umgestaltungen zu bedenken.

Literaturempfehlung

Nick Kratzer (Hrsg.): Open Space. Besser machen. Eine Praxisbroschüre des Projekts PRÄGEWELT – „Präventionsorientierte Gestaltung neuer Open-Space-Arbeitswelten“. Mit einem Nachwort zum betrieblichen Büro in der Corona-Krise. München, Mai 2020. <http://www.isf-muenchen.de/wp-content/uploads/2020/06/PRaeGEWELT-Open-Space-Besser-machen.pdf>

Wehrich, Margit; Jungtäubl, Marc (2020): Situatives Handeln in der stationären Krankenpflege - Wie lässt sich das (selbst) „organisieren“? In: Porschen-Hueck, Stephanie; Jungtäubl, Marc; Wehrich, Margit (Hrsg.): Agilität? Herausforderungen neuer Konzepte der Selbstorganisation. Augsburg/München: Hampp, S. 207-231.

Informationen zum Projekt

Über den QR-Code oder den Link (<https://unterbrechungen-bei-interaktionsarbeit.de/>) gelangen Sie auf die UMDIA-Homepage. Dort finden Sie weitere Informationen zum Projekt.



Kontakt

info@unterbrechungen-bei-interaktionsarbeit.de

V.i.S.d.P.: Dr. Margit Wehrich, Dr. Tanja Valentin und Marc Jungtäubl (Universität Augsburg),

Prof. Dr. Kerstin Rieder (Hochschule Aalen),

Ricarda Walk (Universitätsklinikum Augsburg)