

## Memorandum

### „Den Wert von Pflegearbeit schätzen“

In der modernen Arbeitswelt ist die Wertschätzung von Beschäftigten eine Schlüsselgröße für Innovation, Dienstleistungsqualität, wirtschaftlichen Erfolg und die Zufriedenheit und Gesundheit der Beschäftigten. Vor allem im Dienstleistungssektor, in dem in Deutschland mittlerweile drei Viertel der Erwerbstätigen arbeiten, driften aber gesellschaftliche Bedeutung und gesellschaftliche Wertschätzung der Arbeit auseinander, z. B. bei Pflege- und Gesundheitsdienstleistungen, im Gastgewerbe und Einzelhandel, bei Reinigungs- und Sicherheitsdienstleistungen und in Verwaltungen. In wesentlichen Bereichen des Dienstleistungssektors ist festzustellen: Eine hinreichende Wertschätzung der Arbeit findet nicht statt.

Die Folgen sind dramatisch: Ganze Branchen leiden aufgrund mangelnder gesellschaftlicher und unternehmensinterner Anerkennung an Fachkräftemangel, hoher Fluktuation und am schwachen Marktwert ihrer Dienstleistungen. Die Erbringung von Pflegefacharbeit findet unter zunehmend restriktiven Bedingungen statt. Die Beschäftigten müssen in ihrer Arbeitszeit mit weniger Personal immer mehr Aufgaben bewältigen. Durch die steigende Arbeitsbelastung fühlen sich die Pflegenden immer weniger in der Lage, qualitativ hochwertige Arbeit zu leisten. Nicht zuletzt folgen aus der physischen und psychischen Belastung gesundheitliche Beeinträchtigungen bis hin zum Burnout. Darüber hinaus beziehen die Beschäftigten oftmals eine zu geringe Entlohnung.

Als Folge der beschriebenen Entwicklungen droht der Verlust der Wettbewerbs- und Innovationsfähigkeit ganzer Wirtschaftsbereiche. Dienstleistungsqualität hat eine wesentliche Grundlage in der Wertschätzung und Anerkennung der Beschäftigten. Dienstleistungen sind für die Gesellschaft und ihren Zusammenhalt von großer Bedeutung. Konkrete Initiativen sind erforderlich, um sie zu einem attraktiven und auskömmlichen Beschäftigungsbereich zu entwickeln.

Um eine solche gemeinsame Initiative, die auf eine verbesserte Wertschätzung von Pflegearbeit und eine höhere Anerkennung von Beschäftigten im Dienstleistungsbereich Altenpflege abzielt, bemühen sich folgende vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderten Forschungsprojekte:

*BiS – Berufe im Schatten*

*DL-Quali – Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit*

*PflegeWert – Wertschätzung und Produzentenstolz in der Altenpflege*

*PiA – Professionalisierung interaktiver Arbeit*

*ProWert – Produzentenstolz durch Wertschätzung*

#### Die zentralen Thesen und Ergebnisse der Projekte:

- Die Beschäftigten in der Pflege erleben eine hohe **Arbeitsbelastung**, die ihre Gesundheit oftmals beeinträchtigt. Als Belastung erlebt werden vor allem der hohe Zeitdruck, die große Arbeitsintensität und der Druck zu immer größerer Effizienz. Die Beschäftigten geraten zunehmend in Konflikt mit dem Anspruch, die pflegebedürftigen Menschen optimal zu versorgen und sich ihnen stärker zuwenden zu können.
- Auf der anderen Seite schätzen die Pflegenden ihre Arbeit, die für sie eine sinnvolle und **wichtige Tätigkeit** darstellt. In einer beispielhaften Untersuchung halten 92,4 % der befragten Pflegenden ihre Arbeit in einem (sehr) hohen Maße für sinnvoll; 89,4 % haben das Gefühl, dass ihre Arbeit in einem (sehr) hohen Maße wichtig ist. Dementsprechend erfüllt es 79,1% in einem (sehr) hohen Maße mit Stolz, in der Altenpflege tätig zu sein.<sup>1</sup>
- Wertschätzung erweist sich als individuell konstruiert und entsteht in einem dialogischen Prozess, der in eine **Wertschätzungskultur** im Unternehmen eingebettet sein muss. Die Generierung von Wertschätzung gelingt nur dann, wenn gemeinsame Qualitäts- und Erfolgskriterien existieren und als Maßstab angelegt werden. Führungskräfte haben diesbezüglich eine Schlüsselposition und eine besondere Verantwortung.
- Um das hohe **Anspruchsniveau** und die Komplexität von Pflegearbeit sichtbar und nach außen darstellbar zu machen und in der Wahrnehmung von Kunden, Angehörigen und Professionellen sowie in der Gesellschaft insgesamt zu verankern, ist die Versprachlichung der spezifischen Leistungen und Qualitäten von pflegerischer Interaktionsarbeit eine unverzichtbare Voraussetzung.

<sup>1</sup> Ergebnisse einer aktuellen Erhebung, die psychische und physische Arbeitsbeanspruchung von Mitarbeiter/innen in der stationären Altenpflege im Projekt PflegeWert mittels des Copenhagen Psychosozial Questionnaire (COPSOQ) und ergänzender pflegespezifische Fragestellungen erhebt. 1.069 verteilte Fragebögen wurden von 343 in Altenheimen tätigen Personen, davon 237 in der Pflege arbeitend, beantwortet.

- Die **gesellschaftliche Wertschätzung** hat für Pflegende eine hohe Bedeutung; hier klaffen jedoch öffentliche Berichterstattung und private Meinung deutlich auseinander. Politische Bestrebungen, qualifizierte Pflegekräfte durch Laien und angelernte Kräfte zu substituieren und eine skandalisierende Berichterstattung in den Medien prägen die öffentliche Wahrnehmung des Pflegeberufes. Interessanterweise ist die Alten- und Krankenpflege in den Augen der Bevölkerungsmehrheit aber keine „Jedermann-Tätigkeit“. Dies wurde in einer aktuellen, repräsentativen Bevölkerungsbefragung ermittelt.<sup>2</sup> Nur 2 % meinen: „Altenpflege, das kann jeder“. Damit erteilen die Befragten den Versuchen, gering Qualifizierte in großer Zahl in die Altenpflege einzubeziehen, eine Absage. Für die große Mehrheit sind Altenpfleger/-innen eine gesellschaftlich wichtige Berufsgruppe mit hoher Wertschätzung und Kompetenzerwartung.
- Offensichtlich spielt die negative **Medienberichterstattung** im Wertschätzungserleben der Beschäftigten eine viel größere Rolle als die tatsächliche Meinung der Bevölkerung. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Pflegeeinrichtungen erleben es in besonderer Weise als wertschätzend, wenn ihre Einrichtung sich engagiert, pflegerische Arbeit in der medialen Öffentlichkeit positiv darzustellen. Pflegekräfte erkennen es an, wenn der Träger es sich zur Aufgabe macht, Diskussionen in der örtlichen Presse und Politik positiv zu beeinflussen.
- Dem Ansehen des Berufes folgt das **Ansehen von Einrichtungen** der Altenpflege selbst nicht. Nur jeder 5. Befragte der angeführten repräsentativen Studie ist der Auffassung, dass Altenheime ein hohes gesellschaftliches Ansehen genießen. Dies verweist dabei in den Augen der Bevölkerung auf arbeitsorganisatorische Mängel, die zu schlechten Arbeitsbedingungen führen, nicht zuletzt aber auch auf die finanzielle Unterausstattung dieser Dienstleistungsbereiche. Nur jeder 20. sieht in den Pflegeeinrichtungen genügend Zeit für die Betreuung und Versorgung. Und neun von zehn Befragten sind der Auffassung, dass für Altenpflege zu wenig Geld zur Verfügung steht.<sup>3</sup>
- Für **Anerkennung** von außen und **Stolz** auf die eigene Leistung gibt es angesichts der wahrgenommenen schlechten Arbeitsbedingungen in der Pflege einen besonderen Bedarf: *Wer unter so schwierigen Bedingungen eine so wichtige Arbeit noch einigermaßen würdig gestaltet, der verdient Anerkennung und Respekt.* Er muss dabei allerdings auch zahlreiche Opfer in Kauf nehmen.
- Im Rahmen einer Beschäftigtenbefragung<sup>4</sup> wurde ermittelt, dass für 71,3 % der Pflegenden ihre Arbeitsstelle eine (sehr) große persönliche Bedeutung hat. 69,2 % möchten, wenn ihr Gesundheitszustand es zulässt, den Beruf bis zum Eintritt ins Rentenalter ausüben.<sup>5</sup> Doch die „Performance“ des Unternehmens, d. h. die **Dienstleistungsqualität**, hat einen großen Einfluss auf das Erleben von Freude und Stolz bei der Arbeit. Durch hohe Dienstleistungsqualität kann jede Einrichtung Freude und Stolz ihrer Mitarbeitenden fördern.<sup>6</sup>

**Aus diesen Ergebnissen leiten die BMBF-geförderten Forschungsprojekte folgende Forderungen an Politik und Gesellschaft, Verbände und Unternehmen ab:**

1. Politik und Gesellschaft sind gefordert, durch geeignete Maßnahmen für eine bessere Ressourcenausstattung der Pflege zu sorgen. Für eine nachhaltige Verbesserung der Arbeitsqualität benötigen die Pflegerinnen und Pfleger insbesondere eine bessere finanzielle Ausstattung, die für mehr Personal, eine bessere Qualifizierung sowie eine höhere Entlohnung genutzt werden kann. Zur nachhaltigen Sicherung der Pflege- und Versorgungsqualität sollte die berufliche Autonomie der Pflegeberufe gestärkt werden, indem beispielsweise eine Verordnungsfähigkeit für Pflegeleistungen und Hilfsmittel durch Pflegekräfte geschaffen oder die berufliche Selbstverwaltung etabliert wird.
2. Dies entlässt die Einrichtungen nicht aus der Verantwortung, durch arbeitsorganisatorische Verbesserungen und Innovationen, durch neue Karrierepfade und bessere Bezahlung die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten ihrerseits zu verbessern und dadurch auch Wertschätzung und Anerkennung für ihre Pflegekräfte zu dokumentieren. Es ist Aufgabe des Managements, eine vertrauensbasierte Führungskultur zu etablieren, die aufbauend auf einer klaren Informations- und Kommunikationsstruktur die Wertschätzung für die Mitarbeiter/-innen auf allen Ebenen fördert.
3. Die Einrichtungen der Pflege sind gefordert, für ein besseres „Selbstmarketing“ zu sorgen und so auch die mediale Öffentlichkeit für differenzierte statt skandalisierte Darstellungen des Pflegealltages in Deutschland zu gewinnen.
4. Pflege ist keine „Jedermann-Tätigkeit“: Alle Akteure rund um den Dienstleistungssektor Pflege sind gehalten, der Professionalität der Beschäftigten eine angemessene Wertschätzung entgegenzubringen.
5. Aktuell dominiert in der Selbstwahrnehmung der Beschäftigten (noch) die Auffassung: *Unsere Arbeit ist wichtig, sinnvoll und wir sind stolz auf das, was wir leisten.* Diesen „Kredit“ sollten Einrichtungen und Verbände, Politik und Gesellschaft nicht leichtfertig durch Maßnahmen verspielen, die offensichtlich eher auf Kosteneffizienz statt auf Qualität abzielen. Denn nur, wer die Beschäftigten wertschätzt, legt die Grundlage für eine gute Versorgung der pflegebedürftigen Menschen in Deutschland.

<sup>2</sup> Befragt wurden 2.528 Bundesbürger ab 14 Jahre; Erhebungszeitraum: Mai/Juni 2010. Projekt „Berufe im Schatten“.

<sup>3</sup> Siehe Anmerkung 2.

<sup>4</sup> Projekt PflegeWert, siehe oben.

<sup>5</sup> Zum Vergleich: In der IT-Branche sind dies nach Ergebnissen des BMBF-Projektes pragdis nur ca. 38 %.

<sup>6</sup> Projekt PIA.

Das Memorandum wurde erarbeitet durch die Projekte der Arbeitsgruppe „Wertschätzung in der Pflege“ im Rahmen des Förderschwerpunkts „Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit“, gefördert durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung und die Europäische Union, Europäischer Sozialfonds.

Der Förderschwerpunkt wird betreut durch den Projektträger im DLR „Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen“ und unterstützt durch das Metaprojekt ServProf.