

## Pflegende sehen den Menschen

**Studie: Pflegekräfte sind zufrieden, wenn sie Beziehungen zu Patienten pflegen können**

Im Rahmen eines Forschungsprojekts der Universität Erlangen-Nürnberg und dem Seniorenamt der Stadt Nürnberg im Jahr 2002 wurden 212 Fachpflegekräften ambulanter Diensten in Nürnberg nach ihren Arbeitsbedingungen und ihrer Arbeitszufriedenheit befragt. Ein Ergebnis: 86 Prozent der Befragten sind „zufrieden“.

Die Studie geht von der zentralen Überlegung aus, wonach die ambulante Pflege sich wie kaum ein anderer Beruf in einem dauernden Spannungsfeld zwischen Arbeitsbedingungen bewegt, die widersprüchlicher nicht sein könnten: „Familiengeschichten“ mit ihren gewachsenen Beziehungsmustern etwa stellen ebenso alltägliche – in „Zeit und Geld“ nicht auszudrückende – Arbeitsbedingungen dar, wie auf der anderen Seite die – sehr wohl in „Zeit und Geld“ ausgedrückten – Anforderungen des Pflegemarktes, in erster Linie effizient und wirtschaftlich zu arbeiten. Hieraus ergeben sich Fragen, denen sich die Untersuchung vorrangig widmete:

- ▀ Wo sehen die Pflegekräfte ihre eigene Position im Spannungsfeld widersprüchlicher Arbeitsbedingungen bzw. wie beschreiben sie in diesem Zusammenhang ihr berufliches Selbstverständnis?
- ▀ Wie stellt sich die Arbeitszufriedenheit der Befragten angesichts der wahrgenommenen Arbeitsbedingungen dar?

▀ Welche Bedingungen sind für die Zufriedenheit oder Unzufriedenheit bedeutsam?

▀ Welche praktischen Konsequenzen könnten aus den Ergebnissen gezogen werden?

### Pflegekräfte denken kaum wirtschaftlich

Die Ergebnisse der Studie verweisen auf eine ausgeprägte Beziehungsorientierung der befragten Pflegekräfte: „Der Umgang mit Menschen“, „Die Würde der Pflegebedürftigen zu wahren“, „positives Feedback von den Patienten zu erhalten“ sind zentrale Motive der professionell Pflegenden. In einer Rangfolge wichtiger Aspekte von „guter Pflege“, die aus den diesbezüglichen Antworten der Pflegekräfte ermittelt werden konnte, sind Begriffe wie Menschlichkeit, Würde und Gleichheit, Aktivierung und Ganzheitlichkeit – alles Begriffe also, die auf die Beziehungsebene verweisen – mit Abstand am häufigsten genannt. Begriffe aus der

Wirtschaftssprache, die im Pflegebereich Einzug gehalten haben, bleiben den Pflegekräften hingegen offenbar eher fremd: Kundenorientierung und Wirtschaftlichkeit werden kaum als wichtige Aspekte guter Pflege ge-

nannt. Mehr noch: Die Beziehungsaspekte pflegerischen Handelns werden von den Befragten als Kern ihres beruflichen Selbstverständnisses in einen starken Gegensatz zu den wirtschaftlichen Anforderungen des Pflegemarktes gestellt. „Menschlichkeit“, die als Beziehung zum Patienten erlebt wird, steht aus Sicht der Pflegekräfte der „Wirtschaftlichkeit“ gegenüber, die vor allem als Zeitdruck erlebt wird. Die Ergebnisse machen dabei sehr deutlich, dass die Wirtschaftlichkeitsanforderungen – und hier insbesondere der durch sie ausgelöste Zeitdruck – das beziehungsorientierte pflegerische Berufsverständnis zunehmend bedrohen.

Angesichts der erkennbaren Spannung zwischen dem beziehungsorientierten Selbstverständnis der Pflegekräfte und dem Wirtschaftlichkeitsdruck aus dem Pflegemarkt mag es zunächst erstaunen, dass sich die Befragten insgesamt dennoch ganz überwiegend zufrieden mit ihrer Tätigkeit äußern: Knapp 86 Prozent der Pflegenden geben an, mit ihrer Tätigkeit „im Großen und Ganzen“ zufrieden oder sogar „sehr zufrieden“ zu sein. Dabei zeigen die vorliegenden Daten, dass der Schlüssel für diese hohe Arbeitszufriedenheit in der wahrgenommenen Beziehung zum Patienten zu sehen ist. Pflegekräfte, die ihr Verhältnis zu den Patienten als zufrieden stellend oder sehr zufrieden stellend beschreiben, geben ganz überwiegend auch eine insgesamt hohe Arbeitszufriedenheit an. Weitere mögliche Einflussfaktoren von Arbeitszufriedenheit, die abgefragt wurden, spielen hingegen eine deutlich geringere Rolle. Die vorliegenden Befunde lassen dabei insgesamt den Schluss zu, dass sich die Pflegekräfte nicht wegen, sondern trotz ihrer Arbeitsbedingungen (noch) zufriede-

den äußern. Es steht aber zu befürchten, dass sich dies gravierend ändert, wenn die wirtschaftlichen Anforderungen des Pflegemarktes, gerade die beziehungsrelevanten Handlungsspielräume der professionell Pflegenden, weiter einengen.

### „Beziehung“ müsste abzurechnen sein

Die in allen Bereichen der sozialen Sicherung zunehmend diskutierte Eigenbeteiligung der Leistungsempfänger wird auch mit Blick auf pflegerische Dienstleistungen weiter an Bedeutung gewinnen müssen. Entscheidend wird dabei aber sein, mit den zusätzlichen Mitteln gerade die Beziehungsdimension von Pflege zu stärken. Konkret könnte dies bedeuten, dass im Zuge einer weitergehenden Flexibilisierung – eventuell gar Aufhebung – der Zeitkorridore und Leistungskomplexe auch „Beziehungsleistungen“ einen zu vergütenden Raum einnehmen. Dabei muss deutlich werden, dass professionelle (beziehungsorientierte) pflegerische Versorgung ihren geldwerten Preis hat, wie andere Dienstleistungen auch. „Beziehungsleistungen“ könnten so möglicherweise den oftmals zu stark betonten „Gegensatz“ zwischen Markt und Menschlichkeit abmildern, wenn zweierlei deutlich wird: Beziehungsorientierte Pflege ist kein betriebswirtschaftliches Hindernis, sondern eine wertvolle Ressource und sollte von den Diensten auch als solche am Markt angeboten werden können. Aus Sicht der Pflegekräfte wäre in jedem Fall von einer Aufwertung ihres beruflichen Selbstverständnisses zu sprechen, wenn Leistungen (markt-)relevant würden, die gerade die professionelle Beziehung zum Patienten in den Mittelpunkt stellen. ■

Stefan Blüher



Der Autor arbeitet als Dipl.-Sozialwissenschaftler beim Sozialwissenschaftlichen Forschungszentrum der Universität Erlangen-Nürnberg