

Kerstin Rieder, Isabel Herms, Marco Schröder & Anita Hausen

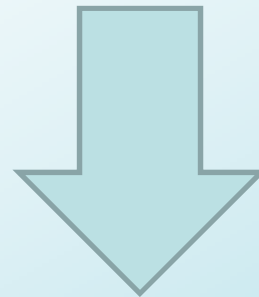
Service-orientiertes Seniorenzentrum – Arbeitsbedingungen und Dienstleistungsqualität in der Altenpflege

Tagung Professionalisierung Interaktiver Arbeit
München, 15. Juli 2010

Gliederung

- **Einleitung**
- Methoden
- Ergebnisse
- Diskussion

Zentrale Ziele von PiA sind: Fördern von
Dienstleistungsqualität und „Produzentenstolz“ in der
Dienstleistungsfacharbeit



Welche Rahmenbedingungen in der Arbeit fördern
Dienstleistungsqualität und Arbeitsstolz?

Quellen persönlicher Dienstleistungsorientierung

Autoren	Zusammenhänge (N=351 Arzthelferinnen)	
Dormann/ Spethmann/ Weser/ Zapf (2003)	PERSÖNLICHE DIENSTLEISTUNGS- ORIENTIERUNG (= DL-Orientierung und DL-Einsatz)	SCHULUNG (.21** bzw. .11**)
		ORGANISATIONALER KUNDENORIENTIERUNG (.27** bzw. .16**)
		KUNDENORIENTIERTER HANDLUNGSSPIELRAUM (.23** bzw. .40**)
	<p><u>Regression:</u> KUNDENORIENTIERTER HANDLUNGSSPIELRAUM als einzige signifikante erklärende Variable der abhängigen Variablen PERSÖNLICHE DL-ORIENTIERUNG</p>	

**Die Korrelation ist auf dem Niveau von $p=0,01$ (2-seitig) signifikant.

Quellen von Produzentenstolz

- **Potenzialorientierte Quellen:** Qualifikationsabschluss, Aufstieg
- **Prozessorientierte Quellen:** Tätigkeit selbst (z.B. gelungene Interaktion mit Kunden)
- **Ergebnisorientierte Quellen:** Kundenzufriedenheit, Kundenlob

Gouthier (2005)

Folie 5

Rahmenbedingungen und Arbeitsstolz

Autoren	Zusammenhänge (N=249 Azubis Einzelhandel)	
Fischbach et al. (2009)	DIENSTLEISTUNGSSTOLZ (AUTHENTISCHER STOLZ)	KUNDENORIENTIERTER HANDLUNGSSPIELRAUM (.44**)
		ORGANISATIONALE KUNDENORIENTIERUNG (.34**)

**Die Korrelation ist auf dem Niveau von $p=0,01$ signifikant.

- Bisherige Forschung zeigt, dass sowohl die **organisationalen Kundenorientierung** als auch die **Arbeitsbedingungen** bedeutsam ist für die persönliche Dienstleistungsorientierung der Mitarbeitenden und Dienstleistungsstolz
- Bezogen auf die **Arbeitsbedingungen** scheint der **kundenorientierte Handlungsspielraum** besonders bedeutsam zu sein

Überblick quantitative Befragungen im Seniorenzentrum und Hotel

Befragung Mitarbeitende

Arbeitsbedingungen

- z.B. kundenorientierter Handlungsspielraum

Dienstleistungsqualität der Organisation

- aus Sicht der Mitarbeitenden

Haltung zur Arbeit

- z.B. persönliche Dienstleistungsorientierung

Gesundheit

- z.B. Burnout

Befragung Angehörige bzw. Kunden

Dienstleistungsqualität

- z.B. flexibles Eingehen auf Bedürfnisse

Haltung zur "Kundenrolle"

- z.B. Bereitschaft, Mitarbeitende aktiv zu unterstützen

- Bisher durchgeführt und ausgewertet wurden quantitative Erhebungen in **Seniorenzentren**
- Fokus erste Auswertungen: **Mitarbeitendenbefragung**
- **Fragestellung:** Welche Faktoren fördern persönliche Dienstleistungsorientierung und Arbeitsfreude / -stolz der Mitarbeitenden

Gliederung

- Fragestellung
- **Methoden**
- Ergebnisse
- Diskussion

Skalen im Fragebogen

Skala Interaktionsspielraum (Glaser & Hornung, 2008)

Ich kann selbst bestimmen, ob ich ein Gespräch mit einem Bewohner führe.

Cronbachs Alpha: .918 Anzahl Items: 8 MW = 3,94 SD = 0,77

Skala Kundenorientierter Handlungsspielraum (in Anlehnung an Dormann et al., 2003)

Ich kann die Reihenfolge der typischen Arbeitsschritte ändern, wenn dies dem Wohl der Bewohner dient.

Cronbachs Alpha: .764 Anzahl Items: 4 MW = 3,69 SD = 0,86

Skala Kooperative Bewohner (Eigenentwicklung)

Ich habe mit Bewohnern zu tun, mit denen ich gut zusammenarbeiten kann.

Cronbachs Alpha: .877 Anzahl Items: 7 MW = 3,29 SD = 0,85

Skalen im Fragebogen

Skala Qualifizierungsbedarf (in Anlehnung an Udris & Rimann, 1999)

Bei der Arbeit mit Bewohnern und Angehörigen muss man Dinge tun, für die man eigentlich zu wenig ausgebildet und vorbereitet ist.

Cronbachs Alpha: .750 Anzahl Items: 2 MW = 2,75 SD = 1,04

Skala Dienstleistungsqualität des Seniorenzentrums aus Sicht Mitarbeitender (Eigenentwicklung)

In unserem Haus wird für die Bewohner eine individuelle Betreuung geboten.

Cronbachs Alpha: .868 Anzahl Items: 4 MW = 4,10 SD = 0,84

Skalen im Fragebogen

Skala Arbeitsfreude/ Arbeitsstolz (Eigenentwicklung)

Ich bin stolz, weil ich Bewohnern eine gute Betreuung bieten konnte.

Cronbachs Alpha: .760 Anzahl Items: 3 MW = 4,54 SD = 0,55

Skala Persönliche Dienstleistungsorientierung (in Anlehnung an Dormann et al., 2003)

Die Zufriedenheit der Bewohner ist mir sehr wichtig.

Cronbachs Alpha: .812 Anzahl Items: 7 MW = 4,54 SD = 0,49

Es wird ein Zusammenhang angenommen zwischen

Rahmenbedingungen in der Arbeit

- ◆ Interaktionsspielraum (+)
- ◆ Kundenorientiertem Handlungsspielraum (+)
- ◆ Kooperativen Bewohnern (+)
- ◆ Qualifizierungsbedarf (-)
- ◆ Dienstleistungsqualität des Seniorenzentrums aus Sicht Mitarbeitender (+)

und

- Arbeitsfreude/-stolz
- Persönlicher Dienstleistungsorientierung

Befragung von Mitarbeitenden in drei Seniorenzentren

Seniorenzentrum	N	Rücklaufquote
Zentrum 1	25	43,3%
Zentrum 2	28	56,0%
Zentrum 3	35	50,0%
Gesamt	88	49,7%

Beschäftigung	N	Prozent
Vollzeit	46	52,3 %
Teilzeit	41	46,6 %
Fachausbildung		
ja	51	58,0 %
nein	37	42,0 %
Tätigkeit in der Pflege		
Ja	73	83,0 %
nein	15	17,0 %

Arbeitsdauer jetziger Arbeitsplatz	N	Prozent
< 2 Jahre	11	12,5 %
2-10 Jahre	43	48,9 %
>10 Jahre	33	37,5 %

Gliederung

- Einleitung
- Methoden
- **Ergebnisse**
- Diskussion

Korrelationen Persönliche Dienstleistungsorientierung

		Kundenorientierter Handlungsspielraum	DL-Qualität des Seniorenzentrums	Interaktions-spielraum	Kooperative Bewohner	Qualifizierungsbedarf
Persönliche Dienstleistungsorientierung	Korrelation (Pearson)	,185*	,345**	,323**	,203*	-,223*
	Signifikanz (1-seitig)	,043	,001	,001	,029	,019
	N	87	86	88	88	87

* Die Korrelation ist auf dem Niveau von $p=0,05$ (1-seitig) signifikant.

** Die Korrelation ist auf dem Niveau von $p=0,01$ (1-seitig) signifikant.

Korrelationen Arbeitsfreude / -stolz

		Kunden-orientierter Handlungsspielraum	DL-Qualität des Senioren-zentrums	Interaktions-spielraum	Kooperative Bewohner	Qualifizierungsbedarf
Arbeitsfreude/-stolz	Korrelation (Pearson)	,154	,328**	,314**	,023	-,303**
	Signifikanz (1-seitig)	,079	,001	,002	,418	,002
	N	85	85	86	86	86

* Die Korrelation ist auf dem Niveau von $p=0,05$ (1-seitig) signifikant.

** Die Korrelation ist auf dem Niveau von $p=0,01$ (1-seitig) signifikant.

Regression (Einschlussverfahren)

	Arbeitsfreude/ Arbeitsstolz			Persönliche Dienstleistungs- orientierung		
	B	SF B	β	B	SF B	β
Interaktionsspielraum	,129	,083	,186	,168	,077	,261 *
Kundenorientierter Handlungsspielraum	-,044	,078	-,07	-,072	,072	-,125
Kooperative Bewohner	-,035	,064	-,056	,103	,059	,177
Qualifizierungsbedarf	-,136	,056	-,265 *	-,036	,051	-,076
Dienstleistungsqualität des Seniorenzentrums aus Sicht der Mitarbeiter	,136	,08	,214	,145	,073	,246 *
	R² = 0,21			R² = 0,21		
	F = 4,130*			F = 4,183*		
				** p < .01		* p < .05

Folie 20

- Service-orientiertes Seniorenzentrum
- PiA Tagung, München, 15.7.2010

Gliederung

- Einleitung
- Methoden
- Ergebnisse
- **Diskussion**

Methodische Einschränkungen

- **Fragebogenstudie** → basiert auf Einschätzungen der Mitarbeitenden
- **Querschnittstudie** → Wirkrichtung?

Folgerungen für die Forschung

- Ergebnisse zeigen die Bedeutung der von Mitarbeitenden wahrgenommenen **Dienstleistungsqualität der Organisation** (≈ organisationale Kundenorientierung) im Seniorenzentrum
 - ▶ insbesondere für die **persönliche Dienstleistungsorientierung** der Mitarbeitenden
- Ergebnisse bestätigen die Bedeutung von **Arbeitsbedingungen** für die **persönliche Dienstleistungsorientierung** sowie **Arbeitsfreude / -stolz**
- Allerdings: **Interaktionsspielraum und Qualifizierungsbedarf** sind im **Seniorenzentrum** offenbar bedeutsamer als der **kundenorientierte Handlungsspielraum**

Folgerungen für die Anwendung in Seniorenzentren

- Ergebnisse zeigen, dass persönliche Dienstleistungsorientierung **nicht nur Sache der Persönlichkeit** der Mitarbeitenden ist
- Persönliche Dienstleistungsorientierung hängt hingegen mit den **Rahmenbedingungen** im Seniorenzentrum zusammen
- Hier können Seniorenzentren ansetzen und **qualitätsförderliche Rahmenbedingungen** schaffen, z.B.
 - ▶ **Dienstleistungsqualität des Seniorenzentrums:** Verbesserungspotenziale nutzen und Verbesserungen gut kommunizieren
 - ▶ **Qualifizierungsbedarf:** Weiterbildungsmöglichkeiten nutzen oder schaffen, Inhalte der Ausbildung überprüfen und ggf. anpassen
 - ▶ **Interaktionsspielraum:** Mitarbeitenden Freiräume bieten für die Gestaltung der Interaktion mit Bewohnerinnen und Bewohnern

- Wie lassen sich die **Unterschiede** in den Ergebnissen bisheriger Arbeiten und unserer Studie in den **Seniorenzentren** erklären?
- Die Arbeit von Seniorenzentren ist stark durch rechtliche Vorgaben bestimmt. Welche **Gestaltungsmöglichkeiten** haben Seniorenzentren für die Verbesserung der Dienstleistungsqualität?
- Seniorenzentrum ist nicht gleich Seniorenzentrum - Was kennzeichnet „**Das gute Haus**“ in der Altenpflege?

Danke für die Aufmerksamkeit!