

Vereinbarung zum Umgang mit Überlastungsmeldungen an der MHH

Präambel

Das Präsidium und der Personalrat haben in der Vereinbarung „Die MHH auf dem Weg ins Jahr 2013“ festgelegt, ein Verfahren zum Schutz der Beschäftigten vor dauerhafter Überlastung zu schaffen.

Es soll allen Beschäftigten möglich sein, besondere Belastungen bzw. Überlastungen zu melden und die Beschäftigten sollen in klar definierten Zeiträumen Rückmeldungen auf ihre Überlastungsmeldungen erhalten.

Mit diesem Verfahren sollen Brennpunkte, die z.B. aufgrund fehlender Personalressourcen, mangelhafter Arbeitsorganisation oder -verteilung, unzureichender Prozessoptimierung oder hohen Ausfallzeiten entstanden sind, identifiziert werden und es soll zeitnah Abhilfe geschaffen werden.

Darüber hinaus schafft die Dienststelle die Voraussetzungen, bei unstrittigen Überlastungssituationen eine Soforthilfe zu gewährleisten.

Der konstruktive Umgang bei der Bewältigung von Überlastungssituationen ist Teil der Unternehmens- und Führungskultur der MHH. Mit der Schaffung von besseren Arbeitsbedingungen in allen Bereichen soll eine höhere Zufriedenheit der MitarbeiterInnen erreicht werden. Zugleich wird mit dem vereinbarten Verfahren ein aktiver Beitrag zum Gesundheitsschutz aller Beschäftigten geleistet.

1. Geltungsbereich

Diese Dienstvereinbarung gilt für alle Beschäftigten der MHH im Sinn des § 4 NPersVG.

2. Voraussetzungen, Form und Inhalt einer Überlastungsmeldung

2.1 Jede/r Beschäftigte, jedes Team und jede Beschäftigtengruppe der MHH ist berechtigt, eine selbst empfundene Arbeitsüberlastung im Rahmen des beschriebenen Verfahrens zu melden.

2.2 Mit dem Thema der Überlastung darf noch kein anderes abgestimmtes Verfahren (z. B. Runder Tisch) in der MHH befasst sein.

2.3 Zur Unterstützung der Meldung wird ein Vordruck (siehe Anlage 4) im MHH-Intranet hinterlegt, sie kann jedoch grundsätzlich auch formlos erfolgen.

2.4 Die Meldung muss folgende Angaben umfassen:

- Name des/der Antragstellers/in / Namen der Antragsteller
- Betroffene Abteilung(en) / Organisationsnummer(n)
- Die Aussage: „Ich fühle mich überlastet / Wir fühlen uns überlastet, weil ...“
- Mitteilung, ob die/der unmittelbare/r Vorgesetzte/r informiert ist bzw. ein Gespräch zu dieser Angelegenheit stattgefunden hat bzw. die/der unmittelbare/r Vorgesetzte/r Gelegenheit hatte, auf eine Änderung der Missstände hinzuwirken.

2.5 Die Meldung kann darüber hinaus beinhalten:

- Veränderungen im Arbeitsvolumen / in der Personalbesetzung
- Auswirkungen der Überlastung
- Vermutete Gründe, die zur Überlastung geführt haben
- Vorschlag zur Abhilfe

3. Verfahren zur Bearbeitung einer Überlastungsmeldung

3.1 Anlaufstelle für die Überlastungsmeldungen ist die Betriebliche Sozialberatung.

Überlastungsmeldungen sind an die OE 0041, Fax 532 16 5415 oder die Email-Adresse Ueberlastung@mh-hannover.de zu richten. Bevorzugt: Onlinemeldung

3.2 Jede Überlastungsmeldung bedeutet auch eine rechtliche Absicherung der/s Meldenden; konkret bezogen auf die jeweils dargestellte Situation. Wird in der Meldung mitgeteilt, dass nur diese Absicherung und nicht die Durchführung des Verfahrens das Ziel der Meldung ist, wird die Überlastungsmeldung von der betrieblichen Sozialberatung an den/die unmittelbare/n Vorgesetzte/n, die Dienststelle und an den Personalrat weitergeleitet.

3.3 In den Fällen, in denen sich Betroffene aus begründetem Anlass nicht in der Lage sehen, ihre Vorgesetzten vorab mit dem Problem zu konfrontieren bzw. diese entsprechend zu informieren oder in denen zu klären ist, ob das Überlastungsmeldevfahren das geeignete Mittel zur Problemlösung ist, findet zunächst ein Vorgespräch mit der Betrieblichen Sozialberatung und ggf. dem Personalrat statt. Dort wird über die Gestaltung des nachfolgend beschriebenen Verfahrens beraten.

3.4 In allen anderen Fällen erhält die/der unmittelbare Vorgesetzte von der/dem/den Meldenden zeitgleich mit der Betrieblichen Sozialberatung eine Kopie der Überlastungsmeldung.

3.5 In diesen Fällen lädt die Betriebliche Sozialberatung nach Eingang einer Überlastungsmeldung zu einem Erstgespräch ein. Neben der/den Person/en, die die Überlastung gemeldet hat/haben, besteht der ständige Teilnehmerkreis beim Erstgespräch aus:

- der Betrieblichen Sozialberatung
- der zuständigen Teamleitung aus dem Personalmanagement
- einem Mitglied des Personalrats
- der/dem unmittelbaren Vorgesetzten.

Optional kann der Teilnehmerkreis um weitere Beschäftigte aus dem betroffenen Arbeitsbereich sowie Vertreter/innen aus dem Betriebsärztlichen Dienst, der Schwerbehindertenvertretung, der Arbeitssicherheit, der Personalentwicklung, dem Controlling etc. erweitert werden. Die Entscheidung zur Erweiterung trifft die Betriebliche Sozialberatung in Abstimmung mit den anderen Teilnehmern des Erstgesprächs.

Von allen Teilnehmern wird erwartet, dass sie vorhandene Daten zur Erörterung der beschriebenen Situation zur Verfügung stellen (Anlage 1).

Bei allen Gesprächen erfolgt die Moderation durch die Betriebliche Sozialberatung; die Dokumentation der Ergebnisse wird sichergestellt.

3.6 Ziel des Erstgesprächs ist es,

- die Überlastungssituation zu erfassen
- zu beurteilen, ob es sich um ein strukturelles, organisatorisches oder individuelles Problem handelt
- die Gründe für eine Überlastung zu untersuchen
- die Notwendigkeit von Soforthilfemaßnahmen zu erörtern
- weitere Lösungsmöglichkeiten zu suchen.

Die Ergebnisse des Erstgesprächs sind in einem Protokoll festzuhalten. Dieses Protokoll wird auch der nächst höheren Leitungsebene zur Verfügung gestellt.

3.7 Können in diesem Teilnehmerkreis keine Lösungsansätze erarbeitet werden, lädt die Betriebliche Sozialberatung zu einem Zweitgespräch ein. Neben den unter Punkt 3.5 genannten Personen nehmen hieran auch die zuständigen AbteilungsleiterInnen, Geschäftsbereichsleitungen bzw. die Geschäftsführende Pflege teil. Bei kollektiven Meldungen werden die Meldenden in der Regel von drei Mitarbeitern vertreten. Daten gemäß der Anlage 1 dieser Vereinbarung werden vor dem Gespräch von der Dienststelle/den zuständigen Leitungen zur Verfügung gestellt.

3.8 Ziel des Zweitgesprächs ist es, in diesem Rahmen kurz- und/oder langfristige Lösungsmöglichkeiten zu finden und Maßnahmen zur Beseitigung der Überlastung zu vereinbaren.

Die Ergebnisse des Zweitgesprächs sind in einem Protokoll festzuhalten. Die gefassten Beschlüsse sind für alle Beteiligten bindend.

3.9 Können auch dort keine Lösungen erzielt werden, geht die Angelegenheit zur Entscheidung an das zuständige Präsidiumsmitglied.

Die, nach Erörterung mit den Beteiligten, getroffene Entscheidung ist zu dokumentieren.

4. Eilverfahren zur Bearbeitung einer Überlastungsmeldung

4.1 In Ausnahmefällen kann auch ein Eilverfahren zur Bearbeitung einer Überlastungsmeldung durchgeführt werden, wenn durch eine Überlastungssituation der komplette Ausfall einer betrieblich notwendigen Arbeitsfunktion oder Arbeitseinheit droht. Eine entsprechende Eilbedürftigkeit ist auf der Meldung zu begründen.

4.2 Die Betriebliche Sozialberatung prüft die Eilbedürftigkeit des Antrages und lädt zu einem Erstgespräch ein. Neben der/den Person/en, die die Überlastung gemeldet hat/haben, besteht der Teilnehmerkreis bei diesem Erstgespräch aus:

- der Betrieblichen Sozialberatung
- der zuständigen Teamleitung aus dem Personalmanagement
- einem Mitglied des Personalrats
- weiteren betroffenen Beschäftigten
- der/dem unmittelbaren Vorgesetzten.

4.3 Ziel des Erstgesprächs ist es, die Überlastungssituation zu erfassen und die Gründe für eine Überlastung zu untersuchen. Maßnahmen zur Soforthilfe sollen erörtert und deren Umsetzung festgelegt werden. Die Ergebnisse des Erstgesprächs sind in einem Protokoll festzuhalten.

4.4 Können in diesem Teilnehmerkreis keine Lösungsansätze erarbeitet werden, lädt die Betriebliche Sozialberatung zu einem Zweitgespräch ein. Neben dem unter Punkt 4.2 genannten Teilnehmerkreis nehmen an diesem Zweitgespräch auch die zuständigen AbteilungsdirektorInnen, Geschäftsbereichsleitungen bzw. die Geschäftsführende Pflegedienstleitung teil.

4.5 Ziel des Zweitgesprächs ist es, in diesem Rahmen kurzfristige Lösungsmöglichkeiten zu finden und Maßnahmen zur Beseitigung der Überlastung zu vereinbaren. Die Ergebnisse des Zweitgesprächs sind in einem Protokoll festzuhalten.

4.6 Können auch dort keine Lösungen erzielt werden, geht die Angelegenheit zur Entscheidung an das zuständige Präsidiumsmitglied. Die, nach Erörterung mit den Beteiligten, hier getroffene Entscheidung ist zu dokumentieren.

5. Maßnahmen zur Soforthilfe

5.1 Ziele dieser Maßnahmen sind, bei einer unstrittigen Überlastungssituation kurzfristig Abhilfe zu schaffen.

5.2 Für die unterschiedlichen Berufsgruppen werden geeignete Strukturen entwickelt, mit denen eine sofortige Unterstützung realisiert werden kann. Hierbei ist der Interne Arbeitsmarkt (IAM) einzubinden. Aktualisierter Maßnahmenkatalog siehe Anlage 2.

Sofortmaßnahmen können auch kurzfristige Änderungen von Arbeitsprozessen oder Organisationsstrukturen sein.

Weiterhin werden Mittel in geeignetem Finanzrahmen vom Präsidium für Sofortmaßnahmen zur Verfügung gestellt.

6. Rückmeldegarantien

Den Initiatorinnen/Initiatoren von Überlastungsmeldungen werden grundsätzlich die nachfolgenden Rückmeldegarantien zugesichert.

Normalverfahren:

6.1 Erstgespräch gemäß Punkt 3.4 innerhalb einer Woche nach Eingang der Meldung.

6.2 Zweitgespräch gemäß Punkt 3.6 innerhalb eines Monats nach Eingang der Meldung.

6.3 Entscheidung des Präsidiumsmitglieds gemäß Punkt 3.9 maximal zwei Monate nach Eingang der Meldung.

Eilverfahren:

6.4 Erstgespräch gemäß Punkt 4.2 innerhalb einer Woche nach Eingang der Meldung.

6.5 Zweitgespräch gemäß Punkt 4.4 innerhalb einer Woche nach dem Erstgespräch.

6.6 Entscheidung durch das zuständige Präsidiumsmitglied gemäß Punkt 4.6 innerhalb einer Woche nach dem Zweitgespräch.

7. Ergebnissicherung

7.1 Drei Monate nach Abschluss eines Verfahrens in der Stufe 1 bzw. sechs Monate nach Abschluss eines Verfahrens in der Stufe 2 oder 3 wird die Nachhaltigkeit der Ergebnisse überprüft. Entweder

führen hierzu alle Beteiligten aus der letzten Stufe des Verfahrens ein Reflexionsgespräch durch oder die Beschäftigten, die die Überlastungsmeldung geschrieben haben, werden mit einem standardisierten Rückmeldebogen (Anlage 3) befragt.

8. Schutz der Beschäftigten

8.1 Die Meldung von Überlastungssituationen darf für die Meldenden keine dienstrechtlichen oder andere Sanktionen nach sich ziehen.

8.2 Verstöße gegen diese Dienstvereinbarung, besonders die in 8.1 genannten, werden als arbeitsrechtliche Pflichtverletzung gewertet.

8.3 Die in diesem Verfahren den beteiligten Personen bekannt gewordenen persönlichen Daten - insbesondere Krankheitsdaten - von Beschäftigten, unterliegen einem besonderen Schutz und deren Kenntnisse dürfen in anderen Zusammenhängen keine Anwendung finden.

9. Datenschutz

9.1 Alle in diesem Verfahren generierten allgemeinen und personenbezogenen Daten unterliegen den einschlägigen Bestimmungen des Datenschutzes.

10. Laufzeit

10.1 Diese Dienstvereinbarung, die ursprünglich am 1.10.2009 in Kraft trat, gilt nach der durchgeführten Evaluation und Anpassung bis mindestens zum 30.4.2018. Danach kann sie mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten von jeder Seite gekündigt werden.

Hannover, **23.4.13**


.....
Präsidium der MHH


.....
Personalrat der MHH

Anlage 1:

Standardisierte Datenabfrage (Personalbesetzung, Schichtbesetzung, Stellenschlüssel, Patientenzahl, Auftragslage, Arbeitszeit, Überstunden/Mehrarbeit.....)

Anlage 2:

Sammlung von entstandenen Hilfsstrukturen, wie Poollösungen, Springerlisten, Fonds, etc. ...

Anlage 3:

Standardisierter Rückmeldebogen

Anlage 4:

Vordruck Überlastungsmeldung