

# AMBULANTE DIENSTE

Serie: Kommunikation im Pflegedienst

## Klare Prozesse schenken Selbstvertrauen

Schlechte Kommunikation raubt Zeit und Arbeitskräfte, meint Kommunikationsexperte Martin Jäger. In einer fünfteiligen Serie hat er zusammen mit Michele und Elena Gianella-Borradori Optimierungspotenziale für Pflegedienste erarbeitet. Teil 2: Bessere Arbeitsbedingungen und mehr Produktivität durch Ordnung



Wenn die Mitarbeiter:innen regelmäßig Informationen hinterherlaufen wirkt sich das auf die Profitabilität aus, meint der Autor. Lieber sollten klare Prozesse festgelegt werden.

Foto: AdobeStock/tippappat

Von Michele Gianella-Borradori

**Mannheim //** Ordnung verbessert Arbeitsbedingungen, reduziert Stress und erhöht die Produktivität. Zusätzlich erhalten Sie fünf Tipps, um für Ordnung zu sorgen.

### Äußere Ordnung führt zu innerer Ordnung

Ob im Zen-Buddhismus oder in der Montessori-Pädagogik – man findet oft einen Grundgedanken, der zu mehr Ruhe und Gelassenheit führt: „Äußere Ordnung führt zu innerer Ordnung.“ Besonders relevant ist diese Weisheit für die alltägliche Arbeit – klare Prozesse und Abläufe schenken uns Selbstvertrauen und helfen uns dabei, den Alltag geschickt zu meistern.

In der Pflege ist das leider oft nicht der Fall. Der Fachkräftemangel, nach dem schon heute über 25 000 Fachkraftstellen und 10 000 Hilfskräfte in der Alten- und Krankenpflege fehlen, wird zu einem großen Teil durch schlechte Arbeitsbedingungen ausgelöst. Bis 2030 prognostizieren Studien bis zu 500 000 fehlende Fachkräfte in der Pflege.

Das muss allerdings nicht sein. Der Barmer Pflegereport 2020 macht

Hoffnung: „Auf einen Schlag gäbe es 26 000 Pflegekräfte mehr, wenn die Arbeitssituation und damit einhergehend die Gesundheit der Pfleger:innen und Pfleger besser wären“.

### Geordnete Abläufe sparen Zeit, Geld und entlasten Beschäftigte

Wie bereits im ersten Beitrag der Reihe dargestellt, ist einer der Hauptgründe für schlechte Arbeitsbedingungen die mangelhafte interne Kommunikation. Wenn Ihre Mitarbeiter:innen



Foto: nooa

**// Reduzieren Sie die Zeit für Kommunikation und Organisation auf ein Minimum. //**

Michele Gianella-Borradori

regelmäßig Informationen hinterherlaufen und übermäßig viel Zeit beim Telefonieren oder beim Hin- und Herfahren im Auto verbringen, können Sie sicher sein, dass sich dies auch auf Ihre Profitabilität auswirkt.

Durchschnittlich 50 Prozent der Zeit für Kommunikation und Organisation verloren. Bei einer Arbeitszeit von acht Stunden pro Tag verbringt man die Hälfte davon mit Tätigkeiten, die keinen direkten Wert schöpfen – weder für Ihren Dienst noch Ihre Patienten. Übrigens: Ärzte haben genau das gleiche Problem und verbringen nur 27 Prozent ihrer Zeit mit Patienten.

Das Ziel heißt also: Reduzieren Sie die Zeit für Kommunikation und Organisation auf ein Minimum.

### Fünf Tipps um für Ordnung zu sorgen

1. Zentralisieren Sie Ihre Kommunikation: Verlassen Sie sich nicht mehr auf Fax, Telefon und Co. Sorgen Sie dafür, dass Informationen zentral geteilt werden – am besten digital. So können diese geordnet und langfristig nachvollziehbar gefunden werden.
2. Legen Sie klare Prozesse fest: Keine Papierzettel mehr. Keine „kurzen

Telefonanrufe“. Keine Aufgaben per Zuruf abgeben. Hinterfragen Sie die aktuellen Arbeitsmittel sowie Arbeitsweisen und ersetzen Sie diese.

3. Vernetzen Sie sich untereinander: Damit Informationen geteilt werden können, muss man alle möglichen Sender und Empfänger verknüpfen. Benutzen Sie dafür Software, die sich auf Kommunikation spezialisiert, und keine „Zwischenlösung“. Sie werden es nicht bereuen.
4. Stellen Sie Schulungsmöglichkeiten zur Verfügung: Planen Sie Zeit ein, z.B. während einer Dienstbesprechung, damit Ihre Mitarbeiter:innen sich mit den neuen Gewohnheiten vertraut machen können. Nehmen Sie Berührungspunkte, indem Sie Möglichkeiten zum Testen und Probieren bieten. Diese Zeit ist sehr gut investiert.
5. Berücksichtigen Sie individuelle Bedürfnisse: Vermehrt wird in unserem Arbeitsalltag Technologie eingesetzt. Allerdings ist das nicht für alle eine angenehme Erfahrung. Berücksichtigen Sie dies und sorgen Sie dafür, dass auf die Bedürfnisse aller Mitarbeiter:innen Rücksicht genommen wird.

### Wie hängen Ordnung und Kommunikation zusammen?

Durch Kommunikation werden Informationen ausgetauscht. Heute passiert das in einem Chaos aus Telefon, E-Mail, Messenger, Papierzettel, Fax, Anrufbeantworter, Pflegesoftware und persönlichen Gesprächen. Kommunikation muss allerdings an einem Ort stattfinden.

Patientendaten hingegen gehören in eine spezialisierte Software, die u. a. auch die Abrechnung übernimmt. Alle anderen, arbeitsorganisatorische Informationen gehören allerdings nicht quer über die Landschaft gestreut, sondern geordnet an einen Ort. Denn: äußere Ordnung führt zu innerer Ordnung. Nach unserer Erfahrung können so Arbeitsbedingungen und Produktivität um mind. 40 Prozent verbessert werden.

■ Michele Gianella-Borradori leitet zusammen mit Elena Gianella-Borradori und Martin Jäger das junge Unternehmens nooa. [nooa.app](http://nooa.app)

Schleswig-Holstein

## Mehr häusliche Sterbegleitung

**Kiel //** Die Zahl der schwerstkranken Menschen, die die letzte Phase ihres Lebens in ihrer vertrauten Umgebung verbringen möchten, steigt in Schleswig-Holstein weiter an. „Im vergangenen Jahr haben die ambulanten Hospizdienste mit ihren ehrenamtlichen Sterbegleitern mehr als 2 250 Personen auf diesem Weg begleitet“, berichtet Claudia Straub, Leiterin der vdek-Landesvertretung Schleswig-Holstein.

„Dieses soziale Engagement ist wichtig und verdient Lob und Anerkennung“, betont Straub. „Die Entwicklung in den vergangenen Jahren zeigt eindrucksvoll, wie sehr dieses Angebot angenommen und geschätzt wird.“ Von 2012 bis 2021 ist die Zahl der häuslichen Sterbegleitungen in Schleswig-Holstein um mehr als 80 Prozent angestiegen – davon waren mehr als 50 Kinder.

Im laufenden Jahr unterstützen die gesetzlichen Krankenkassen nach eigenen Angaben 32 ambulante Hospizdienste im Land mit knapp 3,5 Millionen Euro – davon kommen gut 1,7 Millionen Euro von den Ersatzkassen in Schleswig-Holstein. Die Förderung der Hospizdienste orientiert sich an deren Leistungen und Ausgaben im Vorjahr. Coronabedingt ist die Fördersumme deshalb im Jahresvergleich erstmals nicht angestiegen. Landesweit ist die Zahl der ehrenamtlichen Begleiter im vergangenen Jahr erstmals gesunken: um 36 auf 1 713. „Auch das ist eine Folge der Pandemie, weil viele Aus- und Fortbildungen nicht stattfinden konnten“, heißt es in einer Mitteilung des vdek. (ck)

Pflegende Angehörige

## Am Arbeitsplatz oft diskriminiert

**Berlin //** Diskriminierung am Arbeitsplatz ist gegenüber pflegenden Angehörigen stark verbreitet. Das geht aus einer Studie hervor, die auf einer Fachtagung der Antidiskriminierungsstelle des Bundes mit dem Titel „Eltern und pflegende Angehörige vor Diskriminierung schützen“ vorgestellt wurde. Demnach haben sich 27 Prozent der Pflegepersonen wegen ihrer Fürsorgetätigkeit mindestens einmal von Vorgesetzten, Kolleginnen oder Kollegen diskriminiert gefühlt. Genannt wurden unter anderem Beispiele für materielle Benachteiligung wie eine unterbliebene Verlängerung oder Entfristung des Arbeitsvertrags bis hin zur Kündigung. Auch soziale Herabwürdigungen kamen demnach regelmäßig vor, etwa dass betriebsinterne Informationen nicht weitergegeben oder Sitzungstermine ohne Rücksicht vereinbart wurden. Einige Befragte sprachen auch von Mobbing.

Unter den pflegenden Angehörigen war die Diskriminierungserfahrung unter Männern und Frauen wiederum etwa auf dem gleichen Niveau. Allerdings gibt es zur Vereinbarkeit von Pflege und Beruf kaum einen gesellschaftlichen Diskurs, in Unternehmen ist es häufig ein Tabuthema, wie es weiter hieß. (epd)

### Gute Arbeitsbedingungen in der Pflege (GAP)

## Was muss die Pflegedokumentation beinhalten?

**Lienen/Hannover //** Aus vielen aktuellen Studien wird deutlich, dass es die Arbeitsbedingungen sind, die Beschäftigte in der Pflege den Beruf verderben und sie nach Alternativen suchen lassen. Projekt „Gute Arbeitsbedingungen in der Pflege“ (GAP), das im Jahr 2021 durch den damaligen Pflegebevollmächtigten Andreas Westerfellhaus ins Leben gerufen wurde, geht genau diese Problemlage an.

Pasqual Stille, Pflegeexperte und Berater für ambulante Dienste ist einer der ersten 15 ausgebildeten

„GAP-Coaches“. „Die ersten Aufgaben eines Coaches im GAP-Projekt sind Analyse, Beobachten, Befragung, Auswertung“, erläutert er in der Mai-Ausgabe von Häusliche Pflege. „Danach werden gemeinsam mit dem Auftraggeber, also dem Pflegeunternehmen, die zu bearbeitenden Themen ausgewählt. Der Coach begleitet nun das Unternehmen bei der Umsetzung der Maßnahmen.“

Und was sind zentrale Erkenntnisse? „In meinen Praxiseinsätzen als GAP-Coach in Betrieben der ambulanten Pflege zeigt sich das Bild

meist beim ersten Eindruck – und dieser entscheidet über den Wohlfühlfaktor“, so Stille. „So sind etwa wenig gastfreundliche Bürobereiche nicht nur für Kund:innen, sondern auch für Mitarbeiter:innen von Bedeutung.“ Bei Befragungen der Pfleger:innen würden sich dann schnell weitere Hürden zeigen. „Hier werden oft unklare Kommunikationswege als belastend empfunden“, so der Coach. Dass nicht klar sei, an wen sich Mitarbeiter:innen wie mit welchem Problem wenden können, sei eine der am häufigsten genannten

Problemlagen. In den meisten Diensten existierten zwar viele Wege, jedoch oft kaum strukturiert und mit Parallelstrukturen. Dies führe zu Unsicherheiten. Auch Dienstplan-Modelle seien ein zentrales Thema. „Hier spielt es kaum eine Rolle, ob man sich für eine Fünf- oder Sechs-Tage-Woche entscheidet, da es für den Mitarbeitenden vor allem auf die Verlässlichkeit und Ausgewogenheit ankommt“, so Stille. (ck)

■ Mehr zum GAP-Projekt in CAREkonkret 17/2022, Seite 2

■ [antidiskriminierungsstelle.de](http://antidiskriminierungsstelle.de)