

# AMBULANTE DIENSTE

Serie: Kommunikation im Pflegedienst

## „Machen Sie sich stark!“

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 5: Vier Tipps von Pflegediensten mit denen Sie Zeit und Geld sparen



Wenn Originale mit Unterschrift der Patienten per Post an die Krankenkasse geschickt werden müssen, entstehen zusätzlichen Kosten für Papier, Drucker, Umschläge, Briefmarken, Zeitaufwand und Verwaltung.

Foto: AdobeStock/Andrey Popov

Von Michele Gianella-Borradori

**Mannheim //** Durch die tägliche Arbeit sind wir im ständigen Austausch mit Menschen in der Pflege. Wir hören gerne zu, denn nur so können wir Probleme verstehen und dafür die rich-

tige Lösung entwickeln. Durch die Vielfalt unserer Berührungspunkte, erhalten wir einzigartige Einblicke in die tatsächlichen Abläufe der Pflege. In diesem Artikel präsentieren wir eine kleine Auswahl der wichtigsten Tipps.

### Tipp 1: Entlasten Sie Ihr Team durch gezielte Kommunikation

**Problem:** Mitarbeiter:innen wissen nicht, welche Informationen für sie relevant sind. Sie können den Überblick nicht behalten, Informationen gehen verloren, oder werden gar nicht wahrgenommen.

**Lösung:** Nicht alles ist für jeden relevant – teilen Sie deshalb Ihre Kommunikation auf. Bilden Sie klare Gruppen und lassen Sie die entsprechenden Informationen über die richtigen Kanäle laufen. Wir hören oft, wie Kolleg:innen „zugemüllt“ werden oder in Gruppen „gechattet“ wird. Wenn das passiert, werden neue Nachrichten entweder ignoriert oder die Gruppe wird auf lautlos gesetzt. Dann hat man seine Ruhe. Problematisch ist allerdings, dass dann wichtige Informationen nicht wahrgenommen werden.

### Tipp 2: Telefonanrufe: Teilen Sie nach Dringlichkeit/Wichtigkeit auf

**Problem:** Alle greifen gleich zum Telefon. Erreicht man niemanden, wird auf den Anrufbeantworter gesprochen. Im Zweifel schickt man noch eine Nachricht. Zehn Minuten später versucht man es trotzdem nochmals.

**Lösung:** Legen Sie eine Ordnung fest, damit nur dringende UND wichtige Informationen über das Telefon übermittelt werden. Telefonieren kann oft einen großen Teil des Pflegealltags ausmachen, weshalb wir hier nicht das Telefon verbannen möchten. Im Gegenteil: Telefonieren soll den Stellenwert erhalten, welchen es verdient.

Was wir oft sehen ist, dass immer gleich zum Hörer gegriffen wird. Das kostet allerdings sehr viel Zeit und Informationen müssen zweimal dokumentiert werden. Im schlimmsten Fall gehen Informationen sogar verloren. Definieren Sie deshalb grob, für welche Anliegen, welcher Kanal benutzt wird. Teilen Sie nach steigender Dringlichkeit/Wichtigkeit auf z.B. Dienstbesprechung, Messenger, Telefon.

### Tipp 3: Regel festlegen – der Überblick bei Verordnungen

**Problem:** Verordnungen und Rezepte machen mehrere Runden zwischen

Patient, Arzt und Pflegedienst bevor alles richtig ist.

**Lösung:** Vereinbaren Sie Zeiten, zu denen Verordnungen abgeholt werden. Kommen Sie vorbereitet und prüfen Sie diese, bevor Sie die Praxis verlassen. Anpassungen werden direkt abgesprochen und vor Ort gemacht. Ihre Mitarbeiter:innen und Sie werden nicht zusätzlich für falsche Verordnungen bezahlt.

Leider kommt es immer wieder vor, dass Pflegedienste als „Postboten“ zweckentfremdet werden und Fehler auf Verordnungen ausbügeln müssen. Oft verschwenden Pflegekräfte oder PDL Stunden am Telefon in der verzweifelten Hoffnung, die MFA oder den Arzt an den Hörer zu bekommen. In diesem Fall hilft nur, mit dem Arzt und seinem Team gezielt zusammenzuarbeiten.

### Tipp 4: Hinterfragen Sie „weil es schon immer so gemacht wurde“

**Problem:** Ein häufiges Beispiel – Sie schicken monatlich die Leistungserfassungsblätter, im Original, an die Krankenkassen. Ist das notwendig?

**Lösung:** Machen Sie sich stark! Zum Beispiel, fordern Sie einen Kompromiss vom Sachbearbeiter – Sie bewahren die Originale auf und zeigen diese gerne bei Bedarf vor. So sparen sich alle viel Zeit und Geld. Die Abläufe in der Abrechnung sind von Bundesland zu Bundesland unterschiedlich und die Willkür eines Sachbearbeiters kann einen enormen Mehraufwand bedeuten.

Ein häufiges Beispiel sehen wir in der Leistungsabrechnung, wo manche Pflegedienste noch die Originale mit Unterschrift der Patienten per Post der Krankenkasse schicken müssen. Abgesehen von den zusätzlichen Kosten (Papier, Drucker, Umschläge, Briefmarken, Zeitaufwand der Verwaltung, etc.) verzögert sich damit die Vergütung. Da verlieren Sie gleich zweimal. Wenn Sie hier nicht weiterkommen, bitten Sie Ihren Verband um Hilfe. Prozesse und Strukturen sind gut – aber nicht, wenn sie nur im Weg stehen.

■ Michele Gianella-Borradori leitet zusammen mit Elena Gianella-Borradori und Martin Jäger das junge Unternehmens nooa. nooa.app. Ältere Beiträge der Serie finden Sie auch unter [vincentz-wissen.de](http://vincentz-wissen.de).

## NEWSTICKER

### Open Care Festival wird Teil des diesjährigen KAI 2022

Das Open Care Festival wird in diesem Jahr Teil des KAI 2022. Das Festival fand erstmals 2019 als Veranstaltung des IDA-NRW, in Essen statt. „Da die Pandemie eine Neuaufgabe des OCF verhindert hat, freuen wir uns darauf in diesem Jahr ein integrativer Bestandteil des KAI zu sein“, sagt Thomas van der Most Mit-Initiator des Open Care Festivals und 1. Vorstand des Verbandes IDA NRW. „Wir werden versuchen ein buntes und vielfältiges Programm in musealer Atmosphäre an den Start zu bringen, mit Vorträgen, Mitmachaktionen, sowie auch dem ein oder anderen Musikbeitrag.“ Mehr unter [kai-intensiv.de/kongress](http://kai-intensiv.de/kongress)

### Steigende Kosten wirken sich auf Hilfsmittelpreise aus

Der Fachbereich Inkontinenzversorgung des Bundesverbands Medizintechnik (BVMed) merkt an, dass verschiedene globale Entwicklungen zu starken Veränderungen an den Rohstoffmärkten sowie im Transportwesen führen, die sich ebenfalls auf die Produktion von Hilfsmitteln zur aufsaugenden Inkontinenzversorgung auswirken würden. „Durch die immer weiter steigenden Rohstoff-, Transport- und Energiepreise erhöht sich der Preisdruck auf die Hersteller enorm. Auf der anderen Seite sinken die Pauschalen in den Hilfsmittel-Verträgen mit den Krankenkassen weiter. Diese Schere muss endlich wieder geschlossen werden, um die Versorgung der Patient:innen mit diesen Hilfsmitteln sicherzustellen“, sagt Juliane Pohl, Leiterin des Referats Ambulante Versorgung.

### Zukünftige Erwartungen an ein altersgerechtes Zuhause

37 Prozent der 50- bis 64-Jährigen könnten sich vorstellen, im Alter mit anderen zusammenzuziehen. Zu diesem Ergebnis kommt die Studie „Wohnen im Alter“ der Ipsos GmbH. Ein Drittel dieser im März 2022 befragten Altersgruppe (34 Prozent) fände es in Ordnung, an junge Menschen unterzuvermieten, wenn die Wohnung zu groß wird. Und für über die Hälfte (53 Prozent) ist denkbar, in einem Mehrgenerationenhaus zu leben, in dem auch jüngere Menschen und Familien mit Kindern wohnen. So rechnen 76 Prozent der 50- bis 64-Jährigen damit, dass Hilfe von Nachbarn und Familie im Alter künftig noch wichtiger wird. Sieben von zehn Befragten dieser Altersgruppe sagen, dass sie später auf jeden Fall in ihrer jetzigen Wohnung bleiben wollen, auch wenn sie allein sein oder pflegebedürftig werden sollten. 29 Prozent dieser Alterskohorte hingegen möchten im Alter in eine kleinere Wohnung umziehen. Die Hälfte der 50- bis 64-Jährigen will möglichst viel digitale Technik in der Wohnung (Smart Home-Lösungen) nutzen, um lange selbstständig bleiben zu können.

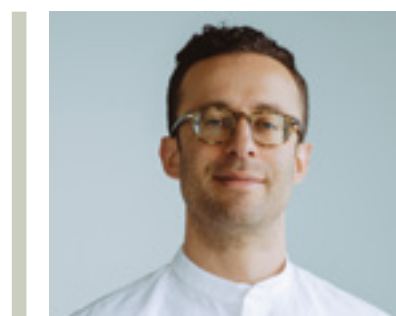


Foto: nooa

**// Leider kommt es immer wieder vor, dass Pflegedienste als „Postboten“ zweckentfremdet werden und Fehler auf Verordnungen ausbügeln müssen. //**

Michele Gianella-Borradori

## Häusliche Pflege PDL Woche

### „Es war das schönste Seminar, an dem ich jemals teilnehmen durfte“

**Potsdam //** Begeisterte Teilnehmende sind Anfang Juni von der „Häusliche Pflege PDL Woche“ in Potsdam nach Hause gefahren. Die Rückmeldungen jedenfalls sprechen Bände. „Das war eine rundum gelungene Veranstaltung und Atmosphäre! Das Seminar war das Schönste, an dem ich jemals teilnehmen durfte“, sagte etwa Sina Kleen, Referentin Ambulante Dienste in der Bundesgeschäftsstelle der Johanniter-Unfall-Hilfe in Berlin. Sieben Referentinnen und Referenten bestreiten das Programm, das wertvolle Impulse zu Recht, Management und Personal lieferte.

Die Expertenrunde bestand aus Prof. Ronald Richter, Andreas Heiber, Claudia Henrichs, Susen Nowara, Thorsten Ritter und David Thiele.

Viele Teilnehmende waren so begeistert, dass sie in jedem Fall im kommenden Jahr wiederkommen wollen. Einige haben sich zudem bereits untereinander zum Erfahrungsaustausch im Herbst verabredet. (ls)

■ Der Termin für die Häusliche Pflege PDL Woche 2023 steht bereits fest. Das Treffen ist vom 8. bis 12. Mai 2023 in Potsdam. [hp-pdl-woche.de](http://hp-pdl-woche.de)



Wertschätzungsdusche bei der Häusliche Pflege PDL Woche in Potsdam.

Foto: privat