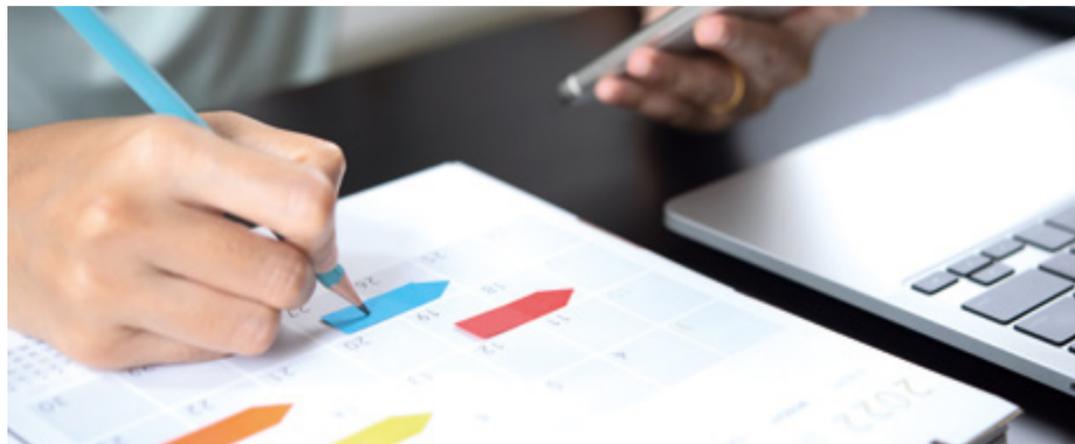


## AMBULANTE DIENSTE

Serie: Kommunikation im Pflegedienst

# Alte durch neue Gewohnheiten ersetzen

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.



Viele unterschiedliche Kommunikationsmittel sind in den meisten Pflegediensten gang und gäbe.

Foto: AdobeStock/tippappat

Von Martin Jäger

**Mannheim //** Schlechte Kommunikation ist der Störfaktor Nummer Eins bei der Arbeit – auch in der Pflege. Wenn es um Kommunikation im Unternehmen geht, lautet die übliche Antwort von Führungskräften in Pflegediensten: „Bei uns funktioniert die Kommunikation super“. Ein Blick auf die Zahlen deutet allerdings auf etwas ganz anderes hin: In einer

Umfrage antworteten 37 Prozent der Befragten, dass Sie sich am meisten über mangelhafte interne Kommunikation in ihrem Unternehmen ärgern, noch vor einer schlechten Arbeitsatmosphäre mit 35 Prozent und zu vielen Überstunden mit lediglich 22 Prozent. Das führt zu Ablenkung und Unzufriedenheit und kann zu hoher Fluktuation führen. Dieses Ergebnis kommt oft überraschend.

Schaut man sich allerdings die interne Kommunikation genauer an, können leicht die Gründe dafür identifiziert werden.

### Sieben Gründe für mangelhafte Kommunikation im Pflegedienst

1. Informationen sind mangelhaft oder fehlen: Informationen werden fehlerhaft übermittelt und sind unvollständig, nicht nachvollziehbar oder falsch. Zwischen unterschiedlichen Teams und Abteilungen fließen gar keine Informationen.
2. Informationen zur falschen Zeit: Informationen werden nicht dann übermittelt, wann sie benötigt werden und erreichen die MitarbeiterInnen somit oft zu spät. Gerade in Pflegediensten ist dieses Problem häufig zu beobachten, da viele Arbeitskräfte aufgrund von unterschiedlichen Arbeitszeiten oder durch die Telearbeit zu unterschiedlichen Zeiten arbeiten.
3. Informationen am falschen Ort: Informationen sind nicht zentral teilbar und einsehbar für MitarbeiterInnen, die sich nicht am gleichen Ort befinden, z.B. unterwegs und im Pflegedienst.
4. Zu viele verschiedene Arbeitsmittel: Telefon, E-Mail, Messenger, Papierzettel, Fax, Anrufbeantworter oder persönliche Gespräche – und diese auch noch zwischen Tür und Angel. Durch die Vielzahl von verschiedenen Arbeitsmitteln sind Informationen fehlerhaft, gehen verloren oder werden vergessen – gerade, wenn man sie im Kopf behalten muss.
5. Fehlende Arbeitsmittel: Lösungen zur zentralen Kommunikation fehlen gänzlich oder teilweise. Haben Pflegedienste schon Lösungen eingeführt, fehlen zum Teil Zugriffsrechte oder die benötigte Ausstattung für einen Teil der Belegschaft, so z.B. Diensthandys oder Software für Angestellte in Teilzeit oder für Hauswirtschaftskräfte.

obachten, da viele Arbeitskräfte aufgrund von unterschiedlichen Arbeitszeiten oder durch die Telearbeit zu unterschiedlichen Zeiten arbeiten.

Informationen am falschen Ort: Informationen sind nicht zentral teilbar und einsehbar für MitarbeiterInnen, die sich nicht am gleichen Ort befinden, z.B. unterwegs und im Pflegedienst.

Zu viele verschiedene Arbeitsmittel: Telefon, E-Mail, Messenger, Papierzettel, Fax, Anrufbeantworter oder persönliche Gespräche – und diese auch noch zwischen Tür und Angel. Durch die Vielzahl von verschiedenen Arbeitsmitteln sind Informationen fehlerhaft, gehen verloren oder werden vergessen – gerade, wenn man sie im Kopf behalten muss.

Fehlende Arbeitsmittel: Lösungen zur zentralen Kommunikation fehlen gänzlich oder teilweise. Haben Pflegedienste schon Lösungen eingeführt, fehlen zum Teil Zugriffsrechte oder die benötigte Ausstattung für einen Teil der Belegschaft, so z.B. Diensthandys oder Software für Angestellte in Teilzeit oder für Hauswirtschaftskräfte.

6. Falsche Arbeitsmittel: Mangels Alternativen werden Kommunikationsmittel eingesetzt, die schwer zu bedienen sind, nur direkte Kommunikation – nicht aber eine Gruppenkommunikation – zulassen, oder nicht DSGVO-konform sind. Dies führt dazu, dass man auf weniger geeignete Kommunikationsmittel und Workarounds zurückgreift oder in manchen Fällen sogar gänzlich auf den Informationsaustausch verzichtet.

7. Fehlende Struktur: Viele Pflegedienste nehmen Kommunikation nicht als Teil ihrer täglichen Arbeit wahr. Daher legen Führungskräfte und MitarbeiterInnen keinen Fokus auf die Verbesserung ihrer Kommunikation, da diese in ihren Augen kein Problem darstellt.

### Kommunikationslösungen durch andere ersetzen

Aus Erfahrung wissen wir, dass es eine besondere Herausforderung darstellt, Kommunikationsgewohnheiten zu ändern. MitarbeiterInnen wollen oft „nicht noch etwas dazu lernen“. Aus der Gehirnforschung wissen wir allerdings, dass es nicht darum geht, Gewohnheiten zu verbieten oder abzuschaffen, sondern vielmehr darum, diese durch neue Gewohnheiten zu ersetzen. Ein Beispiel: Man trinkt täglich fünf Tassen Kaffee und möchte auf drei Tassen reduzieren. Der von der Forschung vorgeschlagene Ansatz ist nicht die zwei Tassen wegzulassen, sondern mit etwas anderem zu ersetzen, zum Beispiel zwei Tassen Tee oder Wasser.

Was bedeutet das für die interne Kommunikation? Es bedeutet, dass Sie alte mit neuen, besseren Kommunikationsgewohnheiten ersetzen sollten. Daher sollten Sie auf eine Kommunikationslösung setzen, die sich nicht nach „etwas Neuem“ anfühlt. Wie Sie des Weiteren mit Ordnung und Struktur für ein besseres Miteinander sorgen erfahren Sie im zweiten Beitrag dieser Reihe.

■ Martin Jäger ist Geschäftsführer des Unternehmens nooa.

## Gemeindeschwester plus Mehr Kommunen im Projekt

**Mainz //** Das 2015 gestartete Projekt „Gemeindeschwester plus“ in Rheinland-Pfalz wird auf weitere Kommunen ausgeweitet. Mit dabei sein werden nun auch die Landkreise Trier-Saarburg, Germersheim und Südwestpfalz und die Stadt Zweibrücken, wie das Sozialministerium mitteilte. Bis zum März 2022 nahmen bereits 13 Landkreise, sieben kreisfreie Städte sowie mehrere Verbandsgemeinden an dem Projekt teil. Das Land will das Angebot innerhalb der laufenden Legislaturperiode bis 2026 flächendeckend mit insgesamt 54 Fachkräften einführen.

Die Fachkräfte des Projekts „Gemeindeschwester plus“ sind Ansprechpartner für Menschen über 80, die noch keinen Pflegebedarf haben, aber dennoch bei verschiedenen Alltagsaufgaben Hilfe benötigen oder nur mit jemandem sprechen möchten. Besuche bei Senioren sind kostenlos und auf freiwilliger Basis. Finanziell beteiligen sich gesetzliche Krankenkassen und Krankenkassenverbände am Projekt. Im Haushalt verbünden die Mittel den Angaben zufolge im Jahr 2022 von knapp 1,7 Millionen auf drei Millionen Euro erhöht. (dpa)

## Fehlende Information Aufmerksamkeit für Einsamkeit

**Berlin //** Vertreter aus Kirche und Diakonie haben mehr Aufmerksamkeit für das Thema Einsamkeit gefordert. Diakonie-Präsident Ulrich Lilie sagte, das Phänomen Einsamkeit sei noch zu wenig erforscht. Es fehlten valide Daten, um dem Problem strukturell zu begegnen. Bisherige Studien zeigten aber zumindest, dass Einsamkeit zunehme. Lilie begrüßte in dem Zusammenhang das vom Bundesfamilienministerium ins Leben gerufene Netzwerk zum Thema Einsamkeit. Dort müsse nun erforscht und evaluiert werden, welche Wege aus der Einsamkeit funktionierten. (epd)

## Brandenburg „Pflege vor Ort“ wird verlängert

**Potsdam //** Das Brandenburger Sozialministerium hat die entsprechende „Richtlinie zur Förderung von Maßnahmen kommunaler Pflegepolitik – Pflege vor Ort“ geändert und den Förderzeitraum für Maßnahmen jetzt um ein Jahr bis zum 31. Dezember 2023 verlängert.

Mit der Förderrichtlinie „Pflege vor Ort“ sollen Maßnahmen der kommunalen Pflegepolitik zur Stärkung der Pflege vor Ort in den Kommunen gefördert werden. Ziel ist die Unterstützung der Pflege in den eigenen Häuslichkeit durch Gestaltung alters- und pflegegerechter Sozialräume und somit die Stabilisierung des Anteils ambulanter Pflege im Land Brandenburg. Insgesamt stehen dafür in 2022 und in 2023 jeweils rund zehn Millionen Euro zur Verfügung. (ck)



Foto: nooa

**// Viele Pflegedienste nehmen Kommunikation nicht als Teil ihrer täglichen Arbeit wahr. //**

Martin Jäger

### VdK-Studie zur häuslichen Pflege

## Einheitliche Linie statt „kräftezehrender Behördenkram“

**Berlin/ Ebsdorfergrund //** Neue Ergebnisse einer VdK-Studie zur häuslichen Pflege und Betreuung zeigen, dass Pflegeleistungen im Wert von mindestens zwölf Milliarden Euro pro Jahr verfallen und nicht von Pflegebedürftigen und Angehörigen in Anspruch genommen werden. Obwohl sie ihnen zustehen (CAREkonkret berichtete in den Ausgaben 20/2022 Seite 10 und 21/2022 Seite 11).

„In unserer Pflegeberatung rufen täglich verzweifelte Angehörige an, die an einer zu komplizierten Antragstellung scheitern. Sie sind ohnehin schon in einer belastenden Situation und müssen sich dann noch mit diesem kräftezehrenden Behördenkram herumschlagen“, erzählt Juliane Bohl, Mitglied im Vorstand bei Hausengel. „Wenn sogenannte Entlastungsleistungen mehr Arbeit als Nutzen verur-

sachen, dann wundert es mich nicht, wenn sie ungenutzt bleiben“, so Bohl weiter.

Problematisch ist, dass es keine bundeseinheitliche Linie bei der Erstattung der Entlastungsleistungen gibt. Jedes Bundesland hat andere Vorgaben. Wer soll da noch den Überblick behalten? „Das beste Beispiel dafür ist die Nutzung des sogenannten Entlastungsbetrages von monatlich 125 Euro. Unsere Kund:innen können theoretisch diesen Entlastungsbetrag nutzen um die Kosten für unsere Vermittlungstätigkeit erstattet zu bekommen. Leider ist es in der Praxis so, dass diese Erstattung zu oft willkürlich erscheint. Je nach Bundesland, Pflegekasse oder sogar Sachbearbeiter:in. Es darf nicht sein, dass unsere Familien damit Ärger und Aufwand haben, dass es in

einem Monat funktioniert und im nächsten wieder nicht.“, ärgert sich Bohl.

„Wir fordern einen einheitlichen und nachvollziehbaren Prozess, der bundesweit gilt. Gerne nach dem Vorbild zur Anerkennung von Dienstleistungen wie derzeit in Nordrhein-Westfalen“, so Bohl nachdrücklich. Hausengel begrüßt außerdem die Idee eines flexibel einsetzbaren Entlastungsbudgets, wie es die Pflegebevollmächtigte der Bundesregierung, Claudia Moll (SPD), vorschlägt. „Beide Maßnahmen würden in unseren Augen zu einer spürbaren Entlastung führen.“, meint Bohl. (ck)

■ [vdk-naechstenpflege.de/wp-content/uploads/2022/05/VdK-Pflegestudie\\_Hochschule\\_Osnabrueck\\_9-5-2022](https://vdk-naechstenpflege.de/wp-content/uploads/2022/05/VdK-Pflegestudie_Hochschule_Osnabrueck_9-5-2022)



Foto: Hausengel Holding

**// Wenn sogenannte Entlastungsleistungen mehr Arbeit als Nutzen verursachen, dann wundert es mich nicht, wenn sie ungenutzt bleiben. //**

Juliane Bohl