

Zurück zur „neuen Normalität“

Ausgesetzte Prozesse und wichtige Leistungsarten müssen wiederbelebt und neugestaltet werden

Jetzt ist es klar, der Lockdown wird immer weitergeführt, die Wirtschaft heruntergefahren und zukünftig wird es mit Sicherheit Schwierigkeiten bei der Finanzierung der Beiträge zur Pflegeversicherung geben. „Normal“ ist das nicht. Schon seit einem Jahr geht das so. Aber **direkt** betrifft das alles die ambulanten Pflegedienste nicht. Der Bedarf an Pflege, Betreuung und Hauswirtschaft wird in den nächsten Jahren stetig wachsen.

Vielmehr haben sich die ambulanten seit nunmehr einem Jahr an die neue Situation gewöhnt: Hygienemaßnahmen, Maskenpflicht, „social distancing“ und all die anderen Maßnahmen, die Eingang in den Alltag gefunden haben. Mit dazu gehörte, dass Prozesse und bestimmte Leistungsarten, die Nähe und das Miteinander und die Kommunikation auf das Notwendigste reduziert wurden. Von Seiten der Kunden versucht wurden kurzzeitig (im März und April 2020) bestimmte Leistungsarten nicht mehr so stark nachgefragt und es gab Zurückhaltung insbesondere bei Hauswirtschaft und Betreuung. Auch an die ganze Testerei haben sich die Mitarbeiter und Führungskräfte bereits gewöhnt, ob einsichtig oder mit Widerwillen sei dahingestellt. **Die neue Welt ist da.**

Nun ist allmählich abzusehen, dass die „neue Normalität“ zunächst einmal für längere Zeit bleiben wird. Es bietet sich an, zu überlegen, welche ausgesetzten Prozesse und wichtigen Leistungsarten wiederbelebt werden müssen und wie diese gegebenenfalls neugestaltet werden müssen. Denn vieles, was weggelassen wurde, ist wichtig, möglicherweise sogar existentiell für einen Pflegedienst.

1. Die Kernaufgaben einer PDL wieder in den Fokus bringen

Zu den Kernaufgaben einer Leitung zählen insbesondere **alle Erstgespräche**, weil sie die Basis sind für die darauf basierende Touren- und Personal-Einsatz-Planung. Während diese im Jahr 2020 oftmals am Telefon „erledigt“ wurden, müssen diese nun wieder **in persönlichem Kontakt** erfolgen, ohne Ausnahme! Selbstverständlich werden dabei die gesetzlich auferlegten Pflichten und Hygienemaßnahmen eingehalten. Aber Pflegedienste sollten darauf bestehen, zu Einschätzung der Situation die Häuslichkeit des Kunden wieder zu sehen, zu riechen und sich selbst einen Eindruck zu verschaffen.

2. Kommunikation wieder aufbauen – Dienstbesprechungen zuerst

Was den Mitarbeitern in ihrer Tour so oder so schon immer fehlte, nämlich die Möglichkeit des Austausches muss nun in diesen distanzierten Zeiten wenigstens in **regelmäßigen Dienstbesprechungen wieder eingeführt** werden. In vielen Pflegediensten wurden Teambesprechungen ausgesetzt. Das kann für eine Weile gut gehen, aber auf Dauer brauchen die Mitarbeiter Ventile, und der Pflegedienst selbst benötigt Informationen aus erster Hand von Seiten der Mitarbeiter, wie es um den Zustand und um die Wünsche und Bedürfnisse der Patienten steht.

3. Fachzeitschriften und Zeitungen wieder nutzen

Die Fachzeitschriften und Zeitungen sollten genutzt werden, gerade in dieser schwierigen Zeit die **jeden Monat aufs Neue aktuelle Änderungen** mit sich bringt. Fast jeder Pflegedienst hat eine Fachzeitschrift. Doch als Ausrede dient, jetzt „in dieser Zeit kommen wir nicht dazu“. Das stimmt nicht. Gerade jetzt ist die Zeit dafür.

4. Pflegevisiten und erneute Kundenbesuche wieder aktivieren

Pflegevisiten und erneute Kundenbesuche sollten schon für ein ganzes Jahr im Voraus geplant werden. Der Alltag schlägt so oder so zu, und lässt es „in dieser Woche“ nicht zu, solche wichtigen Aufgaben durchzuführen. Nicht jetzt? Wann dann? Wenn der Lockdown in xxx Monaten vielleicht vorbei ist?

Deshalb bedarf es einer entsprechenden Vorausplanung. Selbstverständlich werden auch diese Pflegevisiten und erneuten Kundenbesuche und Beratungen entsprechend den gesetzlich auferlegten Hygienevorschriften durchgeführt.

5. Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI = Steuerung

Als Wichtigstes sei zu erwähnen, dass die Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI von größter Bedeutung sind.

- Zum einen sind da die Geldleistungsempfänger, welche verpflichtet sind, Beratungsgespräche abzurufen. Hier besteht zwar die Möglichkeit diese auszusetzen und am Telefon durchzuführen, doch wenn der Kunde zustimmt, sollten Pflegedienste wieder vor Ort gehen.
- Ähnlich verhält es sich bei den Beratungsgesprächen für die eigenen Sachleistungskunden. Auch diese haben den Anspruch, zwei Mal pro Jahr beraten zu werden, das sind zwei Möglichkeiten, das Leistungsspektrum und die Veränderungen beim Kunden neu einzuschätzen, nachzujustieren und gegebenenfalls neue Angebote zu unterbreiten.

6. Mitarbeiterjahresgespräche für die Personalentwicklung

Last not least sind die Mitarbeiterjahresgespräche, die in vielen Pflegediensten schon in der Vergangenheit nicht regelmäßig und konsequent genug geführt wurden. Im Jahr 2020 wurden sie erst recht ausgesetzt. Fatal! Nun sollte dieses Instrumente der Personalentwicklung wieder eingeführt werden. Nicht nur zur Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit, sondern auch im Sinne von strategischer Steuerung. Genau wie bei den erneuten Kundenbesuchen und bei den Pflegevisiten sollten die Mitarbeitergespräche für das komplette Jahr im Voraus geplant werden, zum Beispiel für den Zeitraum von März bis November. Der Dezember sollte freigelassen werden, weil er so oder „überraschend“ Weihnachten mit sich bringt, und weil auch noch andere Jahresabschluss-Tätigkeiten anfallen.

PDL-Praxis Tipps

Planen Sie die wichtigen

- Erstgespräche
- erneuten Kundenbesuche
- Mitarbeiter-Jahresgespräche

verbindlich über das ganze Jahr verteilt. So erhalten Sie Priorität 1 und fallen nicht während des Jahres unter den Tisch.

Thomas Sießegger

Dipl. Kfm., Organisationsberater und Sachverständiger für ambulante Pflege- und Betreuungsdienste

Internet: www.siessegger.de

Email: pdl-praxis@siessegger.de