

Die Dienstbesprechung wirtschaftlich gestalten

Eine Veröffentlichung im Rahmen von PDLpraxis in der Fachzeitschrift „Häuslichen Pflege“ des Vincentz-Verlag, Hannover - von Thomas Sießegger

Bei dem hier vorgestellten Beitrag handelt es sich um die „Rohversion“ des Beitrags, d.h. der Text wurde von der Redaktion Häusliche Pflege noch überarbeitet. Insofern muss dieses Manuskript nicht exakt mit der Veröffentlichung übereinstimmen: Die Titel sind anders und in den meisten Fällen wurden die Beiträge etwas gekürzt. Die Original lesen Sie bitte in der Häuslichen Pflege.

Die Bedeutung der „Dienstbesprechung“

- a) Die Dienstbesprechung kann als Chance zur internen Fortbildung genutzt werden.
- b) Im Rahmen der Dienstbesprechung findet Informationsversorgung statt - über das Maß dessen, was in der Pflegedokumentation schon an Informationen vermittelt wird.
- c) Die Dienstbesprechung hat auch die Funktion der Unterstützung eines kollegialen Klimas.

Checkliste zu den Aufgaben der Dienstbesprechung in einem ambulanten Pflegedienst

- (1) Arbeitsklima: Häufige Dienstbesprechungen führen i.d.R. zu einem besseren Arbeitsklima, weil z.B. Missverständnisse aufgeklärt und die Möglichkeit für Aussprachen eingeräumt werden können.
Allerdings können zu häufige Dienstbesprechungen auch zu viele private Aspekte zulassen, so dass sich das Klima verschlechtert, weil Persönliches im Betrieb ausgelebt wird - und dieses kostet:
Ca. 1 DM pro Minute und Mitarbeiterin kostet eine verschwendete Minute der Dienstbesprechung.
- (2) Ergänzung der Vorschläge der Pflegedienstleitung zur Dienstplanung (längerfristige Abend-, Wochenendplanung): Grundsätzliche Aspekte der Dienstplanung werden **ein** mal grundsätzlich in der Dienstbesprechung diskutiert und geklärt - damit läuft zukünftig die Dienstbesprechung als auch die Dienstplanung zügiger ab.
- (3) Personal-Einsatz-Planung: Grundsätzlich sollte die Einsatzplanung bzw. die Tourenplanung nicht Gegenstand der Dienstbesprechung sein, da damit zu viele Mitarbeiter gleichzeitig aufgehalten werden. Deshalb muss die Einsatzplanung in ihren Vorschlägen schon so differenziert sein, dass die Notwendigkeit einer weiteren Besprechung in der Dienstbesprechung nicht gegeben ist bzw. dieses am Rand unter den Mitarbeitern selbst geregelt werden kann.
- (4) Interner Informationsfluss: Der interne Informationsfluss wird allein durch die Tatsache, dass Dienstbesprechungen geführt werden, auf eine formale Basis gestellt.

Frequenz

Unter optimalen Gesichtspunkten sollte eine Dienstbesprechung mindestens einmal wöchentlich stattfinden, wenn es die örtlichen/regionalen/geographischen Gegebenheiten zulassen. Die Dauer sollte 1,5 - 2 Stunden nicht überschreiten, bei öfter stattfindenden Dienstbesprechungen pro Woche reicht auch eine geringere Zeit aus.

In Ballungsgebieten (wenn es die Wohnortnähe der Mitarbeiter zulässt) ist es denkbar, dass die Mitarbeiter sich täglich für 5-10 Minuten zusätzlich treffen (zu Beginn und/oder Ende des eigentlichen Dienstes in der Station).

Teilnehmer

Wünschenswert ist eine regelmäßige Teilnahme der Mitarbeiter, um über Neuigkeiten zu berichten. Denkbar (aber nicht unbedingt empfehlenswert) ist die Durchführung von geteilten Dienstbesprechungen im Sinne von z.B. Schwestern und Pfleger einerseits (inkl. den Zivildienstleistenden) und Helferinnen andererseits. In beiden Veranstaltungen müsste jedoch eine koordinierende Kraft (wahrscheinlich die Leitung des Pflegedienstes) anwesend sein, welche die getrennten Veranstaltungen organisiert die Ergebnisse/Vereinbarungen kontrolliert.

Empfehlenswert ist weiterhin eine regelmäßige Beteiligung der Verwaltung alle 4 Wochen für Informationsfluss zw. Pflege-Mitarbeiter und Abrechnung zu gewährleisten.

Außerdem empfinden die Mitarbeiter es als wichtig, dass auch die Geschäftsführung sich gelegentlich um die Belange der Mitarbeiter kümmert, indem sie in größeren Abständen auch an diesen Dienstbesprechungen teilnimmt. Dies ist auch von Bedeutung für die interne Informationsvermittlung.

Mögliche Inhalte der Dienstbesprechung

Die Inhalte/Tagesordnungspunkte sollten klar strukturiert und vorgegeben sein, z.B.

1. Festlegung: Wer schreibt das Protokoll?
2. Bekanntgabe der Tagesordnung (falls vorhanden: vorheriger Aushang)
3. Vorstellung / Fallbesprechung neuer Patienten + Zuordnung zu den Mitarbeitern (auf Vorschlag der Leitung des Pflegedienstes)
4. Lösen von Dienstplanproblemen (z.B. zu Ostern, Pfingsten, Weihnachten und zu Urlaubszeiten)
5. Weitergabe von Fachinformationen (z.B. Schulung der anderen Mitarbeiter, Weitergabe von Informationen/Inhalten aus besuchten Fortbildungen anderer Mitarbeiter)
6. Erklärung neuer gesetzlicher Vorgaben, z.B. Dokumentationen, Leistungsnachweise
7. evtl. Supervision
8. Sonstiges, Mitteilungen aus dem Verband, geplante Aktionen

nicht für alle Mitarbeiter:

9. Pflegeplanung / Einzelfallbesprechung
10. Urlaubsplanung

Tipp: Fortbildung im Rahmen der Dienstbesprechung integrieren

Nachfolgende Vorgehensweise soll ein Vorschlag sein.

Elemente der internen Fortbildung sollten als fester Bestandteil in die Dienstbesprechung eingebaut werden.

Beispiel:

- In jeder Dienstbesprechung ist interne Fortbildung Thema.
- Jedes Mal bereitet sich eine andere Mitarbeiter darauf vor (z.B. anhand von Fachzeitschriften - oder aufgrund eines Vortrages oder Seminarbesuchs)
- Für die Vorbereitung werden 2 Stunden Arbeitszeit angerechnet.
- Dann hören x Mitarbeiter den Vortrag der Kollegin.

Alle für die interne Fortbildung benötigten Zeiten werden schriftlich festgehalten, um später im Rahmen der Qualitätssicherung oder im Rahmen einer Prüfung nach § 80 der Pflegeversicherung als Nachweis dienen zu können.

Dauer der Fortbildung pro Dienstbesprechung: ca. 20-30 Minuten.

Protokoll der Dienstbesprechung

Um zukünftig Ergebnisse der Besprechungen nachvollziehen und darauf verweisen zu können, ist es wichtig, ein Protokoll anzufertigen. Meist bietet sich die Form des Ergebnisprotokolls an, wo nur die Ergebnisse (basierend auf den vorher festgelegten Tagesordnungspunkten) schriftlich festgehalten werden. Dieses Protokoll sollte für alle verbindlich zur Verfügung stehen (z.B. auch für die Mitarbeiter, die nicht an der Dienstbesprechung teilnehmen konnten). Dafür ist denkbar, dass jede Mitarbeiterin die Protokolle zu unterschreiben hat, dass sie über die Ergebnisse Kenntnis erlangt hat. Die Ergebnisse könnten in folgendermaßen protokolliert werden:

1. Tagesordnungspunkt
2. Ergebnis
3. verantwortlich:
4. fertig bis / Termin:

Die Protokollführung sollte wechseln, damit alle Mitarbeiter die Verantwortung erlernen, mit Zeit und Themen umzugehen.

Formular - Ergebnisprotokoll der Dienstbesprechung

Eine Datei für die Gestaltung eines Formulars zum Protokollieren der Dienstbesprechung (pdf-Datei) kann bei www.vincentz.net kostenlos ge-downloaded werden.

Dieses sollte - in ausgedruckter Form - von den Mitarbeitern benutzt werden.

Eine Übertragung des handschriftlichen Protokolls im Nachhinein in eine EDV-Datei ist nicht sinnvoll und sollte nicht durchgeführt werden.

Einzig, wenn das Protokoll direkt mit einem Laptop von EDV-erfahrenen Mitarbeitern geführt wird, ist dies durchaus zeitsparend und qualitativ hochwertig.