

Whitepaper Digitalisierung der ambulanten Pflege, Teil 2

Kommunikation in Zeiten der Krise – Welche digitalen Möglichkeiten habe ich in der ambulanten Pflege?

Präsentiert von MediFox

Von Philipp Seifert

Im Rahmen meines Videoblogs (www.haeusliche-pflege.net/Infopool/Videos) habe ich in der Folge 3 und 4 bereits die Kommunikation über digitale Wege skizziert. Kommunikation ist, wie Sie alle wissen, das A und O in der Führung und das wichtigste Instrument, das uns Leitungskräften zur Verfügung steht. Folgend deshalb ein paar Tipps und Tricks, wie die Kommunikation digital dargestellt werden kann, und was für Umsetzungsstrategien es gibt. Grundsätzlich müssen im Rahmen dieser speziellen Kommunikationsstrategie zwei verschiedene Arte unterschieden werden: die textliche Kommunikation sowie die visuelle und auditive Kommunikation.

Textliche Kommunikation

Gerade in der ambulanten Pflege müssen Informationen teilweise sehr schnell allen Mitarbeitern zur Verfügung gestellt werden. Ein Beispiel kann sein, dass eine Tour aktualisiert werden muss, das heißt, die Tablets oder Handys die Tour neu laden müssen, weil ein Kunde abgesagt, hinzugekommen oder ein Mitarbeiter ausgefallen ist. Hier kann ein digitaler Pflegedienst mehrere Wege gehen. Ein hartes Kriterium ist die Einhaltung des Datenschutzes. Zu empfehlen ist hier die Nutzung eines Messengerdienstes auf den Handys. Durch Gruppenfunktionen können alle relevanten Teilnehmer schnell und kurzfristig erreicht werden. Wenn über Messengerdienste gesprochen wird, denken alle sofort an die App Whatsapp. Im selben Atemzug wird immer gesagt, dass diese gegen die DSGVO verstößt und somit nicht genutzt werden darf. Auch ich habe in Vorträgen und auch in meinem Video-Blog immer wieder darauf hingewiesen. Aufgrund der Folge Nummer 3 des Blogs und vielen Rückfragen dazu sowie, dass man eigentlich an der App nicht vorbeikommt, habe ich mich lange mit der Thematik beschäftigt und habe eine Lösung gefunden, wie diese App genutzt werden kann.

Wir nutzen für die textliche Kommunikation ein zweigliedriges Modell, wodurch die Nutzung von Whatsapp möglich ist. Auf der einen Seite – und das ist unumstritten – ist die Nutzung der App auf dienstlichen Telefonen untersagt. Da bei uns im Unterhemen der Anteil der Handys aber sehr gering ist, war dieses einfach umzusetzen. Handys werden von uns nur von den Hauswirtschaftskräften und für die Rufbereitschaft genutzt. Alle anderen Mitarbeiter nutzen Tablets. Wir haben uns in unserem Unternehmen darauf verständigt, dass die App von den privaten Handys der Mitarbeiter genutzt wird. Alle Mitarbeiter haben sich damit einverstanden erklärt. Die Mitarbeiter haben ihre privaten Telefone immer dabei. Zu beachten ist jedoch, dass keine Klarnamen oder Daten von Kunden in der App genutzt werden. Sondern in der Art wie oben beschrieben. Falls es aber um wichtige Kundenanliegen geht, kann zum Beispiel die Nachricht lauten: „Bitte das Übergabebuch lesen“. Somit ist hier nur ein Querverweis zur Dokumentation zu finden.

Zusätzlich nutzen wir die Messenger- und Aufgabenfunktion unserer Pflegesoftware. Diese ist verschlüsselt und DSGVO-konform. Hier gibt es mehrere Gruppen, nach Qualifikation geteilt (z.B. eine Gruppe, die nur aus Pflegefachkräften besteht). Hierüber können Aufgaben mit Klarinhalt sowie Nachrichten verfasst und verschickt werden. Dieses ist aber nur bei Nutzung der Software möglich. Da der Mitarbeiter sein Tablet/Diensthandy nicht immer zur Hand hat, ist dieses für die schnelle Kommunikation jedoch nicht geeignet.

Als zweiten Baustein gibt es die visuelle und auditive Kommunikation. Gerade in Zeiten der Kontaktbeschränkungen und dem nicht-einhalten-können von Mindestabständen sind persönliche Treffen in größeren Gruppen (z.B. Teammeetings) kaum umsetzbar. Eine rein schriftliche Kommunikation reicht aber auch nicht aus, denn Gestik und Mimik sind ein entscheidender Faktor in der Kommunikation. Dafür ist das Medium der Telefon- oder Videokonferenz bestens geeignet. Hier muss vor allen Dingen vorab klar definiert werden, welche Regeln für Meetings gelten. Für die Konferenzen mit allen Mitarbeitern benutzen wir die App Zoom. Sie läuft auf jedem Endgerät, egal ob stationärer PC, Laptop, IOS-, oder Android-Geräten. Die Benutzerfreundlichkeit war sehr wichtig für uns, denn jeder soll das Tool auch einfach und intuitiv bedienen können. Jedoch ist der Markt groß und welche App für wen in Frage kommt, sollte letztlich jedes Unternehmen für sich selbst entscheiden. In vielen Teams gibt es klare Regeln, wie eine Dienstbesprechung oder Meeting abläuft – für die modernisierte Form des Austausches ebenfalls. Daher ist der geplante Ablauf und die gute Vorbereitung unausweichlich für eine erfolgreiche Konferenz, egal ob über das Telefon oder mit Videofunktion. Das Ergebnis allein steht nicht im Vordergrund. Die Teilnehmer sollen durchweg das Gefühl bekommen, genug Teilnahme zeigen zu können und mit ihren Anliegen verstanden worden zu sein.

Telefonkonferenz

Viele Mobil- oder Festnetztelefone verfügen bereits über die Funktion der Telefonkonferenz. Prüfen Sie hierzu Ihre technischen Voraussetzungen und legen direkt los. Natürlich gibt es auch die Möglichkeit, eine Telefonkonferenz bei einem entsprechenden Anbieter durchzuführen. Der Markt ist groß und jedes Unternehmen sollte sich einen passenden Anbieter auswählen. Oft kann dies schon online erfolgen und bedarf nur einer einmaligen Anmeldung. Danach erhält man die Zugangsdaten. Jeder Teilnehmer kann sich dann über die sogenannte Einwahlnummer zur Konferenz hinzufügen.

Videokonferenz

Bei dem virtuellen Meeting gilt fast das gleiche Prinzip wie bei der Telefonkonferenz. Auch hier muss geprüft werden, welche technischen Voraussetzungen im Unternehmen vorherrschen: Können unsere – in diesem Fall mobilen – Endgeräte bereits diese Art von Meeting realisieren, oder brauche ich verschiedene Apps oder Webtools? Auch hier ist die Vielfalt groß. Die Vorteile liegen klar auf der Hand. Ein virtuelles Meeting kann zu jeder Uhrzeit stattfinden und alle Teilnehmer sind örtlich flexibel. Im Falle des Coronavirus bleibt man auf diese Weise in Kontakt, ohne sich physisch zu sehen. Es gibt keine Limitierung der Teilnehmerzahlen und grundsätzlich muss keine spezielle Technik vorgehalten werden. Wir finden den Grundgedanken sehr interessant und möchten ihn gerne auf andere Situationen adaptieren. Im Bereich der Fort- und Weiterbildung beispielsweise kann es ein mögliches Tool sein, um das Einsparen von Ressourcen zu ermöglichen. Man spart durch den Wegfall von Fahrt- und Reisekosten, womöglich auch noch Übernachtungsmöglichkeiten, nicht nur

Zeit, sondern schont auf die Umwelt. Denkbar ist es zumindest für inhaltliche Fortbildungen, ferner für beispielweise Erste-Hilfe-Kurse oder „technische Schulungen“.

Folgend noch ein paar Regeln zum Ausdrucken für normale Teammeetings, Telefon- oder Videokonferenzen. Diese sind bei uns im Team gemeinsam verabschiedet und implementiert worden.

Verhaltensregeln für Meetings

Für die Teilnehmer

1. **Pünktlichkeit:** Behalten Sie die Uhr im Blick. Wie bei einem persönlichen Meeting ist es zu empfehlen, sich bereits ein paar Minuten vor Beginn in die Konferenz einzuwählen bzw. einzuloggen.
2. **Vorbereitung:** Alle erforderlichen Unterlagen sollten Ihnen vorliegen.
3. **In der Ruhe liegt die Kraft:** Achten Sie darauf, dass Sie die Konferenz in einem störungsfreien Umfeld abhalten können. Vermeiden Sie Hintergrundgeräusche und Ablenkungen.
4. **Der Moderator der Konferenz führt Sie durch diese hindurch.** Halten Sie sich an seine Informationen – so steht der erfolgreichen Konferenz nichts im Wege.
5. **Höflichkeit:** Alle Regeln des gemeinsamen Meetings gelten auch hier. Lassen Sie andere Teilnehmer aussprechen, bleiben Sie sachlich und ruhig, auch wenn das Thema problematisch ist.
6. **Stille Wasser sind tief:** Beiträge sollten nur geäußert werden, wenn sie einen Mehrwert für die Konferenz haben. Scheuen Sie sich jedoch nicht, aufkommende Fragen zu stellen. Achten Sie auch hier wieder auf die Anweisungen des Moderators – wann sind Fragen erwünscht?
7. **Flagge zeigen:** Bevor Sie einen Beitrag zur Konferenz geben möchten, nennen Sie Ihren Namen. Bei vielen Teilnehmern in diesem Meeting ist es meist schwierig für den Moderator, anhand der Stimme zu erkennen, um welchen Teilnehmer es sich handelt.
8. **Deutlich und langsam sprechen:** Um alle Teilnehmer gut zu verstehen, ist es wichtig, angemessen und deutlich zu sprechen. Die soziale Interaktion durch Mimik und Gestik ist stark eingeschränkt. So stellen Sie sicher, dass Ihre Anliegen und Beiträge auch nicht missverstanden werden.

9. In der Kürze liegt die Würze: Damit die Konzentration aller Teilnehmer möglichst nicht strapaziert wird, sehen Sie von Wiederholungen anderer Wortbeiträge ab. Bleiben Sie klar und knapp, so wird es eine erfolgreiche Konferenz, bei der der Inhalt klar bleibt.

10. Wer schreibt, der bleibt: Notizen sind in jedem Meeting unerlässlich. Auch wenn diese Art des Meetings voll digitalisiert ist, sehen Sie bitte davon ab, Ihre Notizen zu tippen. Handschriftlich, oder über das Tablet ist es empfehlenswerter.