

### Praxis-Tipps

- Eine Kommunikationsmatrix unterstützt transparente und effiziente Strukturen. Gerade in selbstgesteuerten Teams, wo sich Mitarbeitende unterschiedlicher Qualifikationen viel Verantwortung teilen, muss deutlich werden, welche Rolle wann als Ansprechpartner fungiert und wann die Führungskraft einbezogen wird.
- Die Führungskraft ist Team-Coach und Fachberater zugleich und braucht entsprechende Kompetenzen. Hier sollten regelmäßige Schulungen und Weiterbildungen erfolgen.
- Üben Sie mit den Mitarbeitenden Fragetechniken, um eine wertfreie Beschreibung des Patienten in der Dokumentation zu erreichen. Dies gilt umso mehr, wenn keine Angehörigen involviert sind oder der Mensch demenziell verändert ist.
- Führen Sie Resilienz-Trainings durch. Objektivität der Mitarbeitenden kann besser erreicht werden, wenn sie emotional nicht involviert sind.



Foto: Adobe Stock/mt\_drop



## Für Austausch sorgen

### Selbstgesteuerte Teams Teil 3: Strukturen für die kollegiale Beratung

Is die kulturelle Grundlage für selbstgesteuerte Teams – ein personenzentriertes Rollenmodell und ein neues Führungsverständnis bei den Leitungskräften (siehe Teile I und II dieser Reihe in Heft 9 und 10) – einmal geschaffen, können auf dieser Basis die Prozesse des Dienstes nachgezogen werden und müssen es auch. Denn der Kern von selbstgesteuerten Teams – die kollegiale Beratung – erfordert eine angepasste Kommunikations- und Handlungsstruktur. Eine solche Struktur muss nicht nur definieren, wo welche Verantwortlichkeiten des Dienstes liegen und ob diese rotieren oder festgelegt werden (beispielsweise bei der Tourenplanung), sondern auch antizipieren, wie mit Erkenntnissen über Patienten umgegangen wird, welche Ereignisse was für Reaktionen auslösen. Beispiel: Ein Patient verändert sich in seinem Verhalten oder weist eine Verschlechterung in seinen Fähigkeiten auf. Die Struktur des Dienstes legt fest, wie lange der Patient beobachtet wird, ab wann eine Fallbesprechung und ab wann eine Fallvisite durch die PDL ausgelöst wird und welche weiteren Handlungsschritte folgen – immer unter Berücksichtigung der Personenzentrierung, also dessen, was der Kunde sich wünscht. Wichtig im selbstgesteuerten Team ist, dass die Pflegekräfte solche Entscheidungen nicht allein treffen müssen, sondern sich im Rahmen der kollegialen Be-

ratung austauschen. Die Führungskraft muss indes festlegen, ab wann sie aktiv eingebunden werden möchte und wie lange sie in ihrer Hauptrolle als Coach und Berater bleibt. Der Vorteil der kollegialen Beratung liegt in der Multiperspektivität des Teams. Eine Fachkraft erlebt die Patienten oft nur sehr kurz für die medizinische Behandlungspflege. Der Mensch befindet sich dann in einer vulnerablen Situation und gibt sich möglicherweise anders als gegenüber der Hauswirtschaftskraft, die ihn über einen längeren Zeitraum und mehr auf Augenhöhe erlebt. Die Einschätzung aller an der Pflege Beteiligten findet so Eingang in die Betreuung der Kunden und so wird die Qualität der Leistung verbessert und alle Mitarbeitenden fühlen sich eingebunden.

Um diese Erkenntnisse überhaupt im Team besprechen zu können, ist die Kommunikationsstruktur maßgeblich. Dafür sollten Sie Ihre Mitarbeitenden hinsichtlich Relevanz von Informationen und wertfreier Kommunikation und Dokumentation schulen. In der Kommunikation mit dem Kunden müssen Mitarbeitende lernen, die richtigen Fragen zu stellen und bei der Dokumentation und Kommunikation mit den Kollegen müssen sie einschätzen lernen, welche Informationen im Sinne des Kunden wirklich relevant sind und diese ohne vorherige Interpretation ins Team weitergeben.



**Ute Cichos**

Managementberaterin bei der Contec GmbH.  
u.cichos@contec.de



**Katharina Neumann**

Personal- und Organisationsberaterin bei der Contec GmbH  
k.neumann@contec.de