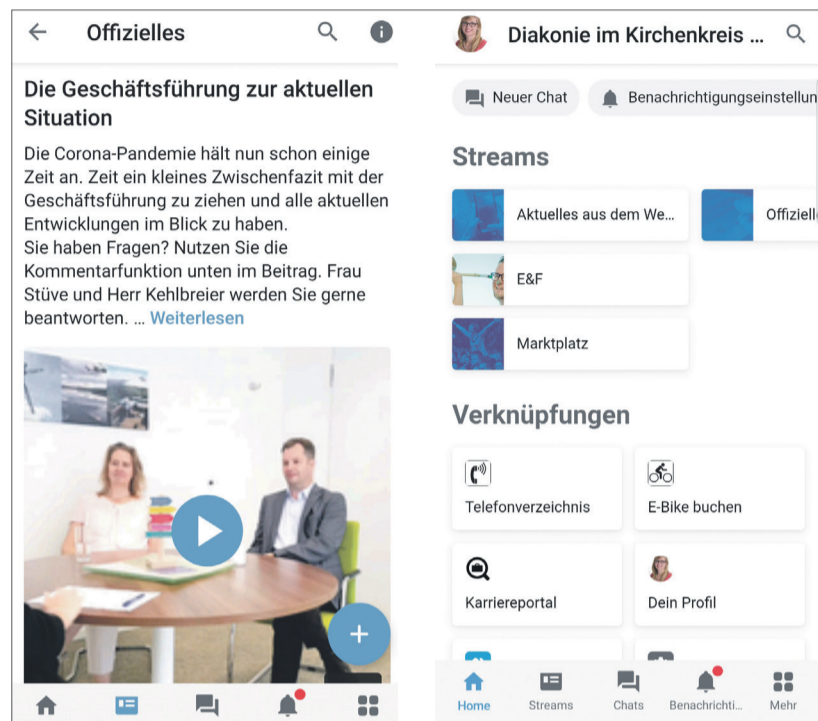


AMBULANTE DIENSTE

Diakonie kommuniziert per Mitarbeiter-App

Mit der Coronakrise kam die Dringlichkeit

Wie kommuniziert man mit Kolleginnen und Kollegen, die ständig unterwegs sind? Das Diakonische Werk im Kirchenkreis Recklinghausen nutzt jetzt seit kurzem eine App, um Mitarbeitende schnell zu erreichen.



Infos, Streams, Chat: Ausgewählte Screenshots der Mitarbeiter-App „Beekeeper“ des Diakonischen Werks Recklinghausen. Foto: privat

Von Jens Dreisewerd

Recklinghausen/Berlin // Die Diakonie erkannte im letzten Jahr ein Problem in ihrer internen Kommunikation: 40 Prozent der Beschäftigten haben nur einen sehr eingeschränkten

Zugang zu einem PC und können ihre E-Mails somit nur unregelmäßig lesen. Informationen wurden daher hauptsächlich mündlich in Teambesprechungen oder über Plakate an Schwarzen Brettern vermittelt und erreichten viele spät oder gar nicht.

Mitarbeitende in der Pflege, die direkt „am Menschen“ arbeiten, waren besonders schwer zu erreichen.

Das Werk stellte sich vor diesem Hintergrund die Frage, wie möglichst viele Mitarbeitende erreicht werden können. „Es sollte eine digitale Lösung sein, die die werksweite Kommunikation unabhängig der fest installierten PC-Terminals ermöglicht. Denn diese wurden kaum genutzt. Ein Intranet kam also nicht in Frage. Bereits 2019 haben wir verschiedene Mitarbeiter-Apps getestet. Viele Teams hatten sich gewünscht, in eigenen Chats kommunizieren zu können“, erinnert sich Christina Ritz, Referentin für Öffentlichkeitsarbeit beim Diakonischen Werk.

Werkweiter Austausch und digitale Schichtplanung

Der Ausbruch des Coronavirus war schließlich ausschlaggebend dafür, eine moderne Lösung für die mobile Kommunikation in Form einer App einzuführen. Denn mit der Krise kam die Dringlichkeit, die schnelle Information während der Pandemie sicherzustellen.

Die Diakonie entschied sich für die digitale Plattform Beekeeper und führte die gleichnamige Lösung als Express-Rollout ein. Auf diese Weise

hat das Werk im März den Informationsfluss innerhalb weniger Wochen digitalisiert. Der werksweite interne Austausch erfolgt heute orts- und zeitunabhängig über Hierarchien- und Geschäftsfelder hinweg.

Auch operative Prozesse wie die Schichtplanung werden heute digital koordiniert. Anders als Lösungen für den privaten Gebrauch wie etwa WhatsApp, erfüllt die App auch die hohen Datenschutzerfordernisse der DSGVO und der Evangelischen Kirche.

Schutzbestimmungen zeitnah an die Mitarbeiter verteilt

Besonders deutlich wurde das Potenzial der Kommunikation via App in der Coronakrise: Die Situation erforderte es, alle jederzeit auf dem aktuellen Stand zu halten und einen Austausch ohne Zeitverlust zu ermöglichen. Denn die zusätzlichen Belastungen verschärften den Zeit- und Personalmangel insbesondere im Pflegebereich. Dank der App ließen sich unkompliziert Informationen teilen und empfangen: Zum Beispiel über aktuelle Schutzbestimmungen.

Mit einer eigenen Mitarbeiter-App ist zudem eine neue Kommunikationsform entstanden, die vorher technisch nicht möglich war: „Wir können jetzt Videos teilen. Wir haben zum Beispiel die Fragen gesammelt, die in der Krisensituation über die App gestellt wurden. Die Ge-

schäftsleitung hat in kurzen Videos Stellung genommen und wir haben diese dann geteilt“, berichtet Christina Ritz und fügt hinzu: „Das hat Sicherheit gegeben und das Vertrauen gestärkt. Die Videos waren ein starker Motivator für alle.“

Zwei-Wege Kommunikation motiviert

Seit der Einführung der App ist die Kommunikation im Werk keine Einbahnstraße mehr. Wurde vorher häufig Top-Down kommuniziert, so können sich nun alle Mitarbeitenden über Geschäftsfelder hinweg untereinander austauschen.

„Wir haben dank Beekeeper unser Ziel erreicht: Die App hat uns geholfen, Informationslücken in der internen Kommunikation zu schließen und so mit mehr Beteiligung der Mitarbeitenden zu kommunizieren. Für den weiteren Verlauf der Pandemie oder andere Krisen sind wir jetzt optimal aufgestellt“, hofft Christina Ritz.

■ **Warum jetzt der beste Zeitpunkt ist, digital aufzurüsten, wie ein „Express-Rollout“ erfolgreich umgesetzt wird und wie eine erfolgreiche Krisenkommunikation in der Praxis aussieht, erzählt Christina Ritz von der Diakonie Recklinghausen in einem Youtube-Video:** youtu.be/AYYHuo8ZGg

Senioren-Assisten

Verband beklagt: „Hürden sind zu hoch“

Berlin // Die Bundesvereinigung der Senioren-Assistenten Deutschland (BdSAD) kritisiert die zu hohen Anforderungen an Betreuungsdienste, die Pflegesachleistungen nach § 34 SGB XI mit den Pflegekassen abrechnen wollen. Neben ambulanten Pflegediensten können seit Mai 2019 auch durch die Pflegekassen anerkannte Betreuungsdienste Pflegesachleistungen nach § 36 SGB XI abrechnen. Möglich macht dies das im März 2019 vom Bundestag verabschiedete Terminservice- und Versorgungsgesetz (TSVG). Doch das, was als Professionalisierung der ambulanten Betreuung und große Chance zur Unterstützung pflegebedürftiger Menschen und Entlastung pflegender Angehöriger gedacht war, scheint ein gutes Jahr später wenig hilfreich gewesen zu sein, erklärt der Verband in einer Pressemitteilung.

Nur 32 Dienste anerkannt

Die Bilanz zeige, dass inzwischen nur wenige zusätzliche Betreuungsdienste die ambulanten Pflegedienste ergänzen. So zählte der GKV Spitzenverband im März 2020 nur 32 anerkannte Betreuungsdienste zur Erbringung von Sachleistungen nach § 36 SGB XI. Insbesondere für Senioren-Assistenten als Einzelanbieter lohne sich die Gründung eines Betreuungsdienstes meist nicht. „Die Hürden sind einfach zu hoch“, erläutert Carolin Favretto, Vorsitzende der BdSAD. „Die Vorgaben, die ein Betreuungs-

dienst erfüllen muss, entsprechen fast denen für einen Pflegedienst.“ So müssen Betreuungsdienste beispielsweise eine verantwortliche Pflegefachkraft in hauptberuflicher Vollzeitbeschäftigung (PDL), eine Vertretung dieser PDL, von außen erkennbare Geschäftsräume sowie ein ähnlich anspruchsvolles Qualitätsmanagement wie ambulante Pflegedienste vorweisen. „All das schreckt ab und ist auch nicht zielführend“, so die BdSAD-Vorsitzende.

Flickenteppich in den Ländern

Zudem erschweren unterschiedliche Bedingungen in den einzelnen Bundesländern den Senioren-Assistenten die Arbeit, erklärt der BdSAD weiter. Zwar gelte das TSVG bundesweit, doch die Verordnungen der einzelnen Bundesländer zur Anerkennung von Einzelanbietern nach § 45 SGB XI unterschieden sich. „Kann beispielsweise die Entlastungsleistung im schleswig-holsteinischen Norderstedt durch einen qualifizierten Senioren-Assistenten erbracht und abgerechnet werden, so ist dies im benachbarten Hamburg für denselben Anbieter nicht möglich“, stellt Carolin Favretto fest. „Insofern hat sich am Flickenteppich der Bundesländer bei der Anerkennung von Einzelanbietern zur Erbringung von Entlastungsleistungen nach § 45b SGB XI bislang leider wenig geändert.“

■ [bdsad.de](https://www.bdsad.de)

Pflegezentrum Odenwald

„Wir zahlen schon lange eine übertarifliche Vergütung“

Odenwaldkreis // Mit einem eindringlichen Appell hat sich das Pflegezentrum Odenwald an die Öffentlichkeit gewandt. „Wir zahlen für Pflegefachkräfte schon lange eine übertarifliche Vergütung. Wer als Pflegefachkraft in der Altenpflege keine geringere Vergütung haben möchte sollte den Arbeitsplatz wechseln“, Pflegedienstleiterin Angela Scheil. Der Pflegedienst setze sich dafür ein, dass die Vergütungen in der Pflege weiter steigen. „Allerdings ist es Sache der Politik, dass die finanzielle Belastung nicht von den Patienten und den Pflegebetrieben getragen werden muß“, so Scheil. Zugleich würden die vielsei-

tigen Möglichkeiten einer Beschäftigung in der Altenpflege in der Öffentlichkeit nicht immer vollständig dargestellt.

Suche nach Quereinsteigern

„Dazu zählen nämlich auch die unterschiedlichsten Arbeitszeitmodelle sowie die Möglichkeit, als Pflegefachkraft nach längerer Zeit wieder in den Beruf zurückzukehren“, ergänzt Pflegedienstleiterin Pia Mester. „Oft wird auch verkannt, welche wichtige Aufgabe die in der Pflege beschäftigten Menschen wahrnehmen. Wir treten deshalb unseren Mitarbeiterinnen

und Mitarbeitern mit großer Wertschätzung gegenüber“, fügt Mester hinzu. Der Pflegedienst spürt die Folgen der Corona-Krise, hofft aber auch auf Beschäftigte aus anderen Branchen und wendet sich explizit an diese Menschen: „Viele Beschäftigte werden nicht mehr in ihrem bisherigen Beruf arbeiten können. Menschen ohne Ausbildung bekommen in der Altenpflege auch eine Chance. Hier ist das monatliche Einkommen für Bewerber interessant und auf jeden Fall ist es ein krisensicherer Arbeitsplatz.“ (lon)

■ [pflegezentrum-odenwald.de](https://www.pflegezentrum-odenwald.de)

MarCom Award Gold

Beatmungspflegeportal erhält Marketingpreis

Bochum // Das Beatmungspflegeportal, eine Online-Informations- und Datenplattform für die Beatmungspflege, ist mit einem international renommierten Kreativpreis ausgezeichnet worden: dem MarCom Award Gold. Entwickler und Betreiber des Beatmungspflegeportals ist die Familien- und Krankenpflege Bochum gGmbH. Schwerpunkt des Fachportals ist die medizinische Behandlung und Pflege dauerhaft oder teilweise künstlich beatmeter Menschen. Die Wissensplattform liefert Betroffenen, Angehörigen, Pflegefachkräften und anderen Interessier-

ten kostenlos und frei zugänglich umfangreiche Informationen zu diesem hochspeziellen medizinisch-pflegerischen Bereich. Sie bietet einen Überblick zu allen Einrichtungen der Intensiv- und Beatmungspflege in Deutschland und informiert über aktuelle Entwicklungen.

„Wir freuen uns sehr über die Auszeichnung. Sie zeigt uns, dass unser Portal nach der grundlegenden Überarbeitung auch vor einer Fachjury bestehen kann. Vor allem aber ist uns wichtig, dass unsere Arbeit in diesem Bereich wertgeschätzt wird und sie Betroffenen und Fachpersonal ei-

nen wirklichen Mehrwert bietet“, so Feras Hammad, Leiter der Wissensplattform. „Für die Umgestaltung der Website haben wir eng mit der Kommunikationsagentur Michael Tobias Content Marketing aus Solingen zusammengearbeitet.“

Die MarCom Awards gehören zu den ältesten, größten und renommiertesten Kreativauszeichnungen weltweit. Mehr als 6 000 Einsendungen erreichen die international besetzte Jury aus Kommunikationsexperten Jahr für Jahr. (ck)

■ [beatmungspflegeportal.de](https://www.beatmungspflegeportal.de)