

Mit einer guten Kommunikation Krankheitsausfälle und Fluktuationsraten vermindern

Die Mitarbeitenden an das Unternehmen binden

Viele Pflegende sind am Limit, gerade auch in Alterseinrichtungen mit komplexen Pflegesituationen. Das führt zu Krankheitsausfällen und einer hohen Fluktuationsrate. Die Pandemie hat die Situation weiter verschärft. Eine reibungslose Kommunikation kann entlastend wirken.

Von Mariella De Matteis*

Die hohen Fluktuationsraten in der Pflege, ein Ausdruck der Belastung der Mitarbeitenden, bleibt nicht ohne Auswirkungen auf die Bewohnenden. Das zeigt eine Szene im Demenzhaus des Alterszentrums Turbenthal ZH: Frau Meier (alle Namen sind geändert) kennt die Pflegefachfrau Annette Simmel schon seit langer Zeit. Frau Meier kann sich auf Annette verlassen. Nun steht eines Morgens eine junge Mitarbeiterin mit Maske und einer Plastikschrürze im Zimmer. «Ist denn schon Fasnacht?», fragt Frau Meier irritiert. Sie ist angewiesen auf Stabilität, wiederkehrende Rituale und ihrer Wahrnehmung angepasste Deutungen. Und weil in ihrer Welt grad Fasnacht ist, kommen die Angehörigen sie heute nicht besuchen.

Etwas später sitzt Frau Meier in ihrem grossen Ohrensessel und wartet. Als die Tür aufgeht, steht wieder die junge Kollegin vor der Tür – genauso mit Maske wie zuvor – und will Frau Meier fürs Essen abholen. Frau Meier möchte nicht mitgehen, sie wartet lieber auf Annette Simmel,

*Mariella De Matteis ist Kommunikationstrainerin und Inhaberin von mdm-training.

wie jeden Abend. Doch Annette Simmel ist krank. «Oh, das ist schade.» So einfach lässt sich Frau Meier aber nicht zum Mitgehen bewegen, die Kollegin braucht viel Energie, sie zu überzeugen.

Das Fazit der jungen Kollegin: Durch die Krankheit ihrer Kollegin ist sie einerseits mit Mehrarbeit konfrontiert und muss sich andererseits vermehrt mit potenziellen Widerständen ihr nicht vertrauter Bewohnenden auseinandersetzen. Das Fehlen einer gut eingespielten Mitarbeiterin – in diesem Fall Annette Simmel – löst also eine Vielzahl von Verunsicherungen und Zusatzarbeiten aus. Irritation bewirkt das Fehlen von Annette Simmel auch bei Frau Meiers Tochter, die ihre Mutter in der Regel zweimal in der Woche besucht. Oft sitzen sie auf der Terrasse bei einer Tasse Tee und unterhalten sich. Die Tochter stellt fest, dass sie Annette Simmel schon ein Weilchen nicht gesehen hat, und erfährt dann erst, dass diese schon länger krank ist. Augenblicklich stellt die Tochter sich die Frage, ob

ihre Mutter sich damit zurechtfindet, weiss sie doch, dass Annette Simmel dieser sehr vertraut ist. Sie möchte diesbezüglich mit der Heimleitung sprechen. Schnell erkennt sie im Gespräch, dass die Pflegenden am Limit sind. Im Gespräch mit der Heimleitung besteht sie auf die Qualität der Betreuung.

Regelmässige Gespräche mit den Mitarbeitenden bewirken eine höhere Bindung.

Die Loyalität der Mitarbeitenden stärken

In den Pflegeheimen und Demenzzentren hat sich der Arbeitsalltag seit Ausbruch der Pandemie stark verändert, was viele Pflegekräfte überfordert. Schon vor der Pandemie habe man dabei mit einer gewissen Fluktuation und vermehrten Krankheitsausfällen zu kämpfen gehabt, sagt Shqipe Dalipi, Qualitätsverantwortliche in den Alterszentren Turbenthal und Rikon im Tösstal. Neben der Belastung hätten auch interne Umstrukturierungen oder häufiger Wechsel in der Führung

dies schon immer begünstigt. Sie mache die Erfahrung, dass eine gezielte Kommunikation, regelmässige Mitarbeitergespräche oder spezifische Aufgaben mit besonderen Verantwortlichkeiten mehr Bindung zum Unternehmen bewirken. Wo die Loyalität der Mitarbeitenden hoch ist, könne darauf gezählt werden, dass die Krankheitsfälle sich automatisch verminderten. Die während der Pandemie ständig sich verändernde Situation stelle besondere Anforderungen an eine passende und kontinuierliche Kommunikation.

Bereichsübergreifend die Settings überprüfen

Im Verlauf des Jahres 2018 begann in den Alterszentren Turbenthal und Rikon ein Trainingsprogramm. Das Besondere daran war, dass die Mitarbeitenden aller Betriebsbereiche am Prozess beteiligt

waren. Das Ziel bestand darin, eine Verbesserung der Kommunikation im Team zu bewirken sowie eine bereichsübergreifende Überprüfung der Settings vorzunehmen. So waren die Trainingsgruppen oft gemischt, es ergaben sich dadurch mehr Chancen für informellen Austausch und Möglichkeiten zur Wahrnehmung anderer Sichtweisen. Im Austausch konnten andere Kommunikationsformen erprobt und so neue Zugänge zu Kolleginnen und Kollegen sowie den Bewohnenden erlebt werden. Ebenso wichtig war das nachgängige Coaching zur Festigung des Erlernten.

Regelmässige und bereichsübergreifende Kommunikationstrainings für Mitarbeitende können viel zur Arbeitsplatzqualität beitragen. Davon ist auch Pedro Fischer, Betriebskommissionspräsident der Hülfs-gesellschaft in Winterthur, überzeugt. Im Wohnheim Sonnenberg werden die Mitarbeitenden durch spezifische Kommunikationstrainings immer wieder auf denselben Stand gebracht. Gerade auch neue Mitarbeitende werden laufend geschult. Dies fördere eine nachhaltige Entwicklung der Qualität, sagt Pedro Fischer. So hat zum Beispiel Anfang 2020 ein Anlass stattgefunden, an dem alle Mitarbeitenden in einem Workshop ihre Gedanken zum Thema Kommunikation untereinander, zur Organisation und zur Zusammenarbeit zum Ausdruck bringen konnten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konnten auf diese Weise mit ihren Vorgesetzten und der Heimleitung in einen informellen Austausch treten, der im Arbeitsalltag so



Gute, stabile Beziehungen zwischen den Pflegenden und den Bewohnenden spielen eine zentrale Rolle für das Wohlbefinden betagter Menschen.

Foto: Alterszentrum Turbenthal

nicht möglich war. Fischer hat diesen Anlass mit begleitet. Er hat dabei beobachtet, wie solche Massnahmen nicht nur die Zusammenarbeit verbessern, sondern auch die Motivation und Loyalität der Mitarbeitenden. Das wiederum, so zeigte die Erfahrung des Wohnheims Sonnenberg, hat eine unmittelbare Auswirkung auf Krankheitsfälle und Fluktuation. Und zwar, obwohl die Trainings auf Grund der Pandemie nicht regelmässig stattfinden konnten.

Erhöhung der Arbeitszufriedenheit

Seit Beginn der Pandemie und ganz besonders auch im Zusammenhang mit den Debatten über die Pflegeinitiative sind die Überlastung der Pflege und der Mangel an Pflegefachpersonen wichtige Themen in der Öffentlichkeit: Es

wird für eine höhere Attraktivität der Pflegeberufe geworben, für besser zugängliche Aus- und Weiterbildungen sowie für bessere Arbeitsbedingungen. Die deutliche Annahme der Pflegeinitiative macht ersichtlich, dass vonseiten der Gesellschaft die Bereitschaft besteht, über die Bedingungen in den Pflegeberufen zu sprechen und Verbesserungen anzugehen. In der Pflicht stehen aber auch die Einrichtungen selbst. Sie können einiges dazu beitragen, die Arbeitszufriedenheit zu erhöhen und damit auch die Loyalität der Mitarbeitenden zu stärken. Eine gute Kommunikation innerhalb der Teams und innerhalb der ganzen Organisation kann hier sicher einen Teil beitragen. ●

Für die Arbeitszufriedenheit tragen gerade die Arbeitgeber eine grosse Verantwortung.
