

## Erfahrungen mit einem Pflegeheim

29.08.2024, 16:14 | Gesundheit & Medizin

Pressemitteilung von: *Natur Events e.K*

---



Dieter Trollmann

### **Dieter Trollmann**

**Dipl. Betriebswirt, Sachbuchautor, Unternehmensberater, Trainer und Coach**

**Erfahrungen mit dem EVIM Seniorenzentrum in Hattersheim/Main,**

Im Spannungsfeld der professionellen Pflege herrscht ein erhöhtes Fehlerrisiko. Pflegefehler können Folgen für die Patient und Pflegenden bedeuten. Werden diese tabuisiert und nicht systematisch aufgearbeitet, kann sich eine Spirale aus Ängsten und weiteren Fehlern aufbauen. Insbesondere Führungspersonen sollten als Vorbilder agieren und eine sanktionsfreie Zone mit unterschiedlichen Strategien für Analysen schaffen. Werden Fehler offen angesprochen, entwickelt sich ein positives Wissen, von dem das interprofessionelle Team profitiert.

Ein großes Problem ist die **Kommunikation**: Schwindendes Sprachvermögen und Vergesslichkeit erschweren die klare Kommunikation ungemain.

**Gute Kommunikation ist ein Erfolgsfaktor**

Die Kommunikation am Arbeitsplatz hat einen entscheidenden Einfluss darauf, wie erfolgreich Teams sind. Fast jeder kann seine Kommunikation noch verbessern – Sie müssen sich also nicht dafür schämen, wenn Sie Ihren Kommunikationsstil optimieren möchten. Achten Sie daher auf **klare Strukturen, respektvollen Umgang, aktives Zuhören und**.

Kommunikation bedeutet Informationsaustausch. Klassischerweise gibt es einen Sender oder eine Senderin, die Botschaft und einen Empfänger oder eine Empfängerin. Jede Botschaft beinhaltet eine Absicht. Gute Kommunikation zeichnet sich dadurch aus, dass sie die gewünschte Absicht erzielt. Beispiele, zufriedenstellende Kundenberatung oder erfolgreiche Mitarbeitergespräche.

### **Warum ist gute Kommunikation wichtig?**

Gute Kommunikation im Arbeitsleben ist wichtig, denn sie hat Einfluss auf alle Bereiche und alle Ebenen. Vom reibungslosen Ablauf von Projekten bis hin zu Kritikgesprächen hilft eine gute, wirkungsvolle Kommunikation, den **Kommunikationsprozess für alle Beteiligten angenehmer zu gestalten**.

Eine offene, wohlwollende Haltung ist dafür ebenso Voraussetzung wie eine klare und authentische Botschaft. Mit etwas Aufmerksamkeit und Training können auch Sie Ihre Kommunikationsfertigkeiten verbessern.

### **Was genau macht gute Kommunikation aus?**

Gute Kommunikation funktioniert mit Blick auf ihr Ziel. Wichtige Bestandteile sind das **Zuhören, eine offene, respektvolle Haltung, bewusstes Innehalten bei Irritationen sowie klare, authentische Aussagen**. Wenn Sie Ihre Botschaft genau vermitteln können, Ihr Ziel erreichen und Ihrem Gesprächspartner dabei ein gutes Gefühl geben können, kommunizieren Sie gut.

### **Konstruktive Kritik üben und annehmen**

Wie die Erfahrung zeigt, ist längst nicht jeder Gesprächsanlass angenehm. Kritikgespräche gehören sicher zu den schwierigeren Gesprächsangelegenheiten. Konstruktive Kritik zu üben oder zu akzeptieren, ist hauptsächlich eine Frage der inneren Einstellung. Wenn Sie **Kritik als Hilfestellung sehen** und grundsätzlich **klar, wohlwollend, empathisch und auf Augenhöhe formulieren**, ist es für Ihren Gesprächspartner wesentlich einfacher, sie anzunehmen und etwas zu ändern.

**Beispiel:** Für mangelnde Kommunikation.

Dieses Fahrzeug steht, am Anfang mit Kennzeichen, seit ca. 2 Jahren auf diesem Platz.

### **Warum handelt die Pflegeleitung nicht?**

**Pflegeheim als Abstellplatz?**

**Keine interne Kommunikation?**

**Krisen und Konflikte in der Pflege**

Das **hohe Konfliktpotenzial in Pflegeeinrichtungen** entsteht durch ein Zusammenspiel vieler Faktoren. Einer der wichtigsten Faktoren ist die Arbeit unter großem Stress. Stress steigert das Konfliktpotenzial, indem Gereiztheit zunimmt während Kommunikationsbereitschaft und Empathievermögen sinken.

Dazu kommen strukturelle Faktoren: Die lückenlose Versorgung von Patienten mit verschiedensten Krankheitsbildern ist komplex und steile **hierarchische Strukturen** im Kollegium erschweren die klare Kommunikation auf Augenhöhe.

Und als wäre das nicht schon genug, stehen Pflegeeinrichtungen vor einem großen demographischen Problem: Die Anzahl der zu pflegenden Personen steigt, während es viel **zu wenige Pflegekräfte** gibt. Teams in Pflegeeinrichtungen sind dadurch häufig unterbesetzt.

**Fehlende Wertschätzung** im Team ist dann oft der Tropfen, der das Fass zum Überlaufen bringt und Konflikte in der Pflege zum Brodeln bringt.

Für die Fluktuation von Mitarbeitern gibt es zahlreiche Gründe und Ursachen, die oft individuell beim einzelnen Mitarbeiter zu suchen sind und sich von Fall zu Fall unterscheiden.

Zu hohe Arbeitsbelastung:

- Schlechte Führung: zu wenig Eigenständigkeit,
- Bevormundung durch Vorgesetzte

Diese Punkte zeigen deutlich, dass es Sinn macht, die Fluktuation im Unternehmen sowie ihre Ursachen zu analysieren – und sie so niedrig wie möglich zu halten.

**Ein effizientes Medikamentenmanagement ist unerlässlich,**

- um die Sicherheit der Pflegebedürftigen zu gewährleisten,
- unerwünschte Arzneimittelwirkungen zu minimieren und
- die Wirksamkeit der Behandlung sicherzustellen.

Dennoch tun sich viele Gesundheitseinrichtungen mit dem Medikamentenmanagement schwer. Es ist mit **zahlreichen Herausforderungen** verbunden, von denen die spezifische Problematik der elektronischen Verschreibung nur eine ist.

**Mangelnde Compliance bei elektronischen Rezepten**

Elektronische Rezepte, auch E-Rezepte genannt, sind **digitale Rezepte, die elektronisch zwischen Praxen, Apotheken und Privatpersonen ausgetauscht werden**. Im Gegensatz zu herkömmlichen Papierrezepten bieten E-Rezepte eine Reihe von Vorteilen: Sie sind komfortabel, effizient und sicher. Eigentlich ist das elektronische Rezept eine vielversprechende Innovation, die das Arzneimittelmanagement revolutionieren und die Versorgung der Klientinnen und Klienten verbessern könnte. Doch es fehlt an Compliance.

E-Rezepte verbreiten sich zwar unaufhaltsam, werden aber leider noch nicht überall akzeptiert. Die Gründe für den Widerstand sind vielfältig, wie eine Studie im Apothekenbereich zeigt. Die Akteure halten lieber an Bewährtem fest und wollen ihre gewohnten Arbeitsabläufe nicht ändern. Andere **kämpfen mit den technischen Voraussetzungen** oder sind schlicht nicht ausreichend im Umgang mit elektronischen Rezepten geschult.

**Medikationsfehler**

In einer Studie des ZQP aus dem Jahr 2020 bei ambulanten Pflegediensten gab ein Drittel der rund 500 befragten Pflegedienstleitungen an, dass es in ihrem Dienst in den letzten sechs Monaten zu Fehlern bei der Medikamentengabe gekommen ist. Das zeigt: **Medikationsfehler sind keine Einzelfälle**, sondern weit verbreitet.

## **Aufwändige Prozesse im Medikamentenmanagement**

In Pflegeeinrichtungen stellen die aufwändigen Prozesse des Medikamentenmanagements eine Hürde dar, die häufig die Effizienz und Qualität der Versorgung von Klientinnen und Klienten beeinträchtigt. Diese Prozesse gleichen einem **Labyrinth aus manueller Dokumentation, komplexer Medikamentenverwaltung und aufwändiger Abstimmung mit Apotheken**. Das Pflegepersonal muss sich mit einer Vielzahl von Vorschriften und Protokollen auseinandersetzen und gleichzeitig die Bedürfnisse der ihm anvertrauten Menschen im Auge behalten. Diese Anforderungen sind sehr zeit- und ressourcenintensiv und führen dazu, dass Zeit für den direkten, liebevollen Umgang mit den Bewohnerinnen und Bewohnern fehlt.

## **Optimierung des Medikamentenmanagements in Pflegeeinrichtungen: Mehr Sicherheit, Effizienz und Qualität in der Pflege**

Viele der genannten Herausforderungen im Medikationsmanagement lassen sich durch den Einsatz **moderner Technologien** wie der **Software** lösen. Dies bietet eine Vielzahl von Vorteilen, die sich direkt auf die Versorgung der Klientinnen und Klienten auswirken. So wird zum Beispiel die Sicherheit in der Pflege deutlich erhöht: Weniger manuelle Eingriffe reduzieren das Risiko menschlicher Fehler und minimieren damit die Gefahr von Medikationsfehlern.

Darüber hinaus ermöglichen softwareoptimierte Medikationsprozesse eine effizientere Verwaltung und Überwachung von Medikamenten. Sie vereinfachen zeitintensive Aufgaben wie die manuelle Dokumentation und die Abstimmung mit Apotheken, sodass das Pflegepersonal mehr Zeit für die direkte Betreuung der Menschen hat.

Das E-Rezept ermöglicht eine nahtlose Integration in elektronische Medikationsmanagementsysteme. Hier kann das Pflegepersonal Medikamente elektronisch verwalten, verordnen und überwachen. Dadurch wird das Medikationsmanagement noch effizienter und fehleranfällige manuelle Prozesse werden weiter reduziert.

Insgesamt lässt sich durch ein digital verwaltetes Medikamentenmanagement die Gesamtqualität der Pflege in Ihrer Einrichtung verbessern. Pflegebedürftige erhalten eine sicherere und effektivere medizinische Versorgung, während Pflegekräfte entlastet werden und sich auf das Wesentliche konzentrieren können.

## **Entlastung und Verbesserung der Pflegequalität durch effektive Nutzung digitaler Technologien**

insbesondere mit der Frage, wie Technologien zur Pflegeassistenz eingesetzt werden können, um die Pflegebedingungen zu verbessern und Pflegekräfte zu entlasten. Dabei sollte untersucht werden, inwiefern etwa Assistenzsysteme, Robotik und Dokumentationstools die tägliche Arbeit in der Pflege erleichtern können und welche Voraussetzungen erfüllt sein müssen, um einen erfolgreichen Einsatz in der täglichen Pflegepraxis zu gewährleisten. Für einen langfristig erfolgreichen Praxiseinsatz der Technologien ist die Akzeptanz durch die Pflegekräfte unerlässlich, weshalb auch soziodemografische Faktoren (z. B. Alter, Geschlecht), psychologische Faktoren (z.B. Technikaffinität, Persönlichkeit) sowie kontextuelle Faktoren (z.B. Effizienz, Effektivität, Entlastung) identifiziert werden sollen, die die Akzeptanz und Nutzung der Technologien beeinflussen könnten.

Einige der Technologien, die im Pflegebereich eingesetzt werden, sind beispielsweise Wearables und Sensoren, die Vitalparameter wie Puls, Blutdruck und Temperatur messen und überwachen, sowie Roboter und künstliche Intelligenzsysteme, die bei der Unterstützung von pflegebedürftigen Personen eingesetzt werden.

## **Die wichtigsten Ergebnisse**

Die Prognose könnte klarer nicht sein: Wenn die Entwicklungen auf den Pflegestationen weitergehen wie bisher, wird "Pflege" in Deutschland bald zur Fließbandarbeit. 87,4% erwarten, dass die Belastungen in der stationären Pflege in Zukunft weiter zunehmen werden.

Die Befragten sind an ihrer Schmerzgrenze angelangt. Sie kämpfen mit Schuldgefühlen gegenüber den Patienten. Wie soll jemand, der selbst durch vor Stress erkrankt, noch andere Menschen pflegen?

Und wer denkt, die Pfleger könnten sich selbst auch nicht weiterhelfen, irrt sich: 39% der Befragten hatten in den Interviews konkrete Vorschläge, wie Digitalisierung, Arbeitsprozesse und Zusammenarbeit besser gestaltet werden könnten. Ohne eine Einbindung der Pflegekräfte in die Entscheidungsprozesse zu ihrer eigenen Zukunft, gehen ihre vielversprechenden Ideen verloren.

Es wäre naiv zu übersehen, dass die längst bekannten Phänomene dieses Pflegedesasters politische und ökonomische Ursachen haben. Das Schicksal von Pflegenden und Gepflegten wird auf dem Krankenhausmarkt und in der Gesundheitsindustrie spekulativ zerrieben. Vor diesem Hintergrund ist es ein Wunder, mit welcher Hingabe sich die meisten Pflegekräfte ihren existentiellen Aufgaben widmen. Das eigentliche Drama steckt in jenem Wertedefizit, das eine Gesellschaft aufweist, wenn sie den Dienst am Menschen nicht belohnt, sondern bestraft."

Nie zuvor waren Beschäftigte in der Pflege so oft krankgeschrieben wie im vergangenen Jahr: Drei von vier Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern, die professionell pflegen, haben sich 2022 mindestens einmal arbeitsunfähig gemeldet. Insgesamt fielen sie an 8,8 Prozent aller Arbeitstage aus, so oft wie nie zuvor. 2021 hatte dieser Anteil noch bei 7,2 Prozent und vor elf Jahren sogar bei 6,1 Prozent gelegen. Damit ist der Krankenstand in der Pflege in den vergangenen elf Jahren um 44,2 Prozent gestiegen. Das zeigt eine aktuelle Analyse der Arbeitsunfähigkeitsdaten des AOK-Bundesverbandes.

„Die Anforderungen an die Pflege sind in den vergangenen Jahren gestiegen. Hinzu kommen Belastungen durch den andauernden Personalmangel. Das geht häufig zulasten der Gesundheit der Beschäftigten“ Doch nur gesunde Pflegekräfte könnten eine gute Pflege leisten. „Grundsätzlich kommt es aber darauf an, notwendige Reformen im Krankenhaus- und Pflegebereich endlich anzugehen. Dies ist die Grundlage, um Arbeitsbedingungen und -organisation in der Pflege zu verbessern

**Nicht zuletzt sehen 29,3% die Entwicklung der Pflege in Zukunft durchaus positiv. Sie begrüßen, dass momentan überhaupt eine Diskussion um die Pflegeproblematik geführt wird.**

**Auf die alljährlich steigenden Kosten von ca. 20%, für die Heimbewohner, ohne das sich, an der Leistung der Pflegeeinrichtung, etwas verändert, bin ich bisher nicht eingegangen.**

Dieter Trollmann

trollmann@naturevents.eu

0176 31343994

**Dieter Trollmann**

Mörikestr. 1  
65795 Hattersheim am Main  
Deutschland

## Portrait

Profil

Dipl. Betriebswirt, Unternehmensberater

Trainingsschwerpunkte:

Management-Training

Teamtraining, Teambildung und –entwicklung

Vertriebstraining

Kommunikation,

Motivationstraining,

Konfliktmanagement,

Langjährige Praxiserfahrung in den Bereichen:

Unternehmensberatung, Restrukturierung & Sanierung,

Organisationsberatung- und Effizienzmanagement, Marketing/Vertrieb,

Teambildung- Teamentwicklung, Kommunikation,

Coaching.

---

News-ID: 1267059 • Views: 469 (Stand: 12.06.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/1267059/Erfahrungen-mit-einem-Pflegeheim.html>