

Personal-Info Sommer 2021

24. Juni 2021

Liebe alle

Der beständige Regen an der Personal-Info konnte der guten Stimmung keinen Abbruch tun: In vielen Gesprächen von Angesicht zu Angesicht setzten wir uns mit den Herausforderungen und Möglichkeiten der Selbstorganisation auseinander, mit immer neuen Köstlichkeiten füllten wir unsere Mägen, mit zahlreichen Bildern zauberten wir ein Lächeln auf die Gesichter, in bewegenden Worten verabschiedeten wir uns von Barbara Hedinger und begleitet von Rosenduft sind wir schliesslich nach Hause oder in den Einsatz gegangen. Danke an alle, die dabei waren und zu diesem schönen Anlass beigetragen haben.

Alle, die nicht dabei sein konnten, finden auf den folgenden Seiten eine Zusammenfassung der Best Practices rund um SOT, die wir an der Personal-Info präsentiert und diskutiert haben, sowie ein paar Einblicke ins Geschehen. Nicht enthalten sind die Ergebnisse zur Optimierung des Abenddienstes. Die Projektgruppe ist noch dabei, diese zu evaluieren und konkrete Schritte daraus abzuleiten – weitere Infos folgen.

Herzliche Grüsse vom Geschäftsleitungsteam

Wiedersehen macht Freude!



Wie gelingt eine gute Planung mit wenig Umplanungen und hoher Kontinuität?



Bei dieser Fragestellung haben sich verschiedene Bereiche herauskristallisiert, an denen wir anpacken können, damit eine gute Balance entsteht.



Voraussetzungen/Kompetenzen in der Planung

- Voraussetzung für das VP Planung ist eine hohe Selbstkompetenz wie: Organisationsgeschick, Kommunikation, Durchsetzungsvermögen und Belastbarkeit. Auch braucht es einen guten Überblick über das Klientel im Team und die Fähigkeiten/Ressourcen der Mitarbeitenden.
- Kommunikation und Transparenz innerhalb der Planungsgruppe ist wichtig – aber auch gegenüber dem Team über die Machbarkeit von Wünschen und Bedürfnissen.
- Damit die Planung effizient geschieht, ist es von Vorteil, wenn VP Planung hochprozentig und regelmässig arbeitet.
- VP Planung sollte idealerweise durch FaGes besetzt werden. Die FMs können sich dadurch auf die Klientenarbeit konzentrieren, andernfalls kann ihre Belastung zu gross werden und ist zu einseitig verteilt.

Haltung im Team

- VP Planung braucht bei Übernahme der Aufgabe Zeit und Unterstützung, gute Einführung sowie das Verständnis, dass Fehler passieren können.
- Es braucht klare Regeln, wann und wer pro Tag plant, denn «zu viele Köche verderben den Brei». Im Wesemlin hängt bspw. ein Schild mit dem Namen der jeweiligen Tagesplanungsverantwortlichen.
- Am Besten gelingt die Tourenplanung, wenn max. 3 Personen in die die Grob- und Feinplanung involviert sind. Für Dienstplanung evtl. eine zusätzliche Person. So gibt es wenig Fehler, die Effizienz ist gewährleistet und es sind immer die gleichen Ansprechpersonen im Thema.
- Die Kontinuität analog der KT-Touren hat sich bewährt – dies könnte auch auf die restlichen Touren angewendet werden.
- Es gibt aber Situationen, in denen man zwischen Qualität und Kontinuität abwägen muss.
- Ideal für mehr Kontinuität und Effizienz wäre, wenn Mitarbeitende ein paar Tage nacheinander arbeiten würden – auch im AD.
- Auch schichtübergreifendes Aushelfen bei personellen Engpässen ist sinnvoll.
- Sonderwünsche der Mitarbeitenden und Klienten sollten mit Mass berücksichtigt werden.
- AD Planung sollte vom AD selber gemacht werden, ist auch eine gute Möglichkeit der Integration im Team.

Organisation der Planung

- Grobplanung/Wochenplanung rechtzeitig, mindestens 4 Tage im Voraus, planen.
- Zeittressourcen für Planung bereits im Dienstplan vorausplanen.
- 2x wöchentlich einen Nachmittag (je 2 Std.) für Grobplanung einberechnen.
- Täglich mind. eine Stunde für die Feinplanung des nächsten Tages vorsehen.
- MA fixen Variablen im Dienstplan zuteilen, das heisst auch KL sind immer auf gleicher Tour, so kann in der Tourenplanung viel Zeit gespart werden.
- Tagsteam weiss jeweils, welche VP Planung an der Tagesplanung arbeitet – Ansprechperson ist klar definiert.
- Wann immer möglich sind die gleichen VP Mitarbeiter/innen im gleichen Dienst (Frühdienst oder Spätdienst). Das macht die Übergaben einfacher und effizienter. Auch Ansprechperson für AD ist dann besser geregelt.
- Montag bis Freitag (noch besser inkl. WE) muss immer jemand von der Planung anwesend sein.
- FMs machen nur bei Abwesenheit der Planung (Wochenende) Umplanungen.
- Wegzeiten optimieren und MA für mehrere Tage hintereinander einplanen.

Kommunikation

- Planungsgruppe macht wöchentlich kurzen Austausch über Auslastung/Möglichkeiten.
- Team ist informiert, wie sie Planungswünsche an die Planung weitergeben können (Agenda und Mail).
- Planungsritter werden fortlaufend von Planung gelesen und Wünsche nach Möglichkeit umgesetzt.
- Teammails werden von der Planung und ab Mittag von TN bearbeitet.
- Mit einem System die aktuelle Auslastung gegenüber anderen Teams bekanntmachen, damit Hilfe direkter angeboten werden kann.

Ganz wichtig: Im Dialog bleiben – Dinge ansprechen, die nicht gut laufen und gemeinsam bessere Lösungen suchen. Aber auch mutig sein, experimentieren und neuen Ideen Zeit geben, ihr Potential zu entfalten.



VERRECHENBARE ZEIT

Wie gelingt es, eine ziel-führende verrechenbare Zeit zu erreichen?



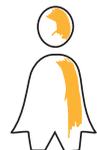
Die somatischen Teams sind im Schnitt gut unterwegs. Auch wenn der Jahreszielwert bei gewissen Teams noch nicht erreicht ist, ist doch eine Steigerung ersichtlich. Bei den Spezialteams haben die Teams Brünig Nord und Brückendienst Stand Mai 2021 den Jahresschnitt bereits erreicht, die restlichen Teams (noch) nicht.



Welche Fragestellungen sind zielführend?

- Was könnte man vom Aufwand her ein wenig tiefer halten?
- Welche Aufgaben könnten einfacher und mit weniger Administration erledigt werden?
- Kann die Qualität im administrativen Bereich auch ein wenig tiefer gehalten werden?

Die verrechenbare Zeit ist dann zielführend, wenn wir eine qualitativ hohe Pflege leisten und gesunde Mitarbeitende haben. Sparpotentiale liegen im administrativen Bereich und bei den Wegzeiten. Macht es beispielsweise Sinn, wenn ich wegen einem Liter Milch einen Umweg von 15 Minuten mache?



Best Practices

- Routine in den VP-Aufgaben erhöht die Effizienz.
- KL aktiv anfragen, ob sie das Zeitfenster wechseln können, um die Wegzeiten zu optimieren.
- Die Zeit für Klienten muss realistisch geplant werden, um Leerzeiten zu verhindern.
- Das Einlesen MUSS vor Ort beim Klienten erledigt werden und nicht zuvor im Büro. Dies betrifft auch die Nachbearbeitung.
- Start der KL-Arbeit beim Fahrzeug – Ende der KL-Arbeit beim Fahrzeug.
- Die Zeit für Klienten muss realistisch geplant werden, um Leerzeiten zu verhindern.
- Nicht alles perfekt machen, die «5 auch mal gerade sein lassen».
- Klientenarbeit im Büro unbedingt verrechnen (gemäss Reglement 203 - Zeit- und Leistungserfassung sowie Liste 323 - Verrechnung von Leistungen).
- Teams, denen es gelingt, den Zielwert zu erreichen, nach deren Massnahmen fragen.
- Administrative Arbeiten hinterfragen und streichen, wenn sie keinen Sinn machen.
- Arbeitstag wenn immer möglich nicht verlängern.

INFORMATIONSAUSTAUSCH

Wie gelingt ein zielführender Informationsaustausch im Team?



Welche Informationen benötige ich als Mitarbeiter/in, um meine Aufgabe erfüllen zu können, um mich als Mitglied eines Teams zu fühlen und der Spitex Stadt Luzern zugehörig?



Wichtige Voraussetzungen sind:
Eine saubere Klärung der Zuständigkeiten im Team (bei Bedarf zusammen mit dem Teamcoach). Diese Zuständigkeiten müssen allen Teammitgliedern klar sein (Orientierung geben).



Best Practices im Team

- TV als Schlüsselfigur im Tagesgeschäft als verantwortliche Person definieren.
- Mails mit den wichtigsten Infos an alle Mitarbeitenden des Teams schicken – dabei gut überlegen, welche Mails es wirklich braucht. Beim Versenden der Mails Adressaten überlegen.
- Das farbliche Markieren von Mails hat sich bewährt. So kann sichtbar gemacht werden, ob eine Mail bereits bearbeitet wurde, zudem kann sie nach Zuständigkeiten farblich markiert werden.
- Separate Ordner im Outlook für VP oder FM helfen bei der Kategorisierung der Mails.
- Threema-Chat ermöglicht schnelle Organisation bei Ausfällen. Dringende Mail abfotografieren und in Chat stellen hat sich bewährt (z. B. Impfung) – Achtung: Von WhatsApp-Chat auf Threema wechseln (Datenschutz).
- Hol- und Bringschuld klären – dabei die Holschuld priorisieren (gerade bei Teilzeit-MA).
- Die Reiter richtig setzen.
- Eine Agenda einführen und die wichtigsten Infos dort festhalten.
- Entscheidungen laufend festhalten (bspw. auf Trello, an einer Infowand), damit alle sich einfach informieren können.

FORTSETZUNG INFORMATIONSAUSTAUSCH

- Kurze Stand-up-Meetings vor der Tour oder einen kurzen Mittagsrapport machen.
- Austausch zwischen den VP Planung via one-note.
- In einem Team hat es sich bewährt, eine Sitzungsstruktur zu entwickeln:
 - 1. Dienstag im Monat Teamsitzung: VPs anschauen
 - Trello zum Nachlesen zu einzelnen VPs
 - 2. Dienstag: Fallbesprechung
- HWB: Wochenbrief an alle, MA lesen diesen auf ihrem personalisierten Tablet
- Interaktive Wand einführen, Anleitung, siehe Sprechblasen rechts
- Infotisch einführen: Alle wichtigen Informationen werden auf einem Tisch gesammelt. Wenn man sie gelesen hat, macht man ein Visum darauf – auch bei Protokollen.
- Mit dem Coach das Thema «Information im Team» behandeln und Best Practices festhalten.

Best Practices über den Gesamtbetrieb

- Sich an betriebsübergreifenden Anlässen einbringen, wie bspw. der Personal-Info.
- Nächstens im Angebot: Teamübergreifende physische und/oder Zoom-Veranstaltungen zu SOT-Themen (coronabedingt konnte dies bisher nicht stattfinden).
- Am Spitexfest mit dabei sein (sobald es wieder stattfindet).

Die interaktive Wand zeigt die verschiedenen VPs in der Übersicht: jedes VP hat eine Spalte. In dieser Spalte werden einerseits dem Team Informationen durch die VP-Verantwortliche mitgeteilt, andererseits kann jede/r Fragen an die interaktive Wand hängen, welche durch die VP-Verantwortliche beantwortet werden sollen.



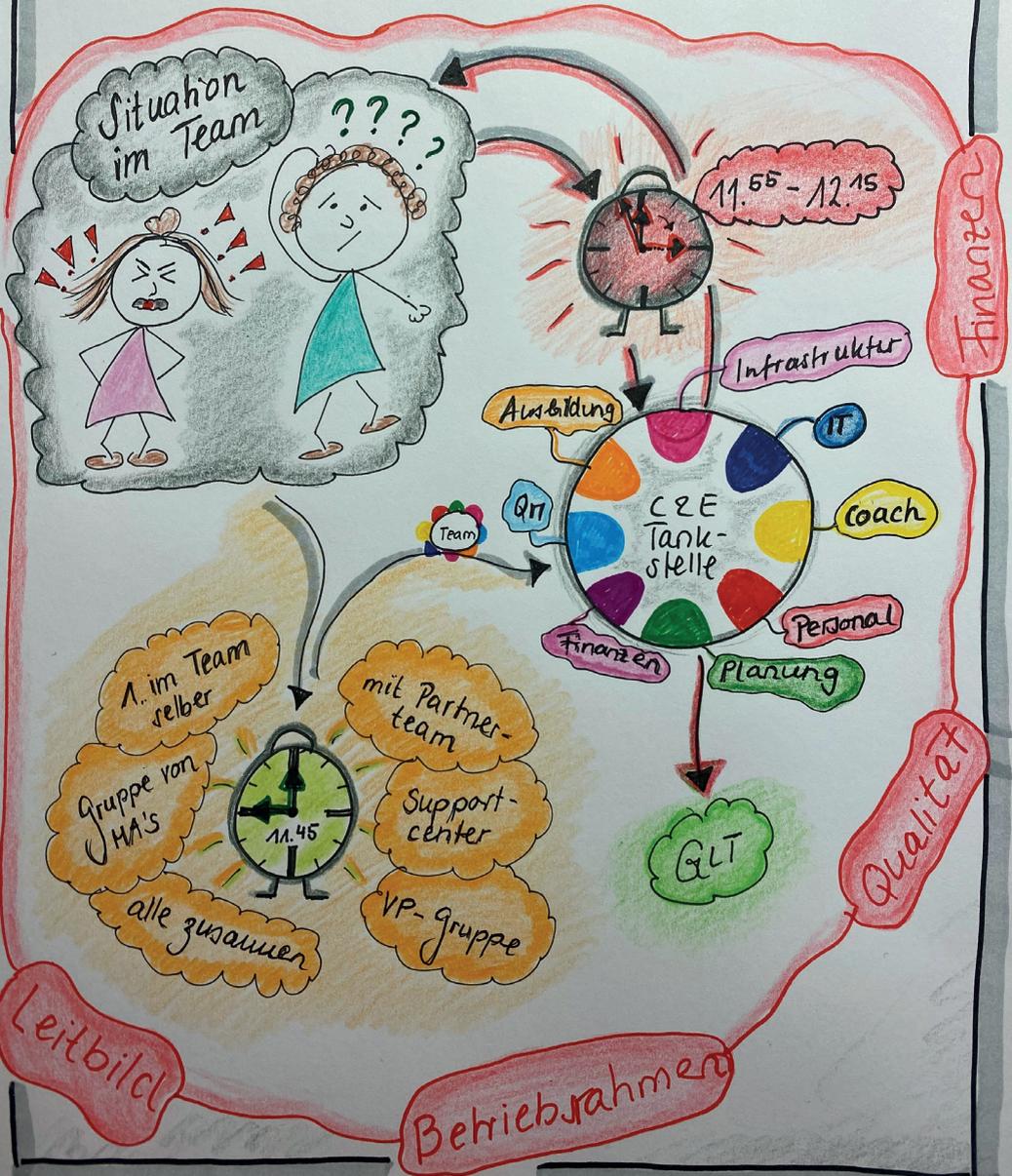
Es kann auch sein, dass ein Thema in einem Austausch besprochen werden muss, dann nimmt die VP-Verantwortliche das Thema an den nächsten Workshop, Treffen ... mit.



Die interaktive Wand bleibt keine Woche still, sondern wird laufend angepasst. Sie darf auch spielerische Komponenten enthalten, wie ein toller Spruch oder ein Foto etc. Oder auch ein Kompliment, wenn jemand findet, dass etwas besonders gut gelungen ist. Sie darf kreativ gestaltet werden – sie soll leben und Teil des Teams werden.

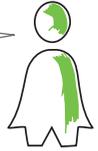


Eskalationsprozess JOT



ESKALATIONSPROZESS SOT

Grundsätzlich ist jedes Team für seine Themen/Konflikte/Probleme selbst verantwortlich.



Orange
Themen löst das Team selber – bei Bedarf mit Unterstützung oder Beratung. Das C&E wird hierbei NIE selber aktiv, um das Problem zu lösen.



Orange Themen

In einem Team oder einer Gruppe tritt ein Problem auf. Die Situation ist (leicht) angespannt, eine Intervention ist notwendig. Beispiele dazu sind: Personalprobleme, Klientenprobleme, Ausbildungsprobleme, Krisen im Team, Allgemeine Konflikte, Zahlen stimmen nicht, Themen bezüglich Infrastruktur, IT ...

Es empfiehlt sich, die Regelung des Eskalationsprozesses (siehe Rückseite) im Team präventiv zu besprechen, damit beim Auftreten von Situationen die Handhabung bereits klar ist.



Es gibt verschiedene Möglichkeiten/Wege, das Problem zu lösen. Das Team oder die Gruppe beschliesst die nächsten Schritte. Mögliche Schritte zur Konflikt- bzw. Problemlösung sind:

- **Team löst es selber:** Eine Gruppe von Mitarbeitenden erarbeitet Vorschläge zuhanden des Teams oder die Lösung wird gemeinsam gesucht oder die Entscheidung wird an eine Gruppe von Mitarbeitenden delegiert, etc.
- **Team holt sich Unterstützung:** Vom Partnerteam, vom Supportcenter (bspw. bei IT-Problemen), von einer VP-Gruppe
- **Team berät sich** mit dem C&E je nach Thema oder mit dem Teamcoach

Solange das Problem auf orange ist, sucht das Team selber nach Lösungswegen bis das Thema grün wird bzw. gelöst ist.

Rote Themen (No-Gos)

Entgegen dem Leitbild und/oder den Betriebsrahmen. Beispiele dazu sind: Sexueller Übergriff, schwerer Rassismus/Diskriminierung, Diebstahl, Unfall, Abfall der verrechenbaren Zeit, Leistungen bei Klienten und Klientinnen müssen gestrichen/gekürzt werden, Klient/in kann nicht aufgenommen werden

Bei roten Themen wird in jedem Fall die Geschäftsleitung informiert.



Wo hole ich mir Hilfe, wenn es nicht mehr weitergeht?



Grundsätzlich gilt: Die Verantwortung für «das Holen der Hilfe» liegt bei der Person, die Hilfe benötigt.



Best Practices

- Im Tagesgeschäft kann die TV erste Ansprechperson sein.
- Im Intranet nachschlagen.
- Im Team selber: Mail an alle oder an TS ansprechen, Koordinationsaustausch ermöglichen, kurzes Zoom-Meeting mit betroffenen/beteiligten Personen vereinbaren.
- Wenn das Team nicht weiterkommt (je nach Thema folgende Möglichkeiten wählen):
 1. im Partnerteam nachfragen
 2. in der Gruppe VP eine Mail mit dem Anliegen/mit der Frage machen
 3. ans C&E gelangen
 4. beim Coach nachfragen
 5. Mail ans GLT machen
- Unbedingt dranbleiben, bis sich das Problem/die Frage gelöst hat.

Wichtig:
Bevor man gar nicht mehr weiterkommt, Ermüdungserscheinungen auftreten, Konflikte nicht gelöst werden können – unbedingt ans GLT gelangen.

