

Den aktiven Dienst in der Krankenhaus-Hilfe-Gruppe beenden –Argumentationshilfe

Als besonders konflikträchtig erweisen sich immer wieder die Gespräche der Leiterin einer Krankenhaus-Hilfe-Gruppe mit langjährigen Mitarbeiter(inne)n, die aufgrund ihres Alters dem Dienst im Krankenhaus und mit den Patient(inn)en nicht mehr gewachsen sind. Die Leiterin einer Krankenhaus-Hilfe-Gruppe ist in besonderer Weise dem Wohl der Patient(inn)en und dem Krankenhaus, in dem die Grünen Damen tätig sind, verpflichtet und muss diese entsprechend abwägen.

▪ Versicherungsrechtliche Situation

Mitarbeiter(innen) sind unabhängig von ihrem Alter während des Dienstes im Krankenhaus in der Unfall- und Haftpflichtversicherung des Krankenhauses mitversichert.

Das Krankenhaus trägt die Verantwortung dafür, dass die "Grünen Damen" physisch und psychisch (körperlich und geistig) in der Lage sind, ihren Dienst zu tun. Ein Unfall oder ein Haftpflichtschaden, der seine Ursache in z.B. mangelnder geistiger oder körperlicher Fähigkeit hat, wird zwar von der Versicherung geregelt, kann aber ein Strafverfahren wegen Vernachlässigung der Dienstaufgaben für den Verwaltungsleiter nach sich ziehen.

Aus dieser Tatsache heraus entsteht für die Leitung einer Krankenhaus-Hilfe-Gruppe auch die Aufgabe, die Arbeitsfähigkeit der Mitarbeiter(innen) im Auge zu haben und das Gespräch darüber, ggf. auch ein schwieriges Gespräch, mit einer/einem Mitarbeiter(in) zu suchen.

▪ Enge Zusammenarbeit mit dem Betriebsarzt/der Betriebsärztin

Regelmäßige medizinische Untersuchungen finden in manchen Kliniken nicht nur für die hauptamtlichen Mitarbeiter(innen) statt. Auch ehrenamtliche Mitarbeiter(innen) werden vor Aufnahme ihres Dienstes und in regelmäßigen Abständen (z.B. alle zwei Jahre) untersucht. Stellen Sie als Leitung fest, dass eine/ein Mitarbeiter(in) ihrem/seinem Dienst körperlich nicht mehr gewachsen ist oder sich nicht mehr auf die Bedürfnisse der Patient(inn)en einlassen kann, so können Sie sich mit dem Betriebsarzt in Verbindung setzen. Er wird die/den Mitarbeiter(in) untersuchen und u.U. die Entscheidung für das Ausscheiden aus dem aktiven Dienst fällen.

Rückmeldungen von Patient(inn)en, dem Pflegepersonal oder anderen Mitarbeiter(inne)n der Krankenhaus-Hilfe-Gruppe und eigene Beobachtungen machen die Initiative zu Veränderungen durch die Leiterin immer notwendiger. Doch wie können Sie das Gespräch mit der/dem Mitarbeiter(in) führen? Sie erleben sich in dem Zwiespalt zwischen der Interessenvertretung der Krankenhaus-Hilfe-Gruppe und der Patienten sowie dem Wissen um das Engagement und die liebevolle Hilfe der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters aus der Vergangenheit.

Wenn Sie sich mit der Motivation der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters beschäftigen, sich in deren/dessen Lage versetzen, fällt es leichter, nach Lösungen und Alternativen für die/den Mitarbeiter(in) und u.U. mit der/dem Mitarbeiter(in) gemeinsam zu suchen. Die/der Mitarbeiter(in) fühlt sich ernst genommen. Sie/er kann sich sehr viel leichter auch mit dem Ausscheiden aus dem aktiven Dienst in der Krankenhaus-Hilfe abfinden.

▪ Suchen Sie als Leitung also zuerst das Gespräch mit der/dem Mitarbeiter(in):

- Wie erlebt die/der Mitarbeiter(in) den Dienst?
- Lassen Sie die/den Mitarbeiter(in) ihren/seinen Dienst aus ihrer/seiner Sicht beschreiben.
- Erfragen Sie die besonderen Vorlieben und Interessen der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters.
- Sprechen Sie problematische Situationen an, ohne "Informanten" zu nennen.
- Greifen Sie bekannte Schwierigkeiten im Gespräch auf.
- "Wenn Sie sich an diese Situation erinnern, dann war das doch ..."
- Nehmen Sie die Sorgen und Beschreibungen der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters sehr ernst.
- Besuchen Sie die/den Mitarbeiter(in) zu Hause und bringen ihr/ihm einen Strauß Blumen mit, an dem Sie sich festhalten können.

- Haben Sie Vertrauen zu der/dem Mitarbeiter(in), und stellen Sie ihr/ihm Ihr eigenes Problem als Leiterin und Verantwortliche dar. Bitten Sie sie/ihn um Ihren Vorschlag oder Rat.
- Warum fällt es einer Mitarbeiterin/einem Mitarbeiter so schwer, den aktiven Dienst in der Krankenhaus-Hilfe-Gruppe aufzugeben?
 - der Dienst ist ein wichtiger Termin im Wochenablauf geworden,
 - der Dienst stellt die einzige Möglichkeit dar, Kontakte außerhalb der Familie, z.B. unabhängig vom Ehepartner zu unterhalten,
 - der Dienst bietet die Chance, Gesprächspartner für eigene Fragen und Probleme zu finden,
 - der Dienst zeigt der/dem Mitarbeiter(in), dass sie/er noch wichtig und "zu etwas nütze" ist.
- Neue Aufgaben für die/den Mitarbeiter(in) suchen
 - Vielleicht muss ein(e) Mitarbeiter(in) nicht gleich völlig aus dem Dienst ausscheiden, sondern kann andere Aufgaben übernehmen:
 - Bilderdienst, Kleiderkammer, Bücherdienst,
 - gezielte und vorher abgesprochene Einzelbesuche bei älteren Menschen,
 - Besuche bei Patient(inn)en am Wochenende, die nicht von Verwandten oder Freunden besucht werden,
 - Mitarbeit an Bastelaktionen, bei denen die/der Mitarbeiter(in) nicht die Verantwortung für die Durchführung hat,
 - Erstellung der Liste für die Teilnahme an der Kommunion im Sonntagsgottesdienst
- Angebote für ehemalige Grüne Damen und Herren
 - Ehemalige Mitarbeiter(innen) werden zu den Veranstaltungen der Gruppe eingeladen, z.B. zur Weihnachtsfeier, zum Jahresausflug oder zu Jubiläen.
 - Nicht mehr aktive Mitarbeiter(innen) können einen 'Seniorenkreis' gründen, der sich regelmäßig im Krankenhaus trifft.

Vorteil:

- Senioren haben weiterhin Kontakte zur Gruppe, in der sie oft viele Jahre gearbeitet haben.
- Senioren erleben, dass der Dienst weitergeht, dass sich ihr Einsatz gelohnt hat.
- Gründung eines 'Stammtisches', an dem sich aktive und ehemalige Mitarbeiter(innen) an bestimmten Tagen in einem Café treffen.
- Wenn ein(e) Mitarbeiter(in) sich allen Argumenten verschließt
 - Suchen Sie als Leiterin das Gespräch mit einer Vertrauensperson. Das kann Ihre Stellvertreterin in der Leitung der Gruppe, eine Mitarbeiterin der Pflegedienstleitung/des Sozialdienstes, die Vorsitzende der AG oder auch die Geschäftsstelle in Freiburg sein.
 - Wenn die Gruppe in anderen Situationen gemeinsam Entscheidungen trifft, dann sollte sie das auch in einem solchen Fall tun.
 - Nehmen Sie Kontakt zur Personalverwaltung des Krankenhauses auf, und informieren Sie die Verwaltungsleitung über ihre Eindrücke und Bemühungen.
 - Teilen Sie der/dem Mitarbeiter(in) mit, dass sie/er nicht weiter in der Gruppe mitarbeiten kann, notfalls auch schriftlich.

Diese "Mitteilung" sollte nur geschehen, wenn alle anderen Versuche erfolglos waren. Berichten Sie der Gruppe von dem Gespräch und Ihrer Entscheidung möglichst bald, damit kein hässliches Gerede entstehen kann. Wahrscheinlich lässt es sich nicht vermeiden, dass die/der ausgeschiedene Mitarbeiter(in) enttäuscht und zornig auf Sie als Leiterin ist.

- Möglichkeiten für die Verabschiedung langjähriger Mitarbeiter(innen)
 - Fragen Sie im Laufe des Jahres in der Krankenhaus-Hilfe-Gruppe nach, wer zum Jahresende beabsichtigt, mit dem Dienst aufzuhören, und wer neue Interessenten kennt. So nehmen Sie dem Ausscheiden aus dem aktiven Dienst den Beigeschmack des 'Rauswurfs'. Das Ausscheiden erhält vielmehr den Charakter einer Selbstverständlichkeit.
 - Die Verabschiedung sollte in einem angemessenen Rahmen stattfinden, z.B. während einer kleinen Feierstunde der gesamten Krankenhaus-Hilfe-Gruppe oder einer Feier im Krankenhaus, bei der auch hauptamtliche Mitarbeiter(innen) verabschiedet werden.

Bernadette Hake
Freiburg, 14.05.2014