

Der Dominoeffekt

Die Einsatzplanung in ambulanten Diensten, Teil 6

Jeder kennt ihn, jeder fürchtet ihn, aber er ist kaum zu vermeiden: der **Dominoeffekt**: gemeint ist nicht die jährliche Spielsteinshow bei RTL, wo Millionen Dominosteine um die Wette fallen, sondern der Dominoeffekt in der Tourenplanung: Da hat man die ideale Tour geplant, und dann dauert es beim dritten Pflegekunden ausnahmsweise erheblich länger. Was passiert: bei allen anderen 10 weiteren Kunden kommt die Pflegekraft sehr viel später an: sie kann sich also schon mal auf 10 lange Geschichten, 10 x dumme Sprüche, etc. einstellen. Welche Vermeidungsstrategien gibt es denn nun, diesen Dominoeffekt zu vermeiden oder zumindest zu verringern?

Was heutzutage im Rahmen von kundenorientierten Pflegeleitbildern nicht mehr geht: „Wir sagen jedem Kunden, das es auch später werden kann, das wir auch schon mal eine halbe Stunde später kommen können, wenn es einen Notfall gibt.“ Was sich so praktisch und logisch anhört, wird in der einzelnen Pflegesituation durchaus als unzumutbar erlebt: Herr Meyer soll morgens um 9.00 Uhr versorgt werden, er ist inkontinent, bettlägerig und lebt allein. Am Morgen hat die Windel einen ansehnlichen Umfang erreicht, einschließlich des morgendlichen Stuhlgangs. Aber Herr Meyer weis: gleich, um 9.00 Uhr, kommt die Schwester. Aber sie kommt nicht, scheinbar ewig lang nicht. Subjektiv und objektiv ist es für Herrn Meyer sehr schlimm, wenn die Schwester wegen eines anderen Notfalls erst um 9.30 Uhr kommt. Auch die Aussage: „Das wussten Sie doch, das es auch mal später werden kann“ hilft dann nicht mehr viel.

Grundsätzlich sollte es mehrere Bausteine geben, um diese Situationen zu entschärfen bzw. zu vermeiden:

1. Jede Verspätung von mehr als **15 Minuten wird telefonisch** angekündigt: der Mitarbeiter meldet seine Verspätung an die Station, die das weitere veranlasst. Dazu benötigt nicht jeder Mitarbeiter ein Handy, eine kostenfreie 0800er Nummer der Sozialstation tut es auch und ist ungleich günstiger.
2. Wie werden Dominoeffekte im Dominospiel vermieden: indem man einige Steine herausnimmt, indem man also **Sollbruchstellen** schafft, die die Auslösekette unterbrechen. Auf die Pflege übertragen kann das heißen: Die Tourenplanung mit 13 Kunden am Vormittag beinhaltet eine **Pause** nach dem 6. Kunden von einer Viertel Stunde. Dies ist arbeitsrechtlich möglich und auch notwendig, um Mitarbeitern im anstrengenden Pflegealltag auch Zeit zum Luftholen (oder auch zum Rauchen) zu geben. Tritt im ersten Block ein Notfall und damit eine Zeitverzögerung auf, wird der zweite Block davon nicht berührt. Spannend sind für mich dann immer die Pausendiskussionen: Mitarbeiter wollen eigentlich lieber schnell fertig werden und die Pausen dann am Ende machen, zumal Pausen keine bezahlte Arbeitszeit sind. Im Sinne des Arbeitszeitgesetzes, also zum Schutz und zur Erhaltung der Arbeitsfähigkeit der Mitarbeiter, sind Pausen notwendig. Wer von uns kann

schon pausenlos durcharbeiten. Und Autofahrten zwischen den Pflegen sind keine Pausen, können sogar anstrengender/aufregender sein als Pflegen. Pausen benötigen auch keine firmeneigenen Pausenräume, sonst müsste jede Firma mit Außendienstmitarbeitern an jeder Straßenecke Pausenräume aufstellen. Zur Pause fährt man auch nicht in die Station zurück. Pausen kann der Mitarbeiter für den persönlichen Einkauf, für einen Kaffee beim Bäcker oder für die ruhige Zigarette nutzen. Für die Einsatzplanung sind Pausen unverzichtbare Pufferzonen, um Dominoeffekte eingrenzen zu können. Auch kurzfristige Ausfälle (Pflegekunde ist im Krankenhaus, ist nicht da) dürfen nicht dazu führen, das

der Pflegemitarbeiter dann bei allen Pflegekunden eine halbe Stunde früher auftaucht. Herr Meyer aus dem Beispiel würde sich freuen, wenn er auf einmal schon um 8.30 Uhr versorgt würde, sich allerdings auch ärgern, wenn dies sich nach drei Tagen schon wieder ändert.

Pausen sind ein wichtiger Bestandteil einer professionellen Tourenplanung. Unter Umständen kann die Pflegeeinrichtung durch Absprachen mit Bäckern, etc. sogar geeignete ‚Pausenräume‘ mit günstigen Kaffeekonditionen aushandeln.. Da die beste Tourenplanung die ist, in der sich nichts ändert und bei der zuverlässig die zugesagten Planzeiten eingehalten werden, ist es im Zweifelsfall ist es unter Umständen sogar günstiger, Pausen zu bezahlen, als unzufriedene Kunden zu haben.

Weiter in der nächsten Ausgabe.

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege, Ausgabe 05/2002

© **Andreas Heiber**

System & Praxis Andreas Heiber

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

Tel. 0521/801 8247, Fax: 0521/801 8248

E-mail: Heiber@SysPra.de; www.SysPra.de