

## Immer erreichbar sein!

Nun ist er doch noch fertig geworden, der neue „80er“= die überarbeiteten „Gemeinsamen Maßstäbe und Grundsätze zur Qualitätssicherung nach § 113 SGB XI“.

Auf den ersten Blick findet sich vieles alte Bekannte wieder, was nicht unbedingt schlecht sein muss. Ein veränderter Punkt sei hier schon einmal heraus gegriffen, die Frage der Erreichbarkeit. Sie ist nun so konkretisiert:

„Konkret bedeutet dies: Der ambulante Pflegedienst ist für die von ihm versorgten pflegebedürftigen Menschen ständig erreichbar und führt die vereinbarten Leistungen durch. Der Nachweis hierfür kann beispielsweise durch den Dienstplan geführt werden, wenn hierin Ruf-/ Einsatzbereitschaftsdienste ausgewiesen sind. Eine ständige Erreichbarkeit ist nicht gegeben, wenn lediglich ein Anrufbeantworter erreichbar ist oder E-Mails zugesandt werden können.“ (3.1.1.)

Im normalen Leben ist es nicht immer so einfach, einen Pflegedienst zu erreichen. Direkte Anrufbeantworter, die sich nach dem Wählen der normalen Telefonnummer melden, sind heute tatsächlich selten geworden. Meist wird man auf ein Mobiltelefon weitergeleitet, um dort oftmals auf einer Mailbox = Anrufbeantworter zu landen. Das mag daran liegen, dass die Rufbereitschaftsmitarbeiter sich in einem Funkloch (oder Treppenhaus, Tiefgarage, etc.) befinden oder gerade in der direkten Pflege arbeiten (man kann das Rückenwaschen nicht immer spontan unterbrechen, nur weil das Handy klingelt!). Dabei stellt sich weniger die Frage, ob man eine rechtlich verbindliche Norm zur Organisation umgesetzt hat, sondern wie es auf die Kunden und vor allem Interessenten wirkt, wenn sie doch nur einen Anrufbeantworter erreichen oder einen Mitarbeiter, der nicht weiter helfen kann. Denn oft genug bekommt man über das

Handy die Antwort, der Mitarbeiter sei gerade in der Pflege, wisse nicht Bescheid und man möge noch mal später oder am anderen Tag anrufen.

Es gibt zwei Gruppen von Kunden, die anrufen: die eigenen Kunden, die ein konkretes Problem oder eine Frage zu ihrer Versorgung haben sowie Interessenten oder Angehörige, die einen Pflegedienst suchen oder konkrete Fragen beispielsweise zur Versorgung oder Abrechnung haben. Wer dann die Antwort erhält, er solle später noch mal anrufen, dürfte keine guten Eindruck vom Pflegedienst und seiner Organisation haben.

Natürlich ist es gerade für kleine Pflegedienste unmöglich, eine Bürokräft für die Telefonate vorzuhalten. Daher stellt sich die Frage, wie man trotzdem kundenfreundlich die Erreichbarkeit organisieren kann.

Die eleganteste Variante ist die Nutzung einer Telefonzentrale. Diese nimmt bei Abwesenheit alle Anrufe an, notiert die Probleme und Fragen und sortiert sie nach Dringlichkeit. Wenn eine pflegerische Intervention notwendig ist, ruft die Zentrale den Bereitschaftsdienst auf dem Handy an und veranlasst die konkrete Hilfestellung. Bei nicht zeitkritischen Anrufen notiert die Zentrale alle Informationen und veranlasst einen entsprechenden Rückruf. Diese Informationen gehen dann beispielsweise per Mail an den Pflegedienst und dieser arbeitet die Aufgaben ab.

Solche Dienstleistungen über externe Zentralen werden überall angeboten. Die Aufgaben können auch branchenfremde Dienstleister genauso über-

nehmen wie gemeinsame Zusammenschlüsse von befreundeten Pflegediensten oder verbandsinterne Zentralen, die beispielsweise auch den Hausnotruf abwickeln. Durch die Filterung der Zentralen wird die Rufbereitschaft nur dann angerufen, wenn sie selbst handeln muss, was zu einer erheblichen Entlastung der Mitarbeiter führen kann.

Ist die Einschaltung einer Zentrale nicht gewollt, so sollten zumindest die Rufbereitschaftsmitarbeiter für diese Aufgaben geschult und entsprechend ausgestattet werden. Dazu gehört beispielsweise, dass die Mitarbeiter immer nach dem Grund des Anrufs fragen und einen Rückruf anbieten (sei es sofort nach dem Pflegeeinsatz, wenn man beispielsweise mitten in einer Grundpflege ans Telefon gehen muss („Darf ich Sie sofort zurück rufen, ich habe noch ein anderes Gespräch in der Leitung, wie lautet Ihr Telefonnummer?“). Dazu könnte auch ein Rufbereitschaftsbuch gehören, in das man alle Anruferinformationen notiert, so dass sich diese Informationen jederzeit wieder finden lassen (anders könnte es bei den beliebten Zetteln sein) und das dann entsprechend im Büro bzw. am nächsten Tag abgearbeitet wird. Die Rufbereitschaft muss auch über aktuelle Tourenpläne verfügen, um Fragen zur Versorgung („wann kommt denn die Schwester“) selbst beantworten zu können. Wird die Zentrale tagsüber auf das Bereitschaftshandy geschaltet (beispielsweise bei kleinen Pflegediensten), sollten die Bereitschaftsmitarbeiter auch wissen, wann beispielsweise eine Leitungskraft erreichbar ist.

Unabhängig davon müsste im Einzugsgebiet geprüft werden, wie eine echte Erreichbarkeit (ohne Funklöcher) möglich ist. Zumindest klassische Funklöcher wegen schlechter Erreichbarkeit in einem Funknetz kann man umgehen, indem das Bereitschaftshandy auf dem Funknetz arbeitet, das

das Einzugsgebiet am besten versorgt (selbst wenn alle anderen Telefone wegen günstigerer Tarife auf einem anderen Netz angemeldet sind). Das Betonproblem kann man damit zwar nicht lösen, aber bei jedem Anruf auf die Mailbox sollte die Rufbereitschaft reagieren (nicht nur bei hinterlassener Nachricht, sondern immer dann, wenn eine Rufnummer angezeigt worden ist).

#### **Tipp:**

Durch eine faktische Nichterreichbarkeit (Handy-Mailbox) gehen auch Neukunden verloren! Der beste Weg ist die Nutzung einer Zentrale, die auch dafür sorgen kann, dass die Belastung der Rufbereitschaftsmitarbeiter abnimmt. Denn sie werden nur noch dann angerufen, wenn sie selbst handeln müssen. Viele Hausnotrufzentralen bieten solche Dienstleistungen auch für andere Pflegedienste an.

#### Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,  
Ausgabe 07/2011

#### **© Andreas Heiber**

#### **System & Praxis Andreas Heiber**

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

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

E-Mail: [Heiber@SysPra.de](mailto:Heiber@SysPra.de); [www.SysPra.de](http://www.SysPra.de)