

Weiche Faktoren

Die gefühlte Qualität, Teil 3 - Die Zuverlässigkeit

In jeder Beziehung ist die Zuverlässigkeit eine wesentliche Grundbedingung für eine stabile Beziehung. In der Pflege ist es nicht anders. Der Pflegekunde verlässt sich auf die Zusagen des Pflegedienstes und/oder des Mitarbeiters und will nicht enttäuscht werden. Dabei darf nicht vergessen werden, dass der Pflegedienst in vielen Fällen zumindest ein wichtiger, wenn nicht auch oft der einzige Kontakt am Tage ist.

Praktisch ist dies im Pflegealltag nicht immer einfach umzusetzen, dazu einige Punkte:

1. Pünktlichkeit

Der Pflegedienst hat zugesagt, um 9.00 Uhr beim Kunden zu erscheinen. Der Mitarbeiter kommt aber erst um 9.45 Uhr. Aus Sicht des Mitarbeiters kein Problem, da der Kunde ja sowieso nichts anderes ‚vor hatte‘. Aus Sicht des Kunden aber nicht akzeptabel: er hat ja die Zusage mit 9.00 Uhr. Ein späteres Erscheinen über die bekannte Marge von beispielsweise 15 Minuten hinaus zeugt auch von Missachtung seiner Person, vor allem, wenn er nicht informiert wird. Wie langsam Zeit vergehen kann, wenn man wartet und wenn der Zeitpunkt überschritten ist, kennt vielleicht jeder aus eigener Lebenserfahrung. Es lässt sich aber auch einmal gut im Rahmen einer Fortbildung oder Dienstbesprechung simulieren: Ein Mitarbeiter wird ins Pflegebett gelegt, bekleidet auch mit einer Windel. Er bekommt einen laut tickenden Wecker ans Bett sowie ein Telefon. Ihm wird gesagt, dass man ihn nach 15 Minuten aus dem Bett holt, er dürfe jedoch allein das Bett nicht verlassen. Wenn etwas wäre, solle er telefonieren. Dann wird er allein gelassen und natürlich nicht nach 15 Minuten ver-

sorgt, sondern viel später. Ruft er an, ist er mit einem Anrufbeantworter verbunden und soll eine Handynummer für den Pflegenotruf wählen, die jedoch nur einmal wiederholt wird (und die für diese Spielsituation für den Mitarbeiter unbekannt ist). Interessant wird sein, wie er sich in dieser dann für ihn relativ hilflosen Situation fühlt!

Pflegekunden geht es nicht nur ähnlich, sondern es ist leider öfter für sie Alltag.

Als Standard für Pünktlichkeit sollte der Pflegedienst definieren, dass die angekündigten Zeiten eingehalten werden, bei größeren Abweichungen (aus meiner Sicht schon bei mehr als 15 Minuten) wird er telefonisch informiert. Es wird intern festgehalten, wie oft die Planzeiten nicht eingehalten werden, um dauerhaft die Einsatzplanung zu verbessern. Halten Mitarbeiter die Vorgabezeiten nicht ein, sind die Gründe zu klären wie zu kurze Zeitvorgaben oder nicht sachgerecht kalkulierte Wegezeiten. Allerdings sollte bei der Veränderung von Zeitvorgaben auch geklärt werden, wie diese zustande gekommen sind (allein definiert durch die zu erbringende Leistung) und ob sie alle tatsächlich erbrachten Leistungen enthalten (Thema: Heimliche Leistungen und Serviceleistungen).

2. Zuverlässigkeit

Für Menschen, die in erhöhtem Grade von anderen abhängig sind, ist auch die Zuverlässigkeit in der Erfüllung von Ankündigungen/Versprechen sehr wichtig. Sagt ein Mitarbeiter zu, etwas am nächsten Tag mitzubringen oder zu erledigen, so muss er dies auch tun. Weder Zeit noch Ausfall dürften ein Hindernis sein, da über das Übergabebuch auch solche Aufgaben delegiert werden können. Schwieriger wird es

naturgemäß bei der Erfüllung so genannten heimlicher Leistungen, also Leistungen, von denen weder der Pflegedienst noch die Kollegen etwas wissen, selbst der Kunde weiß nicht immer, dass diese Leistung zusätzlich erbracht wird außerhalb des definierten Rahmens. Wenn der Mitarbeiter diese von ihm versprochene Leistung dann doch nicht erbringt, ist der Kunde enttäuscht. Da die Kollegen jedoch nichts von der heimlichen Leistung wussten, können sie nicht verstehen, woher der Frust kommt, den sie dann auszuhalten haben. Ein weiteres Argument zur Umwandlung von Heimlichen Leistungen in Service- oder Privatleistungen.

3. Erwartungshaltung

Die Erwartungshaltung des Kunden hat wesentlichen Einfluss auf die Reaktion des Kunden. Hat beispielsweise die PDL bei Übernahme der Pflege gesagt oder zumindest signalisiert, dass sie sich um alles kümmern werden, ist die

Erwartung und damit meist auch verbundene Enttäuschung häufig größer als wenn klar die eigenen Grenzen und Möglichkeiten definiert werden. Formulierungen wie „Das schaffen wir“, „das kriegen wir wieder hin“, gemeint als Motivation, führen oft in die beschriebene Erwartungsfalle und der Pflegedienst wird als unzuverlässig eingestuft. Klare Absprachen, die dazu schriftlich festgehalten und damit für beide nachvollziehbar sind, helfen hier weiter. Selbst Wunschzeiten können so vereinbart werden, müssen jedoch von Zeit zu Zeit auf die Erfüllbarkeit überprüft werden.

Gute Pflegedienste werden dauerhaft nicht nur die Versorgungszeiten benennen, sondern diese in der Regel auch einhalten. Voraussetzung ist natürlich eine schriftliche Tourenplanung mit klar definierten und abgegrenzten Zeiten, an die sich alle Mitarbeiter halten.

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege, Ausgabe 10/2005

© **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