

Auf kleine Katastrophen vorbereitet sein!

Anfang Dezember, als dieser Artikel geschrieben wurde, versanken weite Teile des Südens in Schneebergen. Trotz der Erfahrung, die die Süddeutschen und insbesondere die Bayern mit Schnee haben, ging nichts mehr in München und Umgebung. Aber trotzdem muss die Ambulante Pflege einigermaßen funktionieren.

Durch die aktuelle Fassung der „Maßstäbe und Grundsätze für die Qualität und die Qualitätssicherung sowie für die Entwicklung eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements nach § 113 SGB XI in der ambulanten Pflege vom 27.05.2011, zuletzt geändert am 09.11.2022“ sind die Pflegedienste nach Absatz 6 verpflichtet, geeignete Maßnahmen in Krisensituationen zu planen, Material vorzuhalten und entsprechend reagieren zu können. Die Ergänzung, die auch im Gesetz in § 113 SGB XI vorgeschrieben ist, resultiert aus den Erfahrungen der Coronazeit, aber auch aus der Hochwasserkatastrophe unter anderem im Ahrtal.

Für die meisten Pflegedienste erscheinen solche Szenarien weit weg und zu theoretisch, um viel Zeit in Krisenpläne zu stecken. Dabei sind auch schon kleinere ‚Krisen‘ geeignet, Probleme auszulösen! Wenn man in München oder Oberbayern zeitweise nicht mehr die Kunden erreichen kann, ergeben sich sehr schnell sehr praktische Fragen und Probleme, die man durch eine sinnvolle Struktur der Daten und entsprechender Planung einfacher händeln kann. Das fängt an bei der Frage der Priorisierung der Kunden: Denn klar ist, dass Kund:innen mit bestimmten Medikamenten auf jeden Fall versorgt werden müssen (z.B. Insulin), auch müssen allein wohnende Kund:innen eher versorgt werden als Pflegebedürftige, die mit einem Lebenspartner zusammenwohnen oder wo die Angehörigen in direkter Nähe sind. Solche Listen wären einfach zu erstellen, wenn man entsprechende

Einteilungen und Kennzeichen in den Stammdaten hinterlegt hat und deshalb auswerten kann. Das dürfte oftmals nicht der Fall sein, was auch eine Aufforderung an die Softwarehersteller sein muss, hier konkrete Abfragen einzubauen und sinnvolle Listen vorzusehen!

Wer nun glaubt, in Norddeutschland wäre man davon nicht betroffen, der sei nicht nur an diverse Schneeverwehungen in Schleswig-Holstein oder Mecklenburg-Vorpommern erinnert, sondern auch an ganz alltägliche ‚Katastrophen‘: wenn plötzlich eine größere Anzahl von Mitarbeiter:innen ausfällt, und deshalb nicht alle Touren routinemäßig gefahren werden können, muss man ebenfalls schnell wissen, wer auf jeden Fall zeitkritisch und wer später versorgt werden kann. Natürlich wissen das viele Leitungskräfte auswendig, wenn sie die Kunden durchgehen, aber schon ihre Vertretung hat damit vermutlich mehr Schwierigkeiten. Andererseits könnten ja alle Daten vorhanden sein, wenn man sie entsprechend strukturiert eingibt oder auswerten kann!

Was müsste man wissen, um im Ausnahmefall die notwendigen Versorgungen zu kategorisieren? Eine erste (offene) Liste, die dann anzupassen wäre:

- Zeitkritische Medikamente wie Insulin o.ä.
- ‚Kritische‘ Versorgungen wie Wunden, Stoma, palliativ, ...Allein lebend (gilt auch für Ehepaar, bei dem beide hilfebedürftig sind und die sich deshalb selbst kaum helfen können)
- Pflegepersonen nicht in unmittelbarer Nähe: Einkauf etc. übernimmt Pflegedienst
- Pflegepersonen als Kontakt für Notfälle in der Versorgung

Dann müsste es ein Ablaufschema geben, welche Gruppe wie und wann versorgt wird und wer wie zu informieren ist. Gerade die Frage,

wer von den Pflegepersonen im Notfall einspringen kann (und sei es im Laufe des Vormittags etc.), könnte viel zur Entlastung beitragen. Aber nur, wenn man diese Informationen hat und abrufen kann. Gemeint ist nicht allein das Wissen der Mitarbeitenden, sondern das systematische Wissen gespeichert im Computer!

Wie in jeder Krise ist einer der wichtigsten Faktoren zur Bewältigung eine gute Kommunikation (vorausgesetzt, die Telefontechnik funktioniert). Sind Kunden über kurzfristige Änderungen informiert, insbesondere bei sichtbaren Störungen wie dem massiven Schnellfall, dann lassen sich

Veränderungen, Verschiebungen etc. viel einfacher ‚aushalten‘, als wenn die Kunden einfach gar nichts wissen und nur warten. Das gilt aber eigentlich schon bei jeder größeren Verschiebung, auch aufgrund von Personalausfällen etc. Kunden ohne Information einfach warten zu lassen ist die schlechteste Lösung von allen! Selbst wenn man sich mit Blick aus dem Fenster das vorstellen kann, ist ein Anruf nötig. Denn unter Umständen sind die Kunden selbst besorgt, wie es weiter geht! Ein kurzer Anruf kann dann alles erheblich entspannen!

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,
Ausgabe 01/2024

© **Andreas Heiber**

System & Praxis Andreas Heiber

Platzstraße 49a

33611 Bielefeld

Tel. 0521/801 8247

Fax: 0521/801 8248

E-Mail: info.heiber@SysPra.de;

www.SysPra.de

Tipp:

Pflegedienste sind meistens auch auf Autos angewiesen. Daher sollte man zumindest einmal Hilfsmittel wie ein Abschleppseil bzw. Abschleppstange und ein Überbrückungskabel (für die leeren Batterien) vorhalten, um nicht nur auf andere Partner angewiesen zu sein. Und natürlich sollten auch ein oder zwei Mitarbeitende in der Lage sein, das Überbrückungskabel richtig anzuschließen. Das kann man genauso einfach über wie ein Abschleppseil/Stange zu befestigen und ist keine Hexerei! Natürlich könnte man auch auf den Automobilclub warten, was bei einer solchen Wetterlage aber viele Betroffene machen und deshalb viel Geduld kostet!