

## Der Fluch der Flexibilität

Natürlich kann man die Anspruchshaltung der Kunden verstehen: keiner möchte pflegebedürftig und auf Hilfe von Fremden angewiesen sein. Und wenn man schon Hilfe benötigt, dann doch erst einmal von der Familie und den Kindern, erst danach von Anderen. Wenn aber andere die Tochter oder Ehefrau ablösen, dann doch bitte in der gleichen Art und Weise: genauso flexibel wie die eigenen Pflegepersonen, denn schließlich ist es ja der Pflegebedürftige, der Hilfe benötigt, also um den sich die anderen kümmern müssen.

Es wird also ausgesprochen oder versteckt die Ersatztochter erwartet, die genauso auf die individuellen Bedürfnisse eingeht und alle Zeit der Welt hat. Und wenn etwas nicht passt, dann wird es selbstverständlich passend gemacht.

Wer selbst schon einmal hilflos im Bett gelegen hat, kann sich durchaus in solche Welten eindenken und diese Erwartungen verstehen. Aber er steht im Konflikt mit dem Management der ambulanten Pflege: denn weil eben nicht nur (wie bei der Tochter) ein Mensch im Mittelpunkt steht und versorgt werden muss, sondern in der morgendlichen Tour viele, wirkt sich die Flexibilität und damit Zeitabweichung bei einem Kunden zum Nachteil aller anderen aus, die sich dann zurück gesetzt, missachtet etc. fühlen. Ganz zu schweigen von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die täglich viele Male in dieser Zwickmühle stehen: wer das Mühlespiel noch im Kopf hat: egal, was man macht: der andere hat zwei Mühlen so aufgebaut, dass er mit jedem Zug einen Stein klauen kann, und man kann eben nichts daran (mehr) ändern!

Und die zunehmend wichtigste Komponente: wir müssen die Arbeitsbedingungen - insbesondere auch in Bezug auf verlässliche Tourenzeiten - verbessern, sonst laufen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weg dahin, wo zumindest die Schichtzeiten verlässlich sind (wenn auch die Arbeitsbedingungen dort

ganz andere und vermutlich schlechter, aber die Bezahlung bisher oft besser ist).

Wie kann man eine solche Zwickmühle schon im Aufbau verhindern oder zumindest die Folgen abmildern?

### Ehrliche Kommunikation

Von Beginn an und möglichst schriftlich im Flyer/Broschüre: „Wie wir arbeiten“ müssen alle (Pflegebedürftige, Pflegepersonen, Angehörige) darüber informiert werden, was ‚Pünktlichkeit‘ praktisch bedeutet: es wird eine ungefähre Zeit abgesprochen, es wird ein Korridor von plus/minus xx Minuten vereinbart, bei Unter-/Überschreiten des Korridors erfolgt ein Anruf; spontane Mehrleistungen (ohne außerordentlichem Grund wie gesundheitlichen Notfall) sind in der Regel nicht möglich, spontane Absagen kosten Geld.

### Umgang mit Terminverschiebungen

Grundsätzlich sollte die 24-Stunden-Vorherabsage schriftlich vereinbart sein. Spontanere Verschiebungen führen immer zu einer Verschlechterung der Tourenplanung und zu Mehraufwand. Also sollte diese möglichst begrenzt werden: die neue gewünschte Zeit sollte möglichst nicht zu Lasten anderer Pflegekunden gehen. Das kann bedeuten, dass der verschobene Einsatz zu einer deutlich anderen Zeit erfolgt (z.B. am Ende der Tour) und dass evtl. auch eine Umplanung schon Geld kosten könnte (wie privat zu bezahlende höhere Umwegkosten). Gerade bei kurzfristigen Umplanungen, weil der Kunde spontan einen Termin hat (der meist schon länger als 24 Std. vorher feststeht), könnten Mehrkosten dafür sorgen, dass die Ankündigung eher erfolgt und man daher mehr Zeit hat, eine veränderte Planung vorzunehmen.

### Ungewollte Effekte vermeiden

Jeder kann sich vorstellen, dass die PDL/der Pflegedienst nicht begeistert ist und ‚meckert‘,

wenn man spontan oder relativ kurzfristig etwas ändern will. Aber wenn die Pflege es trotzdem schafft, nimmt man das ‚Meckern‘ gern in Kauf nach dem Motto: „Die schaffen es ja doch immer!“ Gelernt wird daraus ja, dass man weiterhin die Flexibilität bekommt, die man persönlich will (egal, welche Konsequenzen es für andere und insbesondere die Mitarbeiterinnen hat). Daher muss man genau diese ungewollten Effekte vermeiden, indem zu spontane Umplanungen auch Geld kosten und das Ergebnis nicht so ist, wie es für die Kunden das Beste wäre: also eine andere Zeit als deren Wunschverschiebezeit etc. (Natürlich, um das nochmal klar zu stellen: eine Insulininjektion kann man nicht beliebig zu einer anderen Tageszeit machen, aber das Duschen etc. schon).

Insbesondere beim wachsenden Bereich der Haushaltshilfen (durch die Nutzung der Entlastungsleistung) sollte man sehr viel striktere Regelungen einführen: hier könnte die Absagefrist im Regelfall auch 48 Stunden betragen und kurzfristig abgesagte Einsätze werden nicht umgeplant, sondern fallen diese Woche aus. Wenn dann mal eine Woche nicht geputzt wird, ist das zwar unangenehm, aber etwas anderes als fehlende Körperpflege etc. Auch weil der Preis der Hauswirtschaft oft

niedrig ist, wird diese möglichst mit wenig Wegezeit etc. geplant. Jede Umplanung führt zu einer deutlichen Verschlechterung, ganz abgesehen von den Mitarbeitern, die dann zu anderen Zeiten nochmal arbeiten müssen, obwohl das so nicht geplant war.

**Tipp:**

Prüfen Sie, ob es längere Absagezeiten für Hauswirtschaft eingeführt werden, damit Sie diese sinnvoller umplanen können. Bei kurzfristigeren Absagen sollte man eher die Leistung (einmalig) ausfallen lassen als umplanen; im Regelfall wird der erzieherische Effekt ausreichen.

Weisen Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf die Folgen kurzfristiger Absagen und Verschiebungen gerade auch für sie selbst hin! Wenn der Pflegedienst dauerhafter, unflexibler reagiert (reagieren muss), dann sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die ersten, die die Konflikte austragen müssen. Allerdings ist der ‚Lohn‘ dauerhaft auch eine stabilere und planbarere Arbeitszeit.

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,  
Ausgabe 03/2020

© **Andreas Heiber**

**System & Praxis Andreas Heiber**

Platzstraße 49a

33611 Bielefeld

Tel. 0521/801 8247

Fax: 0521/801 8248

E-Mail: [info.heiber@SysPra.de](mailto:info.heiber@SysPra.de);

[www.SysPra.de](http://www.SysPra.de)