+ + + Der Standard des Monats

**Der Umgang mit Haustürschlüsseln und Adressdaten**

Wenn der Haustürschlüssel eines Klienten verloren geht, kann viel passieren. Im besten Fall steht die Pflegekraft nur vor einer verschlossenen Haustür. Im schlimmsten Fall wurde die Wohnung dahinter schon Stunden zuvor von Dieben ausgeräumt. Mit ein wenig organisatorischem Geschick lässt sich das Risiko deutlich senken

**Definition**

* Viele unserer Klienten sind nicht mehr in der Lage, die Haustür zu öffnen, wenn die Pflegekraft eintrifft. Wenn es zudem keine Angehörigen gibt, die unsere Mitarbeiter in den Wohnraum einlassen, bitten wir den Klienten um einen Haustürschlüssel.
* Pflegekräfte müssen die uns anvertrauten Schlüssel mit Umsicht nutzen. Bei dem Verlust eines Schlüssels kann dieser in die Hände von Einbrechern geraten. Diese könnten dann problemlos in den Wohnraum des hilflosen Senioren eindringen und ihm großen materiellen oder gar körperlichen Schaden zufügen.
* Im Umgang mit fremden Schlüsseln haftet der Pflegedienst bzw. die Pflegekraft für alle entstandenen Schäden. Darüber hinaus können derartige Nachlässigkeiten auch arbeitsrechtliche Konsequenzen haben.

(Vertragsklauseln, die nach einem Verlust des Haustürschlüssels einen Haftungsausschluss vorsehen, sind i. d. R. unwirksam. Dieses gilt auch für nur einfache Fahrlässigkeit.)

**Grundsätze**

* Für jede Schlüsselverwahrung muss es stets einen zwingenden Grund geben. Wenn wir keinen Schlüssel benötigen, lassen wir uns auch keinen geben.
* Wenn uns ein Klient seine Haustürschlüssel überlässt, gewährt er uns einen großen Vertrauensvorschuss. Jede Pflegekraft achtet daher so sorgfältig auf fremde Schlüssel, als wären es ihre eigenen.

**Ziele**

* Der Klient weiß, dass seine Haustürschlüssel in sicheren Händen sind und dass es zu keinem Missbrauch kommt.
* Der Verbleib jedes Schlüssels kann jederzeit nachvollzogen werden.
* Jede Pflegekraft hat alle für die Tour notwendigen Schlüssel verfügbar. Es kommt zu keinen Verzögerungen.

**Vorbereitung**

**Organisation**

* Der sorgfältige Umgang mit Schlüsseln der Klienten ist Bestandteil des Arbeitsvertrags aller Pflegekräfte.
(Ansonsten sollte jeder Mitarbeiter eine entsprechende Verpflichtungserklärung unterschreiben; s. u.)
* Wir prüfen schon beim Erstgespräch, ob es notwendig ist, dass uns ein Schlüssel ausgehändigt wird. Dieses ist unter folgenden Bedingungen der Fall:
	+ Der Klient ist aufgrund seiner Pflegebedürftigkeit nicht in der Lage, die Tür zu erreichen. Oder es besteht das erhebliche Risiko, dass der Klient auf dem Weg zur Tür stürzen könnte.
	+ Der Klient ist so hörgeschädigt, dass er das Klingeln an der Haustür nicht wahrnehmen würde. Es gibt für die Pflegekraft auch keine andere Möglichkeit, sich bemerkbar zu machen.
	+ Aufgrund des Krankheitsbilds des Klienten ist es hinreichend wahrscheinlich, dass es zu plötzlichen Gesundheitsverschlechterungen kommen kann. Der Klient wäre dann allein und hilflos in der Wohnung.
* Wir berücksichtigen, dass es beim Klienten und bei seinen Angehörigen irrationale und unterschwellige Ängste geben kann, die nicht immer im Dialog geäußert werden. Viele Betroffene befürchten, dass die Pflegekräfte die Schlüssel für Diebstähle nutzen.

(Hinweis: In Einzelfällen verweigern Vermieter die Herausgabe eines Zweitschlüssels an den Pflegedienst. Nach aktueller Rechtsprechung darf der vermietende Hausbesitzer die Anfertigung zumindest eines Schlüssels für den Pflegedienst nicht ablehnen. Die Kosten dafür trägt der Klient.)

**Schlüsselübergabe**

* Wenn sich der Klient und seine Angehörigen dazu entschließen, uns die Schlüssel zu überlassen, wird die Übergabe in einem Schlüsselprotokoll festgehalten.
* Falls der Klient es wünscht, dass ihm die Post und die Zeitung in Haus gebracht werden, kann er der Pflegekraft zusätzlich einen Briefkastenschlüssel aushändigen.
* Im Idealfall ist für jede Tour ein eigener Schlüssel verfügbar. Falls zwei Schlüssel benötigt werden, der Klient aber nur einen entbehren kann, fertigen wir ggf. auf unsere Kosten (ggf. nach Einwilligung des Vermieters) eine Kopie an. Diese wird nach dem Ende der Pflege an den Klienten (oder an seine Erben) übergeben bzw. vernichtet. Jeder dieser Schritte wird ebenfalls schriftlich dokumentiert.
	+ Ist nur ein Schlüssel für zwei Touren verfügbar, so wird dieser ggf. besonders gekennzeichnet, etwa durch einen zusätzlichen Anhänger oder durch eine besondere Kette / Kordel.
	+ Das Protokoll wird am Tag der Schlüsselübergabe in zweifacher Ausfertigung vollständig ausgefüllt und dann vom Kunden und von der Pflegekraft unterschrieben. Ein Exemplar verbleibt beim Klienten, das andere wird in der Akte des Klienten im Pflegebüro abgelegt.

**Durchführung**

**Organisation**

* Die Schlüssel werden nummeriert, da Nummern anders als Namen von etwaigen Dieben keiner Adresse zugeordnet werden können. Die Schlüssel dürfen auch keine anderen Kennzeichnungen haben, aus denen auf den Namen oder auf die Anschrift von Klienten geschlossen werden kann. Die Nummerierung sollte zufällig sein, also keinem nachvollziehbaren Schema folgen.
* Den zur jeweiligen Nummer passenden Namen und die Anschriften werden auf einer Extraliste festgehalten. Diese bewahren wir verschlossen und getrennt von den Schlüsseln auf.

(Hinweis: Viele softwaregestützte Systeme zur Pflegedokumentation bieten eine automatische Verwaltung von Schlüssellisten. Die Schlüsselnummern und die dazugehörigen Adressen sind dann über mobile Endgeräte abrufbar. Natürlich müssen die mobilen Endgeräte und die Schlüssel stets getrennt voneinander aufbewahrt werden)

* Die Schlüssel werden so deponiert, dass kein Unbefugter Zugriff hat. Wir lagern sie in einem verschließbaren Schrank im Büro. Dieser ist auch während der Dienstzeiten immer abgeschlossen. Wir regeln sorgfältig, welche Pflegekräfte den Schrank öffnen dürfen.

(Am komfortabelsten ist natürlich die Nutzung eines elektronischen Schlüsselschranks mit automatischer Protokollierung)

* Die Schlüsselnummern dürfen nie auf den Tourenplänen vermerkt werden.
* Die Schlüssel jeweils einer Tour sollten an einer Kette oder an einem großen Ring zusammengefasst werden. Damit stellen wir sicher, dass alle Schlüssel mitgenommen werden, wenn eine Pflegekraft das Auto verlässt. Die Pflegekraft sollte die Schlüssel mit einer Kette an der Tourentasche oder am Gürtel befestigen, damit die Schlüssel nicht zu Boden fallen können oder gar im Straßengully verschwinden.
* Die Übergabe der Schlüssel an die Pflegekräfte wird dokumentiert. Wir führen eine gesonderte Liste, in die alle Mitarbeiter eintragen, wer wann welchen Schlüssel an sich genommen und wieder zurückgelegt hat.
* Jede Pflegekraft erhält nur die Schlüssel, die sie für ihre Tour benötigt. Die Schlüssel werden ihr i. d. R. nur tageweise und nicht dauerhaft übergeben. Nach dem Ende der jeweiligen Tour sind die Schlüssel in den Räumen der Sozialstation zu deponieren.
* Wenn eine Pflegekraft oder die Pflegedienstleitung Unregelmäßigkeiten beim Umgang mit Schlüsseln feststellen, werden diese sofort und umfassend aufgeklärt.
* An jedem Schlüsselbund befindet sich eine Metallplakette mit der Zeile "50 Euro Finderlohn" und der Telefonnummer unseres Pflegediensts. Wir stellen damit sicher, dass uns der Schlüssel zeitnah zurückgebracht wird. Die an den Finder zu zahlende Summe ist im Vergleich zum ansonsten drohenden Image- und Finanzschaden sehr gering.

**Nutzung der Schlüssel**

* Bevor wir die Haustür des Klienten aufschließen, klingeln wir zusätzlich oder klopfen an. Wir kündigen damit unser Kommen an. Die Pflegekraft vermeidet es, unvermittelt im privaten Lebensraum des Klienten zu erscheinen.
* Wenn sich der Schlüssel nur mit großem Kraftaufwand drehen lässt, gibt die Pflegekraft einen Tropfen Öl in den Zylinder. Sofern die Gefahr besteht, dass das Schloss in naher Zukunft trotzdem komplett klemmt, sollte dieses zeitnah ausgetauscht werden.
* Wenn die Pflegekraft die Schlüssel in der Jackentasche transportiert, darf sie die Jacke nicht unbeaufsichtigt lassen. Die Schlüssel dürfen nicht im Fahrzeug zurückgelassen werden. Die Pflegekraft darf die Schlüssel ebenfalls nicht im Schloss stecken lassen.

**Maßnahmen bei Verlust der Schlüssel**

* Bei dem Verlust eines Wohnungsschlüssels ist umgehend die Pflegedienstleitung zu informieren.
* Die Pflegedienstleitung prüft anhand der Dokumentation, welche Pflegekraft zuletzt im Besitz des Schlüssels war. Diese wird umgehend kontaktiert und zum Verbleib des Schlüssels befragt.
* Wenn der Schlüssel nicht zeitnah gefunden wird, muss der Klient über den Verlust informiert werden.
* Wir sorgen dafür, dass der Schließzylinder des Schlosses gewechselt wird. Bis dahin muss sichergestellt sein, dass es zu keinem Einbruch kommen kann.
* Wenn der Schlüssel möglicherweise gestohlen oder unterschlagen wurde, erstatten wir Anzeige gegen unbekannt bei der Polizei. Wir informieren auch das Fundbüro über den Verlust des Schlüssels.
* Wir melden den Verlust ggf. auch dem zuständigen Hausmeister.

(Hinweis: Mitunter hängt am Schlüsselring mit den Klientenschlüsseln auch der Schlüssel zum Pflegestützpunkt. Folglich muss auch hier das Schloss getauscht werden. Bis dieses geschehen ist, muss der Stützpunkt besetzt bleiben, um die Firmendaten und das Firmeneigentum zu schützen. Wenn gleichzeitig der Autoschlüssel verschwunden ist, müssen die Einstellungen des Schließsystems des Firmenwagens und der Wegfahrsperre verändert werden.)

**Nachbereitung**

* Wenn sich Probleme im Umgang mit Schlüsseln häufen, werden die Abläufe im Qualitätszirkel thematisiert und ggf. optimiert.

**Dokumentation**

* Schlüsselübergabeprotokoll
* Zuordnung "Schlüsselnummern und Adressen"
* Protokoll zur Entnahme, Nutzung und Rückgabe der Schlüssel

**Verantwortlichkeit | Qualifikation**

* alle Mitarbeiter

**Verpflichtungserklärung
zum sorgfältigen Umgang mit Haustürschlüsseln der Klienten**

Herr / Frau …...... (Name), …...... (Vorname) ist heute über die korrekte Nutzung von Schlüsseln unserer Klienten belehrt worden.

* Der Mitarbeiter darf nur solche Schlüssel aus dem Schlüsselschrank entnehmen, die für die aktuelle Aufgabenerfüllung erforderlich sind.
* Bevor der Mitarbeiter den Stützpunkt verlässt, muss er sicherstellen, dass der Schlüsselschrank und der Raum abgeschlossen sind.
* Der Mitarbeiter darf an den Schlüsseln keine weiteren Markierungen anbringen. Die Schlüssel dürfen nur mit den anonymen Kennnummern versehen sein.
* Der Mitarbeiter wird die Schlüssel stets sorgsam verwahren. Er wird die Schlüssel niemals gemeinsam mit dem Zuordnungssystem lagern.
* Nach Abschluss der Tour werden alle Schlüssel wieder im Schlüsselschrank hinterlegt.

Datum, Unterschrift der Pflegedienstleitung

Datum, Unterschrift des Mitarbeiters

*Wichtiger Hinweis:*

* *Zweck unseres Vorschlags für die Regelung des Umgangs mit Haustürschlüsseln und mit Adressdaten es* ***nicht****, diesen unverändert zu übernommen. Vielmehr soll er Ihnen helfen,* ***Ihr eigenes Vorgehen*** *zu entwickeln, um dieses in Ihrem Pflegedienst zu etablieren. Dann wird es auch ein Erfolg!*