+ + + Der Standard des Monats

**Rufbereitschaft für ambulante Pflegedienste**

Vorwort:

Bei den einen ist sie ein „No-Go“, weil die persönliche Lebenssituation die unplanbare Rufbereitschaft nicht zulässt, den anderen ermöglicht sie einen Zusatzverdienst, den sie gerne „mitnehmen“. Mancherorts ist aber die PDL die Einzige, die dazu bereit ist oder bereit sein muss. Auf jeden Fall ist die Rufbereitschaft eine Erschwernis für die Touren- und Personal-Einsatz-Planung.

In vielen - zumeist kleinen - Pflegediensten zeigen die Firmengründer noch echte Einsatzbereitschaft: Sie leisten die nächtliche Rufbereitschaft selbst. Für alle Pflegeteams, die diese Aufgaben auf mehrere Mitarbeiter verteilen, haben wir einen Standard vorbereitet.

**Definition**

* Die Rufbereitschaft garantiert unseren Klienten eine permanente Erreichbarkeit an 24 Stunden pro Tag und 365 Tagen im Jahr. Bei einem pflegerischen Notfall, z. B. in der Nacht, können uns unsere Klienten jederzeit kontaktieren und um Hilfe bitten.
* Bei einem "pflegerischen Notfall" handelt es sich um ein unerwartetes Ereignis, das zwar nicht lebensgefährlich ist, dafür aber die Gesundheit eines Klienten mittelfristig beeinträchtigen kann, wenn wir nicht eingreifen.
* Für den Mitarbeiter bedeutet Rufbereitschaft, dass er sich außerhalb der regulären Arbeitszeit bereithält, um kurzfristig auf Abruf dienstlich tätig zu werden.
* Die Rufbereitschaft funktioniert technisch über eine Anrufweiterschaltung, sodass in einem Notfall die bekannte Telefonnummer unseres ambulanten Pflegedienstes gewählt werden kann. Der Mitarbeiter, der zu diesem Zeitpunkt Rufbereitschaft hat, erhält automatisch diesen weitergeleiteten Telefonanruf und ist verpflichtet, den Klienten so schnell wie möglich in seiner Häuslichkeit aufzusuchen.

Anmerkungen:

* In vielen Pflegediensten ist die Rufbereitschaft unter den Mitarbeitern zurecht unbeliebt. Dieses liegt primär daran, dass die Mitarbeiter während der Rufbereitschaft mit Anrufen behelligt werden, die bei einer guten Arbeitsorganisation vermeidbar gewesen wären. Dieses ist etwa bei einem schlecht organisierten Dienst- und Tourenplan der Fall. Hier nutzen viele Klienten und Angehörige die Rufbereitschaft dafür, um nachzufragen, warum sich die Pflegekraft verspätet. Nicht selten ist auch das Büro des Pflegedienstes telefonisch so schlecht zu erreichen, dass externe Partner, Ärzte oder Lieferanten stattdessen auf die Rufbereitschaft ausweichen.

**Grundsätze**

* Die Rufbereitschaft ist für uns mehr als eine rechtliche Verpflichtung. Es ist für uns eine Selbstverständlichkeit, unsere Klienten ggf. auch in der Nacht professionell zu versorgen.
* Die Rufbereitschaft unserer Mitarbeiter wird vergütet.

**Ziele**

* Unsere Klienten und deren Angehörige kennen die Aufgaben, die Möglichkeiten und auch die Grenzen der Rufbereitschaft. Sie erhalten jederzeit Unterstützung, wenn es zu einem pflegerischen Notfall kommen sollte.
* Alle Klienten und deren Angehörige wissen, dass in einer lebensbedrohlichen Situation der Notruf 112 zu wählen ist.
* Die Arbeitsbelastung der Mitarbeiter während der Rufbereitschaft wird auf ein Minimum begrenzt.

**Vorbereitung**

**Information der Klienten und deren Angehörigen**

* Alle Klienten sowie die Angehörigen erhalten Informationsmaterial, in dem auf die ständige Erreichbarkeit unseres Pflegedienstes hingewiesen wird. Zusätzlich werden jeder Klient und die Angehörigen in einem persönlichen Gespräch noch einmal über das System der Rufbereitschaft informiert.

Hinweis: Ein Pflegedienst sollte aus wettbewerbsrechtlichen Gründen die Rufbereitschaft nicht als besonderen oder gar exklusiven Service bewerben. Es handelt sich bei der Rufbereitschaft um eine gesetzliche Vorgabe, die jeder Anbieter erbringen muss.

* Dem Klienten wird im persönlichen Dialog die Zielsetzung der Rufbereitschaft erläutert. Die Rufbereitschaft ist kein Ersatz für den "Notruf 112" bei lebensbedrohlichen Notlagen. Außerdem sollte der Klient die Rufbereitschaft nur dann nutzen, wenn sein Anliegen nicht bis zum nächsten regulären Pflegeeinsatz warten kann. Dieses ist zum Beispiel der Fall bei diesen Notfällen:
  + Der Klient ist gestürzt. Er ist offenkundig nicht schwer verletzt, benötigt aber dennoch Unterstützung.
  + Ein Verband löst sich.
  + Der Klient hat Schmerzen und benötigt eine Bedarfsmedikation.
  + Ein mitpflegender Angehöriger ist krankheitsbedingt ausgefallen.
  + Der Klient benötigt einen Toilettengang, kann diesen aber nicht allein bewerkstelligen.
* Die dienstlichen (oder gar privaten) Mobilfunkrufnummern der Pflegekräfte werden nicht an Klienten weitergegeben. Dafür gibt es verschiedene Gründe:
  + In einem Notfall wählt der Klient die Mobilfunknummer einer Pflegekraft, die aber an diesem Abend keinen Dienst hat. Die Pflegekraft würde in ihrer Freizeit gestört. Zudem kommt es zum Zeitverlust, da die Informationen an die diensthabende Pflegekraft weitergeleitet werden müssen.
  + Mobilfunkrufnummern haben eine kurze Lebensdauer, etwa weil die Pflegekraft den Anbieter wechselt. Der Klient wählt dann im Notfall ggf. eine Rufnummer, die nicht mehr aktiv ist.
* Die Rufnummer der Rufbereitschaft wird in das Schnellwahlsystem des Telefons des Klienten eingegeben. Bei Festnetztelefonen bringen wir neben die jeweilige Schnellwahltaste einen gut lesbaren Aufkleber mit dem Schriftzug "Rufbereitschaft Pflegedienst" an. Soweit möglich wird die Rufnummer der Rufbereitschaft auch in das digitale Telefonbuch von schnurlosen Telefonen eingegeben.
* Wenn wir auf Angehörige treffen, ermuntern wir diese, die Rufnummer der Rufbereitschaft in das Telefonbuch ihres Smartphones zu übernehmen.
* Wir machen den Klienten und seine Angehörigen darauf aufmerksam, dass es passieren kann, dass die Pflegekraft während der Rufbereitschaft nicht sofort telefonisch erreicht werden kann. Dieses ist etwa der Fall, wenn sich der Mitarbeiter in einem Funkloch befindet oder einen Pflegeeinsatz durchführt und dabei nicht gestört werden kann. In diesem Fall soll der Klient seinen Namen und die Telefonnummer auf der Mailbox der Rufbereitschaft hinterlassen. Wir versichern ihm, dass er schnellstmöglich zurückgerufen wird.
* Klienten können uns alternativ ein Notfallfax senden. Dieses Vorgehen ist sinnvoll bei Senioren ohne Gehör, ohne Kehlkopf sowie bei anderen Sprachstörungen. Formulare liegen stets neben dem Faxgerät des Klienten. Der Name des Klienten ist bereits auf dem Faxvordruck eingetragen. Für das Fax nutzen wir einen "Fax-to-eMail"-Service. Der Klient schickt also ein Fax. Dieses wird vom Provider (oder vom Router) automatisch in eine eMail umgewandelt, die dann von der diensthabenden Pflegekraft mittels Smartphone gelesen werden kann. Es ist sicherzustellen, dass eine eintreffende eMail zeitnah gelesen wird.

**Organisation**

* Wir definieren einen Festnetzanschluss als feste Telefonnummer für die Rufbereitschaft. Nur diese Rufnummer wird dem Kunden mitgeteilt.
* Wir wählen für das dienstliche Smartphone einen Serviceprovider mit guter Netzabdeckung in unserem Einzugsbereich. Zudem nutzen wir einen Laufzeitvertrag, damit ständig ausreichend Deckung für Gespräche verfügbar ist.
* Die Rufnummer der Rufbereitschaft wird auf unserer Homepage angegeben. Sie ist deutlich als solche gekennzeichnet. Sie ist nicht mit der regulären Rufnummer des Büros identisch. (Hinweis: Ansonsten wird die Rufbereitschaft schnell zur allgemeinen "24-Stunden-Info-Hotline".)
* Die Rufnummer der Rufbereitschaft sollte möglichst über Jahre unverändert bleiben. Sollten wir den Anbieter für den Festnetzanschluss wechseln, wird die Rufnummer "mitgenommen".
* Wir bitten den Klienten, uns eine Kopie seines Haustürschlüssels zu überlassen. Wir können ihm dann schneller helfen.
* Die Rufbereitschaft wird im Dienstplan für jede Pflegefachkraft geplant und kenntlich festgehalten.
* Jeder Mitarbeiter, der an diesem Tag für die Rufbereitschaft verantwortlich ist, verfügt über die Adressen und die Telefonnummern aller durch uns betreuten Klienten und deren Angehörigen.
* Die Sicherstellung der Rufbereitschaft wird in unserem Pflegekonzept kurz beschrieben.
* Wir teilen nur Pflegefachkräfte für die Rufbereitschaft ein. Schwangere Mitarbeiter werden nicht eingesetzt.
* Das Fahrzeug für die Rufbereitschaft muss mit einem Navigationssystem und mit einer Freisprecheinrichtung ausgestattet sein.

**Umgang mit dem Telefon der Rufbereitschaft**

* Sobald ein Mitarbeiter das Telefon der Rufbereitschaft erhält, testet er die Erreichbarkeit. Er wählt von einem anderen Anschluss die Nummer der Rufbereitschaft und prüft, ob das dienstliche Smartphone klingelt.
* Der Mitarbeiter stellt sicher, dass der Akku des Smartphones einen ausreichenden Ladezustand aufweist.
* Das Smartphone darf während der Rufbereitschaft nicht in den "Flugmodus" oder in den "Nicht-stören-Modus" gebracht werden.
* Der Mitarbeiter stellt sicher, dass sich das Smartphone jederzeit in Hörweite befindet.
* Die Pflegekraft vermeidet Aufenthalte in Umgebungen mit schlechtem Mobilfunkempfang, etwa Kellerräume.
* Die Einstellung der Rufnummernerkennung wird nicht verändert. Die Rufnummer darf nicht unterdrückt werden.
* Wenn die Pflegekraft während ihrer Rufbereitschaft im Pkw unterwegs ist, nutzt sie die Bluetooth-Freisprecheinrichtung.
* Das Telefon wird nicht aus der Schutzhülle entfernt. Falls das Gerät eine Fehlfunktion hat oder durch einen Sturz zerstört wird, muss die SIM-Karte schnellstmöglich in ein anderes Gerät überführt werden.
* Die PIN-Nummer der SIM-Karte sowie die PIN-Nummer des dienstlichen Smartphones müssen allen Mitarbeitern bekannt sein.

**Durchführung**

* Bei einem Anruf notiert sich die Pflegekraft alle wichtigen Informationen. Dazu zählen insbesondere die Anrufzeit, das Datum, der Name des Anrufenden sowie stichwortartig der Inhalt des Gesprächs.
* Mitunter hat ein Anruf keinen pflegerischen Grund, sondern dreht sich um organisatorische Fragen. In diesem Fall verweist die Pflegekraft freundlich auf die Sprechzeiten des Büros.
* Wenn ein Pflegeeinsatz notwendig ist, nennt die Pflegekraft dem Klienten die voraussichtliche Ankunftszeit.
* Es kann vorkommen, dass ein Klient die Rufbereitschaft wählt, weil er einsam ist und weil er sich langweilt. In diesem Fall sollte die Pflegekraft noch am Telefon nachdrücklich darauf hinweisen, dass die Rufbereitschaft nur für Notfälle gedacht ist. Wenn sich eine Pflegekraft aus Mitleid zu einem längeren Gespräch verleiten lässt, wird der Klient i. d. R. sein Verhalten wiederholen. Zudem ist die Rufnummer für andere Klienten besetzt, die ggf. zeitgleich eine tatsächliche Notlage melden wollen.

**Nachbereitung**

**Dokumentation**

Nach jedem erfolgten Einsatz dokumentiert die Pflegefachkraft in dem "Protokoll: Einsatz während der Rufbereitschaft" folgende Punkte:

* Name und Adresse des Klienten
* Zeitpunkt des Eingangs
* Grund des Hilferufs
* die Art der geleisteten Hilfe
* ggf. die vermittelte Hilfe
* die erbrachte Leistung
* Dauer des Einsatzes
* Unterschrift Klient
* Unterschrift der Pflegefachkraft

**Weiteres**

* Mitunter kann es sinnvoll sein, einmal jährlich alle Anrufe bei der Rufbereitschaft statistisch auszuwerten. Häufig zeigt sich, dass eine kleine Personengruppe für einen Großteil der Anrufe verantwortlich ist. Hier könnte sich Optimierungs- und Aufklärungsbedarf ergeben.
* Ggf. aufgetretene Probleme werden im Qualitätszirkel thematisiert.
* Wir überprüfen einmal im Jahr, ob die Rufnummer der Rufbereitschaft wirklich bei jedem Klienten bekannt und hinterlegt ist.

**Dokumente**

* Pflegedokumentation
* Protokoll "Einsatz während der Rufbereitschaft"

**Verantwortlichkeit | Qualifikation**

* alle Pflegefachkräfte

**Protokoll "Einsatz während der Rufbereitschaft"**

Passend zu unserem Standard "Rufbereitschaft" für ambulante Pflegedienste haben wir ein Protokoll erstellt. Es enthält alle wichtigen Informationen.

|  |  |
| --- | --- |
| **Protokoll „Einsatz während der Rufbereitschaft“** | |
| **Pflegedienst zur Mühle | Musterweg 123 | 12345 Musterhausen** | |
| **Informationen zum Anruf** | |
| **Zeitpunkt des Anrufs** | Datum: \_\_\_ . \_\_\_ . 202\_\_  Uhrzeit: \_\_\_ : \_\_\_ Uhr |
| **Anrufer** | **⭘** Klient  **⭘** Angehöriger  **⭘** Kollege  **⭘** Arzt  **⭘** Sonstige Funktion:  Name und Vorname des Anrufenden:  Rufnummer des Anrufenden: |
| **Grund des Anrufs** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Information zum Pflegeeinsatz** | |
| **Pflegeeinsatz notwendig?** | **⭘** ja **⭘** nein |
| **Pflegekraft** | Pflegeeinsatz wird durchgeführt von:  ggf. weitere beteiligte Personen:  Rufnummer des Anrufenden: |
| **Durchgeführte Maßnahmen** | 1.)  2.)  3.) |
| **Dauer des Einsatzes** | \_\_\_ Minuten |
| **Pflegenotfall gelöst?** | **⭘** ja **⭘** nein |
| **Bemerkungen** |  |
| **Datum, Unterschrift  Klient** | \_\_\_ . \_\_\_ . \_\_\_\_\_ | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . |
| **Datum, Unterschrift Pflegefachkraft** | \_\_\_ . \_\_\_ . \_\_\_\_\_ | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . |