

# Wie Heimbetreiber ohne Risiko im Nachtdienst Personal einsparen können.

Sabine Baetz

Als Pflegefachkraft mit zwanzigjähriger Erfahrung im Nachtdienst, verfüge ich über ausreichendes Wissen, um gewissenlosen Heimbetreibern Tipps geben zu können, wie sie noch mehr Personal im Nachtdienst einsparen können, ohne Gefahr zu laufen, den guten Ruf zu verlieren und sich vor einem irdischen Gericht verantworten zu müssen. Entscheidend dabei ist, dass unterschieden wird, zwischen Bewohnern, die auf ihre Rechte pochen könnten und den anderen.

Rund 60 Prozent der Bewohner von Altenpflegeheimen haben die Diagnose Demenz. Wer diese Diagnose hat, der kann sich so viel beschweren wie er will, ihm wird nicht geglaubt. Etwa 20 Prozent der Bewohner sind in einem so schlechten Zustand, dass ihnen die Kraft fehlt, sich zu beschweren. Auch Bewohner die im Sterben liegen, beschweren sich nicht mehr. Bei den anderen 20 Prozent kommt es darauf an, ob sie Angehörige haben, die sich kümmern. Höchstens 10 Prozent der Bewohner eines Heimes wären geistig zwar selbst noch in der Lage, sich wirksam zu beschweren. Allerdings ist die Gefahr gering, dass sie das tun, da sie ja wissen, dass sie abhängig sind. Sie sind alt und wollen keine Scherereien, darum bemühen sie sich darum, gut mit der Heimleitung und den Mitarbeitern auszukommen und beschweren sich nicht. Auch Bewohner, die in den Heimbeirat gewählt werden, bilden da selten eine Ausnahme. Nur ganz wenige Bewohner lassen sich nicht einschüchtern oder haben einen Angehörigen/Betreuer, der für ihre Rechte kämpft und sich vom Personal nichts vormachen lässt. Auf diese muss sich alle Aufmerksamkeit im Nachtdienst konzentrieren. Wenn bei den anderen etwas schief läuft, haben Leitungskräfte und Mitarbeiter nichts zu befürchten. Im Folgenden werden die Bewohner (es sind immer beide Geschlechter gemeint), die in jedem Falle bevorzugt behandelt werden sollten „A-Klasse Bewohner“ genannt.

## Tipp 1: Übergabezeit auf 5 Minuten senken

Für die Übergabezeit zwischen Tag-/Nachtdienst und Nacht-/Tagdienst sind 5 Minuten vollkommen ausreichend. Da sich eine Nachtwache ohnehin nicht alles merken kann, was ihr bei der Übergabe erzählt wird, kann man diese auf das allernötigste reduzieren. Wichtig ist, dass der Nachtdienst weiß, welche Bewohner zeitnah und mit Ruhe versorgt werden müssen, weil diese sich beschweren könnten oder weil sie Angehörige haben, die sich beschweren könnten. Da das nur ein paar wenige sind, reichen 5 Minuten Übergabezeit aus.

## Tipp 2: Konzentration auf die Dokumentation

Bei den jeweils angeordneten 3 Kontrolldurchgängen pro Nachtdienst ist darauf zu achten, den Anwesenheitsknopf kurz zu betätigen, damit anhand der PC-Kontrolllisten die Kontrolle im Bedarfsfalle nachgewiesen werden kann. Eine Kontrolle der einzelnen Bewohner kann dabei unterbleiben, es sei denn, es handelt sich um Bewohner der A-Klasse. Bei Bewohnern, die geistig rege sind, die sich wehren bzw. beschweren können oder die kritische Angehörige haben, muss IMMER eine sichtbare bzw. hörbare Kontrolle stattfinden.

## Tipp 3: Technische Möglichkeiten ausschöpfen

Zu empfehlen sind Dokumentationssysteme, die es mit einem Klick ermöglichen, alle für nachts geplanten Maßnahmen an sämtlichen Bewohnern, als erledigt zu kennzeichnen. Es prüft sowieso niemand nach, ob eine Maßnahme durchgeführt wurde, wer sie durchgeführt hat und wie sie durchgeführt wurde. Warum sollte sich dann morgens die Nachtwache noch hinsetzen und bei jedem einzelnen Bewohner Haken setzen? Hauptsache ist, dass am Ende der Schicht per Sammelbestätigung alle Leistungen die hätten erbracht werden müssen, als erledigt abgezeichnet sind. Diese Dokumentation bzw. Pflegebestätigung ist vor allem für die Höherstufung einzelner Bewohner zwingend notwendig! Aufgrund der Möglichkeit der "Sammelbestätigung der Pflegeleistungen" reduziert sich der Zeitaufwand auf nur wenigen Minuten!!

#### Tipp 4: Deutliche Zurechtweisung von Bewohnern, die rufen und klingeln

Bewohner n, die es wagen zwischen den Kontrollgängen den Glockenruf zu betätigen, sollte unmissverständlich klargemacht werden, dass die Nacht zum Schlafen da ist und keine Zeit für Sonderwünsche oder Zuwendung vorhanden ist. Auch hier ist U N B E D I N G T darauf zu achten, dass ein Unterschied gemacht wird, zwischen den Bewohnern von denen keine Beschwerdegefahr ausgeht und den anderen. Auf den Glockenruf eines A-Klasse Bewohners muss unverzüglich reagiert werden. Dieser ist ohne Zeitverlust SOFORT zu bedienen. Klingelt ein ‚normaler Bewohner‘, sollte die Nachtwache den Glockenruf wegdrücken und mit lauter Stimme einen erneuten Ruf verbieten.

#### Tipp 5: Essen und Trinken in der Nacht

Bei Bewohnern denen laut Plan spätabends oder in der Nacht noch etwas zu Essen oder zu Trinken angeboten werden müsste, kann ebenfalls unterschieden werden, zwischen den „normalen“ und den A-Klasse Bewohnern. Hat die Nachtwache keine Zeit um Essen oder Trinken zu reichen, sollte sie auf dem Trinkprotokoll trotzdem die vorgesehene Menge notieren. Oder sie schreibt: „Speise bzw. Getränk wurde angeboten, Bewohner hat verweigert“. ACHTUNG: A-Klasse Bewohner erhalten auf Wunsch auch mitten in der Nacht etwas zu essen und zu trinken. Diesen Bewohnern sollten alle vorhandenen Vorräte an Essen u. Getränken aufgezählt und das Gewünschte, dekorativ angerichtet, gebracht werden!

#### Tipp 6: Pflegekontakte stumm und routiniert durchführen

Sowohl bei den Kontrollgängen, als auch wenn Bewohner klingeln, sollte am besten gar nicht gesprochen werden. Beispiel Wechsel der Inkontinenzeinlage: Rein ins Zimmer - großes Deckenlicht anschalten - auf keinen Fall etwas zum Bewohner sagen (sonst kommt er vielleicht auf die Idee eine Frage zu stellen!) - nasse/verschmutzte Einlage raus, trockene Einlage rein - Zimmer verlassen, ohne Gruß, ohne Gute Nacht! Fertig! Hautpflege nachts ist nicht erforderlich, dafür ist der Tagdienst zuständig.

Bewohner müssen spüren, dass nachts keine Zeit da ist, um auf Unpässlichkeiten einzugehen und Schwätzchen zu halten. Auch hier ist peinlichst genau auf die Kommunikationsfähigkeit der betreffenden Bewohner UND ihrer Mitbewohner zu achten! A-Klasse Bewohner sind vorbildlich, mit größtmöglichem Zeitaufwand zu pflegen! Diese Zeit kann bei dementen, sich nicht wehrenden Bewohnern leicht eingespart werden.

#### Tipp 7: Handhabung von Sturzereignissen

Sollte ein sturzgefährdeter Bewohner aufgrund langer Wartezeiten alleine aufgestanden und gestürzt sein, keine Panik. In diesen Fällen hat sich folgende Argumentation bewährt: Eine 24-Stunden Überwachung ist in keinem Heim möglich/üblich. Auch tagsüber stürzen Bewohner, obwohl mehr Personal im Tagdienst ist.

#### Tipp 8: Versorgung von Sterbenden

Bei Bewohnern, die als sterbend eingeschätzt werden, sollte die Nachtwache häufiger vorbeischaun um zumindest die Anwesenheitstaste zu betätigen, so dass bei Bedarf den Angehörigen demonstriert werden kann, dass regelmäßig nach dem Sterbenden geschaut wurde. Es reicht nur schnell mal nachzuschauen, ob der Bewohner "atmet". Sollte er versterben, dann den Angehörigen und auch dem Arzt mit Anteilnehmender Mine versichern, dass er ruhig und friedlich entschlafen ist, und während der Nacht "intensiv" betreut wurde! Dabei muss nicht einmal ein Unterschied zwischen A-Klasse und gewöhnlichen Bewohnern gemacht werden. Es sei denn, ein Angehöriger lässt sich nicht davon abbringen nachts bei dem Sterbenden zu bleiben. In solchen Fällen ist die Nachtwache natürlich gefordert, sich Zeit für beide zu nehmen, und dem Angehörigen jede Unterstützung anzubieten.

Um dieses alles zuverlässig zu beachten und auszuführen benötigen Sie als Heimbetreiber das passende Personal! Personal, das sich genauso wenig wie Sie ein Gewissen daraus macht, schutzbefohlene Menschen in der beschriebenen Form abzufertigen, Dokumente zu fälschen, zu lügen und zu betrügen. Das Personal muss "Einschüchterungsfähig" sein. Denn nur Pflegekräfte denen es an Selbstbewusstsein und Verantwortungsbewusstsein fehlt, lassen sich auf solche (ungeschriebenen) Erwartungen ein.

Solange es dieses Personal gibt, wird es auch Heimbetreiber geben, die jede Möglichkeit nutzen, am Personal zu sparen und die sich und anderen etwas vormachen.