

Pflege-SHV • Am Ginsterhahn 16 • 53562 St. Katharinen

Landratsamt
22-FQA Frau Hable, Frau Weber
Postfach 15 51
963.....

12.03.2014

Nachdienstreduzierung im BRK Seniorenheim Ihr Prüfbericht vom 31.01.2014

Sehr geehrte Frau Hable,
sehr geehrte Frau Weber

Am 13. Dezember meldete ich Ihnen per Mail einen Vorgang im o.g. Seniorenheim. Eine Antwort darauf habe ich ihrerseits nicht erhalten. Vermutlich aufgrund dieser Meldung fand am 28.01.2014, also rund 6 Wochen später, eine anlassbezogene Prüfung statt. Ihr Prüfbericht – den ich erst vor wenigen Tagen auf anderem Wege zugestellt bekam, unterstreicht die fragwürdige Haltung der Heimleitung in dieser Angelegenheit.

Herr P. und Frau B., die beiden kritischen Nachtwachen, haben Ihren Bericht durchgesehen, der Unwahrheiten enthält die einer Richtigstellung bedürfen

Sie berichten:

Eine direkte Befragung dieser Mitarbeiter war nicht möglich, da beide am Tag unseres Besuches erkrankt waren, wobei die Mitarbeiterin seit dem 28.12.2013 erkrankt ist.

Herr P. erklärt:

Ganz offensichtlich hat hier die FQA falsche Informationen erhalten: Ich bin am 28.01.2014 aus meiner letzten Nacht heraus und wäre jedoch für ein Gespräch gerne bereit gewesen, genauso wie meine Kollegin Sabine B..

Frau B. erklärt:

Ich war krank vom 19.12.2013 bis 21.01.2014, hatte für die Zeit von 22.01.2014 bis 25.02.2014 aus familiären Gründen insgesamt 12 Nächte Urlaub beantragt. Der Heimleiter wusste, dass ich zu Hause erreichbar bin. Ein Anruf hätte genügt und ich wäre in wenigen Minuten zur Stelle gewesen.

Meine Anmerkung:

Es ist schon dreist zu behaupten, Herr P. sei krank gewesen, obwohl er doch im Dienst war. Offenkundig diene diese Lüge keinem anderen Zweck, als zu verhindern, dass Sie die andere Seite hören. Weil sich diese beiden erfahrenen

und bis dahin ohne Beanstandung im Nachtdienst tätigen Fachkräfte, in erster Linie den Bewohnern gegenüber verantwortlich sehen, sind sie bis heute nicht von ihrer Kritik abgewichen.

Aufgrund seiner Erfahrungen in 4 Nachtdiensten in Dreierbesetzung (von 13. bis 16. 12.2013, in der Nacht vom 12./13. 12. hat der Pflegedienstleiter mitgearbeitet) hat Herr P. nach Erhalt des Schreibens über die Umsetzung der Reorganisation schriftlich darauf hingewiesen, dass er eine Reduzierung des Nachtdienstes auf drei Mitarbeiter nach wie vor als fahrlässig und gefährlich erachtet. Daraufhin legte ihm der Geschäftsführer mehrmals nahe, in den Tagdienst oder den Arbeitgeber zu wechseln.

Gegen seinen Willen wurde er schließlich in den Tagdienst versetzt, offenbar um zu verhindern, dass er weitere gefährliche Vorkommnisse dokumentiert, welche bei dieser Besetzung nicht lange auf sich warten lassen. Die von ihm in den ersten Nächten der reduzierten Besetzung dokumentierten kritischen Ereignisse, hat die Heimleitung als gegenstandslos herausgestellt, wie Ihrem Bericht zu entnehmen ist. Herr P. könnte Ihnen jedoch Namen und Datum nennen. Die Vorkommnisse wurden von ihm dokumentiert. Es liegt an Ihnen als Heimaufsicht, dies zu überprüfen oder die (falsch) Angabe der Heimleitung ungeprüft gelten zu lassen.

Sie berichten:

Nach Mitteilung der Einrichtung können sich nur zwei der Nachtwachen nicht mit den Veränderungen abfinden, ohne selbst konkrete Vorschläge zur Reorganisation vorzutragen."

Richtigstellung und Hintergrundinformation:

Noch am 9. Dezember waren alle 7 Mitarbeiter des Nachtdienstes in heller Aufregung über die Neuregelung. Denn niemand konnte sich vorstellen, wie ein mit nur drei Personen besetzter Nachtdienst zu leisten ist, wo doch in der Vergangenheit vier Nachtwachen oft als zu wenig empfunden wurden. Alle haben die Ihnen vorliegende Erklärung am gleichen Abend unterzeichnet. Nachdienstkollegin Frau Th. und Herr P. haben diese am darauffolgenden Tag persönlich beim Kreisgeschäftsführer abgegeben. Da er selbst keine Zeit hatte, die beiden Mitarbeiter des Nachtdienstes zu empfangen, legte ihm seine Sekretärin die Erklärung zur Empfangsbestätigung vor. Anschließend überbrachten Frau Th. und Herr P. die Erklärung dem Pflegedienstleiter, der den Empfang ebenfalls mit seiner Unterschrift bestätigte.

Am 16.12.2013 fand eine Nachtdienstbesprechung statt. Dabei gaben sowohl der Pflegedienstleiter, als auch die Qualitätsbeauftragte zu verstehen, dass diese Erklärung Konsequenzen haben würde: „Ihr geht einen sehr gefährlichen Weg, der auch rechtliche Konsequenzen nach sich ziehen kann“ (Qualitätsbeauftragte). Kurz darauf erhielten alle Nachtwachen die Einladung zu einer Besprechung in großer Runde im BRK-Kreisverband am 19.12.2013., 18.30 Uhr. Diese Ankündigung löste bei einigen Unterzeichnerinnen die Befürchtung aus, dass ihnen an dem Abend die Konsequenzen aufgezeigt würden. Um dem vorzubeugen, hatte die Nachtwache, Frau Pa. die KollegInnen aufgerufen, sich eine halbe Stunde vor dem Besprechungstermin zu versammeln um ein von ihr verfasstes Schreiben zu unterzeichnen, das darauf ausgelegt war, die Unterschriften zurückzuziehen und sich damit vom Schreiben vom 9.12.2013 zu distanzieren. Herr P. wurde von seiner Kollegin, Frau Fa. angerufen und gebeten zu dieser Versammlung zu kommen und die Erklärung zu unterzeichnen. Als Begründung wurde ihm genannt, dass Sabine

B. die einzige mit festem Nachtwachenvertrag sei, alle anderen also befürchten müssten in den Tagdienst versetzt zu werden, und das wolle er doch wohl auch nicht. Herr P. hat weder an diesem Treffen teilgenommen noch das Papier unterschrieben. Frau B. wurde wohlweislich nicht eingeladen. Auch bei der teilweise sehr emotionalen Besprechung am 19.12. sei es den Nachtwachen, die das Papier von Frau Pa. unterschrieben haben, nicht mehr um das Wohl und die Sicherheit der Bewohner gegangen. Die Angst vor einem Verlust des Arbeitsplatzes im Nachtdienst, hatte alle vorherigen Bedenken in den Hintergrund gedrängt. Lediglich Frau B. und Herr P. versuchten den Anwesenden die Qualitätseinbußen für die Bewohner deutlich zu machen. Damit waren diese natürlich in einer schwierigen Position. Allen anderen Teilnehmern dieser Runde ging es darum, die geplante Neuregelung durchzusetzen und die Bedenken von Frau B. und Herrn P. zu zerstreuen.

(Teilnehmer: Stellvertretender Kreisgeschäftsführer, kommissarischer Heimleiter, Personalratsvorsitzender, mehrere Personalratsmitglieder sowie eine Protokollführerin, Qualitätsbeauftragte, Pflegedienstleiter und 7 Nachtwachen).

Mit dem von Frau Pa. initiierten Widerruf der Erklärung vom 9.12. hatte der Arbeitgeber die Möglichkeit einen Keil zwischen die ihm hörigen und die kritischen Mitarbeiter des Nachtdienstes zu treiben.

Die Motive für solch ein „Umfallen“ sind überall sehr ähnlich. Pflegekräfte die vorzugsweise Nachtdienst machen, tun dies in der Regel aus familiären Gründen. Zumeist sind es Mütter, mit kleineren Kindern. Für die es u.a. wichtig ist, einen kurzen Anfahrtsweg zu haben um morgens rechtzeitig zu Hause sein zu können, damit sie ihre Kinder für Kindergarten oder Schule fertig machen können. Wer dann noch in der Nähe ein Haus gebaut hat und auf das Gehalt angewiesen ist, der überlegt sich dreimal, ob er seine Stelle riskiert. Auch Sabine B., examinierte Kinderkrankenschwester, hat deshalb vor 20 Jahren die Stelle als Nachtwache im BRK-Seniorenheim angenommen. Sie hat fünf Kinder, vier leben noch zu Hause. Also auch sie hätte allen Grund, an dieser Arbeitsstelle festzuhalten, wo sie bis zu der sog. Reorganisation ungezählte Nächte große Verantwortung getragen hat. Die Zwischenzeugnisse früherer Heimleiter bescheinigen ihre hohen fachlichen und menschlichen Qualitäten, Zuverlässigkeit und Belastbarkeit.

Lediglich in den Jahren 2010/2011 sei sie gesundheitlich stark angeschlagen und lange ausgefallen, wie sie mir erklärte. Dies habe nicht zuletzt mit ihrer Arbeit zu tun, genauer mit einer bestimmten Wohnbereichsleiterin, Frau Berns., in deren Bereich Herrn P. kürzlich strafversetzt wurde. Frau B. hatte damals grobe Pflegemängel gemeldet, die sie während ihrer Nachtdienste auf den Wohnbereichen 4 und 5 festgestellt hat.

Nicht ein einziger Bewohner habe sich je über sie beschwert, im Gegenteil. Auch das Verhältnis zu den Kollegen im Nachtdienst sei bis dahin von gegenseitigem Vertrauen und Verständnis geprägt. Ähnlich sieht die Situation bei Herrn P. aus, der jedoch erst seit 2008 in der Einrichtung arbeitet und nur ein Kind hat.

Herr P. hat in der Vergangenheit keinen Anlass gegeben an seiner Belastbarkeit oder Gewissenhaftigkeit Zweifel zu hegen. Doch letzteres wird ihm jetzt zum Verhängnis. So musste er sich wiederholt anhören, dass er überfordert sei – schließlich würden die Kolleginnen kein Problem mit der Neuregelung haben. In einem Schreiben der Pflegedienstleitung heißt es sogar, dass ein weiterer Einsatz im Nachtdienst unverantwortlich sei, Mitarbeiter hätten Angst vor ihm. Seine Hinweise auf die Gefahren für die Bewohner werden in diesem Schreiben so ausgelegt, als wolle er keine Verantwortung übernehmen. Seine Kollegin, Frau Th., die am 10.12. noch

gemeinsam mit ihm beim Kreisgeschäftsführer und Pflegedienstleiter war, stellte sich anschließend komplett gegen Herrn P., indem sie in den gemeinsamen Nachtdiensten gezielt nach Fehlern bei ihm suchte, um diese sofort der Heimleitung zu melden.

Während Frau B. einen Nachtwachenvertrag hat, konnte Herr P. gegen seinen Willen in den Tagdienst versetzt werden. Auch dabei ließ die Heimleitung ihm keine Wahl, sondern setzte ihn gezielt auf einen Wohnbereich auf den kein Mitarbeiter anderer Wohnbereiche freiwillig wechseln würde. Seit März ist er der Aufsicht der Wohnbereichsleiterin Frau Berns. unterstellt, die ihn wie einen Pflegeanfänger kontrolliert und zu maßregeln versucht. Es handelt sich um die Wohnbereiche 4 und 5 mit der höchsten Fluktuation. Denn wer mit dieser Frau in Konflikt gerät, für den bestehen nur zwei Möglichkeiten: a) Kündigung b) kritiklose Unterordnung. Frau Berns. ist auch deshalb bei den Mitarbeitern anderer Wohnbereiche gefürchtet, weil sie als einzige Wohnbereichsleitung in ständiger Verbindung zu Heim- und Pflegedienstleitung steht. Mit dem neuen Heimleiter (seit 01.01.2014) ist sie auch bereits per Du.

Da Sabine B. wie auch Ralf P. ihre Bedenken schon in der Vorbereitungsphase geäußert hatten, wurden sie im Weiteren nicht einbezogen. Auch nicht bei der in Ihrem Bericht erwähnten Untersuchung, in der Nacht vom 10./11. November. Herr P. war an dem Abend kurz im Heim um Rücksprache mit seiner Nachtdienstkollegin von der Gegenschicht zu halten, dabei traf er zufällig auf die Sachverständige: „ Ich stellte mich ihr als Dauernachtdienst mit Namen vor, was Frau Harrer jedoch nicht sonderlich zu interessieren schien. Sie selbst hat sich weder vorgestellt, noch erklärt, warum sie da ist.“. Das erfuhr Herr P. nicht von der Heimleitung, sondern von einer Kollegin.

Andererseits ist es der Einrichtung wichtig den Eindruck zu erwecken, als seien die Planungen einvernehmlich mit allen abgesprochen. Hier ein weiteres Beweisstück: Mit Schreiben vom 15.01.14 wurde Frau B. wie folgt informiert:

„ Liebe Frau B.,

wir möchten Sie mit diesem Schreiben über Reorganisationsmaßnahmen im Bereich des Nachtdienstes im BRK Seniorenhaus Kronach informieren.

Im Rahmen der Reorganisation erfolgt ab dem 16.01.2014 die Umsetzung der Reduzierung auf drei Mitarbeiter im Nachtdienst.

Die Umsetzung erfolgt im Rahmen der mit Ihnen erarbeiteten und besprochenen Standards.

Für Rückfragen stehen wir gerne zur Verfügung“

(Einrichtungsleitung)

(Pflegedienstleitung)

Herr P. erhielt ein gleiches Schreiben. Obwohl die beiden kritischen Nachtwachen absichtlich nicht beteiligt wurden, versuchen Heim- und Pflegedienstleitung den Sachverhalt so darzustellen, als hätten diese inhaltlich an den neuen Standards mitgearbeitet. Auch hier scheut die Heimleitung nicht vor einer offensichtlichen Lüge zurück. Frau B. wie auch Herr P., habe das schriftlich klargestellt. Diese Schreiben können vorgelegt werden.

Was es mit der vielzitierten Reorganisation tatsächlich auf sich hat:

Angebliche Neuregelung

Festlegung der Dauer der durchschnittlichen Nachtdienstzyklen auf maximal fünf Nächte

Herr P. erklärt:

Tatsächlich wurden von den Verantwortlichen bis zum 28.01.2014 keine Veränderungen an der Länge der Nachtdienstzyklen der einzelnen Mitarbeiter vorgenommen. Ich selbst hatte von 21.01. bis 28.01.2014 insgesamt 7 Nachtdienste. Auch in den Dienstzeiten wurden bis dahin keine Anpassungen vorgenommen.

Auch Frau B., die Ende Februar ihren ersten Nachtdienstzyklus seit der Personalreduzierung hatte, war 7 Nächte im Dienst.

Diese Angaben lassen sich an Hand der Dienstpläne sowie der Bewohnerdokumentation leicht nachprüfen.

Angebliche Neuregelung

Arbeiten mit Pflegepunkten

Gemeinsame Erarbeitung von Tourenplänen für den Nachtdienst

Herr P. erklärt:

„Ein bereits vorgefertigter „Tourenplan“ (Nachtwachenstandards) mit Pflegepunkten wurde mir am 12.12.2013, d.h. zu Beginn der „Erprobungsphase“ vom Pflegedienstleiter gezeigt, der mich für eine Nacht begleitet hat. Mit diesem Plan wollte man uns überzeugen, dass es ausreicht nur noch **zwei**, statt bisher drei **Kontrollgänge** durchzuführen. Die Zeitfenster wurden entsprechend ausgedehnt:

1.Kontrollgang von 20:30 bis 1:00 Uhr

2.Kontrollgang von 2:00 bis 5:00 Uhr

Es handelte sich bei diesem Ablaufplan um eine sehr abgespeckte Version der bisherigen Standards, wobei mir vom Pflegedienstleiter immer wieder vermittelt wurde, die Arbeiten sind zu schaffen, weil man entsprechend größere Zeitfenster habe. Auch die Qualitätsbeauftragte unterstützte das und erklärte bei der Nachtdienstbesprechung am 16.12.2013, dass es bezüglich der Durchgänge keine gesetzliche Vorschrift gebe. Bei vielen Bewohnern, die bisher zweistündlich gelagert werden mussten, hieß es, dass es ausreichen würde, nur noch drei Lagerungen pro Nacht durchzuführen (1). Scheinbar gab es hier jedoch Widerspruch.

Als ich meinen Nachtdienst am 21.01.2014 antrat, war bereits wieder auf die alte Regelung mit drei Kontrollgängen umgestellt, ohne dass mir jemand eine plausible Erklärung genannt hat. In allen anderen Punkten verfährt der Nachtdienst wieder wie zur Zeit der Viererbesetzung. Herausgenommen wurden lediglich das Richten der Morgenmedizin, die Kontrolle des Medikamentenschrankes und das Ausdrucken der Durchführungskontrolle.

- (1) Ein Beispiel dafür, wie höheres Risiko eingeplant wurde:
Mal eben so wurde hier ohne jede Einzelfallprüfung entschieden, dass dekubitusgefährdete Bewohner nachts ungefährdet länger auf einer Stelle liegen können.

Angebliche Neuregelung:

Durch Verlagerung von Tätigkeiten aus dem Nachtdienst in den Früh- oder Spätdienst sowie einer veränderten Dienstzeit hielt Frau Harrer eine Reduzierung der Nachtwachen für möglich

Herr P. erklärt:

Die Dienstzeiten sind exakt genauso wie vorher. Auch wird nach wie vor erwartet, dass die Fachkräfte im Nachtdienst die Durchführungsnachweise und die Pflegebestätigungen für die von ihnen versorgten Bewohner lückenlos dokumentieren. Die Möglichkeit einer Sammelabzeichnung lehne ich grundsätzlich ab, weil viele der aufgeführten Leistungen nicht zutreffend oder zeitlich in dieser Besetzung nicht möglich sind. Durch die korrekte Abzeichnung der einzelnen Leistungen kommt es jedoch zu einem erhöhten zeitlichen Aufwand, der zwangsläufig Überstunden nach sich zieht. Diese Überstunden fallen bei Mitarbeitern, die die Pflegebestätigung ohne Kontrolle, über Sammelabzeichnung für die von ihnen betreuten Bewohner erstellen, natürlich nicht an.

Zu Ihrer Information:

Im Zusammenhang mit der Erklärung vom 9. Dezember, wurde das Abzeichnen der Durchführungsnachweise in der Einrichtung kontrovers diskutiert. Dabei sei deutlich geworden, dass korrektes Abzeichnen der tatsächlich durchgeführten Maßnahmen nicht nur aus zeitlichen Gründen unerwünscht ist. Nach wie vor wird erwartet, dass die Fachkraft über das Programm am PC, mit einem Klick, sämtliche für Nachts geplanten Maßnahmen als „durchgeführt“ kennzeichnet. Das Programm ermöglicht diese zeitgleiche Abzeichnung aller noch nicht erledigten Maßnahmen und zwar für sämtliche Bewohner der Einrichtung. Und so etwas nennt sich dann Durchführungsnachweis.

Herr P. erklärt:

Angeordnete Nachtmedikamente werden selbstverständlich verabreicht. Auf meinen drei Wohnbereichen (4, 5 und 6) hatte ich in meinen Nachtdiensten bis zum 28.01.2014 insgesamt 16 Bewohner mit Nachtmedikation. Lediglich wurde das Richten der Morgenmedikamente jetzt vom Frühdienst übernommen.

Hinweis zu Waschen von Bewohnern in der Nacht:

Mit Ausnahme des Wohnbereichs 6 wurde das Waschen der Bewohner während der Nacht schon jahrelang nur noch in Notfällen praktiziert, wenn sich ein Bewohner z.B. eingekotet hat. Somit betrifft die Erleichterung (auch für die betreffenden Bewohner) vielleicht 2-3 Bewohnern in WB 6, die nun nicht mehr früh morgens vom Nachtdienst gewaschen werden.

Sie berichten:

Nach Auskunft des Vorsitzenden der Bewohnervertretung, Herrn Dr. Re. hat sich keine Verschlechterung des „Services während der Nacht ergeben“. Die herbeigerufenen Pflegekräfte kommen nach wie vor innerhalb einer kurzen Zeitspanne nach Absetzen des Rufes.“

Herr P. erklärt:

Dieser Bewohner liegt auf einem „ruhigeren“ Bereich und wurde von der Kollegin Th. versorgt, die sich gerade für diesen orientierten Bewohner immer Zeit für ein Gespräch nahm. Herr Dr. Re. kann außerdem die gefährlichen Situationen auf den anderen Bereichen nicht beurteilen, er wird in seinem Zimmer als ehemaliger Anwalt gut behandelt und versorgt.

Mein Hinweis:

An Hand der Rufaufzeichnung ließe sich darstellen, zu welchen Bewohner sofort hingelaufen wird und welche regelmäßig länger warten müssen. Auch hier müsste stärker hingeschaut werden. Es ist allgemein bekannt, dass Bewohner, die in der Lage sind ihre Rechte einzufordern oder die Angehörige haben, die sich regelmäßig kümmern, in Heimen bevorzugt behandelt werden. In jedem Falle jedoch trifft dies auf Heimbeiratsvertreter zu.

Eigenes Beispiel: Mein Schwiegervater verbrachte die letzten Jahre seines Lebens in einer Seniorenresidenz. Und weil er noch recht rüstig war, gut schreiben und reden konnte, wurde er dort Heimbeiratsvorsitzender. Seinen unzufriedenen Mitbewohnern, die sich über alles Mögliche immer wieder bei ihm beklagten, gab er regelmäßig augenzwinkernd den Rat: „Lasst euch in den Heimbeirat wählen und ihr werdet auf Händen getragen.“

Abschließend

Ihr Prüfbericht bestätigt vor allem, dass Geschäftsführung und Leitungskräfte des BRK Seniorenhauses es mit der Wahrheit nicht so genau nehmen.

Eine Erklärung dafür liegt auf der Hand: Offenbar wissen diese Herren aus der Erfahrung, dass die Prüfer des FQA nichts wirklich überprüfen.

Sie können versichert sein, dass wir weiterhin am Thema bleiben und uns für eine Mindestbesetzung im Nachtdienst einsetzen, die sich an den Bedürfnissen der Bewohner orientiert.

Mit freundlichen Grüßen

Adelheid von Stösser

Verteiler:

Regierung in Oberfranken

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege