

DICKIES HELDEN

ACADEMY MAGAZINE · VOL. 1 · N° 10 · DIGITAL EDITION 2026 · €0



IN DIESER AUSGABE

Dienstplan ohne Brand.

Der Anti-Erschöpfungs-Leitfaden für PDLs und Teams.

- *12 Signale von Team-Erschöpfung*

8 PRÄVENTIVE DIENSTPLAN-REGELN

Musterkommunikation ans Team



0-000-00007-5



€0 | N° 10

HELDEN-SCHATZKISTE · DOKUMENT 02

Der Erschöpfungs-Dienstplan

Dienststörung & Notfallkonzept bei akutem, kritischem Personalmangel – ArbZG-konform, MAV-fest und mit fertigen Formulierungen für Aushang und E-Mail.

Wofür ist diese Vorlage?

Krankheitswellen, Grippe, Magen-Darm-Ausbrüche, Kündigungen mitten im Quartal – kritischer Personalmangel ist in der Pflege keine Ausnahme, sondern Regelbetrieb. Diese Vorlage strukturiert die Reaktion deiner Einrichtung in **zwei klar definierten Notfallstufen**, schützt die PDL juristisch und macht die Belastung für das Team transparent & fair.

Einsatzgebiete:

- Stationäre & teilstationäre Pflegeeinrichtungen
- Ambulante Pflegedienste mit Tourenstruktur
- Tagespflege / Kurzzeitpflege
- Eingliederungshilfe und Wohngruppen

1. Definition der Notfallstufen

Definiere im Vorfeld eindeutig, ab wann eine Stufe gilt – das verhindert Diskussionen im Akutfall und schützt die Leitung vor dem Vorwurf der Willkür.

STUFE 1 · GELB · ERHÖHTE LAST

Bis zu 2 Fachkräfte fallen aus.

Definition: Reguläre Mindestbesetzung steht – Spielraum vorhanden, aber Komfortpuffer ist aufgebraucht.

Maßnahme: Kompensation durch Springerdienst und/oder Aufbau über das Überstundenkonto. Dokumentation im Dienstbuch & Übergabe.

STUFE 2 · ROT · KRITISCHER MANGEL

Mehr als 2 Fachkräfte fallen aus.

Definition: Die Mindestbesetzung laut Versorgungsvertrag ist gefährdet, die gesetzliche Patientensicherheit potentiell nicht mehr gewährleistet.

Maßnahme: Aktivierung des Notfall-Dienstplans (siehe Maßnahmen-Kaskade Punkt 2). Information an Heim-/Geschäftsleitung & MAV innerhalb von 24 Stunden.

Tipp aus der Praxis: Hänge die Stufendefinition als A4-Plakat ins PDL-Büro. So weiß jede Schichtleitung in Sekunden, wo wir gerade stehen – ohne Rückfrage.

2. Die rechtssichere Maßnahmen-Kaskade (ArbZG-konform)

Wenn Mitarbeitende aus dem Frei geholt werden müssen, dokumentiert die PDL die folgenden Schritte im **Notfall-Protokoll**. Diese Dokumentation ist deine Versicherung bei jeder Arbeitszeit- oder Aufsichtsbehörden-Prüfung.

2.1 Freiwilligenabfrage dokumentieren

Bevor eine Verpflichtung ausgesprochen wird, müssen **alle Teilzeitkräfte nach Aufstockung** und **alle Vollzeitkräfte nach freiwilligem Einspringen** gefragt werden.

- Liste aller anzurufenden MA inkl. Anrufzeit anlegen
- Antwort dokumentieren: zugesagt / abgelehnt / nicht erreicht
- Bei Ablehnung: kurzen Grund notieren (freiwillig)
- Liste in das Notfall-Protokoll als Anhang aufnehmen

2.2 Die „Geringste-Last-Matrix“ anwenden

Wenn freiwillig niemand kommt, gilt: **Es wird die Person geholt, die in Summe die geringste Last trägt.** Geprüft werden drei Kriterien:

Kriterium	Prüfung	Wer fällt raus?
Häufigkeit	Wer ist in den letzten 4 Wochen am seltensten eingesprungen?	MA mit ≥ 3 Einsprünge in 4 Wochen
Wochenarbeitszeit	Überschreitet der Dienst die max. 48 h / Woche im 6-Monatsdurchschnitt?	MA, die mit dem Dienst die 48 h reißen
Ruhezeit	Werden 11 h Ruhezeit eingehalten? (In der Pflege auf 10 h verkürzbar, wenn Ausgleich)	MA, deren Ruhezeit unter 10 h fällt

2.3 Beteiligung der Mitarbeitervertretung (MAV / Betriebsrat)

Bei Stufe ROT erfolgt **parallel** eine formlose E-Mail an die MAV bzw. den Betriebsrat. Das ist keine Bitte um Erlaubnis – es ist deine rechtliche Absicherung.

Muster-E-Mail an die MAV

Betreff: Eilmeldung – Akute Notstandslage Wohnbereich [X]

*„Sehr geehrte MAV, akuter Notstand wegen Krankheitswelle. Zur Sicherung der Wohnerversorgung müssen wir **[Name]** aus dem Frei holen. Eilmeldung zur Zustimmung – um Rückmeldung bis **[Uhrzeit]** wird gebeten. Alle Maßnahmen sind im Notfall-Protokoll dokumentiert.“*

3. Muster-Formulierung für den Dienstplan-Aushang

Diesen Text kannst du 1:1 übernehmen, Daten und Faktor eintragen und in jedem Wohnbereich aushängen. Wirkt deeskalierend, transparent und wertschätzend gleichzeitig.

*„Aufgrund einer akuten, unvorhersehbaren **Erkrankungswelle** wird für den Zeitraum vom **[Datum]** bis **[Datum]** die **Notfallstufe Rot** ausgerufen. Zur Aufrechterhaltung der gesetzlichen Patientensicherheit greift das genehmigte Notfall-Dienstkonzept.*

*Alle geleisteten Mehrarbeitsstunden werden mit dem **Faktor [X]** gutgeschrieben und priorisiert ausgeglichen, sobald sich die Lage stabilisiert hat.*

*Vielen Dank für euren unermüdlichen Einsatz – **ihr seid echte Helden.**“*

Sprach-Tipp: Vermeide bewusst Wörter wie „Personalproblem“ oder „Notlage des Hauses“ – frame es als unvorhersehbares externes Ereignis (Erkrankungswelle, Grippe). Das schützt das Team emotional und das Haus reputativ.

4. Notfall-Protokoll - Vorlage zum Ausfüllen

Dieses Protokoll wird pro aktiviertem Notfall-Zeitraum einmal geführt und im QM-Ordner abgelegt. Bei Prüfungen erspart es stundenlange Rekonstruktion.

Einrichtung / Wohnbereich _____

Zeitraum von – bis _____

Auslöser (z. B. Grippewelle, Norovirus) _____

Ausgerufene Stufe _____

Verantwortliche PDL / stellv. _____

Information an Heim-/GF am _____

Information an MAV am _____

Freiwilligen-Abfrage (Auszug)

Name	Anruf-Datum / Uhr	Antwort	Bemerkung

Unterschriften

PDL Heimleitung / GF MAV / Betriebsrat

5. Quick-Reference - Was zählt im Akutfall?

Max. Wochenarbeitszeit	48 h, im 6-Monats-Schnitt – kurzfristig auf 60 h erweiterbar (§ 7 ArbZG, tarifvertragliche Öffnung).
Tägliche Höchstarbeitszeit	10 h pro Tag, ausgeglichen im 6-Monats- oder 24-Wochen-Zeitraum.
Ruhezeit	11 h ununterbrochen, in der Pflege auf 10 h verkürzbar, wenn der Ausgleich innerhalb eines Kalendermonats erfolgt.

Pausen	>6 h Arbeit: 30 Min. Pause · >9 h Arbeit: 45 Min. Pause
Sonntagsarbeit	In der Pflege grundsätzlich zulässig – Ausgleichstag innerhalb von 2 Wochen verpflichtend.

Disclaimer. Diese Vorlage ersetzt keine Rechtsberatung. Tarifverträge, Dienstvereinbarungen und landesrechtliche Vorschriften können abweichen. Vor produktivem Einsatz bitte mit Geschäftsführung, QM und – wenn vorhanden – Betriebsrat / MAV abstimmen.