

Von Andreas Heiber,  
Ruhwinkel

## Den Veränderungen begegnen und die KundInnen ernst nehmen!

Die Pflegelandschaft ist in Bewegung. Seit der Einführung der Pflegeversicherung gibt es eine Reihe von Entwicklungen, die teilweise schleichend, zum Teil mit lauten Zwischenrufen die Pflegelandschaft verändern und verändern werden. Dazu einige Anmerkungen:

### ■ Die nicht geführte Diskussion um „Soziale Betreuung“

Das subjektive Urteil vieler Pflegekräfte und „Altkunden“ über die Pflegeversicherung ist gekennzeichnet durch den Verlust an Zeit. Auf Nachfrage stellt sich in der Regel her-

aus, daß für die eigentlichen Tätigkeiten beispielsweise einer „Kleinen Toilette“ ein gleicher Zeitrahmen zur Verfügung steht wie vorher, allerdings „danach“ keine Zeit mehr ist. Wer hat dann vorher die Zeit danach, also Zeit für weitere „soziale Betreuung“ finanziert? Diese Zeiten

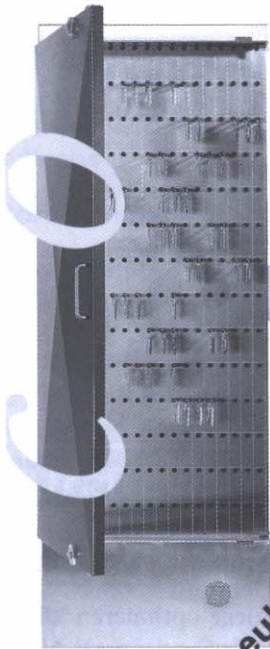
lagen nach einer Beobachtung im Ermessens- und Ausführungsspielraum der jeweiligen Pflegekräfte. Bezahlt wurden diese Zeiten im Rahmen der pauschalen Finanzierungen der Grundpflege (§§ 37.1, 55 [alt]) über die Krankenkassen sowie durch Zuschüsse der Kommunen und Länder. Mit Einführung der Pflegeversicherung fielen diese Leistungen weg, weil die neue Versicherung sie angeblich ausschließt. Die Pflegeversicherung schließt diese Leistungen der „sozialen Betreuung“ jedoch keineswegs aus (siehe § 8), sondern verweist auf andere Kosten- und Leistungsträger, insbesondere die Länder und Kommunen. Angesichts der heutigen Finanzsituation ist die Kürzung und/oder Streichung von Zuschüssen für diese Leistungen zwar verständlich, aber perspektivisch gefährlich.

### Die Pflegeversicherung schließt Leistungen wie „Soziale Betreuung“ keineswegs aus

Der Grundsatz „ambulant vor stationär“ ist nichts wert, wenn es nicht neben den Teilkaskoleistungen der Pflegeversicherung auch weitere Leistungen der „sozialen Betreuung“ gibt. Und diese dürfen auch nicht allein der Eigenfinanzierung und dem Markt überlassen bleiben.

Die gleiche Diskussion gilt auch für die Straffung/Kürzung von Behandlungspflegeleistungen. Wer beispielsweise „Geh- und Bewegungsübungen“ ersatzlos streicht, weil diese oft eben für „Soziale Betreuung“ genutzt wurden, vergrößert, daß Krankheiten nicht nur körperliche Ursachen haben. Andererseits muß auch das Leistungsspektrum der „sozialen Betreuung“ klarer definiert und dokumentiert werden. Diese Leistungen gehören ebenso professionalisiert wie die Injektion, die „Kleine Toilette“

## Das neue Verwaltungskonzept für Schlüssel und Kleinteile



Dieses neuartige Verwaltungskonzept besteht aus einem Systemgehäuse für die sichere Aufbewahrung der Schlüssel und einer angekoppelten Verwaltungssoftware, die alle Vorgänge registriert und protokolliert.

Für mehr Informationen fordern Sie bitte unser Prospektmaterial an oder vereinbaren mit uns einen unverbindlichen Beratungstermin.



Reuter & Springer EDV GmbH  
Bahnhofstraße 32  
63500 Seligenstadt  
Tel: 06182 - 29 312  
Fax: 06182 - 22 342  
D1: 0171 - 26 095 09

Weltneuheit

## Altenpflege 97 – Zwischen Wirtschaftlichkeit und sozialer Verantwortung

„Zwischen Wirtschaftlichkeit und sozialer Verantwortung“ lautet das Kongreßmotto der „Altenpflege 97“, die vom 19. bis 21. März 1997 in Nürnberg stattfindet.

Mehr als 60 ReferentInnen berichten im Rahmen des Kongresses der „Altenpflege 97“ in 50 Einzelveranstaltungen über aktuelle Probleme, die sich gegenwärtig in der Altenhilfe ergeben und diskutieren Lösungsansätze. „Altenhilfe heute hat den Anspruch und die Verpflichtung“, so die Veranstalter, „gleichermaßen gute Lebensqualität, beste Pflege und optimale Betreuung wie berufliche Zufriedenheit zu bieten.“ Sie müssen hohe Anforderungen aus Gesetzen und Verordnungen erfüllen, sich im

Konkurrenzkampf bewähren. Als spezieller Service der Redaktion HÄUSLICHE PFLEGE wird am zweiten Kongreßtag der „i-Punkt Häusliche Pflege“ eingerichtet. Hier können sich HeimleiterInnen und MitarbeiterInnen aus ambulanten

Diensten über das Schnittstellen-Management zwischen ambulanten und stationären Einrichtungen oder die Angliederung eines ambulanten Dienstes und seine Finanzierung informieren. Ingeänderten Umfeld behaupten und sich als Wirtschaftsunternehmen bei steigendem



### Am zweiten Tag: i-Punkt Häusliche Pflege

fos: Vincentz Verlag, Schiffgraben 43, 30175 Hannover, Tel.: (05 11) 9 91 01 75. ♦



oder die „Hauswirtschaftliche Versorgung“.

### ■ Häusliche Krankenpflege als Gestaltungsleistung

Was die Pflegeversicherung nicht geschafft hat, hat Herr Seehofer geschafft: eine kräftige und konstruktive Diskussion über die Häusliche Pflege. Nur der gemeinsamen und lauten Initiative der Pflegeverbände ist es zu verdanken, daß die Häusliche Pflege nicht zur Beitragsstabilisierung der Kassen genutzt werden muß. Und es entwickeln sich darüber hinaus Vorstellungen, die auf eine neue Form der Kooperation von Leistungsanbietern und Kostenträgern abzielen. Ich meine den Vorschlag der AGH sowie des AVAP\*, Leistungen und Bedingungen der häuslichen Krankenpflege gemeinsam auf Bundesebene auszuhandeln, wie aus der Pflegeversicherung bekannt. Falls sich dieser Vorschlag durchsetzt,

können endlich auch die Pflegeberufe ihre Sachkenntnis in die Leistungskataloge einfließen lassen.

### ■ Den Kunden ernst nehmen!

Der Weg vom Patienten zum Kunden wurde hier schon oft beschrieben. Und der Kunde taucht in der Wirklichkeit immer öfter auf. Wir müssen uns im eigenen Interesse angewöhnen, auch körperlich und/oder geistig gebrechliche Menschen als in der Regel voll entscheidungsfähig zu betrachten. Nicht zuletzt aktuelle Studien wie beispielsweise „Die Berliner Altersstudie“ weisen auf Mängel unserer bisherigen Versorgungs- und Denkstrukturen hin: „Es gibt große Defizite in der Entwicklung von Chancen für ein subjektiv ‚produktives‘ und selbstgesteuertes Alter über die passiven Rollen als Konsument und als Objekt der Sozialpolitik hinaus.“ (Karl

Ulrich Mayer; Paul B. Baltes [Hrsg.]; Die Berliner Altersstudie, 1996).

Es geht also weniger um die ökonomische Kategorie Kunde als vielmehr um die Bereitschaft, auf die von den Kunden geäußerten Wünsche und Möglichkeiten einzugehen und diesen gerecht zu werden. Auch wenn der Wunsch, um 23.30 Uhr ins Bett gebracht zu werden, mit den eigenen Wünschen nach dem Feierabend um 20.00 Uhr kollidiert.

Und daß Pflege- und Dienstleistungsqualität mehr ist als „satt und sauber“, sondern das zu allererst das „Ernstnehmen“, Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit kommen, können Sie auch auf den nächsten Seiten lesen. Zum Kunden und Pflegemarkt gehört selbstverständlich auch eine unabhängige Verbraucherberatung. Hier müssen noch flächendeckende Modelle

entwickelt und umgesetzt werden.

### ■ Pflege ohne Lobby?

Auch hier haben die letzten Monate wieder für mehr Deutlichkeit gesorgt. Die Pflegedienstleister sind auf dem Weg, gemeinsam eine Sprache zu finden und gemeinsam Aktionen zu starten.

Und das auch ohne die alten Fronten Wohlfahrt und Privat.

Sachliche Zusammenarbeit jenseits persönlicher Animositäten sollte sich auch innerhalb der privaten Pflegeverbände durchsetzen. Ein positives Beispiel wurde bereits erwähnt. Nur so wird die Pflege auf Dauer ernst genommen und damit weniger fremddefiniert.

\* Das Vorschlagspapier kann unter (05 11) 9910-135 in der Redaktion HÄUSLICHE PFLEGE angefordert werden.

### Der Kunde taucht immer öfter auf

### Was haben wir Herrn Seehofer zu verdanken?

POSITIONEN

Den Decubitus können nur Sie selbst behandeln,  
die Abrechnung lassen Sie PFLEDI machen!

kostenlose  
Programm-Demo  
anfordern!

die Softwarelösung zur

**PFLEDI**

häuslichen Krankenpflege

**dinos**  
das Systemhaus

dinos • Gesellschaft für Entwicklung und Vertrieb  
kommerzieller EDV-Systeme mbH

Wartburgstraße 1 • 99819 Eisenach/Städtfeld  
Telefon: (0 36 91) 81 33 03 • Telefax: (0 36 91) 81 33 15