

## Eine tägliche Gratwanderung

Zu den unterschiedlichen Rollenbildern der Begriffe "Kunde" und "Patient"

Ist der Mensch als Pflegebedürftiger wirklich ein Kunde oder doch eher ein Patient? Diese Frage stellt sich auch in der ambulanten Pflege, obwohl hier der Pflegebedürftige noch in seiner eigenen Wohnung lebt, über die er und in der er bisher immer selbst bestimmt hat. Warum sollte sich dieser Umstand verändern, nur weil er nun pflegebedürftig ist?

Das Pflegeversicherungsgesetz sieht ihn als autonomen Kunden, der zumindest innerhalb der Leistungsmöglichkeiten der Pflegeversicherung relativ frei wählen kann, welche der möglichen Versorgungspakete er ‚zukauff‘ und was er selbst regelt, beispielsweise mit Hilfe seiner Angehörigen. Der Pflege wird die Rolle des Beraters (z.B. durch die umfassende Pflegeplanung) und Dienstleisters (bei der Erbringung der konkret vereinbarten Leistungen) zugewiesen. Aus dem Begriff des Kunden ergibt sich, dass dieser sozusagen auf ‚gleicher Augenhöhe‘ wie die Pflegekräfte steht und er frei entscheiden kann, was er von den möglichen verfügbaren Leistungen wählt. Er ist somit weiterhin kompetent, um Entscheidung für seine Lebensführung zu treffen, selbst wenn die Pflegekräfte diese Entscheidungen nicht unbedingt ‚gut‘ finden: verkürzt gesagt: Jeder hat das Recht zu stinken!!!

Damit ist auch der Unterschied zur Rolle eines Patienten beschrieben: Lt. Duden ist ein Patient eine vom Arzt behandelte Person. In diesem Rollenbild steht der Arzt und damit auch die Pflegekraft auf einer hierarchisch höheren Position, weil beide etwas ‚besser‘ wissen in Bezug auf eine konkrete Krankheit etc.. Der Patient fügt sich in der Regel in die Anweisungen des Arztes oder der Pflegekraft. Konkret bedeutet dies auch, dass man in der Rolle des Patienten Entscheidungen an-

derer befolgt, andererseits aber auch die Entscheidungen anderer erwartet und diese dafür verantwortlich macht. Als Patient kann man verlangen, dass einem geholfen wird, schließlich ist man ja krank.

Diese beiden unterschiedlichen Rollenbilder gehen in der täglichen Praxis nahtlos ineinander über und werden unterschiedlich interpretiert und auch missbraucht: Der Pflegebedürftige will solange Kunde sein, wie es beispielsweise um Geld oder andere Einschränkungen geht, andererseits will er gleichzeitig Patient sein, dem immer geholfen werden muss. Diese Hilfe soll natürlich kostenfrei sein, es ist ja nur Hilfe und keine Dienstleistung! Also ist es selbstverständlich, dass die Schwester noch den Mülleimer ehrenamtlich mit runter bringt, da sie ja zum Helfen da ist. Das ersparte Geld braucht man für die Putzfrau, die eine Dienstleistung erbringt.

Für die Pflegekraft sind die unterschiedlichen Rollen Patient und Kunde ebenfalls mit unterschiedlichen Sichtweisen verbunden: sieht man den Pflegebedürftigen als Patient, ist klar gestellt, dass die Pflegekraft sich um seine Versorgung kümmern darf (aufgrund der höheren Kompetenz) und kümmern muss (Patient = hilfebedürftig). Dazu gehört auch, dass die Pflegekraft die Versorgung durchführt, die sie für die Richtige hält, selbst wenn der Pflegebedürftige dies nicht so sieht, beispielsweise im Bereich der Hygiene. Sieht man den Pflegebedürftigen hingegen als Kunden, wird die Pflegekraft es aushalten müssen, dass sich der Pflegekunde nicht immer so verhält, wie es fachlich sinnvoll wäre.

Diese hier beschriebenen verschiedenen Rollenbilder sind im Alltag nahtlos nebeneinander bzw. ineinander anzu-

treffen, obwohl gerade die Pflegeversicherung ein klares Kundenbild definiert. Praktisch hätte die konkrete Umsetzung des ‚Kunden‘ durchaus positive Folgen für die Arbeit: Heimliche Leistungen gehören sozusagen zum Patienten, sie lassen sich bei einem Kunden viel leichter ausgrenzen und damit vermeiden. Das setzt aber voraus, dass die Pflegekräfte sich mit den Pflegebedürftigen als Kunden auseinandersetzen und ihn auch in dieser Rolle ernst nehmen. Praktisch heißt dies: Es wird konkret abgefragt, wie bisher die morgendliche Versorgung aussah und gewünscht wird. Es wird

dann nur das gewaschen, was der Kunde bisher auch immer gewaschen hat und nicht das, was die Pflegekraft oder der Pflegedienst als ihren Versorgungsstandard ansieht. Das Selbstbestimmungsrecht des Pflegebedürftigen ist immer höher zu bewerten als Ablaufroutinen des Pflegedienstes.

Die tägliche Gradwanderung zwischen ‚Kunde‘ und ‚Patient‘ ist eine ständige Herausforderung. Dabei ist der ‚Kunde‘ in den meisten Leitbildern wieder zu finden, während die Praxis eher noch vom ‚Patienten‘ beherrscht wird, vor allem von der „Kundenseite“ verlangt!

#### Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege, Ausgabe 05/2006

© **Andreas Heiber**

#### **System & Praxis Andreas Heiber**

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

Tel. 0521/801 8247, Fax: 0521/801 8248

E-mail: [Heiber@SysPra.de](mailto:Heiber@SysPra.de); [www.SysPra.de](http://www.SysPra.de)