

## Kundenwünsche respektieren

Anwendung von Pflegestandards in der Ambulanten Pflege birgt Probleme

Pflegestandards sind ein Ausweis zeitgemäßer Pflege. Sie sollen helfen, gleichmäßig und professionell die notwendige Pflege durchzuführen. Die Schwierigkeit in der ambulanten Pflege ergibt sich durch dessen Besonderheiten: Jede Pflegesituation ist individuell, von den baulichen Gegebenheiten, über die Familien-/Betreuungssituation, bis hin zum Pflegekunden. Dazu kommen Leistungsdefinitionen, gerade im Bereich der Pflegeversicherung, die oft nicht wirklich weiter helfen. Ein bundesweit typisches Beispiel ist das Stichwort „Teilwaschen“: diese Leistung ist in der Regel Bestandteil einer „Kleinen Pflege“ bzw. „Kleine Morgen/Abendtoilette“ wie sie in den meisten Bundesländern bezeichnet wird. In den meisten Leistungskatalogen ist jedoch nicht weiter ausgeführt, was unter einer „Teilwäsche“ zu verstehen ist. Der Teilwäsche gegenüber steht die „Ganzwäsche“ („Große Pflege“, etc.). Was ist nun unter einer Teilwäsche zu verstehen, vor allem, wenn in den Leistungskatalogen keinerlei weitere Hinweise zu finden sind (Ausnahmen sind nach meinem Kenntnisstand Niedersachsen und Thüringen)?

### Definition vom Wortlaut her

Das Wort Teilwäsche benennt das Waschen eines Teil(bereiche)s des Körpers. Wichtig dabei ist, dass es hier nur um ein Teil geht und nicht etwa um Mehrere (Singular). Was ein Teil ist, ist nicht beschrieben, es könnte beispielsweise das Gesicht sein, oder die Beine, etc.. Geht man von einem Teilbereich aus, ließe sich der Körper in mehrere Teile einteilen, wie beispielsweise Oben (Gesicht und Oberkörper) und Unten (Genitalbereich und Beine). Immer wenn also mehrere Teile oder Teilbereiche gewaschen werden, ist dies nicht mehr die Leistung „Teilwaschen“, sondern folglich die nächst größere Leistung = Große Pflege

(Ganzwaschung). Es ist deshalb eine Ganzwaschung, weil es keine Leistung dazwischen gibt („Teilwäsche“). Würde man die Interpretation anders herum anfangen, nach dem Motto: „Wenn nicht alles nass ist, dann ist es eine Teilwäsche“, wäre der Leistungsumfang nicht definierbar, damit auch eine Vergütung nicht kalkulierbar.

### Definition in Niedersachsen und Thüringen

In Niedersachsen (Leistungskatalog Niedersachsen 2002) und Thüringen ist im Katalog der Körper in zwei Teilbereiche eingeteilt, die „Grenze“ ist der Bauchnabel. So umfasst die Teilwäsche entweder „Oben“ oder „Unten“, unabhängig davon, wie viel jeweils von „Oben“ oder „Unten“ gewaschen wird. Das Waschen von zwei Teilbereichen ist dann eine Ganzwäsche.

### Pflegestandards

Völlig losgelöst vom Vertragstext ist in der Praxis eine andere Definitionsweise anzutreffen: Pflegekräfte definieren für sich die Teilwäsche oft als das Waschen von Gesicht, Hände und Genitalbereich. Oft wird dies schon in der Ausbildung so gelernt und auf die ambulante Pflege übertragen. Allerdings stellt sich hier ein ganz anderes Problem: die Leistungen der Pflegeversicherung sollen laut Gesetzestext „den Pflegebedürftigen helfen, trotz ihres Hilfebedarfes ein möglichst selbständiges und selbstbestimmtes Leben zu führen, das der Würde des Menschen entspricht“ (SGB XI § 2 Abs. 1 Satz 1). Demzufolge müsste die Pflege im Rahmen der Anamnese klären, was der Pflegekunde bisher wie gewaschen hat und wie er dies zukünftig haben möchte. Da es aber einen Pflegestandard „Teilwäsche“ gibt, wird nicht mehr der Kunde gefragt, wie gewaschen werden soll, sondern mit der Leistung Teilwäsche wird der Pflegestandard

des Dienstes umgesetzt. Vielleicht hat sich ein Pflegekunde bisher morgens eben nicht das Gesicht gewaschen, mit Übernahme durch den Pflegedienst ändert sich dies ab sofort. Diese Überspitzung soll dazu dienen aufzuzeigen, wie selbstverständlich „fremde“ Pflege- und Hygienevorstellungen auf die Pflegekunden übertragen werden. Das bisherige Leben wird damit nicht mehr respektiert nach dem (übertrieben formulierten) Motto: „Wir machen das so, wie bei allen Anderen auch!“ Das erinnert vom System her an das Krankenhaus, in dem jeden Morgen um halb sechs Fieber gemessen wurde und zwar bei Jedem. Warum, war eigentlich nicht klar, die Werte waren in den allermeisten Fällen auch irrelevant, aber es wurde gemacht, weil es immer so war.

So wird unter Umständen „mehr“ gewaschen, als der Kunde eigentlich will, sich aber nicht (mehr) zu sagen traut nach dem Motto: „Die Schwester wird es schon richtig machen“.

Pflegestandards für die ambulante Pflege müssen, wenn es um konkrete Leistungen geht, bundeslandindividuell definiert sein, die Grenzen der dortigen Leistungskomplexe berücksichtigen und vom Wunsch der her Kunden bestimmt sein. Pflegestandards aus der stationären Pflege erfüllen dies oft nicht, weil deren Rahmenbedingungen völlig anders sind (Vollversorgung, standardisierter Rahmen, ...). Es spielt auch keine Rolle, was die Pflegekraft persönlich gut findet, sondern nur, was der Kunde wünscht und was im Rahmen der eingekauften Leistung möglich ist. Kurz gesagt: Jeder Kunde hat das Recht zu stinken!

#### Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege, Ausgabe 06/2006

© **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)