

## Falsche Ausreden: Was kennzeichnet professionelle Pflege?

Was zeichnet eigentlich gute Pflege durch einen Pflegedienst aus und unterscheidet sie von der Pflege durch Angehörige oder andere Pflegepersonen?

- Menschliche Teilnahme?
- Professionelle Dokumentation?
- Zeit für den Kunden?

Wer sich aktuelle Transparenzberichte im Internet anschaut, der kommt auf die Idee, dass Zeit für die Kunden ein wichtigeres Merkmal der professionellen Pflege ist als die Zeit für die Pflegedokumentation. Immer dann, wenn die Noten in Teilbereichen schlecht ausfallen, kann man häufig auf der Kommentarseite (letzte Seite) der Einrichtung als Rechtfertigung lesen, man hätte halt andere Schwerpunkte gesetzt als der MDK dies fordere:

„Unsere Mitarbeiter haben die Priorität in der Pflege unserer Kunden gesehen und dies auch dementsprechend umgesetzt. Für die Pflegedokumentation blieb daher oft nur wenig Zeit.“

Dieses Zitat ist kein Einzelfall, sondern so in vielen Berichten als Begründung zu lesen.

Am Beispiel dieses Zitates stellen sich viele Fragen:

- Wer verantwortet die Zeiteinteilung und Prioritätensetzung? Darf jeder Mitarbeiter selbst entscheiden, was er lieber macht? Wenn es denn nach der persönlichen Lust und Laune ginge, würde die Pflegedokumentation nie geschrieben werden. Allerdings hat die Verantwortung für die Tourenplanung und damit auch für die Zeitplanung immer die Pflegedienstleitung. Wenn sie nicht genug Zeit für die Pflegedokumentation einplant, hat sie ein Problem. Andererseits muss sie aber durchsetzen, dass die Mitarbeiter die Zeit vor Ort nicht frei ein-

teilen, sondern alles das machen, was geplant und vertraglich vereinbart ist. Und dazu gehört in jedem Fall das Führen der Pflegedokumentation.

- Nicht der MDK setzt Prioritäten oder fordert etwas, auch wenn sich das immer so anhört oder man beim Lesen vieler Berichte und Veröffentlichungen den Eindruck bekommen kann. Der MDK ist lediglich ein beauftragtes Prüfunternehmen, dass auf der Basis der Qualitätsprüfrichtlinie (QPR) sowie der dazu gehörigen –anleitung (in die jeweils die Transparenzvereinbarungen eingearbeitet sind und zu deren Basis auch die entsprechenden Rahmenverträge zur Qualität auf Bundesebene gehören) die beauftragte Prüfung durchzuführen hat. Die Prüfer sind an die inhaltlichen Vorgaben der Richtlinie und Anleitung gebunden und haben auf dieser Basis zu prüfen. Ihre persönlichen Vorlieben dürfen dabei keine Rolle spielen (ob das im Einzelfall jedem Prüfer wirklich gelingt, ist dabei eine ganz andere Frage).
- Die Pflegepersonen versorgen und pflegen ihre Angehörigen mit ganzen Herzen, aber nicht immer auch mit dem professionellen Abstand, der nötig ist, um dauerhaft Veränderungen wahrnehmen zu können und gut zu pflegen. Genau hier gibt es den aus meiner Sicht deutlichsten Unterschied zwischen „Angehörigen- und Profipflege“: Profis arbeiten dauerhaft reflektiert; das heißt: sie können auch einmal einen sprichwörtlichen Schritt zurück treten und quasi von Außen auf die Situation

schauen und aus dieser Perspektive genauer sehen, was nun notwendig ist. Das elementarste Hilfsmittel dazu (und nicht nur eine lästige Pflicht) ist die schriftliche Fixierung des Zustandes und wesentlicher Veränderungen. Erst in der Rückschau der Veränderungen kann man Entwicklungen erkennen und darauf professionell reagieren, in dem bspw. der Pflegeplan geändert wird. Das ist, lyrisch umschrieben, die Hauptfunktion der Pflegedokumentation. Wer meint, das sei weniger wichtig als die Zeit für den Pflegekunden, stellt auch seine professionelle Arbeit und Entlohnung in Frage: wenn die Pflegekraft nur noch so arbeitet wie die Tochter, warum bekommt sie dann mehr Geld?

Wer im Rahmen der Transparenzprüfung eine schlechte Teilnote erhält,

sollte diese Punkte auf jeden Fall auf der Kommentarseite ansprechen und evtl. erläutern, vor allem auch, wie man dies verändern will. Aber die Ausrede: „keine Zeit, weil wir die Zeit für die Kunden brauchen“ ist der schlechteste Weg. Sie bezeugt eher ein unprofessionelles Pflegeverständnis und bestätigt damit die Feststellung des MDK.

**Tipp:**

Es sollte immer die Kommentarmöglichkeit genutzt werden. Bei festgestellten Abweichungen und schlechteren Noten ist es besser, konkret die Kritikpunkte zu benennen und evtl. dazu die eigene Sicht zu formulieren. Zwar ist die Transparenzvereinbarung in vielen Details in der Kritik, aber es ist kein guter Weg, sich allein mit dem Hinweis auf die falschen Kriterien zu verteidigen. Denn andere Dienste konnten diese ja erfüllen.

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,  
Ausgabe 09/2010

© **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)