

## „Kämmen verboten!“ – Was im Pflegeleitbild alles steht!

Im Alltag stellt sich für Pflegekräfte immer wieder die Frage, was sie alles für ihre Kunden tun sollen, müssen und was nicht, auch wo die Grenzen sind.

Dazu ein Beispiel:

In den Leistungskatalogen in Niedersachsen und Hessen ist die Leistung „Kämen und Rasieren“ wählbar, sie gehört nicht unmittelbar zur Kleinen oder Großen Morgentoilette. Die Pflegekundin Frau Mayer hat im Pflegevertrag vereinbart, dass sie die Leistung „Kämmen und Rasieren“, die im Einzelfall fast 3,00 € kostet, nicht vom Pflegedienst nehmen will, sie will sich alleine kämen.

Eines Morgens kommt die Pflegefachkraft Schwester Anja zu Frau Mayer, erbringt die vereinbarte Große Pflege. Nachdem Frau Mayer angezogen ist, blickt sie in den Spiegel, schüttelt den Kopf und meint, so wie sie aussieht würde sie heute nicht nach draußen gehen, ihre Haare sähen ja schlimm aus. Daraufhin greift die Schwester zum Kamm und frisiert Frau Mayer, die das wortlos über sich ergehen lässt. Dabei hätte ein Blick ins Pflegeleitbild ihres Dienstes der Pflegekraft helfen können, denn da steht eigentlich: „Kämmen verboten!“

Im Pflegeleitbild formulieren die Pflegeunternehmen ihr Menschenbild und die Grundlagen ihrer Arbeit. Formulierungen über das Menschenbild und die eigene Rolle lauten beispielsweise so: „Der Mensch steht im Mittelpunkt, mit seiner gesamten Biographie, seinen Wünschen und Bedürfnissen. Unser Ziel ist es seine Fähigkeiten so lange wie möglich zu erhalten und zu fördern, damit er möglichst lange in seiner vertrauten und häuslichen Umgebung bleiben kann“ (so z.B. im Pflegeleitbild Ambulant des BRK).

Was bedeuten solche Formulierungen in der täglichen Praxis? In jedem Fall

soll der Pflegekunde mit seinen formulierten Wünschen ernst genommen werden. In diesem Fall hat Frau Mayer ihre Wünsche sogar vertraglich festgelegt, auch dass sie nicht vom Pflegedienst gekämmt werden will. An jenem Morgen fordert sie auch nicht direkt, dass die Schwester sie kämmt, sondern formuliert dies höchstens indirekt. Sie hofft vermutlich, dass die Schwester handelt, ohne weiter viel zu fragen. Auf jeden Fall hat sie die Leistung weder bestellt und wird sie nicht bezahlen wollen. Die Schwester denkt vermutlich auch an die Außenwirkung: darf man jemand so auf die Straße lassen? Hinter her sagen dann die Leute, der Pflegedienst würde die Kunden nicht gut versorgen und so verstrubbelt auf die Straße lassen, das wäre dann keine gute Werbung für den Pflegedienst. Vielleicht spekuliert Frau Mayer genau auf diese Gedanken der Schwester; denn sie sagt nicht: „Kämmen Sie mich heute mal!“, sondern sendet nur die indirekte Botschaft aus und hofft, dass die Schwester diesen offensichtlichen Appell hört und entsprechend handelt. Da die Schwester nicht nachfragt, ob sie diese Leistung haben und damit bezahlen will, erbringt sie so eine Heimliche Leistung.

Dabei sagt das zitierte (und fast alle anderen) Leitbild (er), dass Frau Mayer im Mittelpunkt steht mit ihren Wünschen. Diese sind zunächst und zuerst im Pflegevertrag formuliert. Sich über den Pflegevertrag hinweg zu setzen hieße erst einmal, den Kunden (Menschen) nicht ernst zu nehmen. Natürlich können sich die Wünsche und Bedürfnisse mit der Zeit ändern, dann sollten sie neu erfragt, dokumentiert und entsprechend auch im Pflegevertrag verändert werden. Kurzfristige Änderungen können auch allein im Pflegebericht dokumentiert und im Leistungsnachweis eingetragen werden. Es ist jedoch immer wichtig konkret

nachzufragen, was der Kunde tatsächlich will, auch wenn er es nicht direkt ausdrückt. Die Vermutung, Frau Mayer wolle gekämmt werden, ist so lange eine Vermutung, bis Frau Mayer die konkrete Nachfrage beantwortet. Und das Leitbild formuliert genau diese Verhaltensweise: wenn der Mensch mit seinen Wünschen im Mittelpunkt steht, so muss man im Zweifelsfall jeden Tag neu heraus finden, was denn seine Wünsche heute sind.

Die Grenzen der Kundenwünsche werden durch den eigenen Versorgungsauftrag und Versorgungsvertrag definiert: ein Pflegedienst kann nur langfristig für seine Kunden da sein, wenn er für seine Arbeit auch die Vergütungen erhält, die vereinbart worden sind. Wünsche, die nicht refinanziert sind (egal ob von gesetzlichen Kostenträgern, privat oder durch Spenden und andere Eigenmittel der Einrichtung) führen dazu, das der Pflegedienst nicht dauerhaft seine Kunden versorgen kann, denn er ist irgendwann pleite. Dann kann er die Ziele seines Leitbildes auch nicht mehr erfüllen.

Den Kunden ernst zu nehmen kann auch heißen, dass man aushalten muss, wenn Frau Mayer verstrubbelt durch die Straßen wandert. Das ist ihre eigene Entscheidung und nicht die Entscheidung des Pflegedienstes. Man muss auch dann den Kunden ernst nehmen und seine Entscheidungen akzeptieren, wenn man dies selbst für sich nicht so machen würde.

Überspitzt formuliert: jeder hat das Recht, strubbelig auszusehen oder auch zu stinken! Auch das steht in jedem Leitbild!

**Tipp:**

Schauen Sie einmal in Ihrem Leitbild nach, was über die Kundenwünsche formuliert worden ist!

**Download:**

Serie „Heimliche Leistungen – Serviceleistungen – Privatleistungen“ in PDL Praxis 8/2001 – 10/2001.

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege, Ausgabe 11/2009

**© 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)