

## Hier spricht Heiber

.....

# Spielball der anderen?

**N**eulich in Deutschland – es kommt zu folgenden Situationen:

- Ein AOK-Mitarbeiter erklärt dem Versicherten, dass der Pflegedienst die Rechnung über die Verhinderungspflege direkt mit der Kasse abrechnen müsse und nicht mit dem Kunden!
- Ein Pflegebedürftiger ist gestürzt, die Pflegedienstmitarbeiterin holt den Rettungsdienst: Die Rettungssanitäter maueln die Pflegekraft an, warum sie überhaupt geholt worden sind!
- In der Nacht ruft ein Notarzt an, der bei einem Pflegebedürftigen ist und verlangt, dass die Rufbereitschaftsmitarbeiterin sofort kommen soll!
- Die Pflegebedürftigen sagen immer: „Die Schwester hat ja gar keine Zeit zum Reden.“
- Die Krankenkasse ruft beim Pflegedienst an und verlangt noch einen Medikamentenplan!



Andreas Heiber

Unternehmensberater und

Pflegeexperte

Warum der Notarzt meint, die Rufbereitschaft anfordern zu dürfen, bleibt sein Geheimnis. Aber für die Nachsorge nach einem Notfall ist nicht der Pflegedienst zuständig. Und eigentlich gilt: Wer einen Auftrag erteilt, muss auch die Kosten übernehmen.

Im Vertragsgespräch, als es darum geht, was der Pflegedienst machen soll, wird das Angebot, noch etwas länger zu bleiben (pflegerische Betreuung) abgelehnt. Es soll ja noch Pflegegeld übrigbleiben. Trotzdem werden dann die Pflegeteamer, die auftragsgemäß nur das machen, was sie sollen, mit dem latenten Vorwurf konfrontiert, sie hätten ja keine Zeit. Zeit, die angeboten wurde, aber nicht gewollt wurde.

Verordnet der Arzt eine Medikamentengabe, hat er die Präparate in der Verordnung zu benennen. Aber es geht für die Kasse schneller, den Pflegedienst anzurufen, anstatt die zuständige Arztpraxis, wenn kein Präparat angegeben wurde.

In der Rolle der fürsorglichen „Schwester“ (Pfleger) ist die ambulante Pflege der Spielball aller möglichen Interessen und wird so Stück für Stück aufgerieben. Auch das macht die eigentlich spannende und herausfordernde Arbeit unattraktiv: wenn ständig die „Pflege“ an allem schuld ist, auch für das, was andere verursacht haben. In allen anderen Berufen und insbesondere bei den Ärzten gilt: Was nicht bezahlt wird, wird nicht gemacht. Oder wer hätte beim Arzt schon mal eine Unterschrift für ein Sportattest ohne die obligatorische Igel-Gebühr bekommen?

Einerseits ist die „Pflege“ zu gut für diese Welt, weil sie nicht ständig über das Geld und die Arbeit klagt, sondern einfach auch mal den Müll mitnimmt, obwohl sie dafür gar nicht zuständig ist. Aber gleichzeitig glauben deshalb viele, das wird schon die „Pflege“ machen, wenn wir nur frech genug fragen oder fordern. Es wird Zeit, Grenzen zu ziehen und konsequenter Nein zu sagen!

## Es wird Zeit, Grenzen zu ziehen und konsequenter Nein zu sagen!

Was läuft hier eigentlich falsch? Jedes dieser alltäglichen Beispiele steht für Grenzüberschreitungen anderer und die „Pflege“ lässt sich das gefallen, sei es aus Unwissenheit, aus Unsicherheit oder aus Gewohnheit!?! Alles das sind reale Beispiele aus dem Alltag in Deutschland!

Die Verhinderungspflege ist im Gesetz als Kostenerstattungsleistung definiert, der Pflegedienst darf eigentlich gar nicht direkt mit der Pflegekasse abrechnen. Aber mit der maschinenlesbaren Abrechnung des Pflegedienstes spart die Pflegekasse Verwaltungsaufwand; also wird etwas Falsches behauptet.

Pflege- oder Pflegefachkräfte dürfen nicht diagnostizieren, auch wird man oftmals einen gestürzten Pflegebedürftigen nicht allein „aufheben“ können. In Notfällen ist der Rettungsdienst zuständig, alles andere wäre eine Kompetenzüberschreitung.