



## **Ein neues Modell für die Pflege**

Bericht: Jana Münkel

Die Uhr muss sie immer im Blick haben.

### **Susanne Heumann: Du kriegst noch eine Spritze von mir.**

Eine halbe Stunde hat Susanne Heumann fürs Medikamente geben, Essen an die Magensonde anstöpseln, Waschen.

### **Situativ: Und, gibt's was Neues?**

Schon zum zweiten Mal schaut sie heute bei Christine Neubert in Hohndorf im Erzgebirge vorbei.

**Nee.**

### **Was hast du Schönes gemacht, gerätselt? - Wie immer (lacht).**

Christine Neubert muss künstlich ernährt werden. Jeder Handgriff der Pflegerin sitzt – doch zum Reden oder Zuhören fehlt die Zeit.

### **Susanne Heumann, Pflegefachkraft**

**Ja, genauso fühlt sich das an: wie ein Raster (macht „Raster-Ton). Düdüdüdütdu musst du schon überlegen was machst du, damit du am schnellsten durch bist. Muss man in seinem Kopp haben. Ja, ne?**

**Das ist eigentlich nicht schön wenn die Patienten dann hintangestellt werden.**

Die Patientin sieht am Tag viele Gesichter – und die leider nur kurz. Der Pflegedienst kommt dreimal am Tag, ein zweiter Dienst kümmert sich um den Haushalt. Und ein dritter übernimmt zum Beispiel die Begleitung zu Terminen.

Susanne Heumann macht ihren Job gerne – trotz des Zeitdrucks und trotz der langen Wege. Bis zum nächsten Patienten braucht sie bis zu 20 Minuten. Nicht selten legt sie in einer Schicht 80 Kilometer zurück. Was würde sie ändern?



### **Susanne Heumann, Pflegerin**

**Also die langen Wege würde ich auf jeden Fall abschaffen. Ich würde es anders strukturieren, damit ich halt nicht so weit fahren muss. So würde ich das strukturieren, dass alles gleich im Ort wäre und so wenig wie möglich eigentlich gefahren werden muss.**

Ortswechsel: Genau so funktioniert es bei diesem ambulanten Pflegedienst in den Niederlanden. Nanne Huiskes\* arbeitet seit 5 Jahren bei „Buurtzorg“ in Enschede in der Nähe der deutschen Grenze. Buurtzorg\* heißt übersetzt „Nachbarschaftspflege“. Alle Patienten wohnen im gleichen Viertel, von einem zum anderen braucht sie maximal 5 Minuten.

Die aus Weimar stammende Margrit Kaufhold lebt seit 65 Jahren in den Niederlanden. Nach einer Brust-OP muss heute die Wunde kontrolliert werden. Sie weiß, was sie an der Nachbarschaftspflege hat.

### **Margrit Kaufhold**

**Hier, das ist ne kleine Organisation, da sieht man drei, höchstens vier Personen in der Woche. Bei anderen Organisationen, da sieht man fast jeden Tag nen anderes Gesicht.**

**Nachfrage: Jetzt gefällt es Ihnen besser?**

**Ja, es ist intimer. Man kennt sich persönlich besser.**

**Nanne: Und man weiß, was...**

**Kaufhold: Ja, wir wissen voneinander, was wir aneinander haben und man braucht nicht dasselbe immer wieder zu erzählen.**

Vor 10 Jahren sah es in den Niederlanden in der ambulanten Pflege ähnlich aus wie in Deutschland heute: wenig Fachkräfte, frustrierte Mitarbeiter, Zeitdruck. Seit 2007 gibt es das nicht gewinnorientierte Unternehmen. Wir fragen nach bei dem Gründer Jos de Blok\*, selbst gelernter Pfleger. Sein Ziel: Eine neue Organisationsform, die den Menschen im Fokus hat.

### **Jos de Blok**

**Wenn du den Pflegerinnen und Pflegern mehr Verantwortung und Mitspracherecht gibst, dann ist die Chance viel größer, dass da was Gutes rauskommt, als wenn du viele Regeln hast und die Manager das alles leiten. Meine Idee war: Die Arbeit wird so viel angenehmer.**

Das Konzept von buurtzorg: Bis zu 10 Mitarbeiter bilden ein Team, das maximal 60 Menschen versorgt. Die Pflegeteams organisieren sich komplett selbst. Neue Patienten, Dienstpläne, Bewerbungen – alles wird im Team besprochen. Einen Chef gibt es nicht.

**Hinweis:** Dieses Manuskript ist urheberrechtlich geschützt und darf nur für den privaten Gebrauch des Empfängers verwendet werden. Jede Verwertung ohne Zustimmung des Urheberberechtigten ist unzulässig.



Die Teams arbeiten ortsgebunden – lange Fahrten werden vermieden und es bleibt mehr Zeit für die Pflege. Der Kern der Arbeitsweise: Die Pflegekräfte kalkulieren gemeinsam mit dem Klienten, wie viel Zeit nötig ist, damit er gut versorgt ist. Abgerechnet wird nach Stunden, nicht nach Einzelleistungen.

Und das rechnet sich: Die passgenaue Versorgung führt dazu, dass die Patienten schneller wieder fit werden und weniger Pflege benötigen. Unterm Strich werden sogar Pflegestunden eingespart. Die Mitarbeiter sind zufrieden - fünfmal in Folge war buurtzorg der „Arbeitgeber des Jahres“.

Zwischenstopp im Büro – wenn es was zu besprechen gibt, wird eine Sitzung einberufen. Vor 10 Jahren hat das Unternehmen mit 4 Leuten angefangen – mittlerweile hat es 10.000 Mitarbeiter. Kann buurtzorg auch in Deutschland funktionieren? Wir fragen René Bernards, Experte für ambulante Pflege. Er ist sich sicher: Die Abrechnung müsste neu organisiert werden.

#### **René Bernards, Fachreferent Ambulante pflegerische Dienste Paritätischer NRW**

**Was wir eigentlich brauchen, ist ein Systemwechsel in Deutschland. Vor 20 Jahren hat man entschieden, die Pflege dem Markt zuzuführen. Und man hat daraufhin die Pflegeleistungen konsequent in Einzelleistungen zergliedert. Und gleichzeitig ist durch den Preiswettbewerb der Druck auf die Pflegekräfte enorm gestiegen. Deshalb wäre es besser, wir würden ambulante Pflegeleistungen nach Zeit vergüten. Weil eine Zeitvergütung macht es für die Mitarbeiter möglich, genau das zu tun, was nötig ist, was der Nutzer möchte.**

Zurück ins Erzgebirge. Susanne Heumann hat heute 10 Minuten überzogen – umso eiliger hat sie es jetzt. Sie kann nicht länger mit Christine Neubert reden – so gern sie das auch möchte.

**Ich mach jetzt los. Ich wünsche dir einen schönen Tag! Tschüssi! Tschüss!**

Susanne Heumann ist mit ihrer Chefin Petra Thust verabredet.

#### **Situativ: Hallo, grüß dich, wie geht's?**

Beide haben sich mit dem Modell aus den Niederlanden beschäftigt – und sehen in der Idee Potenzial.



**Susanne Heumann – Altenpflegerin**

**Also ich würde es gut finden wenn die Leistungen weg wären und ich sagen kann okay ich habe jetzt für diesen Patienten drei Stunden Zeit und in genau drei Stunden schaffe ich alles, was ich schaffen möchte, damit es den Patienten gut geht. Wenn das so ist dann wäre das super. Weil die Leistungen, die setzen mich unter Druck. Jeden Tag.**

Sähe die Arbeit so aus wie bei Buurtzorg, hätten auch wieder mehr Menschen Lust auf den Job. Auch, wenn man vieles lernen müsste.

**Petra Thust, Pflegedienst-Inhaberin**

**Ich denke mal es bedarf eines ganz großen Umdenkens im ganzen Land, also mit allen Pflegekräften, ne. Weil das völlig was Neues ist. Aber ich könnte mir das eigentlich gut vorstellen.**