

Immer mehr Bürokratie und Kostendruck im Gesundheitswesen – wo bleibt der Mensch?

## Im Altersheim ein Gläschen Baileys auf die Menschlichkeit

**Qualitätssicherung, Leistungserfassung, Effizienz: Auch die Alterspflege hat wirtschaftlichen Anforderungen zu genügen. Geht dabei die Menschlichkeit verloren, wie viele Pflegenden klagen? An der 14. Thuner Alterstagung kam zum Ausdruck: Freiräume gibt es noch. Man muss sie nur nutzen.**

Von Susanne Wenger

Leistungsfähig, professionell, innovativ und bezahlbar: So wünschen sich Politik und Gesellschaft das Gesundheitswesen. Leistungserfassungssysteme und Qualitätssicherungskonzepte prägen heute den Pflegealltag. Den Pflegenden bleibt für ihre eigentliche Aufgabe – sich alten und kranken Menschen zuzuwenden und deren Leiden zu lindern – kaum mehr Zeit. Diese Entwicklung beklagen viele Pflegeprofis als Missstand – und die 14. Thuner Alterstagung zum Thema «Pflegepersonen zwischen Menschlichkeit und Dokumentationswahn» lockte denn auch im April fast 400 Interessierte von weit herum ins Berner Oberland.

Was die Pflegenden dort ausgerechnet von einem Ökonomen zu hören bekamen, tat ihnen in der Seele wohl: Eine ausufernde Gesundheitsbürokratie mit immer mehr Datenerfassung, Kodierung, Dokumentation und Evaluation verdrängt die pflegerische Tätigkeit, stellt Matthias Binswanger fest, Professor für Volkswirtschaftslehre an der Fachhochschule Nordwestschweiz in Olten. Schuld daran sei ein künstlich inszenierter Wettbewerb, der anstatt zu besseren Leistungen bloss zur Produktion von «immer mehr Unsinn» im Gesundheitswesen führe. Nicht dass Volkswirtschaftler Binswanger dem Wett-

bewerb ganz grundsätzlich abgeschworen hätte, das dann doch nicht. Indes: «Wettbewerb sorgt nur dort für Effizienz, wo es einen funktionierenden Markt gibt.» Dies sei aber im Gesundheitswesen gerade nicht der Fall, genau so wenig wie etwa bei der Bildung. Weil Gesundheit und Bildung allen Menschen zugute kommen müssten, seien diese Bereiche dem freien Markt entzogen und über die Allgemeinheit mitfinanziert – zu Recht. Dann aber auf der Angebotsseite trotzdem noch ein wenig Wettbewerb zu veranstalten, bewirke genau das Gegenteil dessen, was man eigentlich erreichen möchte: «Die Qualität der Leistung leidet.» Denn das Rennen von Ärzten, Spitälern und Heimen um möglichst gute Kennzahlen stresse die Mitarbeitenden unnötig. Der künstliche Wettbewerb, so Binswanger gerade heraus, «zerstört ihre Freude an der Arbeit».

### 146 Qualitätsindikatoren? Absurd!

In Grossbritannien werden die Ärztinnen und Ärzte inzwischen nach 146 Qualitätsindikatoren beurteilt. Solche immer ausgeklügelteren Systeme seien absurd, sagt Binswanger. Und sie entstünden auch über die Köpfe der Beteiligten – Ärzteschaft, Pflegenden – hinweg: «Da besteht ein Demokratiedefizit.» Zudem zielten sie meist völlig an den Bedürfnissen der Nachfragenden – Patienten, Heimbewohnende – vorbei. Denn erfasst werde häufig komplett Irrelevantes, wie etwa die technische Ausstattung einer Arztpraxis. «Das sind keine echten Ergebnisindikatoren.» Leistung im Gesundheitswesen sei qualitativer Natur: «Sie lässt sich nicht so genau messen. Die Kennzahlen sind pseudo-objektiv.» Binswanger prangert den Messbarkeitswahn an, der zu Scheineffizienz führe und die Logik umkehre: «Früher war das Ziel, die Patienten zu heilen. Heute sind die Patienten ein Portfolio, das es zu opti-

**«Leistung im Gesundheitswesen lässt sich nicht so genau messen. Die Kennzahlen sind pseudo-objektiv.»**



Vor lauter Schreibkram kaum noch Zeit, sich den Menschen zuzuwenden: Viele Pflegende stört der «Dokumentationswahn».

Foto: Robert Hansen

mieren gilt, um ein möglichst gutes finanzielles Ergebnis zu erzielen.»

Die Fallpauschalen, die nächstes Jahr in der Spitalfinanzierung eingeführt werden, hält Volkswirtschaftler Binswanger für ein besonders anschauliches Beispiel sinnlosen Wettbewerbs im Gesundheitswesen. Zwar sanken wohl tatsächlich die Verweildauer der Patienten in den Spitälern und damit die durchschnittlichen Kosten stationärer Aufenthalte. Aber die Patienten gesunden dadurch ja nicht schneller: «Die Kosten werden sich also in die Heime und Pflegeeinrichtungen verlagern.»

### Sehnsucht des Menschen nach Geborgenheit

Dort, in den Heimen, leben die betagten, pflegebedürftigen Menschen, deren Bedürfnisse im Kosten- und Zeitdruck unterzugehen drohen. Bedürfnisse wie zum Beispiel die menschliche «Sehnsucht nach Geborgenheit und Beheimatung», so die Gerontologin und Pflegefachfrau Cécile Wittensöldner. Oder der Wunsch, nach einem Leben «als Wanderer unterwegs» zur Ruhe zu kommen. Innerlich und äusserlich. Dauernde Verlegungen von einem Pflegeort an den anderen jedoch verhindern dies und beschädigen die Gesundheit zusätzlich: Wittensöldner beschreibt das sogenannte Relokationssyndrom, das Stresssymptome wie Verwirrung, Angst, Rückzug und Gewichtsverlust hervorruft. Umso wichtiger ist es da, dass Pflegende den ihnen anvertrau-

ten Menschen verständnisvolle Begleiterinnen und Begleiter sind. Doch wie schaffen sie das unter den heutigen Rahmenbedingungen? Jedenfalls nicht mit Nostalgie, wie der Spitexberater und Pflegefachmann Walter Wyrtsch betont: «Früher war keineswegs alles wärmer und gemütlicher.» Zeitdruck sei im Arbeitsalltag von Pflegenden immer ein Thema gewesen. Wyrtsch plädiert dafür, technologische Neuerungen als Chance zu nutzen: «Die elektronische Pflegedokumentation dient doch nicht in erster Linie der Abrechnung mit der Krankenkasse, sondern der Qualitätsentwicklung im eigenen Betrieb.»

**Vorschlag an die Pflegenden: «Könnten Sie nicht ein bisschen weniger waschen?»**

### Dessous-Modenschau und Tango-Tanz

Zuversichtlich zeigt sich auch Erika Schärer-Santschi: «Professionalität und Menschlichkeit lassen sich verbinden», befindet die Pflegefachfrau und Palliative-Care-Spezialistin. Mit einem Schmunzeln verweist sie auf eine neuere Untersuchung, die jetzt auch wissenschaftlich sauber untermauert, was doch vielen in der Branche längst klar sei: «Das Mitgefühl der Pflegenden ist Ausdruck ihrer

Professionalität.» Damit sich Pflegende jedoch ihr Mitgefühl erhalten könnten, bräuchten sie öffentliche Wertschätzung und förderliche Arbeitsbedingungen mit praxisnaher Aus- und Weiterbildung, aktiven Mitgestaltungsmöglichkeiten sowie Zeit und Raum für Reflexion und Erfahrungsaustausch innerhalb der Institution.

>>

Trotz Kostendruck Menschlichkeit zu bewahren – das versucht als Leiterin des Altersheims Reichenbach im Kandertal auch Annemarie Kempf Schluchter. Im «letzten Daheim» sollen die betagten Menschen einen interessanten Alltag erleben. Es gibt regelmässig Kino-Abende mit Grossleinwand. Angeregt durch den Film «Herbstzeitlosen» ging im Altersheim Reichenbach sogar schon einmal eine Dessous-Modenschau über die Bühne. Es wird Tango getanzt – auch mit Rollstuhl. Jeder Bewohner hat eine E-Mail-Adresse, manche skypen mit ihren Angehörigen im Ausland. Und hin und wieder unternimmt das Heim einen Ausflug ins Stadttheater Bern. «Storytelling» heisst Annemarie Kempf Schluchters Konzept: Auch wer im Altersheim lebt, soll noch teilhaben an den Geschichten, die das Leben schreibt. Um Langeweile und Einsamkeit bei den Bewohnerinnen und Bewohnern zu verhindern, wird in Reichenbach bewusst auch die Geselligkeit gepflegt: «Wir brauchen etwa vier Flaschen Baileys pro Woche.» Ein Gläschen irischen Crème-Likörs auf die Menschlichkeit – damit jener Goethe-Vers, den sich Kempf Schluchters Altersheim als Leitmotiv auf seine Website geschrieben hat, nicht toter Buchstabe bleibt: «Hier bin ich Mensch, hier darf ichs sein.»

#### «Seien Sie ungehorsam!»

Spielräume im Arbeitsalltag nutzen, um der administrativen Last ein Stück weit zu entkommen – das rät Volkswirtschaftsprofessor Matthias Binswanger den drangsalierten

Pflegenden: «Es gibt in der Praxis mehr Freiheiten, als man denkt.» Weil die Qualitätssicherungssysteme immer wieder geändert würden, habe kaum jemand den Überblick, was gerade kontrolliert werde: «Füllen Sie doch einfach einmal etwas

**«Das Mitgefühl der Pflegenden ist Ausdruck ihrer Professionalität.»**

nicht aus.» Eine Sanktion, so Binswanger, werde höchstwahrscheinlich ausbleiben. Darüberhinaus gelte es, mit Politikerinnen und Politikern im Gespräch zu bleiben und sie über die konkreten Auswirkungen ihrer Beschlüsse auf die Pflegebedürftigen und die Pflegenden aufzuklären.

Vom «grossen Ohnmachtsgefühl gegen die Übermacht der Ökonomie» in den Institutionen sollte sich das Pflegepersonal bloss nicht unterkriegen lassen, mahnt ihrerseits Judith Giovanelli-Blocher, Autorin und pensionierte Sozialarbeiterin: «Sorgen Sie dafür, dass der Mensch nicht vor die Hunde geht.» Mit blossem Jammern von früh bis spät gelinge das den Pflegenden freilich nicht, warnt Giovanelli-Blocher – es brauche pfiffigen Widerstand. Auch wenn einem dies ab und zu einen Verweis eintrage. Die kämpferische Pensionärin hat auch gleich einen Vorschlag parat, wie die Pflegenden Zeit für Wesentliches gewinnen: «Könnten Sie nicht ein bisschen weniger waschen?» Als sie selber nach einem Schulterbruch die Spitex gebraucht habe, sei ihr jeden Tag der Rücken gewaschen worden – so viel wie noch nie vorher in ihrem Leben, weiss Giovanelli-Blocher zu berichten und ruft den Pflegenden zu: «Seien Sie ungehorsam! Das ist überlebenswichtig!» ●



**Berner Fachhochschule**

Soziale Arbeit

## CAS Opfertgerechte Täterarbeit

### Grundlagen

20 Studientage, September 2011 bis April 2012, Code C-OHT-1

### Bei häuslicher Gewalt

20 Studientage, September 2011 bis März 2012, Code C-OHT-2

### Mit Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen bei Aggression und Gewalt

20 Studientage, September 2011 bis Mai 2012, Code C-OHT-4

### Mit Sexualdelinquenten mit Lern- und geistiger Behinderung

20 Studientage, September 2011 bis April 2012, Code C-OHT-3

Täterinnen- und Täterarbeit bewirkt nachhaltigen Opferschutz und versteht sich als pädagogische Intervention mit therapeutischem Charakter. Mit diesen CAS-Studiengängen qualifizieren Sie sich für die opfertgerechte Arbeit mit Täterinnen und Tätern. Die Studiengänge richten sich an Fachpersonen der Pädagogik und der Sozialen Arbeit, insbesondere aus den Praxisfeldern Sozialpädagogik, Kindes- und Erwachsenenschutz, Bewährungshilfe, Opferhilfe, Jugendstrafrechtspflege und Psychiatrie.

Ausführliche Informationen zu diesen Angeboten finden Sie auf unserer Website. Geben Sie den entsprechenden Code ein, und Sie gelangen direkt zum betreffenden Weiterbildungsangebot.

### Infoveranstaltung

23. Mai 2011 in Bern und 20. Juni in Frauenfeld. Anmeldung erwünscht per Mail an: karin.vuille@bfh.ch, Telefon 031 848 37 35

[www.soziale-arbeit.bfh.ch/weiterbildung](http://www.soziale-arbeit.bfh.ch/weiterbildung)

In Kooperation mit:

**forio** Forensisches Institut Ostschweiz