AMBULANTE PFLEGE NEU GEDACHT

Wie die Organisation Buurtzorg in den Niederlanden eine sanfte Revolution in der Pflege in Gang gesetzt hat

Ein Abend im Betreuten Wohnen irgendwo in Deutschland. Die Schwester des ambulanten Pflegedienstes befreit eine alte Dame von ihren Kompressionsstrümpfen und verabschiedet sich mit den Worten: „Ich habe heute meinen letzten Tag. Das hier mache ich nicht mehr mit. Dafür bin ich nicht ausgebildet!" Am nächsten Morgen kommt eine neue Pflegerin, wieder ein neues Gesicht, ein neuer Name, eine fremde Stimme. Sieben sind es in der Woche.

Ich frage die examinierte Krankenpflegerin nach dem Grund für ihre Kündigung. Sie beklagt sich über Zeitdruck und Hetze. Zweieinhalb Minuten für das Ausziehen von Strümpfen inklusive Dokumentation – da bleibt kaum Zeit für einen prüfenden Blick auf die Beine und schon gar nicht für eine Frage nach dem Befinden. „Ich gehe doch mit Herz an die Arbeit, aber ich kann kaum mit den Menschen reden." Der nächste Patient wartet schon.

Diese Szene ist ein harmloses Beispiel aus dem Pflegealltag. Verbesserungen erfolgen punktuell, aber am System scheint in Deutschland niemand zu zweifeln.

Ganz anders sieht es dagegen in unserem Nachbarland aus, den Niederlanden. Dort lebte seit dem 19. Jahrhundert die Tradition der Gemeindeschwester, die in der Nachbarschaft in engem Kontakt mit Hausärzten und Krankenhaus arbeitete. In den 1990er Jahren jedoch ökonomisierten die Krankenkassen diese Strukturen. Von 286 kleinen blieben nur 86 große Organisationen. Pflegende spezialisierten sich zunehmend, Zeitnormen für Pflegeleistungen wurden festgelegt, Routen geplant. Das Ergebnis war ein ähnliches Pflegeleistungs- und Abrechnungssystem, wie es aktuell in Deutschland besteht.

Das änderte sich 2007 mit Jos de Blok. Er war zehn Jahre lang Krankenpfleger, studierte Ökonomie und realisierte, inzwischen in leitender Managementfunktion in einem Krankenpflegeunternehmen, dass Veränderungen innerhalb dieses Systems keine Chance hätten.

Kurzentschlossen stieg er aus und gründete eine eigene Organisation: *Buurtzorg* (ausgesprochen: Bürtzoich), der holländische Begriff für „Nachbarschaftshilfe".

Der Name ist Programm. Jos de Blok knüpft an die Tradition an, dass eine klar definierte Nachbarschaft mit ca. 50 Patienten von nur einem – ihrem – Team betreut wird und beginnt mit vier Pflegekräften. Die Bewegung gewinnt Freunde und Mitarbeiter und wächst schnell. 2016 arbeiten bei *Buurtzorg* bereits 10.000 Pflegekräfte in 850 unabhängigen Teams, Tendenz steigend.

Was ist bei Buurtzorg anders?

Jos de Blok stellt seine Organisation als Zwiebelmodell dar: Im Mittelpunkt steht der Mensch mit seinen Bedürfnissen. Individuelle Selbstbefähigung hat höchste Priorität: Der Patient soll so lange wie möglich eigenständig und unabhängig bleiben. So steht eine qualifizierte Pflegeberatung am Anfang. Im zweiten Schritt wird ein informelles Netzwerk aus Familienmitgliedern, Freunden und Nachbarn aufgebaut. Die eigentliche Pflege übernimmt *Buurtzorg* mit maximal zwei MitarbeiterInnen. Dadurch kennen die Patienten ihre Pflegenden und umgekehrt. Die Pflegekräfte können sich Zeit nehmen, um über die Krankheit oder Familienprobleme zu sprechen. So kann sich ein tiefes Vertrauen bilden, das die Lebensqualität und auch die Heilungschancen verbessert. Darüber hinaus besteht ein verlässliches Netzwerk aus Hausarzt, Fachärzten, Physiotherapeuten, Apotheke, Krankenhaus und anderen.

Den Pflegenden ihren Beruf zurückgeben

Die MitarbeiterInnen bei *Buurtzorg* sind Pflegeexperten mit einer dreijährigen Ausbildung, entsprechend der deutschen examinierten Krankenschwester, oder „Bachelor of Nurse" mit zusätzlichem Studium im Gesundheitsbereich. Von Anfang an wird von ihnen erwartet, dass sie eigenständig arbeiten, wirtschaftlich denken und handeln. Teams starten mit mindestens vier Pflegenden und suchen sich neue MitarbeiterInnen dazu. Sind zwölf zusammen, wird ein neues Team gebildet. Dieses startet seine Arbeit in Selbstorganisation. Erst wenn Konflikte auftreten, bekommt es ein Training in Besprechungsmethodik und achtsamer Kommunikation. Das ist anfangs eine große Herausforderung, führt letztendlich aber zu großer Arbeitszufriedenheit. Jede Pflegekraft betreut eine überschaubare Zahl von 14 bis 15 Patienten am Tag. Jos de Blok vertraut in die fachliche Kompetenz der Pflegenden und die Verantwortlichkeit in den Teams. Sollten doch einmal Probleme auftreten, stehen TrainerInnen zur Verfügung, um das Team vorübergehend zu begleiten.

Das Wegfallen strikter Vorgaben eröffnet Freiräume für Kreativität. Jos de Blok erzählt, wie er zum Beispiel erst aus der Zeitung von einem Rollator-Rennen erfuhr, das ein *Buurtzorg*-Team organisiert hatte. 2015 fand es als landesweite „Rolympiade" im Olympiastadion in Amsterdam statt. „Wenn Ihr gute Ideen habt, setzt sie um!", lautet die Botschaft des Gründers an seine Pflegekräfte.

Wer kann das bezahlen?

Doch wie sieht die Finanzierung aus? In Deutschland werden Pflegeleistungen abgerechnet, die vom Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) empfohlen und von der Krankenkasse bewilligt wurden. *Buurtzorg* rechnet dagegen die Zeit ab, die ein Patient nach Einschätzung der Pflegenden benötigt. „Wir denken nicht in Aktivitäten pro Zeiteinheit, sondern in Kosten pro Klient", erklärt Jos de Blok dazu. Durch eine schlanke Administration ohne Manager gibt es genügend Mittel für eine gute Bezahlung, qualitativ hochwertige Fortbildung und zeitgemäße Kommunikationsmittel – jede/r MitarbeiterIn wird geschult und erhält ein Tablet. Unterm Strich werden die Patienten besser versorgt und fühlen sich emotional gut aufgehoben. Die Pflegenden sind motiviert und zufrieden mit ihrer Arbeitssituation.

Ein Modell macht Schule

Buurtzorg ist heute in den Niederlanden der größte Anbieter für mobile Pflege mit der höchsten Patientenzufriedenheit. In vielen Ländern gibt es Pilotprojekte oder Initiativen, zum Beispiel in Belgien, Großbritannien, Schottland, Japan und Singapur. In Deutschland hat Uta Kirchner mit anderen Initiatoren im April 2016 ein erstes Treffen für Interessenten in Berlin veranstaltet. Unter dem Namen „Pflege auf Augenhöhe" finden hier Menschen zueinander, die ein ernsthaftes Interesse an Veränderungen im Sinne des holländischen Modells haben. Für März 2017 ist ein Pflegecamp in Berlin geplant.

Text: Sabine Phumdorkmai

Weitere Informationen

Ein Pflegedienst in Berlin, der sich stark am Modell *Buurtzorg* orientiert: **www.care4me-berlin.de**

Kontakt: info@futur-uno.com
www.buurtzorg-in-deutschland.org
www.pflege-auf-augenhoehe.de