

Konsens über Nonsens?

Die Forderung nach einer „Entbürokratisierung der Pflege“ eignet sich dazu, von **Personalproblemen** in der Altenpflege abzulenken. Studien haben ergeben, dass nicht mehr Zeit für Pflege und Betreuung zur Verfügung steht, wenn weniger dokumentiert wird

VON MICHAEL ISFORT
UND WINFRIED ZINN

Die Pflegeversicherung steht auf dem Prüfstand, Reformen werden kommen. Ob sie zur Problemlösung beitragen, wird sich zeigen. Ein großes Problem stellt z.B. die momentane Personalsituation in der Altenhilfe dar. Sie kann folgendermaßen auf den Punkt gebracht werden: Personalbestand und Personalbedarf sind nicht identisch. Pflegebedürftigkeit mit entsprechender Pflegestufe und Pflegezeit und der tatsächliche Betreuungsaufwand sind es auch nicht. Auf diesen Umstand weisen viele Befragungen und Untersuchungen hin.

Profitabler Markt

Ein weiteres Problem besteht darin, dass die seit Einführung der Pflegeversicherung stabil gebliebenen Zahlungen u.a. dafür sorgen, dass Mitarbeiter bei steigenden Kosten mehr leisten müssen. Ein weiterer, oft wenig thematisierter Umstand ist, dass es sich bei der Versorgung von älteren Menschen auch um einen profitablen Markt handelt. Und wie so oft bedeutet dies, dass eigene Mechanismen greifen. Erfolg ist für viele nicht zuletzt wirtschaftlicher Erfolg. Und den erzielt man nicht, indem man die erwirtschafteten Gelder für den kostenintensi-



Feindbild Pflegedokumentation: Der vermeintliche Zeitgewinn für die Pflege durch so genannte Entbürokratisierung hat sich als Mythos herausgestellt FOTO: WERNER KRÜPER

ven Personalbereich aufwendet. Man spart, wo man kann, oder schüttet lieber Gewinne aus. Kritiker der Debatte um einen Personalengpass äußern häufig, dass Pflege potenziell „unendlich“ sei, womit sie teilweise recht haben. Es ist aus professioneller Sicht tatsächlich nur schwer zu bestimmen, welche Leistungen ein Bewohner gerne in Anspruch nehmen würde und welche davon unabdingbar für ihn sind.

Es geht bei der Betreuung alter Menschen jedoch auch darum, einen gemeinsamen Alltag zu leben. Und im Alltag fragt man sich nicht ständig, ob man mit einer Skala den Bedarf richtig eingeschätzt hat und nun festgelegt werden kann, dass man miteinander ein Gesellschaftsspiel spielen darf. Man darf auch ohne ein vorheriges Assessment miteinander „kniffeln“, reden oder Nahrung aufnehmen. Es ist aber zurecht davon auszugehen, dass ein Leistungsdruck des

Personals auch dann zu verzeichnen wäre, wenn man insgesamt mehr Mitarbeiter hätte. Die Erklärung ist einfach: Leistungen im sozialen Bereich entstehen erst in der Situation, und sie entstehen auch dadurch, dass jemand da ist, den man um eine Leistung bitten kann. Das heißt, dass durch das Vorhandensein von mehr Mitarbeitern auch mehr nachgefragte Leistungen seitens der Bewohner entstehen würden.

Unpopuläre Fragen

Die tatsächliche Frage, die hinter den Personalproblemen in der Altenpflege lauert, heißt: Was soll für einen Bewohner nicht oder nicht mehr durchgeführt werden? Wo sollen Leistungen jetzt und zukünftig eingespart werden?

Diese Fragen zu stellen ist unpopulär, weil sie das aufzeigen, was viele befürchten und nicht wahr haben wollen: Es ist davon auszugehen, dass auch künftig für

info

Deutsches Institut für angewandte Pflegeforschung e.V. (dip)

Michael Isfort
Hülchrather Str. 15
50670 Köln
Tel.: (02 21) 4 68 61 30
Fax: (02 21) 4 68 61 39
E-Mail: m.isfort@dip.de
Internet: www.dip.de

die einzelne Einrichtung nicht mehr Geld vorhanden sein und nicht mehr Personal eingestellt werden wird. Eine Erhöhung der Beiträge der Pflegeversicherung würde den derzeitigen Stand vielleicht gegen die zukünftigen Notwendigkeiten erhalten, aber nicht zu einer Verbesserung beitragen. Die Beantwortung der Frage nach Rationierung drängt sich auf und wird zu einer permanenten Bedrohung für Träger, Politik und Pflegekassen. Es trübt das Bild vom leistungsfähigen Versorgungssystem mit Qualitätsgarantie. Derart ungeliebte Fragen beantwortet man nicht gerne und greift zu einem klassischen Manöver. Man lenkt durch Aktivität in einem anderen Punkt die Blickrichtung vom eigentlichen Bedrohungspotenzial ab.

So wird z.B. bei der Frage nach einer Leistungsreduktion von Pflege der Blick konsequent und von erschreckend vielen Personen und Arbeitsgruppen auf ein anderes Thema gelenkt: auf die Pflegedokumentation. Hier verspricht man sich ein Einsparpotenzial an Zeit oder meint, es versprechen zu können. Man verändert einfach die bestehenden Ressourcen und braucht keine neuen zu schaffen, so die Theorie. In einzelnen Schätzungen geht man dabei von ca. 30 Prozent Arbeitszeit für Bürokratie und Verwaltung aus. Durch Entbürokratisierung soll der Personalmangel wirksam und nachhaltig bekämpft werden.

Das Thema „Pflegedokumentation“ ist in jedem Falle für ein Ablenkungsmanöver geeignet, denn es kann schnell ein „Konsens über den Nonsens“ herbeigeführt werden. Auch die Kollegen in den Einrichtungen sitzen argwöhnisch vor den Papierbergen. Sie stimmen daher erwartungsvoll zu, wenn man ihnen verspricht, sich der Pflegedokumentation zuzuwenden und diese zu vereinfachen.

Gemeinsames Feindbild

Hat man als ein gemeinsames Feindbild „die Pflegedokumentation“ ausgemacht, kann die Arbeit an einer „vereinfachten“ und „zeitsparenden“ Fassung beginnen. Dies geschieht erstaunlicherweise meist, ohne sich vorab die Frage zu stellen, ob denn tatsächlich eine Zeiterparnis dabei herauskommt. Bestenfalls

internet

www.dza.de/download/ErgebnisseRunderTischArbeitsgruppelll.pdf

Ergebnisse der „Arbeitsgruppe III: Entbürokratisierung“ des Runden Tisches Pflege von 2005, hrsg. vom Deutschen Zentrum für Altersfragen

www.stmas.bayern.de/pflege/stationaer/entb-ges.pdf

Abschlussbericht des Bayrischen Staatsministeriums für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen zum Projekt „Entbürokratisierung der Pflegedokumentation“

www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Abteilung3/Pdf-Anlagen/entbueroerkratisierung-in-der-stationaeren-altenhilfe,property=pdf,bereich=rwb=true.pdf

Gutachten des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend zur „Identifizierung von Entbürokratisierungspotenzialen in der stationären Altenpflege in Deutschland“

fragt man nach den subjektiven Einschätzungen bezüglich des Aufwandes oder man wiederholt Meinungen, die schon oft geäußert wurden. Um die Frage zu beantworten, müsste man im eigenen Haus eine Tätigkeitsanalyse durchführen. Das ist aufwändig, wenn auch lohnenswert. Doch auch eine Recherche zu dem Thema kann helfen. Ergebnisse zu Tätigkeitsanalysen gibt es nämlich schon in diversen Gutachten. Diese können ohne großen Aufwand gelesen, diskutiert und mit der Situation in der eigenen Einrichtung abgeglichen werden.

In einem Bericht der Forschungsgesellschaft für Gerontologie (FFG) aus dem Jahr 2002 kommen die Autoren Wingenfeld und Schnabel zu der Aussage, dass Tätigkeiten im Bereich Pflegeplanung/Pflegedokumentation rund sieben Minuten pro Bewohner und Tag ausmachen. Im gesamten Leistungsprofil entspricht dies in der Untersuchung einem Anteil von 14,5 Prozent. Das könnte ein Indiz dafür sein, dass sich eine Vereinfachung der Pflegedokumentation bemerkbar machen müsste, zumal immer wieder von einem beständig steigenden Aufwand berichtet wird.

Das Thema „Entbürokratisierung der Pflegedokumentation“ ist an prominenter

ter Stelle vieler Vorhaben zu finden. Initiativen zur Verbesserung gab es in den vergangenen Jahren zuhauf. So beteiligten sich Organisationen und Experten in vielen Bundesländern (z.B. Niedersachsen, Bayern, Rheinland-Pfalz, Schleswig-Holstein) mit Vorschlägen an der Debatte. Allen gemein ist, dass sie eine Vereinfachung für sich in Anspruch nehmen.

Auch in dem zentralen Gutachten zur „Identifizierung von Entbürokratisierungspotenzialen in Einrichtungen des stationären Altenpflege in Deutschland“ des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) ging man dieser Frage nach. Insgesamt kam man zu dem Ergebnis, dass Bürokratie in der Pflegedokumentation vor allem durch innerbetriebliche Entscheidungen, Vorgaben und Umsetzungen entsteht. Dort heißt es auf Seite 6: „Die Haltung mancher Leitenden scheint zwiespältig: Man klagt über den MDK/die Heimaufsicht, befragt sie jedoch, interpretiert die Antwort als Vorgabe und delegiert so, zugespitzt formuliert, einen Teil der eigenen Verantwortung an die Prüfinstanzen.“

Ein eindeutiger Hinweis auf ein echtes Potenzial zur Entbürokratisierung im Bereich der Pflegedokumentation konnte jedoch nicht ausgemacht werden. Der derzeitige Rahmen reicht längst schon aus, um zusammenhängende Tätigkeiten auch zusammenfassend zu dokumentieren, sich nicht an den AEDLs, sondern an der Tagesgestaltung zu orientieren und andere einfache Erleichterungen vorzunehmen.

Erhellende Untersuchung

In zahlreichen Projekten wurden durch die Firma DocuMix GmbH Zeitmessungen in Einrichtungen der stationären Altenhilfe durchgeführt. Dazu erfasste man mit Hilfe eines kleinen transportablen Computers über einen Zeitraum von ca. vier Projektwochen sowohl alle vorher definierten Tätigkeiten durch die Pflegenden als auch die Bewohner selbst, sodass sich die Leistungen den einzelnen Bewohnern zuordnen ließen. Damit konnte z.B. kontrolliert werden, inwieweit die Pflegestufe eines Bewohners auch seinen realen Betreuungsaufwand abdeckt.

Durchgeführte Leistungen, die nicht auf einzelne Bewohner bezogen sind, können ebenso erhoben werden. Dazu gehören z.B. alle administrativen Tätigkeiten, das Bestellwesen, die Wäscheversorgung und auch die Pflegedokumentation. Der Vorteil dieses Verfahrens besteht darin, dass man neben den real aufgewendeten Zeiten auch die jeweiligen Zeitpunkte der Leistungserbringung kennt. So lassen sich Arbeitsspitzen sichtbar machen, und es kann genau geschaut werden, welche Leistungen den Tag über anfallen und wann sie bearbeitet werden. Die Ergebnisse der Analyse dienen der Verbesserung der internen Abläufe.

Die hier beschriebenen Ergebnisse sind im Laufe von ca. fünf Jahren gesammelt worden. Als Datenbasis liegen der Untersuchung 243 000 reale und gemessene Pflegeleistungen zugrunde. In der Summe wurden durch die Pflegenden 34 200 Pflegestunden erhoben. Das entspricht einer kontinuierlich durchgeführten Zeitmessung von etwa vier Jahren bei einer Person. Es handelt sich damit um eine der größten Zeitmessreihen in der deutschen Pflegelandschaft.

Auf der Basis dieser Daten wurde u.a. berechnet, wie häufig einzelne Leistungen in unterschiedlichen Leistungsgruppen auftreten. Als Gruppen wurden Kategorien gewählt, die eng an die Lebensaktivitäten anknüpfen und so eine eindeutige Zuordnung erlauben. Betrachtet man die Anzahl der erbrachten Leistungen, so zeigt sich, dass Leistungen der wichtigen Lebensaktivitäten auch vorne stehen. So wurden während der Dauer der Studie insgesamt 54 870 Ausscheidungshilfen gegeben. Weitere 40 000 Mal kam es zu Unterstützungen bei der Ernährung. In 25 770 Fällen wurden körperpflegebezogene Tätigkeiten ausgeführt und 8 740-mal wurde dokumentiert, womit die Pflegedokumentation bei der Häufigkeit der Leistungen an achter Stelle liegt. Betrachtet man nun jedoch nicht die Häufigkeit der Leistungen, sondern addiert die dafür verwendeten Zeiten, ergibt sich ein anderes Bild. Die Leistungsgruppen tauschen ihre Plätze. So steht dieser Untersuchung zufolge nunmehr die Ernährung auf Platz eins, die Körperpflege auf Platz zwei, und die Ausscheidungshilfen rangieren auf Platz drei.

Die Pflegedokumentation rückt von Platz acht auf Platz fünf vor. Ist es also tatsächlich möglich, dass man durch eine Entbürokratisierung der Pflegedokumentation Zeit einsparen kann?

Diese Frage muss vor dem Hintergrund der vorliegenden Daten verneint werden, beträgt doch der Anteil der Pflegedokumentation an der Gesamtheit aller Leistungen in der Studie nur 5,5 Prozent. Das heißt nicht, dass einzelne Mitarbeiter in den Einrichtungen tatsächlich viel mehr Zeit mit der Pflegedokumentation verbringen. Jedoch werden in der Zwischenzeit von den Kollegen andere Leistungen durchgeführt. Insgesamt betrachtet bleibt nicht sehr viel Aufwand übrig, den man optimieren könnte.

Die Untersuchungsergebnisse liegen sogar noch unterhalb der Ergebnisse, die die Wissenschaftler der FFG 2002 ermittelten. Selbst wenn man die weiteren 2,6 Prozent an Leistungen der Administration hinzuzählt, werden die 14 Prozent der Studie der FFG nicht erreicht. Somit deutet vieles darauf hin, dass es – anders als in der Wahrnehmung mancher Personen – nicht zu einem dramatischen Anstieg der Dokumentation in der stationären Altenhilfe gekommen ist. Beide Studien zeigen keinen nennenswerten Gewinn durch eine Entbürokratisierung der Pflegedokumentation. Ob die beschriebenen Fakten auch die Ergebnisse in der eigenen Einrichtung widerspiegeln, könnte nur eine Tätigkeitsanalyse aufdecken. Unterschiede sind denkbar, da große Abweichungen zwischen den Einrichtungen bestehen.

Geht man auf der Basis der Studiendaten davon aus, dass die Pflegedokumentation bestenfalls optimiert, jedoch nicht gänzlich abgeschafft werden kann oder soll, so kann man selbst bei einer Halbierung des Aufwandes nur ca. 2,5 Prozent der insgesamt aufgewendeten Zeit einsparen. Da nicht die komplette Arbeitszeit auch direkte Leistungszeit ist (es gibt auch Wegezeiten und Pausen etc.), kann man im Ergebnis eine „Siebener-Regel“ formulieren. Es könnten pro Pflegekraft bei einem 7,7-Stunden-Tag ca. sieben Minuten eingespart werden. Kaum vorstellbar, dass sich dadurch der Zeitmangel für Alltagsgestaltung und Zuwendung wirksam bekämpfen lässt.

Betriebsökonomisch erscheint es keinesfalls sinnvoll, wenn man sich mit großem Engagement der Optimierung von Leistungen zuwendet, die ein so geringes Ausmaß haben.

Überführter Mythos

Oft werden als unangenehm empfundene Arbeiten in ihrer zeitlichen Dauer überschätzt. Das ist anscheinend auch bei der Pflegedokumentation der Fall. Einmütig kommen alle wissenschaftlichen Untersuchungen und Expertengutachten zu dem Ergebnis, dass die Dokumentation in der Realität nicht die Rolle des „Zeitfressers“ spielt, die sie in der eher emotional geführten Diskussion einzunehmen scheint. Es lässt sich kaum mehr als ein Wimpernschlag an Zeit gewinnen. Ob diese Zeit dann tatsächlich dem Bewohner zugute kommen würde, ist noch eine andere Frage, für die es keine Beweise gibt.

Es ist kaum zu verstehen, warum so viel Initiative und Energie für die Entbürokratisierung der Pflegedokumentation aufgewendet wird. Dadurch Zeit zu sparen ist ein Mythos. Wer dies trotz aller gegenteiligen Gutachten und Untersuchungen behauptet, ist entweder im Labyrinth der Meinungen gefangen oder will von den tatsächlichen Problemen und Fragen der Altenpflege ablenken. Vielleicht sollte man diese wirklichen Probleme und Fragen in den Blickpunkt von Initiativen, Kompetenzgruppen und politischer Arbeit rücken. Die „Akte“ Pflegedokumentation könnte und sollte geschlossen werden. ●

Michael Isfort



ist stellvertretender Geschäftsführer des Deutschen Instituts für angewandte Pflegeforschung (dip)

Winfried Zinn



ist Dipl. Psychologe und Geschäftsführer der DocuMix GmbH