

Wenn sich Systeme abkoppeln ...

Jedes System funktioniert nach eigenen Gesetzen. Prallenzwei „Welten“ aufeinander, so kann es – ungewollt – zu Fehlentwicklungen führen. Axel Enke analysiert die Knackpunkte im Gesundheitswesen.

Tendenziell herrscht Einigkeit darüber, dass zu viel dokumentiert werden muss. Da dieses Phänomen auch in anderen gesellschaftlichen Subsystemen (Bildungssystem, Verwaltung, Recht) zu beobachten ist, möchte ich diese Thematik „systemisch“ beleuchten.

Grundsätzlich sind Systeme unter anderem durch zwei Merkmale gekennzeichnet:

1. Sie wollen überleben und
2. sie folgen einer Eigenlogik.

Die Logik der Beamten setzt neue Standards. Im Gesundheitswesen führten ver-

schiedene Entwicklungen, wie zum Beispiel die einseitige negative Berichterstattung der Medien über Missverhältnisse in Pflegeeinrichtungen, dazu, dass die Politik unter Zugzwang kam. Aus der Denklage eines Politikers heraus führte dies zur Ausformulierung von stärkeren Kontrollmechanismen und anderen Vorgaben.

Das System der Ministerialbürokratie setzte diese Vorgaben gemäß ihrer Eigenlogik in konkrete Handlungsanweisungen und Kontrollinstrumente um, mit denen die Pflegeeinrichtungen konfron-



im gespräch

Schreiben & Pflegen oder Pflegen & Schreiben?

Wohin entwickelt sich die immer umfangreicher werdende Pflegedokumentation? Wer profitiert davon? Zu welchen Lasten geht die arbeitsintensive Schreibearbeit? Was kostet sie uns?

lebensqualität: *Sie beide sind in der Leitung Pflegedienst tätig und Experten in der Altenpflege. Seit Jahren beobachten Sie die Entwicklung der Pflegedokumentation. Wie beurteilen Sie die aktuelle Situation?*

Alfred Borgers: Der Schwerpunkt der Dokumentation hat sich im Laufe der Jahre stark verlagert. Anfänglich argumentierten wir, dass die Dokumentation der Lebensqualität der BewohnerInnen unterstellt sein müsse. Das hat sich total verändert. Heute dient sie immer mehr der „rechtlichen Absicherung“ (Risikomanagement) und dem Nachweis erbrachter Leistungen.

Was sich nicht geändert hat, ist, dass es den Pflegenden schwerfällt, den vorgegebenen Anforderungen bezüglich der Dokumentation zu entsprechen. Früher war das ärgerlich, heute stellt es ein Risiko für die jeweilige Einrichtung und deren MitarbeiterInnen dar.

Hannes Brodersen: Ich kann die Aussagen von Alfred Borgers nur unterstützen. Seit 1994 setze ich mich als Pflege-Fachkraft mit der Pflegeplanung auseinander. „Früher“ haben wir für den Bewohner geplant, nachgedacht, uns im Team beraten und wenig dokumentiert. Heute geht es nur noch darum, dass man den Pflegealltag in schriftlicher Form rechtfertigt und ihn damit – vermeintlich – transparent erscheinen lässt.

lebensqualität: *Was ist das Resultat?*

Brodersen: Durch die Verschriftlichung der Pflege ist ein virtueller Bewohner entstanden, der genauso akkurat gepflegt werden muss wie der tatsächliche Mensch, der danach zu leben hat. Abgesehen vom Zeitaufwand ist

dieser Druck auch von der Angst getragen, etwas falsch zu machen. Also besser nicht kreativ sein. Mut für die BewohnerInnen ist riskant geworden. Ich lebe immer mit einer Schere im Kopf: Das eine mache ich im Sinne des Bewohners, das andere im Sinne des MDK.

lebensqualität: *Warum hat sich die Dokumentation in diese Richtung entwickelt?*

Borgers: Sie hat sich verselbständigt. Die Kontrolle von außen wurde immer wichtiger. Die Selbstverantwortung der Pflegekräfte wurde über die Zeit ersetzt durch den Anspruch „wir müssen uns rechtlich absichern“. Dies deswegen, weil die Kontrolle von außen die Pflege systematisch auf ihre Schwachpunkte hin „überprüft“.

lebensqualität: *Sie sind offenbar über die aktuelle Situation unglücklich. Als leitende Verantwortliche haben Sie es in der Hand, in Ihrer Institution etwas zu verändern. Was tun Sie konkret?*

Brodersen: Wir setzen auf Kompetenz und auf Selbstverantwortung. Aber damit entsprechen wir nicht den Anforderungen an eine Dokumentation.

Wenn ich in der Dokumentation eine Unterstützung in der Fortbewegung vom Bett in den Rollstuhl beschreibe, sagt das noch nichts darüber aus, wie der Mensch sich dabei fühlt, und ob ich als Pflegekraft in der Situation so agiere, dass der Bewohner aktiv an der Bewegung teilhaben kann. Im Gegenteil, wir bewegen uns in trügerischer Sicherheit, wenn wir der Meinung sind, über eine noch so spitzfindige schriftliche Beschreibung Pflegequalität zu fördern.



Dokumentieren, quantifizieren, standardisieren, eruiieren, evaluieren auf Kosten der Pflege?

lebensqualität: *Das heißt, man kann Pflege gar nicht dokumentieren?*

Borgers: Auf keinen Fall! Ich denke, dass ich da auch im Sinne von Hannes Brodersen spreche, wenn ich sage, dass Pflegende auf jeden Fall in der Lage sein müssen, ihr Handeln begründen zu können. Nur: Die Art und Weise, wie die gängigen Dokumentationssysteme aufgebaut sind, werden dem Anspruch nicht gerecht. Die Kompetenz, situativ zu handeln, kann die Pflegekraft und der Experte nur an der Reaktion des Bewohners ablesen.

lebensqualität: *Sie sagen, Dokumentation und Begründung der Pflege sind wichtig. Gleichzeitig argumentieren Sie, dass das Wesentliche nur in der Situation erlebbar ist.*

Brodersen: Das Phänomen kennen doch andere Berufsbereiche auch. Stellen Sie sich vor, ein Diplomat muss wichtige Gespräche im Detail vorbereiten und dann schriftlich beweisen, dass er alles richtig gemacht hat. Was letztendlich hinter pflegerischem Tun steht und die Qualität begründet, ist unsere innere Haltung und die gelebte Kompetenz. Diese kann man in einer Dokumentation nicht nachprüfen. Aber man könnte ja, anstatt über die Dokumentation zu richten, die Kompetenz eines Teams und deren Mitglieder beobachten.

Borgers: Ich sehe im Kinaesthetics-Konzept eine große Chance für die Entwicklung einer neuen - lebensqualitätsbezogenen - Art von Dokumentation. Durch Kinaesthetics können die Pflegenden eine „Innenschau“ halten

und sich reflektieren sowie an der eigenen „Haltung“ und der Umgebung als Lebensprozess zu „arbeiten“. Ihre große Chance liegt darin, dass sie sich einen Beruf gewählt haben, in dem sie Menschen nahe sein können und der es ihnen ermöglicht, darüber als „Beobachter“ zu lernen. Hier sehe ich den nötigen Gegenpol zu der rational, kognitiven, funktionell ausgelegten Pflegedokumentation. Kinaesthetics orientiert sich am praktischen, täglichen Handeln.

Brodersen: Die Pflege teilt sich, so wie ich sie erlebe, in Pflicht und Kür. Kinaesthetics erlaubt mir, die Pflicht würdevoll zu erledigen und über die „Kür“ mit dem Einzelnen einen Kontakt aufzubauen, in dem beide Seiten etwas vollbringen und damit plötzlich auf gleicher Ebene stehen. Leider schafft man das nicht im Alleingang. Als Pflegenden braucht man auch Pflege und nicht nur Druck. Das ist die Aufgabe der Leitung. Wenn ich nicht als Mensch gesehen werde, verliere ich die Energie, die BewohnerInnen als Menschen zu sehen. Wenn ich nur funktionieren müsste, würde ich das wahrscheinlich in einiger Zeit auch tun. Arme BewohnerInnen!

Borgers: Ich kann mir vorstellen, dass ein in der Einrichtung gelebtes Konzept wie Kinaesthetics längerfristig eine Schematisierung und Überprüfung der geplanten Pflege wie bisher nicht mehr notwendig macht. Die MitarbeiterInnen haben darüber die Möglichkeit, ihre Wahrnehmung bezüglich der BewohnerInnen und auch der Kollegenschaft zu verfeinern. Wir arbeiten daran ...



Zu den Autoren:

Hannes Brodersen (o.) und Alfred Borgers sind in leitenden Positionen in der Versorgung von Menschen mit Demenz tätig. Seit 1977 verfolgen sie die Entwicklung der Pflegedokumentation.

Ein Kooperationsprodukt von:

Kinaesthetics Deutschland, Kinaesthetics Italien, Kinaesthetics Österreich, Kinaesthetics Schweiz, European Kinaesthetics Association, Stiftung Lebensqualität.

Herausgeber: Stiftung Lebensqualität, Nordring 20, CH-8854 Siebnen.

www.zeitschriftlq.com www.kinaesthetics.net



Kinaesthetics

>>

tiert wurden. Damit hat das System der Politik/Ministerialbürokratie seiner Eigenlogik „genüge“ getan und die Verantwortung weiter delegiert. Teil dieser Eigenlogik ist die Schriftsprache, da sie das wesentliche Kommunikationsmittel ist, mit dem eine Wirkung erreicht werden kann. (Wobei hier die tatsächliche Wirkung erheblich von der intendierten Wirkung abweichen kann!) Da die Rahmenbedingungen aus verschiedenen Gründen von eben dieser Ebene nicht mitgedacht wurden (Eigenlogik), führte dies in den letzten Jahren zunehmend zu dem beschriebenen Phänomen.

Dokumentationslawine überrollt Pflegende. Auf unterer Ebene führt die Eigenlogik im System „Pflegeheim“ dann zu Auswirkungen, die aus dieser Perspektive völlig verständlich sind: Die Arbeitsdichte nimmt dramatisch zu, was zu einer Verringerung der realen Möglichkeit führte, Pflegebedürftige real zu pflegen und zu begleiten. Gleichzeitig führt das auch dazu, dass Pflegende, da sie auch „überleben“ wollen, das System manchmal unterlaufen und so dokumentieren, dass das ursprüngliche Ziel unterlaufen wird. So wird dokumentiert und damit scheinbar Wirklichkeit, was gar nicht oder nicht ausreichend getan wurde, oder man dokumentiert zu Beginn eines Dienstes alles, was man denkt, tun zu müssen/wollen. Darüber kann man klagen und sich entrüsten. Es entspricht aber den realen Möglichkeiten des Pflegepersonals, diesem Druck, ausgelöst durch die Denklogik anderer Systeme, auszuweichen.

Der zentrale Aspekt in dieser Problematik ist aus dieser Sicht die fehlende oder sogar kaum vorhandene Rückkoppelung zwischen den Systemen. Müsste etwa ein Verwaltungsbeamter alle Dokumentationen lesen, die er veranlasst hat, würde er wahrscheinlich von sich aus die Anforderung an die Dokumentation senken oder mehr Angestellte/Beamte anfordern, was nicht finanzierbar ist.

Denkrahmen erweitern. Anderes Beispiel: In deutschen Krankenhäusern werden inzwischen nach Aussagen von MedizinerInnen unzählige Un-

tersuchungen und Maßnahmen nur aus juristischen Gründen durchgeführt. Nicht etwa, weil sie situativ bei einem Patienten notwendig sind, sondern allein aus dem Grund, einer möglichen Klage vorzubeugen und sich selbst abzusichern. Die daraus entstehenden Kosten im Gesundheitswesen gehen wahrscheinlich in die Millionen. Auch hier folgen alle Beteiligten ihrer eigenen Denklogik.

Die zunehmende (künstliche) Abkopplung der Systeme führt so zu solchen Auswirkungen. Was kann man dagegen tun?

Vereinfacht könnte man sagen: Denke vernetzt und beachte die Auswirkungen deines Tuns. In der Realität ist das natürlich nicht leicht umzusetzen, weil eben jedes System seine Eigenlogik und damit auch Eigeninteressen hat. Es ist ein Aufruf an alle Beteiligten an allen Stellen, den persönlichen Denkrahmen zu erweitern. Lösungen stellen sich dann von alleine ein. Persönlich bin ich davon überzeugt, dass hiervon das zukünftige Überleben unserer Gesellschaft abhängt!



Der Autor:

Axel Enke ist Kinaesthetics-Trainer und Ausbilder für die European Kinaesthetics Association. Er arbeitet zudem als selbständiger Organisationsberater, Coach und Supervisor.