

Die Hauskrankenpflege – eine professionelle Dienstleistung

Christine Fichtinger und Renate Rabl

- 2.1 Nutzen der Hauskrankenpflege für Kunden und deren Angehörigen – 8
- 2.2 Vorteile der Hauskrankenpflege – 9
- 2.3 „Alles aus einer Hand“ – ein kundenfreundliches Prinzip der Organisationen – 9

In den letzten Jahren hat ein Umdenken bei den Organisationen, die Hauskrankenpflege anbieten, begonnen. Die Ursache hierfür liegt vor allem darin, dass es zum einen immer mehr Anbieter auf dem Markt extramuraler Dienste gibt. Der Wettbewerb ist dadurch gestiegen. Da die Angebote der Anbieter zumeist sehr ähnlich sind, müssen sie verstärkt daran arbeiten, ihren Kundenservice gegenüber Mitbewerbern durch die Qualität ihrer Dienstleistungen deutlich hervorzuheben.

Zum anderen hat sich im Laufe der Jahre auch die Klientel der zu Betreuenden weiterentwickelt, von dankbar zu mündig und kritisch. Mittlerweile ist den Betroffenen bewusst, dass sie durch ihre Kostenbeiträge oder Versicherungsleistungen qualitativ hochwertige Betreuung oder Pflege erwarten können, inklusive Beratung und Information. Der Charakter der Dienstleistung wird sichtbar.

Der steigende Druck durch die Mitbewerber und die Mündigkeit der zu Betreuenden zwingen die Organisationen verstärkt, auf die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden einzugehen. Werden von den Anbietern Qualität und Service geboten und dadurch die Erwartungen ihrer Klientel erfüllt, können sie am Markt bestehen.

Einige Punkte müssen dabei von den Trägerorganisationen besonders beachtet werden:

- Das Auftreten und Erscheinungsbild der betreuenden und pflegenden Personen: Pünktlichkeit, Höflichkeit, empathisches Auftreten, saubere Dienstkleidung
- Theoretisches Fachwissen und praktische Kompetenz bei der Durchführung notwendiger Leistungen
- Respekt und Umsetzung der Bedürfnisse, Beschwerden und Anregungen der Kunden
- Vermitteln von Ehrlichkeit und Glaubwürdigkeit durch das Eingestehen von eventuell aufgetretenen Fehlern, dadurch werden Vertrauen und das Gefühl der Geborgenheit erhalten
- Kommunizieren in einer für die Kunden verständlichen, nicht abgehobenen Sprache, dies stärkt das Gefühl der Wertschätzung und des Vertrauens

2.1 Nutzen der Hauskrankenpflege für Kunden und deren Angehörigen

Betreuungs- oder pflegebedürftige Personen, die sich für die Hauskrankenpflege entscheiden, haben den Vorteil, dass sie weiterhin in ihrem vertrauten Umfeld leben können. Hier können sie ihren gewohnten Lebensrhythmus beibehalten, aber mit der Gewissheit, dass es da jemanden gibt, der nach dem

Rechten sieht und die nötige Unterstützung leistet, aber auch als Ansprechpartner zur Verfügung steht. Diese Sicherheit vermittelt sowohl Wohlbefinden als auch Entspannung und trägt wesentlich zum Erhalt bzw. zur Besserung des Gesundheitszustandes der zu betreuenden oder pflegenden Personen bei. Das erleichtert es ihnen auch, den Kontakt zur Familie, zu Freunden oder Bekannten aufrecht zu erhalten, sozusagen Mitglied der Gesellschaft zu bleiben.

Aber auch die Angehörigen erfahren durch die Inanspruchnahme der Hauskrankenpflege eine spürbare Entlastung. Physischer und psychischer Alltagsstress fällt weg oder wird zumindest verringert. Das trägt zu einem entspannten Umgang zwischen den zu Betreuenden und deren Familienmitgliedern bei. Außerdem kann bei Bedarf jederzeit Beratung und Information bei den professionell Pflegenden erfragt werden.

2.2 Vorteile der Hauskrankenpflege

Das Krankenanstaltengesetz erlaubt bei einer erforderlichen Nachbetreuung erst nach einer sorgfältig geplanten und daher verlässlichen Weiterführung der Pflege zu Hause, dass Patienten das Krankenhaus früher verlassen dürfen. Einerseits dient diese Vorgangsweise den Klienten, da sie sonst innerhalb kürzester Zeit womöglich wieder in ein Krankenhaus aufgenommen werden müssten, andererseits hilft diese präzise Vorgangsweise auch den Krankenhausträgern und den Sozialversicherungen bei der Einsparung von Kosten. Die Versorgung daheim durch dementsprechend qualifiziertes Personal ist langfristig die kostengünstigste Lösung für die Sozialversicherungsträger.

Das persönliche Wohlbefinden der Kunden steigt nach der Krankenhausentlassung zumeist sehr rasch, da zu Hause die vertrauten Rituale und Gewohnheiten uneingeschränkt ausgeübt werden können. Der private Charakter minimiert das Gefühl des Krankseins, die zu pflegenden Personen setzen ihre Ressourcen verstärkt ein und die Fachkraft ist zu Gast im Privathaushalt.

2.3 „Alles aus einer Hand“ – ein kundenfreundliches Prinzip der Organisationen

Die Klientel, die bereits eine Dienstleistung einer bestimmten Organisation in Anspruch nimmt, möchte bei Zufriedenheit

dann später bei Bedarf auch andere Leistungen eben dieser ihrer Organisation erhalten. Soweit möglich wird diesem Wunsch entsprochen. Außer pflegerischen und sozialen Diensten können aber keine Therapien oder medizinische Dienste angeboten werden.

Viele der zu Betreuenden, vor allem ältere Betroffene, hätten gerne ihre vertraute Fachkraft um sich. Zu beobachten ist, dass eher auf den Einsatz verzichtet wird, als eine unbekannte Pflegekraft zu akzeptieren. Aufgrund der vorgegebenen, gesetzlich geregelten Arbeitszeiten und Dienstpläne kann nicht immer ein und dieselbe Fachkraft eingesetzt werden. Die Organisationen sind aber bemüht, die Anzahl der Fachkräfte auf ein Minimum zu reduzieren, um eine qualitativ hochwertige Betreuung und Pflege zu gewährleisten.

Das Angebot von möglichst vielen Dienstleistungen eines Anbieters hilft, die Abläufe überschaubar zu halten, es entsteht ein geringerer administrativer Aufwand und dadurch auch eine Verminderung der Fehlerquellen bei der jeweiligen Organisation. Häufig muss aber die Zusammenarbeit mehrerer Organisationen zum Wohle der zu betreuenden Person koordiniert werden.

Eine Kundin benötigt geringfügige Unterstützung beim Duschen durch eine Heimhilfe. Im Laufe der Betreuung vermindern sich jedoch das Orientierungsvermögen und die Mobilität der Frau, sie kann nicht mehr selbständig ihre Wäsche waschen und kochen und benötigt Essen auf Rädern und den Wäschedienst.

Nicht alle Trägerorganisationen können diese Dienstleistungen anbieten und sind daher auf die Zusammenarbeit und Vernetzung mit Organisationen, welche diese erforderlichen Dienste anbieten, angewiesen.

Um eine kundenbezogene Betreuung und Pflege zu ermöglichen, sollten Konkurrenzdenken, unterschiedliche Detailauffassungen von Pflegeverständnis, Organisationskultur und -ablauf sowie Qualität nach Möglichkeit keine Rolle spielen. Die Zusammenarbeit, Planung und Durchführung aufeinander abgestimmter Tätigkeiten unterschiedlicher Organisationen müssen durch die Dokumentation sowie Team- und Fallbesprechungen zum Wohle der Klientel koordiniert werden.

In anderen Ländern der EU gibt es Modelle des Prinzips „Alles aus einer Hand“, die ein sehr umfangreiches Leistungsangebot von einer Organisation anbieten können. Ist das nicht möglich, stellen diese nach intensiven Recherchen des Betreuungsbedarfes eines Kunden eine Kombination von verschiedenen Organisationsangeboten zusammen.

Persönliche Notizen

Arbeitsumfeld Hauskrankenpflege
Herausforderungen in der ambulanten Pflege erkennen
und meistern

Fichtinger, C.; Rabl, R.

2014, X, 146 S. 19 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-7091-1594-7