

INTRO BUURTZORG

Für Interessierte Neulinge hier eine - sicher unvollständige - Zusammenfassung der Arbeitsweise, entstanden nach mehreren Tagen Aufenthalt, einigen Präsentationen und mehreren Gesprächen in Almelo / Holland.

BUURTZORG bedeutet nach Deutsch übersetzt Nachbarschaftshilfe.

In Holland werden Pflegefachkräfte für den Einsatz in ihrer Nachbarschaft ausgebildet. BUURTZORG ist eine ambulanter Krankenpflagedienst, der inzwischen stolze 10.000 Mitarbeiter*innen zählt.

Stand 8.März 2016: etwa 9700 Frauen und 300 Männer nennt der Gründer in seinem Gruß, den er über twitter zum Weltfrauentag in den Äther geschickt hat.

Im Jahr 2007 hat Jos de Blok mit 4 Pflegefachkräften und einer Idee begonnen.

Die Idee ist so genial wie einfach: gib den berufenen Gemeindeschwestern ihre Berufung zurück und schau, dass alle Rahmenbedingungen erfüllt sind, dass das, was sie am Besten können und lieben tun dürfen.

Wenn sie nämlich mit ihrer Arbeit glücklich sind, sind es auch die Patienten, deren Familien und Angehörige.

Jos de Blok ist es gelungen, in knapp 10 Jahren kleinere und größere Schritte zu gehen und dieses zu schaffen.

Sein Motto lautet: „Menschlichkeit vor Bürokratie“.

Daß das nicht wirklich ein Spaziergang war, lässt sich erahnen...

Der Initiator von BUURTZORG hat mit seinem Konzept den Pflegefachkräften ihren Beruf wieder gegeben.

Als er angetreten ist, um eine andere Form der Pflege zu finden und zu leben, war das niederländische Pflegeleistungs- und Abrechnungssystem genau so zerfasert und wenig effektiv wie aktuell das Deutsche. Pflegefachkräfte waren genau so ausgebrannt und in ihrem ursprünglichen Idealismus aufgerieben wie bei uns.

Der charmante Niederländer geht unaufgeregt und bodenständig damit um, dass er nicht nur die ambulante Pflege in den Niederlanden auf dem sanften Weg revolutioniert hat, sondern gerade scheinbar so unangestrengt dabei ist, die Pflegewelt international zu verändern.

Belgien hat sein Modell schon, die japanischen Regierungsvertreter klopfen vor ein paar Jahren an seine Tür – das Projekt BUURTZORG Japan hat im vergangenen Jahr rasant an Fahrt aufgenommen – China, Singapur, Thailand, Australien USA und das Vereinigte Königreich ergänzen die Liste der aktuellen international laufenden Projekte.

Jos de Blok wünscht sich sehr, dass sein Pflegeansatz in die Welt hinaus getragen wird.

Bei BUURTZORG steht der Patient TATSÄCHLICH im Mittelpunkt.

Das Ziel ist:

„Wahrung der Eigenständigkeit und Unterstützung der Unabhängigkeit“
(je nach Möglichkeit - auch von der Pflege)

Der erste Schritt ist dabei die Beratung und Begleitung der Patienten dahin gehend, wie sie selbst dazu beitragen können, ihre Unabhängigkeit zu erhalten oder wieder zu erlangen. Eine qualifizierte und dokumentierte Pflegeplanung ist dabei selbstverständlich und unerlässlich.

Der zweite Schritt ist der Aufbau eines informellen Netzwerkes bestehend aus Familienangehörigen oder Nachbarn und Freunden. Es kommt oft vor, dass sie erfolgreich in die tägliche Betreuung mit einbezogen werden. Es wird von Fällen berichtet, in denen es BUURTZORG Mitarbeiter*innen mit der Methode der Gewaltfreien Kommunikation nach Marshall Rosenberg gelungen ist, zerstrittene Familien wieder zusammen zu bringen.

Die dritte Ebene der Betreuung umfasst die tatsächlichen pflegfachlichen Tätigkeiten, die vom zuständigen BUURTZORG-Team geleistet werden.

Als vierter Schritt erfolgt der Aufbau, die Pflege und die Koordination eines stabilen verlässlichen formalen Netzwerkes bestehend aus Hausarzt, Spezialisten (z.B. Physiotherapeuten), Apotheke, Krankenhaus, und ggf. anderen lokalen und überregionalen Diensten (z.B. Dialyse), die Patienten in Anspruch nehmen.

Für die Patienten gilt: So wenig Gesichter wie möglich, maximal zwei Pflegekräfte für alle Aktivitäten, dazu 24/7 Stunden Erreichbarkeit. Die Pflgeteams kennen die Patienten und Pflgetouren in ihrem Einzugsgebiet und können sich gegenseitig vertreten.

Übertragen auf die Mitarbeit der Einzelnen im Team bedeutet das:

– Kleine, selbstorganisierte Teams: min. 4 bis max. 10 - 12 Mitarbeitende. Die Teamgröße richtet sich nach dem Patientenaufkommen im Einzugsgebiet und nach den Arbeitszeitwünschen der Mitarbeiter*innen. Arbeitszeit wird flexibel unter Berücksichtigung der jeweiligen Lebenssituation der Mitarbeiter*innen und den Kundenanforderungen gehandhabt.

– Selbstorganisation: eigenständige Einsatzplanung, Gestaltung der Touren, Vertretungsregelung, Abrechnung vorbereiten, Dokumentation & Datenbankpflege, organisieren & arbeiten im Team. Dabei erlernen die Mitarbeiter*innen in einem 3x2 stündigen Training eine speziell entwickelte Methode der Besprechungsgestaltung und Entscheidungsfindung.

- Netzwerken: Gewaltfreie Kommunikation im Kleinen und aktive punktgenaue Beteiligung in Kiezstrukturen um ein für den Patienten funktionierendes Netz zu knüpfen.
- Direkter Kontakt zu: Hausarzt, Krankenhaus, fallbezogen auch zu den passenden Spezialisten, Physiotherapeuten und ggf. Aufbau und Unterstützung bei der eigenständigen Pflege dieser Kontakte innerhalb des individuellen Patientennetzwerks.
- Wirtschaftliches Denken und Handeln: eigenständig und selbstverantwortlich auf Zeiten und Termine achten, selbstverantwortlich entscheiden und handeln. Achtsamer und nachhaltiger Umgang mit Ressourcen.
- Bachelor of Nurse und examinierte Pflegefachkräfte als Generalisten, die alle Arten der Pflegeleistung leisten, die für den Patienten erforderlich sind. Dazu gehört neben der medizinischen Pflege eindeutig auch einfach mal den Patienten ein Ohr zu schenken, die persönlichen, familiären oder anderen Sorgen zu hören und ggf. einer besseren Lösung zuzuführen.
- Die Verabschiedung vom Prinzip der Gewinnmaximierung für das Unternehmen, ermöglicht es, Patienten nach der Genesung auch zügig in die Eigenständigkeit zu entlassen.
- Ein Klassifizierungs- und Bewertungssystem (Omaha-System), das aufgrund dokumentierter (temporärer oder auch langfristiger) Besserung der individuellen Pflegesituation einen flexiblen Umgang mit Pflegezeit ermöglicht. D.h. auch die Reduzierung der Pflegestunden bedingt durch einen erfolgreich begleiteten Genesungsprozess ist möglich. Damit können Pflegefachkräfte *Erfolge ihrer qualifizierten Arbeit* eindeutig belegen.
- Kurze Wege und Vielfalt in der Tätigkeit durch unterschiedliche Patientengruppen: Die Teams arbeiten im Kiez und pflegen im Wesentlichen Menschen, die aus dem Krankenhaus entlassen wurden, chronisch Kranke, Demente, alte pflegebedürftige Menschen, aber auch palliative Patienten in der letzten Lebensphase. In den letzten Jahren sind auch Familien, psychisch Kranke und junge Menschen als potenzielle Klienten dazu gekommen.

Und noch eine verblüffende Zahl zum Schluss: 45.

Es ist die Anzahl der Mitarbeiter*innen die im Headquarter in Almelo die GESAMTE Verwaltung für ALLE Pflegefachkräfte im Einsatz im ganzen Land abwickeln.

Wie kann das sein?

Hab ich das richtig verstanden? Kein Fehler in meinen Aufzeichnungen?

Ja, es ist alles ganz richtig: 45 nicht mehr.

Das Gebäude steht in einem kleinen Industriegebiet. Sonne durchflutet die Räume. Es herrscht eine angenehme Atmosphäre. Glas trennt die Büros, honigfarbene Holz-Töne dominieren das Bild. Die Türen stehen offen.

Eine wesentliche Aufgabe hier besteht in der Pflege der Daten und Schnittstellen im System, aber auch der Reibungslose Ablauf aller verwalterischen und unterstützenden Tätigkeiten wird hier gewährleistet. Die Mitarbeiterinnen vor Ort werden von hier aus z.B. im Kontakt zu Leistungsträger, Ärzten, Lieferanten und anderen Beteiligten nach Kräften unterstützt.

In Jos' Büro, gleich unten am Eingang, steht kein Schreib- sondern ein riesiger Besprechungstisch, an dem locker 8 Menschen Platz finden. Hier wird gemeinsam gearbeitet.

Ein kleiner Hund fegt durch die Flure. Besucher werden in einer Art Besprechungsküche im lichtdurchfluteten Dachgeschoss an einem langen weißen Holztisch empfangen. Sehr warm und einladend.

Es gibt keinen CFO (Chief Financial Officer - Leiter Finanzen), keinen Head of HR (Personalchef) oder andere wichtigen "Chiefs of..." oder "Heads of..." irgendetwas. BUURTZORG kommt auch ohne Jahres- und andere weit in die Zukunft gerichteten Planungen aus.

Die Ideen und Vorschläge der Mitarbeiter*innen finden über die BUURTZORG Community offene Ohren und oft eine erfolgreiche Umsetzung.

So ist auch das inzwischen wiederholt erfolgreich organisierte Rollator-Rennen entstanden.

Anschauen unter:

<https://www.youtube.com/watch?v=OVGPDv9-4fs>

Ein großer Spaß für alle Beteiligten...

Was ist das Ergebnis dieser Arbeitsweise?

Alle Beteiligten sind zufrieden: BUURTZORG hat die höchste Patientenzufriedenheit im Vergleich zu 307 Mitwettbewerbern und wurde seit 2011 viermal in Folge von seinen Mitarbeiter*innen zum „Attraktivsten Arbeitgeber in den Niederlanden“ gewählt.

Die Gespräche habe ich zwischen Dezember 2015 und März 2016 geführt mit:

- Jos de Blok, dem Gründer persönlich,
- einer aus Deutschland stammenden Gemeindegeschwester mit Palliativschwerpunkt
- einem Trainer, der neue Mitarbeiterinnen in Selbstorganisation trainiert,
- einem der Software-Entwickler, der maßgeblich an der Erstellung und Pflege des aktuell genutzten SW Systems beteiligt ist
- eine der 4 Gründungsmitglieder aus 2007
- der aktuellen Sekretärin, bei der alle Anfragen einlaufen