

## Laudatio ... eine Lobrede in drei Schritten ?!

### 1. Schritt ...Auf die Zeit ...

(Folie Dali)

Zeit ist ein Grundelement unserer Existenz, unserer DA Seins.  
Menschen wollen Zeit für sich, für andere ... Zeit ist Leben!

Doch Zeit ist fließend (Dali) und „unfassbar“.

Zeit ist relativ und individuell.

In unserer schnellen, auf Leistung ausgerichteten Welt (und Zeit) wird  
„Zeitmanagement“ betrieben, Zeit „erfasst“ und alles effizienter in  
Zeitsparpotentialen definiert.

Der Baptist Anthony de Mello bringt das Problem wunderschön auf den Punkt:  
„Wenn man eine Uhr besitzt, weiß man, wie spät es ist.  
Hat man zwei Uhren, ist man nie ganz sicher.“

Denken wir uns doch einmal in einen pflegebedürftigen Menschen hinein.

Ich liege hier in meiner Wohnung, im Bett ... der Tag ist unendlich lang, keiner  
kommt ... ich fühle mich alleine ... und um 12.30Uhr kommt die Pflegerin und  
macht mich frisch fürs Mittagessen des Menübringendienstes ... endlich! Diese  
Begegnungen sind Rituale, sie gliedern den Tag und schaffen Kontakte zum Leben  
außerhalb des Pflegezimmers.

Wie soll ich als Mensch die subjektive „Zeitnot“ aushalten? Der Straßenfeger  
Beppo aus dem Buch Momo von Michael Ende sagt uns seine Weisheit zu einer  
„unendlichen Straße“:

„Man darf nie an die ganze Straße auf einmal denken, verstehst Du? Man muss  
nur an den nächsten Schritt denken, an den nächsten Atemzug, an den nächsten  
Besenstrich.

Und immer wieder nur an den nächsten.“ Wieder hielt er inne und überlegte, ehe  
er hinzufügte: „Dann macht es Freude; das ist wichtig, dann macht man seine  
Sache gut. Und so soll es sein.“

Es ist klar ... Zeit ist ein wertvolles Gut ... eigentlich unbezahlbar! Genau dieses  
Gut wünschen sich viele Pflegekunden.

Mit Zeit ist Nähe, Wertschätzung und Qualität der Begegnung eng verbunden.

Doch sollte dann auch das „Produkt“ entsprechend benannt werden. Leistungskomplexe ohne konkrete Zeitbenennungen haben ihre Berechtigung und machen Sinn, dort wo die Leistung im Mittelpunkt steht und nicht die Begegnung als solches.

Zeit ist dort notwendig, wo individuelle Begegnung und Leistung „eingekauft“ wird.

## **Laudatio ... eine Lobrede 2. Teil?!**

Auf die Pflege ...

Empathie ist eine zentrale Grundlage zum Verständnis der Kundenbedürfnisse ... und in unserer Arbeit sind wir alle früher oder später auch Betroffene (Folie ICH)

Das bietet Chancen und Gefahren. Ich habe Respekt vor der Leistungen der Pflegekräfte, die täglich Pflegearbeit erbringen!

Der Runde Tisch Pflege hat es gerade veröffentlicht (Sept05):

„Die häusliche Betreuung und Pflege ist eine komplexe organisatorische Herausforderung. Tagtäglich müssen:

- die Selbstpflegekompetenz der Betroffenen,
- die Einzelfallkompetenz der pflegenden Angehörigen (privat Pflegenden) und
- die beruflichen (Fach-)Kompetenzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Pflegediensten (...)

in Einklang gebracht werden.“

Pflege stellt im Gesamtkonzert eine Instrumentenrichtung und ist alleine nicht in der Lage eine schlüssige Musik vorzubringen.

Das Gemeinwesen, Nachbarn, Freunde und ganz besonders die Familie sind die Partner in einem funktionierenden Versorgungssystem. Auch das fasst der „Runde Tisch Pflege“ klar zusammen:

„Die professionell geleistete Pflege durch ambulante Pflegedienste zeichnet sich dadurch aus, dass sie als zugehendes und familiäre Hilfen ergänzendes Angebot konzipiert ist.“

Also bitte ... lassen sie uns das System an dieser Stelle nicht überfordern:

Pflege ist nicht für alles und jedes Problem im privaten Umfeld der pflegebedürftigen Menschen verantwortlich und „zuständig“ Da sollte der MDS seine Prüfkriterien der ambulanten Pflege einmal kritisch sichten und den

„Ganzheitlichkeitsanspruch“ auf ein sinnvolles, finanzierbares und leistbares Maß reduzieren.

Genau an dieser Stelle treffen wir wieder auf den Bedarf nach ZEIT!

Jedoch nicht unbedingt im Rahmen öffentlicher „Finanzierer“, sondern als privaten Wunsch von Menschen.

Wofür könnte ein pflegebedürftiger Mensch sein Geld noch ausgeben ... wenn nicht für sich und sein Wohlfühl?

Anthony de Mello

„Wie lange werde ich brauchen um mein Problem zu lösen?“

„Keine Minute länger, als du brauchst es zu verstehen“ erwiderte der Meister.

### **Laudatio ... eine Lobrede 3. Teil ?!**

Auf den Preisträger des „Häusliche Pflege Innovationspreises“ 2005 ...  
(Folie Hände)

Ich hatte mich ja schon geoutet: Ich bin ein Verfechter von nicht zeitgebundenen Leistungskomplexen als mischkalkulierte Leistungen der KV / PV ... nur darüber lassen sich individuelle Leistungszeiten nach Bedarf sinnvoll generieren (betriebswirtschaftlich, strukturell) ohne um jede Minute zu „feilschen“.

Doch wurde in der Pflege seit eh und je Zeit als „Produkt“ als „Leistung“ definiert und „verkauft“.

Jeder mir bekannte Pflegedienst bietet seinen Kunden frei einzukaufende Zeit an. In der Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI macht sie genauso Sinn als „offene Leistungsvereinbarung“.

Leider gelingt es uns Pflegediensten nicht diese Idee sinnvoll „an den Markt“ zu bringen. Und da kommen wir zum Preisträger des Innovationspreises ...

Die Ambulante Pflegezentrum Nord gGmbH hat ein genial einfaches und doch so logisches Marketingkonzept erstellt: „Gönnen Sie sich „Ihre Zeit“.

Zeiteinheiten als Geschenk, als „Zeit nur für mich“, als eine frei abrufbare und ganz nach Wunsch zu füllende Zeit. Das ist das Geniale und Preiswürdige. Pflege

braucht eine bessere, klarer am Markt ausgerichtete Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit.

Das Projekt hat regional bewiesen, dass es gelungen ist die Kunden damit aufzuwerten. Die Kunden wurden in ihrem Bedarf ernst genommen, also wertgeschätzt!

Ich als Kaufmann sage Ihnen klar: Nur aus Wertschätzung der Kundenbedürfnisse kann Wertschöpfung entstehen!

Für diese Idee, für diese gute Öffentlichkeit sei dem Ambulante Pflegezentrum Nord dank gesagt und gleich der Preis übergeben.

Genau dazu möchte ich alle Dienste aufrufen, Innovation entsteht oft im ganz Kleinen, in der Nähe zum Kunden ... das ist im wahrsten Sinne des Wortes PREISWERT

Und bisher hat die eigentliche Öffentlichkeitsarbeit in Flensburg erst begonnen. Die bisherigen „Zeitwertkarten“ wurden in erster Linie an „interne Kunden“ verkauft ... der nächste Schritt ist nun der „Schritt in die breite Öffentlichkeit.“

(Folie Dali)

Lassen sie mich zurückkommen auf die Zeit und enden mit einem kurzen MOMO Zitat:

Momo Seite 57

„Es gibt ein großes und doch ganz alltägliches Geheimnis. Alle Menschen haben daran teil, jeder kennt es, aber die wenigsten denken je darüber nach. Die meisten Leute nehmen es einfach so hin und wundern sich kein bisschen darüber. Dieses Geheimnis ist die Zeit.

Es gibt Kalender und Uhren, um sie zu messen, aber das will wenig besagen, denn jeder weiß, dass einem eine einzige Stunde wie eine Ewigkeit vorkommen kann, mitunter kann sie aber auch wie ein Augenblick vergehen - je nachdem, was man in dieser Stunde erlebt.

Denn Zeit ist Leben. Und das Leben wohnt im Herzen.“

**Nun bitte ich den Geschäftsführer des Ambulanten Pflegezentrum Nord ... Ulf von der Wehl zu uns auf die Bühne, um den Preis in Empfang zu nehmen!**