

**„Pflege 2020 - Eine Vision“**  
**Werner Göpfert-Divivier, iSPO-Institut**  
- [www.ispo-institut.de](http://www.ispo-institut.de); [ispo@ispo-institut.de](mailto:ispo@ispo-institut.de) -

***Meine Damen und Herren,***

wir haben heute den 4. November 2020. Vor einigen Wochen bin ich 70 geworden. Ich soll aus meiner Sicht etwas zum Thema „Pflege“ sagen. Sie sollten vielleicht wissen, dass ich bis vor 10 Jahren als Sozialwissenschaftler gearbeitet habe; ich bin also so zu sagen ein ehemaliger Kollege von Ihnen.

***Die Rahmenbedingungen, in denen „Pflege“ geschieht, sind wichtig***

Wenn ich von „Pflege“ rede, müssen m. M. n. unbedingt die Lebensbedingungen angesprochen werden, innerhalb deren Pflege geschieht.

***Bevölkerungsschwund und unterschiedlich betroffene Regionen***

Zum Glück leben meine Frau und ich in einer Region in Niedersachsen, die bei allen Umwälzungen der letzten Jahre vom Bevölkerungsschwund nicht so sehr betroffen ist. Andernorts, das wissen Sie, ist ein eklatanter Bevölkerungsverlust zu verzeichnen; zum Teil sind das 25%. Eines gilt inzwischen aber überall: „Unser Jüngster wird 50“, ist nicht mehr Satire sondern Realität. Die geburtenstarken Jahrgänge sind im Rentenalter.

***Der Fachkräftemangel ist eklatant***

Wie Sie wissen, herrscht überall ein eklatanter Fachkräftemangel. Ganz besonders gilt dies für den Sozial- und Gesundheitsbereich. Die Arbeitsbedingungen, wie sie zu der Zeit herrschten, als ich noch berufstätig war, trugen das Ihre dazu bei, dass immer weniger Menschen Berufe im Sozial- und Gesundheitsbereich erlernt haben. Das wirkt sich bis heute negativ aus, obwohl der Pflegebereich eine Branche mit Umsatzzuwächsen ist.

Ein Thema, mit dem ich mich früher beruflich beschäftigt habe, ist die „Vereinbarkeit von Familie und Beruf“. Professionelle Personalentwicklung gehört heute zu den Managementaufgaben in jedem (Sozial-)Betrieb. „Vereinbarkeitsproblematik“ meint übrigens längst vor allem die Versorgung von alten und behinderten Angehörigen. Für Familien mit Kindern ist das Problem über die flächendeckend vorhandenen Vorschul- und Schulzentren in Ganztagsform und über die Tagesmütter gut gelöst.

***Rüstige Alte sind lange (teil-)erwerbstätig; sie brauchen „das Zubrot“ dringend***

Heutzutage sind viele über 60jährige und sogar viele rüstige 70jährige wie ich (teil-)erwerbstätig. Die Menschen brauchen das Zubrot als Ergänzung ihrer nicht üppigen Rente. Und Arbeitsmarkt und Gesellschaft brauchen uns Alte.

Altersarmut ist ein Problem. Das muss ich nicht erzählen. Dass es inzwischen in Deutschland mehr als 2 Millionen „Empfänger“ von Grundsicherung gibt, finde ich unerträglich. Ich erwähne das, weil es ja das Thema Pflege unmittelbar berührt.

### ***Nach der Wirtschaftskrise tobt die (Sozial-)Staatskrise***

Erinnern Sie sich noch an Banken- und Wirtschaftskrise? Das war 2008 und 2009. Dass inzwischen als nächste Welle die Krise der öffentlichen Haushalte und des Sozial- und Gesundheitswesens rollt, haben damals die Experten vorausgesehen.

Wie wir alle wissen, geht es dabei nicht nur um fehlende finanzielle Mittel. Die früheren Gesundheits- und Sozialsysteme waren nicht nur teuer, sondern auch - trotz vielfältiger gegenteiliger Beteuerungen - eher kundenunfreundlich. Qualität wurde vor allem von den Expertinnen und Experten und aus deren professioneller Sicht definiert. Steigende Unzufriedenheit der „Endverbraucher“ war die Folge.

Viele Qualitätskriterien von uns Älteren unterschieden sich bis vor wenigen Jahren eklatant von denen der Profis. Als Beispiel fallen mir die Prüfverfahren zur Qualitätssicherung ein: Bei immer höherem Zeit- und damit Kostenaufwand gelang es letztendlich doch nicht, Missstände zu vermeiden.

Zu beobachten war eine Fremdbestimmung der Pflege. Dokumentiert wurde z.B. oft in erster Linie für den MDK und zur rechtlichen Absicherung - natürlich innerhalb der ohnehin geringen Zeit, die für den Patienten zur Verfügung stand.

### ***Selbstbewusste Kunden bedienen sich des Verbraucherschutzes und der veröffentlichten Kundenbewertungen***

Zum Glück sind heute zu Tage Verbraucherschutz und veröffentlichte Kundenbewertungen eine selbstverständliche Ergänzung der Qualitätssicherungsverfahren. Die meisten Beratungskräfte in der Verbraucherzentrale sind Experten für die Dienstleistungsbereiche und für das Gesundheits- und Pflegewesen. Sie helfen den Ratsuchenden, sich zu orientieren und die richtigen Angebote auszuwählen. Für diejenigen, die sich lieber von zu Hause aus schlau machen, gibt es eine Reihe einschlägiger und seriöser Internetportale.

Bevor meine Frau und ich eine neue Dienstleistung oder eine Hilfe einkaufen, das ist für uns so selbstverständlich wie früher Preisvergleiche anzustellen, informieren wir uns sehr genau über die Bewertungen, die die einzelnen Produkte und ihre Anbieter erhalten haben.

### ***„Alte“ Qualitätssiegel beeindrucken niemanden mehr***

Qualitätssiegel früherer Ausprägung beeindrucken niemanden mehr. Fast jeder Anbieter hat davon eines. Damit geht die Aussagekraft solcher Zertifikate gegen Null.

Dass die öffentlichen Kassen und die Sozialversicherungen unter Schwind- sucht leiden, muss ich Ihnen ja nicht berichten. Nach mehreren „Umstrukturie- rungen“, an deren Ende schon vor Jahren die große Fusionswelle der Kran- ken- und Pflegekassen stand, ist es geschafft: Die „Solidarkassen“ bieten ge- rade mal noch eine Grundversorgung. Für alles, was darüber hinaus benötigt wird, muss jeder selbst sorgen.

Zum Glück sind wir Alte „versierte Kunden und Bürger“. Wir haben gelernt uns zu organisieren, individuelle und tragfähige Lösungen zu finden und mündige Entscheidungen zu treffen. Bei den meisten meiner Bekannten und Freunde spielen staatliche bzw. öffentliche Hilfen so lange es irgend geht eine unterge- ordnete Rolle.

### ***Das Kostenträger übergreifende Persönliche Budget stärkt die Markt- macht der Kunden und die Eigenverantwortung***

Dass inzwischen das Kostenträger übergreifende Persönliche Budget für alle diejenigen eingeführt wurde, deren Selbständigkeit bei der Durchführung von Aktivitäten oder bei der Gestaltung von Lebensbereichen eingeschränkt ist, finde ich sehr gut.

Die Öffentliche Hand und die Kassen haben begriffen, dass es sinnvoller ist, *gemeinsam* frühe Hilfen zu finanzieren als später teure Kriseninterventionen bezahlen zu müssen. Dazu gibt es ein Prüfverfahren, das man beantragen kann, wenn zunehmend die Unterstützung Dritter nötig ist, um in der eigenen Wohnung zurecht zu kommen.

### ***Eine neue Kultur der Eigenverantwortlichkeit sichert Selbständigkeit***

Insgesamt stelle ich zufrieden fest: In den letzten 10 Jahren hat sich eine neue Kultur der Eigenverantwortlichkeit entwickelt. Es ist uns ja auch nichts anderes übrig geblieben. Besonders wichtig finde ich das System der selbst organisierten Hilfen mit verschiedenen niedrigschwelligen und wohnquartierbezogenen Unterstützungen, die man sich einkaufen kann.

„*Ehrenamtliches Engagement*“ definiert sich 2020 zunehmend als das Eintreten für die eigenen Belange und kommt in erster Linie als Selbstorganisation im Wohn- und Lebensumfeld daher.

### ***Die Musik spielt in den Gemeinden, Stadtteilen und Wohnbezirken***

Überhaupt, und das finde ich sehr gut, spielt die Musik vermehrt in den Ge- meinden, Stadtteilen und Wohnquartieren. Fast überall gibt es Bürgeragentu- ren. Von hier aus gestalten wir Bürger die Geschicke in den Kommunen und Kreisen maßgeblich mit. Die politischen Parteien haben neu lernen müssen mit dem Bürgerwillen umzugehen. Auch meine Frau und ich engagieren uns in der örtlichen Bürgeragentur. Und wir sind stolz, dass wir in den letzten Jahren für unseren Stadtteil und unsere Region vieles erreicht haben.

### ***Die neu definierte Pflege und ihre Vorteile***

Dass ich - wenn Sie das so sehen wollen - bisher im engeren Sinne kaum von „Pflege“ gesprochen habe, liegt nicht am Altersstarrsinn. „Pflege“ wird heute zu Tage ganz anders definiert als noch vor 10 Jahren. Zum Glück hat sich damals dann doch ein neu definierter Pflegebedürftigkeitsbegriff durchgesetzt. Die steigende Unzufriedenheit bei Pflegekräften, Hilfebedürftigen und auch bei den Leistungsanbietern hat ihren Beitrag zu dieser positiven Entwicklung geleistet.

Sie erinnern sich: Vor 10 Jahren kam Pflege in künstlich zerlegten Funktionseinheiten daher, erbracht in Minutensequenzen und zergliedert in für den Hilfebedürftigen oft nicht nachvollziehbare „Module“ und Leistungseinheiten. Es herrschte die Eigenart, wenn eine Hilfeart oder eine Leistung nicht funktionierte, eine neue zu entwickeln, anstatt zuerst die vorhandene zu verbessern. Für Endverbraucher, aber auch für die Profis, war auf diese Weise aus einem umfassenden Hilfenetzwerk zunehmend ein undurchsichtiger Hilfsdschungel geworden.

### ***Nachvollziehbare Unterstützungspakete, die Eigenverantwortung und Selbstbestimmung nicht wegnehmen - das finden wir gut***

Zum Glück verfügen wir seit einigen Jahren über neue „Unterstützungspakete“, die berücksichtigen, dass Hilfen für die und zusammen mit den Betroffenen ohne den Qualitätsfaktor „Zeit“ nicht funktionieren. Hilfen werden nicht mehr als einzelne Verrichtungen ohne Zuständigkeit für vorher und nachher, sondern in einem größeren Gesamtzusammenhang und vor dem Hintergrund einvernehmlicher und übergreifender Ziele erbracht.

Diese Ziele sind:

- (1) Vorbeugende Hilfe zur Selbsthilfe und
- (2) nachhaltige Problemlösungen im Krisenfall, damit der Betroffene möglichst schnell und möglichst umfassend seine Selbständigkeit zurück erhält.
- (3) Rehabilitation vor Pflege

### ***Unterstützungen - unabhängig von der „Kostenträger-Frage“***

Dies konnte in der früheren, mehr und mehr von der Betriebswirtschaft bestimmten Logik einzelner und miteinander konkurrierender Kostenträger nicht gelingen. Der nach Jahren z. T. merkwürdiger Versuche letztendlich gescheiterte Ansatz der „Pflegestützpunkte“ hat zumindest dies eindrücklich bewiesen.

Heute werden bei Bedarf die auf den Einzelnen abgestimmten Unterstützungspakete aus den noch vorhandenen Töpfen gemeinsam finanziert. Weil in solchen Gesamt-Finanzierungsarrangements die Eigenanteile der Betroffenen und ihrer Familien in vielen Fällen nicht unerheblich sind, haben wir „Endverbraucher“ folgerichtig ein wesentliches Mitbestimmungsrecht über das Budget.

Inzwischen sammle ich mit Genugtuung Berichte, die belegen, dass das neue System nicht nur präventiv sondern auch kundenfreundlich ist und sogar die

angestrebten Ziele, so sagen es die Evaluationen, werden hochprozentig erreicht. Das spart Kosten und Ressourcen und belässt uns Alten unser Selbstbestimmungsrecht, die Eigenverantwortung. Drehtür bedingte Fehleinweisungen in die Klinik z.B. kommen inzwischen ebenso kaum noch vor, wie im Grunde nicht nötige Umzüge ins Pflegeheim.

### ***Wie meine Frau und ich leben? Ich erzähl´ es Ihnen!***

Ich weiß, Sie wollen Näheres wissen, wie meine Frau und ich leben: Nachdem unsere Kinder aus dem Haus waren (alle drei leben mit ihren Familien weit weg von uns), ließen wir unser Haus umbauen. Jetzt gibt es neben unserem eigenen Zuhause eine abgeschlossene Wohnung, die wir vermieten.

Beim Umbau legten wir Wert darauf, dass unsere Wohnung barrierefrei und altersgerecht gestaltet ist. „Bauseitig“ haben wir damit die Voraussetzungen geschaffen, dass wir auch dann zuhause leben können, wenn unsere Mobilität stärker eingeschränkt ist und wenn wir im engeren Sinne pflegebedürftig werden sollten.

### ***Wir leben „intergeneratives Wohnen“ - privat und ohne staatliche Hilfe***

Die Wohnraumberatung wird bei uns in der Stadt auf Honorarbasis von einem pensionierten Sozialarbeiter mit einer Zusatzqualifikation durchgeführt. Der Sachverstand des Beraters war uns nicht nur bei der Planung, sondern auch in der Realisierungsphase eine große Hilfe.

In der vermieteten Wohnung lebt ein Ehepaar mit Sohn. Mit ihnen verbindet uns ein gut nachbarschaftliches Verhältnis. „Generationen übergreifendes Wohnen“, das gibt es heut zu Tage vielerorts ebenso wie Hausgemeinschaften, praktizieren wir aus Eigeninitiative und Eigeninteresse.

Wenn wir in Urlaub fahren, versorgen die Mieter unsere Blumen, sie leeren den Briefkasten und stellen die Mülltonnen raus. Manchmal verabreden wir uns zum gemeinsamen Großeinkauf. Hin und wieder, wenn die Eltern arbeiten müssen, bleibt der 10jährige Felix mal einen Nachmittag bei uns. Im Sommer sitzen wir öfter zusammen im Garten. Manchmal bringe ich den Jungen zum Fußballtraining.

### ***Das Ziel aller Regelungen: Wir wollen unsere Unabhängigkeit absichern***

Generell organisieren meine Frau und ich uns und unser Leben so, dass wir „Herr im eigenen Haus bleiben“ und uns möglichst lange niemand hineinredet.

Seit Jahren nehmen wir die Dienste der örtlichen Haushaltsagentur in Anspruch. Zweimal die Woche für zwei Stunden erledigt eine Helferin bei uns Hausarbeiten oder was sonst so anfällt; einmal in der Woche schickt die Agentur einen Gartenhelfer. Manchmal erledige ich mit ihm zusammen die Arbeiten rund ums Haus. Die Helfer arbeiten nach unseren Vorgaben; wir bezahlen sie von privatem Geld. Bei der Agentur haben wir ein Halbjahresabonnement gebucht; das bringt Sonderkonditionen.

Später, wenn es nicht mehr anders geht und wir das Kostenträger übergreifende Budget in Anspruch nehmen, können wir die Hilfen daraus finanzieren.

***Bürgerzentrum, Stadteilladen, Haushaltsagentur - das sind Garanten für unsere aktive Gemeinde***

Manchmal sehen wir unsere Helfer im Ort oder im Stadteilladen. Meine Frau und ich treffen uns dort mit anderen zur Doppelkopfrunde oder wir besuchen eine Kulturveranstaltung. Dass sich nebenan im Jugendraum junge Leute treffen, stört uns nicht. Im Gegenteil, manchmal ergibt sich dadurch eine interessante Begegnung. Jazzkonzerte z.B. lieben meine Frau und ich noch immer. Die Jungen haben gestaunt, als wir zum ersten Mal aufgetaucht sind.

Im Treffpunkt des Stadteilladens engagieren wir uns ehrenamtlich. Einmal pro Woche trage ich mich dort für zwei Stunden zum Thekendienst ein. Meine Frau arbeitet in der „Enkel-Großelterngruppe“ mit.

***Das neue Verbundsystem medizinischer und pflegerischer Hilfen lässt uns die alten Strukturen nicht vermissen***

Wie Sie wissen, ist ja vor Jahren das alte Hausarztmodell über den Jordan gegangen. Meine Frau und ich konsultieren jetzt in regelmäßigen Abständen eine junge Ärztin im örtlichen Gesundheitszentrum. Hier sind alle benötigten Fachdienste zusammengefasst und mit den anderen Beratungs- und Hilfeinstanzen vernetzt. Wir wissen genau, zu welchem Zeitpunkt wer Sprechtag hat. Das funktioniert ganz gut. Die vorbeugenden Arztbesuche bringen uns Bonuspunkte und mindern später die Zuzahlungen.

Als ich vor drei Jahren zu einer Operation in die Klinik musste, konnte ich am eigenen Leib erleben, wie gut der Verbund „Hausarzt - Klinik - Nachsorge“ funktioniert. Man hat gespürt, dass eng zusammengearbeitet wird, obwohl die Klinik - sie gehört zu einem großen Konzern - nicht am Ort ist. Ärzte, Klinik und Therapeuten haben jederzeit Zugriff auf alle nötigen Daten. Nach dem Daten-skandal bei der Telekom, Sie erinnern sich sicher dunkel, wurden die entsprechenden Regelungen verschärft. Datenmissbrauch gibt es seitdem nicht mehr. Übrigens habe ich zufällig mitbekommen, dass es offenbar einen Fort- und Weiterbildungsverbund gibt und auch ein Personalaustausch im Verbund üblich ist.

***Helferinnen in Klinik und Haushalt sind wertvolle Akteure, die den Wert hochprofessioneller Hilfen steigern***

In der Klinik konnte ich auf die Hilfen der Alltagsassistentinnen und Assistenten zurückgreifen. Das sind keine Pflegekräfte und jeder weiß das. Die Helferinnen selbst legen Wert auf diese Unterscheidung. Sie sind beeindruckend hilfsbereit und nett, vor allem aber haben sie Zeit für die Patienten. Sie stehen immer dann zur Verfügung, wenn es um Bedürfnisse geht, zu denen keine ausgebildete Krankenpflegekraft nötig ist.

In unserem Stadtteil gibt es als Teil des Verbundsystems zwei örtlich tätige und im Gemeinwesen verankerte Pflegedienste. Sie gehören einem überregi-

onal tätigen großen Anbieter. Vor Ort in der Gemeinde hat dies keine negativen Auswirkungen. Einer davon hat uns in enger Abstimmung mit der Klinik und in Zusammenarbeit mit der Haushaltsagentur geholfen, die Zeit nach meinem Klinikaufenthalt gut zu überstehen. Die Pflegedienste arbeiten mit multiprofessionellen und topp qualifizierten Pflgeteams und konzentriert auf ein enges Einzugsgebiet.

Wenn anspruchsvolle medizinisch-pflegerische Hilfen zu leisten sind, dann ergänzen die Krankenpflegekräfte des Pflegedienstes die Arbeit der Helferinnen der Haushaltsagentur. Dass die Pflegekräfte ihre Arbeit in engen Zeitkorridoren erledigen, ist deshalb kaum ein Problem.

Freunde von uns sind gesundheitlich schlechter dran. Zu ihnen kommen Helferinnen täglich und wenn nötig mehrmals am Tag. Zusätzlich besucht sie einmal am Tag die Krankenschwester des Pflegedienstes. Auch meine Frau und ich besuchen die Freunde jeden zweiten Tag. Zusammen mit den technischen und Kommunikationshilfen ergibt das ein belastbares und bei Bedarf weiter ausbaufähiges persönliches Hilfenetz.

### ***Die Gefahr, dass jemand „ins Heim muss“, gibt es nicht mehr***

Natürlich gibt es im Stadtteil - zentral gelegen - ein kleines Pflegeheim. Der Träger unterhält 100 ähnliche Einrichtungen. Hier leben heute zu Tage ausschließlich Menschen, die hochgradig dement und meist über 85 Jahre alt sind.

Dem Pflegeheim ist ein gemütlicher Mittagstisch für Menschen aus der Gemeinde angegliedert, zudem bietet man Tagespflege und auch eine Tagesbetreuungsgruppe an. Kurzzeitplätze gibt es sowohl hier als auch als Verbundangebot von Pflegedienst und Privathaushalten.

### ***Das übergreifende Stadtteilmanagement ersetzt die früheren alters- und lebenslagenspezifischen Hilfen***

Die früher bekannte Kommunale Altenhilfe wurde im Zuge des sozialraumorientierten Umbaus der städtischen Angebote durch eine Generationen übergreifend tätige Stadtteilmanagerin ersetzt. Sie hat ihren Sitz im Bürgerzentrum, in dem auch der Stadteilladen untergebracht ist. Unter anderem moderiert sie die Stadtteilrunden, an denen sich alle interessierten Bürgerinnen und Bürger beteiligen können. Besprochen werden Vorhaben, die das Leben am Ort betreffen. Aber auch Aktionen und Stadtteilsten werden geplant. Manch gute Idee für den Stadtteil wurde hier geboren und nicht von den Politikern.

### ***Freiberufliche Hilfelotsen sind ihren Preis wert***

Integriert in das generationsübergreifende und wohnquartiernahe Unterstützungsnetz gibt es freiberuflich tätige und unabhängige Hilfelotsen. Sie werden - je nach Inanspruchnahme - vom Bürger selbst und/oder von der Stadt, den (Pflege-)Kassen bzw. von der Jugend- oder Behindertenhilfe bezahlt, auch über die Arbeitsagentur.

Man kann sie anfragen, wenn es um die Planung und Gestaltung des Alltags und der Zukunft in der eigenen Wohnung geht. Sie helfen zudem, wenn in einem Haushalt mehrere Hilfen bzw. Dienstleistungen zu koordinieren sind und die Betroffenen das nicht mehr alleine leisten können. Das Ziel ihrer Beratung ist immer ein möglichst selbst bestimmtes Leben. Die Hilfelotsen sind im Stadtteil bekannt und bei den Bürgern sehr akzeptiert. Sie kennen alle informellen und offiziellen Hilfen, Dienste, Angebote und Einrichtungen - am Ort und in der Region.

### ***Prävention ist ein durchgängiges Handlungsmuster***

Seit einiger Zeit gibt es übrigens ab dem 65. Geburtstag Gutscheine für einen Gesundheitscheck und zur kostenlosen Teilnahme an Kultur-, Sport- und Fitnessaktivitäten. Entsprechende Angebote gestalten die örtlichen Sport- und Kulturvereine.

Ja, meiner Frau und mir geht es sehr gut. Wir hoffen, dass wir noch lange zuhause leben. Hier haben wir die Freunde und Bekannte und alle Hilfen, wenn wir dies wollen.

Dass wir dazu einen Beitrag leisten, macht Spaß, hält jung und ist selbstverständlich. Wir wollen, dass es uns und den anderen Menschen im Stadtteil gut geht, dass unser Stadtteil nicht verödet oder ausblutet. Hierfür fühlen wir uns mitverantwortlich.

### ***„Pflegebedürftig“ - ein Begriff von vorgestern !?***

„Pflegebedürftig“ werden wir hoffentlich noch lange nicht. Das ist meiner Meinung nach ohnehin ein Begriff aus der Zeit, als man den älteren Verwandten krank definieren musste, damit „er eine Pflegestufe bekommt“. Zum Glück ist das heute ja nicht mehr der Fall. Wir haben zwar unsere körperlichen Einschränkungen und die werden auch nicht weniger. Vieles aber können wir noch ganz gut.

Früher als wir noch berufstätig waren, lautete ein Arbeitsprinzip:

### ***„Mit den Stärken arbeiten und nicht die Schwächen bejammern.“***

Das wenden wir jetzt auf uns selbst an!