



# Abkehr vom Minutenschlüssel

In Holland gibt es in der Pflege keinen Minutenschlüssel. Der ambulante Pflegedienst Buurtzorg setzt auf ein Netz aus Fachkräften und Nachbarschaftshilfe. Wo steht Tirol?

Von Anita Heubacher

**Innsbruck** – Im Haus der Begegnung in Innsbruck hörten sich Pflegeexperten letzte Woche mit Interesse an, was denn die Niederländer mit ihrem Buurtzorg-Modell so anders machen. Buurtzorg heißt übersetzt Nachbarschaftshilfe. Ein Team von Pflegern baut rund um den möglichst lange autonomen zu Pflegenden ein Netzwerk aus Fachkräften, Freunden, Verwandten und eben auch



**„In den Niederlanden haben die Pfleger mehr Verantwortung und mehr Mitsprache. Personalmangel gibt es bei Buurtzorg keinen.“**

Heidemarie Stafflinger  
(AK Oberösterreich) Foto: Heubacher

Nachbarn auf. 2007 begann Jos de Blok, der Erfinder des Modells, mit einem Team von vier Pflegekräften, zehn Jahre später sind 10.000 Pfleger und 900 unabhängige Teams für Jos de Blok tätig.

„80.000 Klienten werden dort pro Jahr betreut. Das ist ein Marktanteil von 40 Prozent bei einem Umsatz von 320 Millionen Euro“, sagt Heidemarie Stafflinger. Sie ist Betriebswirtin, in der Arbeiterkammer Oberösterreich tätig und stellte das Modell in Innsbruck vor. „Die Mission ist nicht, Spritzen zu geben und Stützstrumpfhosen an-



Im Alter wünscht sich wohl jeder, so lange wie möglich selbstbestimmt leben zu können.

Foto: Johanniller

zulegen, sondern den Klienten zu helfen, möglichst autonom leben zu können und die Stützstrumpfhosen selbst anzuziehen.“ Das niederländische Modell hat inzwischen weltweit Furore gemacht. Deutschland, China oder die USA haben es übernommen. Zumeist in Pilotprojekten.

„Buurtzorg in Österreich 1:1 zu übernehmen ist nicht möglich. Aber Teile daraus zu verwenden, halte ich für machbar“, sagt Stafflinger. Allerdings brauche es gravierende Änderungen im österreichischen Pflegesystem.

„Der Minutenschlüssel ist bei Buurtzorg nicht anwendbar“, sagt Stafflinger, die in Innsbruck von ihrer Kollegin aus der AK Tirol, der Juristin Daniela Russinger, unterstützt wird. „Bei Buurtzorg zählt auch, wenn der Pfleger mit dem Klienten einen Kaffee trinkt und dabei ein Netzwerk an Helfern aufbaut.“

Der Minutenschlüssel in Österreich ist vielen schon seit Jahren ein Dorn im Auge. Er hält fest, wie viel Zeit beispielsweise dem Pfleger für die einzelnen Pflegeschritte zur Verfügung steht. Die AK

Tirol hat im Gesundheitswesen Tätige 2018 befragt, der Minutenschlüssel steigt dabei nicht gut aus. 53 Prozent der Befragten klagen über Zeit- und Arbeitsdruck. Man könne zu wenig auf die speziellen Wünsche der Klienten eingehen, hieß es. Ein anderes Übel, das genannt worden sei, sei die überbordende Bürokratie und Dokumentationspflicht, erzählt Russinger.

Ein weiterer, sehr gravierender, Unterschied zwischen den Niederlanden und Österreich sei neben der Finanzierung des Pflegesystems auch

die Einbeziehung von Mitarbeitern. „Bei Buurtzorg ist der Anteil mit 40 Prozent an akademischem Personal ein sehr hoher. Die Mitarbeiter sind gewohnt, Verantwortung zu übernehmen, Mitsprache zu haben und autonom zu entscheiden“, erzählt Stafflinger. Eine Pflegedienstleistung brauche es in dem System nicht. „Das schafft das Team, dem echte Coaches unter die Arme greifen.“

Coach ist Unternehmensberaterin Claudia Trenkwalder. Zusammen mit den Johannitern haben Die Beraterinnen zum „Zukunftscamp Pflege“ ins Haus der Begegnung geladen. „Wenn eine Führungskraft sagt, dass Mitarbeiter nicht motiviert



**„Wenn eine Führungskraft sagt, dass Mitarbeiter nicht motiviert seien, muss sie sich fragen, was sie falsch gemacht hat.“**

Claudia Trenkwalder, (Unternehmensberaterin) Foto: Freudenthaler

sein, muss sie sich fragen, was sie falsch gemacht hat.“ Es gebe auch in Tirol Führungskräfte, die sich als Ermöglicher sehen und nicht hierarchisch denken würden. „Das ist ein Schlüssel zum Erfolg“, meint Trenkwalder, die Führungskräfte und Mitarbeiter in Tirols Altenheimen und Sozialsprengeln berät und unterstützt.

## Buurtzorg-Modell



Ob in Tirol oder in den Niederlanden: Senioren wollen so lange wie möglich mobil bleiben. Foto: Mühlangner

**Die Idee:** Buurtzorg heißt übersetzt Nachbarschaftshilfe. Der Niederländer Jos de Blok ist der Erfinder des Pflegemodells. Ziel ist, die Eigenständigkeit der zu Pflegenden zu wahren und sie dabei zu unterstützen, unabhängig zu bleiben oder zu werden. Ein Netzwerk aus Fachpersonal und Nachbarn, Verwandten und Freunden stemmt die Pflege.

**Nachhmer:** Buurtzorg-Projekte gibt es in Deutschland, China, Singapur, Thailand, Australien, USA. In Österreich findet sich kein Pilotprojekt.

**Stufenplan:** 1. Patienten werden beraten, was sie selbst tun können, um unabhängig zu bleiben oder zu werden. 2. Ein Netzwerk an Freunden, Verwandten und Nachbarn wird aufgebaut. 3. Die tatsächliche Pflege übernimmt das Buurtzorg-Team. 4. Aufbau und die Koordination eines stabilen, verlässlichen formalen Netzwerkes bestehend aus Hausarzt, Spezialisten (z. B. Physiotherapeuten), Apotheke, Krankenhaus und anderen Diensten (z. B. Dialyse), die Patienten in Anspruch nehmen.

**Entwicklung:** Jos de Blok hat mit vier Pflegern 2007 angefangen. Heute sind 10.000 Pfleger, 50 Mitarbeiter im Innendienst und 15 Coaches im Einsatz. 80.000 Klienten werden betreut.