



## **Compliance – Fluch oder Segen in der Außerklinischen Intensivpflege**

Der Begriff „Compliance“ wird im medizinischen und pflegerischen Bereich oft für die Akzeptanz der Patienten für bestimmte heilende Maßnahmen verwendet. Nimmt der Patient seine Medikamente, arbeitet er am Heilungsprozess aktiv mit und tut er alles, um seine Gesundheit wiederherzustellen, sprechen wir gelegentlich davon, er habe eine „hohe Compliance“.

Bei der Führung von Kliniken und Krankenhäusern hat Compliance dagegen eine wichtige abweichende Bedeutung. Ein „Compliance Management System“, kurz CMS, regelt die Standards zur Sicherung und Umsetzung aller Regeln, die für den Betrieb notwendig oder doch dringlich zu empfehlen sind. Dazu gehören alle rechtlichen Rahmenbedingungen, interne Richtlinien und auch ethische Werte und Normen, auf die man sich – ggf. unter dem Gesichtspunkt geschuldeter Fürsorge - verständigte. Die Überwachung der Standards obliegt der Unternehmensführung, wobei es teilweise noch keine eindeutige gesetzliche Verpflichtung gibt. Oft wird die Vorgabe aus Missverständnis als überflüssig angesehen. Als Maßnahme zur Prävention, Früherkennung und Schaffung von Reaktionsmöglichkeit im Risikomanagement spielt das CMS jedoch eine wichtige Rolle, um Haftungsrisiken und Konflikte auszuschließen oder wenigstens zu reduzieren.

Die Risiken sind in der Ambulanten Pflege, insbesondere in der Außerklinischen Intensivpflege, signifikant, da die Pflegekräfte in der Regel in der täglichen Pflege im Wohnraum des Patienten auf sich allein gestellt sind. Sie brauchen fachliche, persönliche und allgemeine Orientierungsrichtlinien, um in schwierigen Situationen eine Risikoabwägung eigenverantwortlich treffen zu können. Gerade in der momentanen Zeitenwende durch das COVID 19- Virus sind zum Beispiel Hygienerichtlinien und das Verhalten bei Verdachtsfällen existenz- und lebenswichtig. Wie soll sich die Pflegekraft in der Familie verhalten, wenn dort Angehörige coronaverdächtige Symptome haben? Welche Maßnahmen können in einer Wohngemeinschaft ergriffen werden? Wie soll reagiert werden, wenn Angehörige sich nicht an ein Besuchsverbot halten? Die Pandemie ist natürlich ein Extremfall, bei der das Management stark gefordert ist, für Patienten- aber auch für die eigene Sicherheit zu sorgen. Die Auswirkungen werden uns noch in den nächsten Jahren begleiten. Klare interne Regeln für Unvorhergesehenes und bisher unerprobte Geschehensabläufe sind daher mehr als je zuvor gefordert.

Doch auch ohne Pandemie gibt es viele Verantwortlichkeiten und Abläufe zu klären. Wer sorgt für den Dienstplan, und wie werden Vertretungen geregelt, insbesondere bei plötzlichen Ausfällen? Welche Auswirkungen hat eine Klinikeinweisung des Patienten für den Mitarbeiter?

Und wie sind die arbeitszeitrechtlichen Fragen geklärt? Gibt es wirklich ohne Weiteres die Möglichkeit, in 12-Stunden-Schichten zu arbeiten? Was gilt für die Anfahrt zum und Rückfahrt vom Kunden? Was geschieht, wenn die Ablösung nicht rechtzeitig eintrifft? Wie ist die Belastungsanalyse für das Gewerbeaufsichtsamt ggf. zu erstellen? Hier müssen passende Antworten gefunden und den Mitarbeiter als praxisgerechte Orientierung mitgeteilt – oder besser: mit ihnen abgestimmt - werden.

Welche Schutzansprüche hat der Mitarbeiter, die im Rahmen der Fürsorgepflicht zu realisieren sind? Dazu gehören in letzter Zeit verstärkt auch die Impfnachweise, um sich selbst, aber auch die Patienten und ihre Angehörigen zu schützen. Und wie ist sicherzustellen, dass die eingesetzten Pfleger im Übrigen gesundheitlich imstande sind, stundenlang mit Schwerkranken zu arbeiten und die therapeutischen Kontrollmaßnahmen zuverlässig zu sichern? Welches personelle Anforderungsprofil ist insoweit aufzustellen?

Wo und wie sind diese Vorgänge geregelt? Manche meinen, darüber gäbe es keine rechtlichen Standards. Doch, sie gibt es an vielen Stellen und sie machen es im Streitfall schwierig, die Betriebsleitung als ausreichend kompetent und gut organisiert auszuweisen.

Häufig wird auch die notwendige Dokumentation vernachlässigt, obwohl sicherzustellen ist, dass administrative Vorgänge keine dominante Rolle bei der Durchführung der Pflege spielen. Welche Vorgänge sind – zur Vermeidung von Pflegefehlern - unbedingt für die nachfolgenden Kollegen in der Pflege festzuhalten und welche können in einer eng getakteten Situation eventuell später nachtgetragen werden? Dafür muss es rechtskompatible Regelwerke geben, welche wie bei einer bevorstehenden Zertifizierung jeweils zu aktualisieren und bereitzustellen sind. Die Publizierung der Regelwerke erfolgt in der Regel im Intranet beziehungsweise in Handbüchern, die in der Pflege jederzeit eingesehen werden kann und immer wieder – insbesondere für entsprechende Notfallsituationen – zu üben sind. Besonders wichtig bei ihnen ist die Lesetauglichkeit und Verständnissicherung. Das Gesetz verlangt, dass Regelwerke „klar und verständlich“ formuliert sind sowie eine innere Folgerichtigkeit aufweisen. Zusätzlich muss durch geeignete Rückfragen geklärt werden, ob der Mitarbeiter die Informationen zutreffend aufnahm und auf seine Situation korrekt anzuwenden versteht. So, und in der Regel leider nur so, entsteht gesichertes Wissen.

Es ist für den außerklinischen Bereich, wichtig, rechtlich gebotene Prozessschritte in der Intensivpflege für die jeweiligen Behandlungsfälle unkompliziert und unmissverständlich darzustellen und verlässlich zu kommunizieren. Natürlich sind sie zudem in Teamsitzungen regelmäßig auch zum Gegenstand von Gruppengesprächen und Trainingsmodulen zu machen. Nur so entsteht eine Vorstellung von Compliance, wie sie möglichst zielgenau die jeweils rechtlich erforderliche Anwendungspraxis sichert.

Die Einrichtung eines integrierten Compliance-Management-Systems wirkt insbesondere in Form von Audits präventiv und hilft eventuelle Konflikts- und Haftungsfälle erheblich einzuschränken, wenn nicht gar auszuschließen. Ein Unternehmen, das sich damit nicht ausreichend befasst, muss sich später eventuell mit unnötigen gerichtlichen Prozessen befassen, die am Ende auch zur Schließung des Unternehmens führen können.

Compliance sichert darüber hinaus eine erhebliche positive geschäftliche Ausstrahlung. Der jeweilige Patient / Kunde wird dieser Fachkunde für die Auswahl des Betreuungspartners in aller Regel eine hohe Bedeutung beimessen. Es ist ein wichtiger Nachweis gewissenhafter unternehmerischer Planung, die sich in Krisensituationen offenbart. Sie erscheint heute – angestoßen durch die von Corona entfachte neue Sensibilität- und Einsicht für hohe Standards in die gebotenen Erfordernisse gerade im Gesundheitsbereich unerlässlich.

### **Zusammenfassung:**

Compliance als Disziplin zur Sicherung aller erforderlichen, rechtlich gebotenen Checks ist heute ein Informations- und Auditangebot auch für den außerklinischen Intensivpflegebereich. Es ist ein wichtiger Beitrag für den Unternehmenserfolg und dient darüber hinaus der Vermeidung und

Früherkennung unnötiger rechtlicher Auseinandersetzungen. Die Ansprüche an die Einhaltung von Regeln ebenso wie die Sensibilität und Aufmerksamkeit für Sicherheit und Gesundheitsschutz sind – in letzter Zeit vor allem coronabedingt – erheblich gewachsen.

Das CMS hat anders als die intern häufig schon praktizierte Qualitätssicherung einen gesamtheitlichen Ansatz und vermittelt die Möglichkeit, alle wichtigen betrieblichen Aktivitäten auf den Prüfstand zu stellen und die rechtlich gebotenen Maßnahmen zu gewährleisten bzw. nicht akzeptable Defizite zu markieren. Wir leben heute in einer Zeit des Umbruchs, in der gerade für den Gesundheitssektor neue Herausforderungen auf die Unternehmen zukommen, da bisherige Standards sich als nicht ausreichend brauchbar und nachhaltig dargestellt haben. Packen wir sie an!

Die Unterzeichner bieten hierzu ein einstündiges Webinar oder ausführliches Telefonat an, in dem über nähere Einzelheiten gesprochen und auf individuelle Fragen eingegangen wird. Dafür ist – sofern sich 5 Teilnehmer melden - ein Honorar von 100 Euro zzgl. MwSt - vorgesehen. Der Kreis der Teilnehmer soll über 10 Personen nicht hinausgehen. Gesprächspartner sind ein Fachanwalt f. Arbeitsrecht und eine zertifizierte Fachkraft für das Compliance Management.

Dr. Frank Wetzling

Ursula Pabsch

#### Zu den Autoren:

**Dr. Frank Wetzling**

Rechtsanwalt  
Wetzling & Habel  
Rechtsanwälte Partnerschaft GmbB

Große Langgasse 1a, 55116 Mainz  
[www.wetzling-habel.de](http://www.wetzling-habel.de)

**Dipl.-Päd. Ursula Pabsch**

Systemische Coachin/Organisationsberaterin  
(DGSF)  
LEBE Das Intensivpflegeportal

Westenstr. 119, 85072 Eichstätt  
[www.leben-mit-intensivpflege.de](http://www.leben-mit-intensivpflege.de)  
[www.ursula-pabsch.de](http://www.ursula-pabsch.de)

#### Sie haben eine Frage oder Interesse an einem Webinar?



**Dr. Wetzling**  
0151/43102066



**Ursula Pabsch**  
0175/6772637



[loesungen@ursula-pabsch.de](mailto:loesungen@ursula-pabsch.de)