

# Anderer Blickwinkel

Heime können seit einiger Zeit beim Pflege-Selbsthilfeverband (Pflege-SHV) die „Auszeichnung menschenwürdige Pflege“ erwerben. Dazu wurde ein an der Pflege-Charta orientiertes **Bewertungssystem** entwickelt

VON ADELHEID VON STÖSSER  
UND MARTIN BOLLINGER

Was „menschenwürdige Pflege“ genau ist, wo sie anfängt oder aufhört, lässt sich nur subjektiv bestimmen. Einrichtungen, in denen alles perfekt bis ins Detail durchorganisiert ist und alle Mitarbeiter immer freundlich sind, können als genauso entwürdigend empfunden werden wie solche, in denen Mitarbeiter überlastet und genervt reagieren. Das wichtigste Kennzeichen einer menschenwürdigen Pflege ist die Haltung, in der ich als Pflegeperson dem Hilfebedürftigen begegne.

## Merkmale einer würdigen Pflege

„Die Würde des Menschen ist unantastbar“ heißt es in Artikel 1 des Grundgesetzes. Konkreter definiert die „Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen“ (Pflege-Charta), worauf Pflegebedürftige ein Anrecht haben. Merkmale, an denen sich erkennen lässt, ob ein hilfe- und pflegebedürftiger Mensch dort, wo er lebt und gepflegt wird, seine Würde behalten kann, gibt es zahlreiche:

- » Herrscht ein Klima des Vertrauens und Miteinanders, oder fühlt man sich beherrscht?
- » Gehen Vorgesetzte, Mitarbeiter und Bewohner ehrlich miteinander um?
- » Werden Bewohner wertschätzend behandelt oder nach „Schema F“ abgefertigt?
- » Werden sie gefragt, auch wenn sie demenziell verändert sind, oder geht man über ihre Bedürfnisse hinweg?



Menschenwürdige Pflege bedeutet auch, dass Mitarbeiter die Zeit haben, das Essen in Ruhe anzureichen

Foto: Werner Krüper

- » Fühlen sich Angehörige einbezogen und mit in die Verantwortung genommen, oder werden sie auf die Besucherrolle beschränkt?
- » Sorgt das Heim für geistige Anregung und freut sich über muntere Bewohner, oder sind ihm die am Liebsten, die ruhig vor sich hin dämmern und keine Ansprüche mehr stellen?
- » Suchen Pflegenden bei Unruhe nach natürlichen Abhilfen, oder rufen sie sofort nach dem Arzt, damit dieser ein Sedativum verschreibt?
- » Dürfen sich sturzgefährdete Bewohner frei bewegen, oder werden sie fixiert?
- » Legen Pflegekräfte ihren Bewohnern Windeln an, weil das bequemer ist?

- » Kann sich der Mitarbeiter Zeit lassen, um das Essen in Ruhe anzureichen, oder werden die Bewohner im Schnellverfahren „abgefüttert“?
- » Werden Pflegebedürftige vor peinlichen Situationen und Gewalt geschützt oder der Willkür anderer ausgesetzt?
- » Werden Erfahrungen und Vorstellungen von Pflegekräften einbezogen, oder plant die Heimleitung über die Köpfe der Mitarbeiter hinweg?
- » Wie geht man mit schwierigen Situationen und mit Beschwerden um?

Aus Sicht der Betroffenen kommt hinzu:

- » Kann ich als Bewohner eines Heimes unter die Leute, oder würde ich mich dafür schämen, wenn ich sehen könnte, wie die mich herumlaufen lassen?
- » Muss ich Schmerzen und Ängste ertragen, oder sind die Mitarbeiter in der Lage zu erkennen, was mir fehlt, auch wenn ich das nicht sagen kann?



- » Habe ich Druckstellen/Kontrakturen vom ständigen Liegen und Sitzen, oder sorgt man dafür, dass ich beweglich bleibe?
- » Finde ich Menschen, denen ich meine Sorgen anvertrauen kann?

Mitglieder des Pflege-Selbsthilfeverbandes (Pflege-SHV) hatten 2006 die Idee, Heime auszuzeichnen, in denen Menschen so betreut und umsorgt werden, dass sie bis zuletzt ihre Würde behalten können. Orientiert an der Pflege-Charta wurden ein Kriterienkatalog sowie ein Prüfverfahren entwickelt – ein bislang einmaliges Verfahren, da die Bewertungen überwiegend auf teilnehmender Beobachtung beruhen und sich schon darin komplett von den Prüfungen unterscheiden, wie sie der Medizinische Dienst der Krankenversicherung (MDK) und die Heimaufsicht praktizieren.

Der zweite Unterschied ist der, dass wir in erster Linie die Ergebnisqualität bewerten, also das, was bei den Bewohnern an Pflege- und Betreuungsqualität ankommt. Inzwischen konnten wir zehn Pflegeheime auszeichnen. Die Kriterien sowie weitere Informationen finden Sie unter [www.heimauszeichnung.de](http://www.heimauszeichnung.de) im Internet.

### Unauffälliger Teil des Ganzen

Als Mitglied des Gutachterteams habe ich an den meisten Heimbegutachtungen mitgewirkt. Ein kurzes Beispiel soll das Besondere dieser Prüfungen deutlich machen: Während einer Begutachtung betrat ich das Dienstzimmer, als die Fachkraft gerade dabei war, die Medikamente zu richten. Sofort drehte sie sich um und sagte: „Schauen Sie, das Anbruch- und das Ablaufdatum stehen auf jeder Tropfenflasche.“ Ich erklärte ihr, dass ich mich weniger für das interessiere, was der MDK prüft, sondern wissen wolle, warum einzelne Bewohner sedierende Medikamente erhalten.

Hier wird der andere Blickwinkel deutlich, den der Pflege-SHV bei der Begutachtung einnimmt. Das Einhalten gesetzlicher Vorschriften ist obligatorisch. Dies



Menschenwürdige Pflege bedeutet auch, mit den Bewohnern auf Augenhöhe zu kommunizieren

Foto: Werner Kohler

reicht jedoch bei weitem nicht aus, um sagen zu können: „Hier darf ich bis zuletzt Mensch sein, mit all meinen Bedürfnissen, Wünschen und Macken.“ Neben der Fachkompetenz ist uns die empathische Grundhaltung wichtig, die bei Mitarbeitern aller Hierarchiestufen vorhanden sein sollte.

Wer in der Pflege arbeitet, sollte das nötige Einfühlungsvermögen und eine gute Portion Selbstsicherheit mitbringen. Aber auch Verantwortungsbewusstsein, Einsatzbereitschaft, Offenheit, Kritikfähigkeit und Kreativität sind wichtige Merkmale. Nicht die Strukturen entscheiden, welche Pflegequalität am Ende herauskommt, sondern die Menschen, die sie ausfüllen. Ein Praktikant, der während einer Grundpflege den Bewohner mit einer Selbstverständlichkeit zu den Pflegehandlungen anleitet, spiegelt mehr von dem Geist und dem Leben in einer Einrichtung wider als der umfangreichste Einarbeitungsordner.

Je nach Größe des Hauses bewegen sich drei bis vier Gutachter unterschiedlicher Profession für zwei Tage in der zu prüfenden Einrichtung. Nach einem Erstgespräch mit Heim- und Pflegedienstleitung verteilen wir uns auf die

Wohnbereiche. Die Gutachter „leben“ für die Zeit der Prüfung in dem jeweiligen Heim und sind ein möglichst unauffälliger Teil des Ganzen. Wir nehmen an Beschäftigungsangeboten teil, sprechen mit Bewohnern, Angehörigen, Mitarbeitern, Therapeuten, Ärzten und anderen Personen, die uns in dieser Zeit begegnen. Wir essen mit den Bewohnern, gehen mit in die Pflege, nehmen an Übergaben teil. Wir beobachten und hinterfragen.

### Der Bewohner als Mensch

Jeder in der Pflege Tätige weiß: Papier ist geduldig. Bei unserer Begutachtung reicht es eben nicht aus, wenn im Qualitätshandbuch eine Verfahrensanweisung zum Thema „Kommunikation mit demenziell veränderten Menschen“ abgeheftet ist. Wir schauen, ob die Mitarbeiter im Alltag tatsächlich wertschätzend kommunizieren. Geht man z. B. in die Hocke, um auf Augenhöhe mit Bewohnern zu kommunizieren, die im Rollstuhl sitzen? Nehmen sich die Mitarbeiter zum Anreichen der Mahlzeiten Zeit und setzen sich hin?

[www.altenpflege.vincentz.net](http://www.altenpflege.vincentz.net)

Unter „**Aktuelle Ausgabe / Zusatzmaterial zum Heft**“ finden Sie z. B.:

- » **Kriterien** für die „Auszeichnung menschenwürdige Pflege“
- » Bericht zum ersten **Treffen** der durch den Pflege-SHV ausgezeichneten Heime

Für weitere Informationen zur Arbeit des Pflege-Selbsthilfeverbandes und zur „Auszeichnung menschenwürdige Pflege“ wenden Sie sich bitte an:

**Pflege-Selbsthilfeverband e. V.**

Am Ginsterhahn 16,  
53562 St. Katharinen,  
Tel.: 0 26 44 - 36 86,  
Fax: 0 26 44 - 8 04 40,  
info@pflege-shv.de,  
www.pflege-shv.de

Wertschätzung heißt in erster Linie, den Bewohner als Mensch wahrzunehmen. Dazu lohnt auch ein Blick in die Dokumentation und auf die Teilnahme an den Übergaben: „Frau Müller war nichts“, „Herr Maier wurde geduscht“, „Frau Jung hat abgeführt“ – eine solche Kommunikation à la Fließband verheißt nichts Gutes. Gerade die Art und Weise der Informationsweitergabe sagt viel über eine Einrichtung aus und lässt sich nicht kurzfristig abstellen. Wer glaubt, dass man zwei Tage lang ein Schauspiel abliefern kann, der irrt. Selbstverständlichkeiten, die stets gleich gehandhabt werden,

können nicht für zwei Tage abgeändert werden. Dazu zählen die Kommunikation, der Pflegestil und die Gestaltung der Mahlzeiten.

Das Interessante bei dieser Form der Begutachtung ist die daraus resultierende Auswertung, die gleichzeitig Beratungscharakter hat. In allen Einrichtungen, die wir zum zweiten Mal begutachtet haben, konnten wir deutliche Verbesserungen feststellen. Unsere Begutachtung und die damit verbundene Auszeichnung richtet sich gezielt an Einrichtungen, die aus der großen Masse stationärer Pflegeeinrichtungen inhaltlich und menschlich positiv



**Adelheid von Stösser**  
ist Gründerin und Vorsitzende des Pflege-Selbsthilfeverbandes e. V. (Pflege-SHV)



**Martin Bollinger**  
ist examinierter Altenpfleger und gehört zum Gutachterteam der „Auszeichnung menschenwürdige Pflege“

hervorstechen. Wenn wir wieder abreisen, lautet das Fazit in den meisten Einrichtungen: „Es war anders als das, was wir kannten, aber wir sind froh, dass wir uns darauf eingelassen haben.“ ■

Interview

## „Die eigene Rolle reflektieren!“



VON KLAUS-DIETER NOLTE

### Wolfgang Dyck

ist Diplom-Theologe und Leiter des Seniorenzentrums „Herz Jesu“ der Franziska-Schervier-Altenhilfe in Köln

Menschenwürdig pflegen bedeutet auch, sich in die Situation des Bewohners hineinversetzen zu können.

**Altenpflege** sprach mit Einrichtungsleiter Wolfgang Dyck über ein von ihm initiiertes Projekt, das diesen **Perspektivwechsel** möglich macht

**Altenpflege:** Sie haben in Ihrer Zeit als Einrichtungsleiter in Moers das „Schattenmann-Projekt“ entwickelt, um den Mitarbeitern die Grundrechte aus der Pflege-Charta anschaulicher zu vermitteln. Wer ist der Schattenmann, und was macht er?

**Wolfgang Dyck:** „Schattenmann“ nennen wir einen Mitarbeiter, der für eine gewisse Zeit die Rolle eines Bewohners auf dem Wohnbereich einnimmt. In diesem Rollentausch soll er darauf achten, ob er die Intention der Pflege-Charta – also eine personenorientierte, würdevolle Pflege – auf dem Wohnbereich wiederentdeckt. Gleichzeitig soll der Schattenmann seine eigene Rolle dabei bewusst reflektieren.

**Altenpflege:** Was passiert, wenn ein Schattenmann bei der Reflexion des Erlebten zu unangenehmen Erkenntnissen über sein Verhalten oder über strukturelle Mängel im Heim kommt?

**Wolfgang Dyck:** Wir stellen uns nach dem Einsatz erst einmal die Frage: Gibt es etwas, das wir sofort ändern müssen? Andere Auffälligkeiten, bei denen nicht sofort Handlungsbedarf besteht, bespricht man im Team. Grundlegende Verhaltensweisen, die wir ändern müssen, können nur längerfristig besprochen und bearbeitet werden – etwa innerhalb eines Workshops.

**Altenpflege:** Wie reagieren die Bewohner auf Schattenmänner?

**Wolfgang Dyck:** Gelassen und unaufgeregt: Schattenmann oder Schattenfrau werden als normaler Mitmensch auf dem Wohnbereich wahrgenommen. Diese Person hat sowohl nach unserem Eindruck als auch nach Rückmeldung der Bewohner keine Sonderstellung inne. Angehörige stehen diesem Perspektivenwechsel auf dem Wohnbereich ebenfalls neugierig und positiv gegenüber.

**Altenpflege:** Schildern Sie uns doch bitte kurz Ihr bedeutsamstes Erlebnis im Zusammenhang mit einem Schattenmann?

**Wolfgang Dyck:** Dass unsere Erwartungen permanent durchbrochen werden! Hierzu zwei Beispiele: Leere Zeiträume wurden von den Schattenmenschen viel öder und schlimmer empfunden, als von den Bewohnern. Der Perspektivwechsel zeigt also auch, was von den Generationen unterschiedlich erlebt wird. Und der Wechsel zwischen Aktionismus und Ruhe bei den Arbeitsprozessen wirkte selbst nach kurzer Zeit auf die Schattenmenschen irritierend. Wie mag dies erst auf die Bewohner wirken? ■

