

Martin Kräftner, DGKP

Würdevolle Betreuung und Pflege

Einige Überlegungen dazu



Es ging quer durch sämtliche Medien in ganz Österreich. MitarbeiterInnen eines Heimes in Niederösterreich werden beschuldigt, BewohnerInnen gequält und vernachlässigt zu haben. Der Fall liegt nun bei der Staatsanwaltschaft, ein Urteil steht noch aus. Dieser bedauernswerte Fall zeigt vor allem in präventiver Sicht Handlungsbedarf auf. Die Frage, die viele beschäftigt: „Wie konnte es dazu kommen?“, „Hätte es nicht schon viel früher erkannt werden müssen?“

Kann man einen Pflegeskandal verhindern?

Wo Menschen miteinander arbeiten kann man Fehlhandlungen grundsätzlich nie ganz ausschließen. Man kann aber Maßnahmen ergreifen, damit bei ersten Anzeichen sofort gegengesteuert werden kann.

Gefährdet sind besonders jene BewohnerInnen bzw. PatientInnen, die hochgradig pflegebedürftig sind, sich nicht mehr verbal äußern können und keine Angehörigen haben, die sich um sie kümmern.

Imageschaden?

Alle Pflegeeinrichtungen zu kritisieren wäre falsch - ganz im Gegenteil, denn zu einem überwiegenden Teil wird in den einzelnen Bereichen und Abteilungen fachlich kompetente und wertschätzende Pflege und Betreuung durchgeführt. Auch eine von der ARGE NÖ Heime in Auftrag gegebene Zufriedenheitsstudie zeigt ganz klar, dass 96% der Angehörigen angeben, dass ihre Angehörigen gut betreut werden. Beinahe 70% der BewohnerInnen fühlen sich in ihrer Pflegeeinrichtung sehr wohl, weitere 28% ehr wohl.

Autor: Martin Kräftner

© Dezember 2016 · NÖ PPA · Laut gedacht · Würdevolle Betreuung und Pflege - Einige Überlegungen dazu

Seite 1 von 8

Dies spiegelt sich auch in unserer Beschwerdestatistik wider. Wir haben im Vergleich zu den NÖ Landeskliniken sehr wenige Beschwerden im Pflegeheimbereich zu verzeichnen. Im Jahr 2015 gab es nur 17 Geschäftsfälle. Im Krankenanstaltenbereich mussten wir 552 Geschäftsfälle verzeichnen.

Der überwiegende Anteil der Pflege- und Betreuungspersonen, und das muss mit aller Klarheit gesagt werden, leistet hervorragende Arbeit.

Es sind oft Einzelpersonen die einen ganzen Berufsstand in ein schlechtes Licht rücken.

Die Grundhaltung muss passen

Für die Betreuung und Pflege hochbetagter multimorbider Menschen ist die Erarbeitung einer angemessenen Grundhaltung, sowohl für die Heim- und Pflegedienstleitung, als auch für sämtliche MitarbeiterInnen unerlässlich. Personen die in der Altenbetreuung und -pflege tätig sind, müssen gerne mit älteren, gebrechlichen, pflegebedürftigen Menschen arbeiten und hohe empathische Fähigkeiten aufweisen. Je offener eine Person für ihre eigenen Emotionen ist, desto besser kann sie auch die Gefühle anderer deuten.

Man kann alle möglichen Schritte setzen und alle möglichen Versuche unternehmen, aber die Qualität der Pflege und Betreuung wird nicht steigen, wenn die MitarbeiterInnen - besonders die Pflegebelegschaft - keine wertschätzende personenzentrierte Grundhaltung spüren und erleben.

Das betroffene Pflegeheim ist nach zwei Modellen von Qualitätsmanagement, ISO 9001 und E-Qualin zertifiziert. Das macht die Betroffenheit umso größer. Es zeigt sich, dass eine Qualifizierung alleine nicht genügt, sondern alle MitarbeiterInnen sich mit dem Modell auch identifizieren müssen. Ein Zertifikat im Eingangsbereich ist zu wenig.

Der Ton macht die Musik

Die Art der Kommunikation ist meist ein Gradmesser für das Klima im Haus. Wie ist die Sprache mit- und untereinander? Ist sie verletzend, lauter als notwendig, herablassend, autoritär, anklagend, einschüchternd, belehrend, richtend, drohend oder gleichgültig?

Werden BewohnerInnen per Du angesprochen, obwohl aus der Biographie oder Pflegeplanung nichts abzuleiten ist? Eine empathische und wertschätzende Sprache sowie zeitgemäße Begrifflichkeiten sind eine Grundvoraussetzung im Umgang mit BewohnerInnen und PatientInnen.

Autor: Martin Kräftner

© Dezember 2016 · NÖ PPA · Laut gedacht · Würdevolle Betreuung und Pflege - Einige Überlegungen dazu

Seite 2 von 8

Teamkultur ist gefragt! Wie ist das Klima in meinem Bereich?

Frau Dr. Kojer, eine erfahrene Expertin, die sehr lange in einem Geriatriezentrum gearbeitet hat, schreibt in ihrem Buch „Alt, krank und verwirrt“:

„Pflege und Begleitung ist immer eine Teamleistung. Jedes Teammitglied wird in seiner Kompetenz anerkannt und übernimmt Verantwortung.

Wir begegnen einander von Mensch zu Mensch und nicht von Position zu Position.

Es ist für niemanden eine Schande, andere zu fragen, wenn man selber nicht weiter weiß.

Voraussetzung dazu: Respekt und gegenseitiges Vertrauen.

In Entscheidungsprozesse fließt das Wissen und die Erfahrung aller Mitarbeiter mit ein.

Die Kompetenzen einer anderen Berufsgruppe werden nicht nach Kriterien wie „höher, besser, unwichtig und wichtig“ beurteilt. Das bessere Argument zählt, egal von welcher Berufsgruppe es kommt.“

Und sie schreibt weiter in ihrem Buch, was „hierarchiefrei“ **nicht** bedeuten soll:

Es gibt weder Führungs- noch Entscheidungskompetenz. Es muss immer Einigkeit herrschen. „Hauptsache, wir verstehen uns gut“. „Ich kann machen, was ich will“. Alle Aufgaben werden gleichmäßig auf alle Teammitglieder verteilt. Jeder kann alle Aufgaben erfüllen. Das Wort jedes Teammitglieds hat in jeder Frage das gleiche Gewicht.“

Es geht also um die Erarbeitung einer Teamkultur und das ist „Knochenarbeit“.

Wenn in einer Abteilung „dicke Luft“ herrscht, dann geht das leider unweigerlich auf die BewohnerInnen bzw. PatientInnen über. Es wird also immer wieder zu hinterfragen und überprüfen sein, wie ist das Klima auf meiner Station, wie ist es in meinem Haus? Würde ich mich hier selber wohlfühlen? Ein wertschätzender Umgang im Team führt dazu, dass auch die BewohnerInnen respektvoller behandelt werden.

Welche Rolle „spielt“ die Führungsebene?

Eine enorme Rolle kommt neben dem/der DirektorIn und der Leitung Pflege und Betreuung (vormals Pflegedienstleitung), dem Management Pflege und Betreuung (vormals Stationsleitung) zu. Als Topführungskräfte tragen diese die Hauptverantwortung. Entscheidend ist, sich nicht auf den „Erfolgen“ auszuruhen, sondern von Zeit zu Zeit zu hinterfragen:

„Bin ich als Führungskraft „unnahbar“ oder dürfen meine MitarbeiterInnen „jederzeit“ zu mir kommen und „ihr Herz ausschütten“?“

Autor: Martin Kräftner

© Dezember 2016 · NÖ PPA · Laut gedacht · Würdevolle Betreuung und Pflege - Einige Überlegungen dazu

Seite 3 von 8

„Spreche ich regelmäßig mit meinen BewohnerInnen und MitarbeiterInnen?“
„Führe ich regelmäßig Pflegevisiten durch?“
„Wissen meine MitarbeiterInnen über etwaige Veränderungen im Haus Bescheid?“
„Finden regelmäßig MitarbeiterInnenorientierungsgespräche statt und resultieren daraus Maßnahmen?“ „Wie häufig finden Teamgespräche statt?“
„Gibt es das Angebot regelmäßiger Supervision für Mitarbeitende im Haus?“

Ich war lange Zeit selber als Manager für den Bereich Pflege und Betreuung verantwortlich und kann mich noch sehr gut an diese Zeit erinnern. Man kennt mit der Zeit natürlich seine MitarbeiterInnen, es gibt welche auf die man sich verlassen kann, es gibt aber auch jene, bei denen man genauer hinsehen, sie eventuell begleiten muss. MitarbeiterInnen können sich auch negativ verändern und andere KollegInnen mitreißen.

Wie ist die Fehlerkultur im Haus?

Es stellt sich auch die Frage, welche Konsequenz man ergreifen kann, wenn man Fehlhandlungen entdeckt. Kann ich mich damit vertrauensvoll an meine nächsten Vorgesetzten wenden, die dann entsprechende Maßnahmen setzen? Werden Probleme offen angesprochen oder totgeschwiegen?

Frau DDr. Mag. Monique Weissenberger-Leduc schreibt in ihrem Expertinnen Letter „Professionelle geriatrische Pflege“ im Dezember 2015 (<http://www.patientenanwalt.com/publikationen/expertenletter/pflege/>) folgendes:

„Aufgabe der Organisation bzw. der Pflegedienstleitung muss sein, Rahmenbedingungen herzustellen, die physische, psychische, spirituelle, lebensweltliche sowie soziokulturelle Erfahrungen der alten Menschen und der Mitarbeiter respektieren und ethische Richtlinien berücksichtigen. Gute Beziehungen am Arbeitsplatz, Gerechtigkeit und erlebtes Vertrauen wirken nicht nur motivierend, sondern sind auch gesundheitsfördernd. Mitarbeiter, die in den Prozess der Qualitätsentwicklung eingebunden sind, die Selbstverantwortung tragen, fürchten sich nicht mehr vor Qualitätsevaluationen.

Die Stärke von Führungskräften liegt in der Wirksamkeit und Ausdauer, sie arbeiten im Hintergrund und es sind ganz gewöhnliche Menschen, die konstant, wie ein Motor, das Schiff vorantreiben. Die Stärke einer Stationsleitung wird besonders sichtbar in ihrer Fähigkeit, einen Mitarbeiter so einzusetzen, dass er sich weiterentwickeln und verwirklichen kann. Das ist eine vorgelebte Kunst: Präsent zu sein, ohne dabei aufdringlich zu wirken; die Geschichte jedes alten Menschen und jedes Mitarbeiters so gut zu kennen, dass er oder sie sich wahrgenommen und ernst genommen fühlt; zu

Autor: Martin Kräftner

© Dezember 2016 · NÖ PPA · Laut gedacht · Würdevolle Betreuung und Pflege - Einige Überlegungen dazu

Seite 4 von 8

führen, ohne zu manipulieren; Raum für Kreativität und Freiheit zu bieten, ohne Chaos entstehen zu lassen.

Ein weiterer Aspekt dieses Gebens und Empfangens ist das Zugestehen der Möglichkeit, zu sagen: „Ich habe einen Fehler begangen“ oder „Hier sind wir auf dem falschen Weg“. Achtet die Pflegedienstleitung und mit ihr die Stationsleitungen auf ihre Mitarbeiter, dann dürfen sie sich entfalten. In einer Organisation, die Heiterkeit, Inspiration, Respekt und Achtsamkeit vorlebt, wird jeder Einzelne ernst genommen und braucht keine Gewalt, keine Macht auszuüben.“

Personalfluktuat

Eine hohe Personalfluktuat sollte durchaus zu denken geben.

Das kann mit mehreren Faktoren zusammenhängen, wie z.B. dem Betriebsklima und/oder schlechten Arbeitsbedingungen. Gute MitarbeiterInnen verlassen das „sinkende“ Schiff. Und genau aus diesem Grund muss ich als Führungskraft immer genau hinterfragen, warum eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter die Abteilung verlassen möchte. Natürlich kann es auch andere (ev. familiäre) Gründe dafür geben, aber ich muss es immer hinterfragen.

Auch eine hohe Anzahl an LeasingmitarbeiterInnen ist für ein Team sehr belastend, da die oft wechselnden Pflegepersonen die BewohnerInnen und die Pflege-Philosophie des Hauses nicht kennen. Auch die Pflegeleitung weiß über die Persönlichkeitsstruktur der jeweiligen Person nicht Bescheid. Vor allem für BewohnerInnen in der Langzeitpflege ist es belastend sich ständig auf neue MitarbeiterInnen einstellen zu müssen.

Angehörige

Falls es Angehörige gibt, die regelmäßig zu Besuch kommen ist es selbstverständlich, sie „mit ins Boot“ zu nehmen und zu informieren. Regelmäßige Angehörigenabende und einzelne Angehörigengespräche sind ein gute Möglichkeit zur Kontaktaufnahme.

Wenn ein Angehöriger seinen Liebsten über Jahre betreut und pflegt, ist er zum/zur Experten/Expertin geworden.

Durch den Ausbau der mobilen Betreuungsmöglichkeiten kommen pflegebedürftige BewohnerInnen viel später mit einem hohen Pflegeaufwand in eine Pflege- und Betreuungseinrichtung. Davor wurden sie oft sehr aufopfernd von Angehörigen gepflegt. Die Angehörigen erwarten sich von den Pflegeeinrichtungen eine professionelle,

Autor: Martin Kräftner

© Dezember 2016 · NÖ PPA · Laut gedacht · Würdevolle Betreuung und Pflege - Einige Überlegungen dazu

Seite 5 von 8

wertschätzende Pflege und würdevolle Betreuung. Findet diese nicht statt, gibt es klarerweise eine Beschwerde.

Die Hauptaufgabe gegenüber Angehörigen besteht nicht darin, Frustration und ev. Ärger persönlich zu nehmen oder sofort das zu machen, wonach sie verlangen, sondern viel mehr zu fragen, welche Informationen sie noch benötigen, um die Situation und den eingeschlagenen Weg zu verstehen.

Auch die Ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen sind eine nicht mehr wegzudenkende große Hilfe in den Einrichtungen geworden. Eine wesentliche Rolle ist hier der/die ManagerIn für Ehrenamt und Alltagsbegleitung.

Worauf kommt es bei der Pflege und Betreuung nun wirklich an?

In der Langzeitpflege und Betreuung kommt es im Wesentlichen eigentlich nur auf drei Dinge an. Naomi Feil spricht von den drei Grundbedürfnissen:

1. Sich sicher und geliebt fühlen
2. Gebraucht zu werden und produktiv zu sein
3. Spontane Gefühle auszudrücken und gehört zu werden

Auch die Eden-Alternative spricht von drei Qualen die es zu verhindern gilt:

1. Einsamkeit
2. Hilfslosigkeit
3. Langeweile

Eine wesentliche Rolle spielen auch die verschiedenen Pflegemodelle.

Alle haben ihre Berechtigung, ob es nun das Modell nach *Monika Krohwinkel*, *Nancy Roper* oder nach *Böhm* usw. zum Einsatz kommt. Voraussetzung ist, dass alle MitarbeiterInnen an einem „Strang“ ziehen und das jeweilige Modell auch gelebt wird. Ziel pflegerischen Handelns ist die Erhaltung, Förderung beziehungsweise das Wiedererlangen von Wohlbefinden und Unabhängigkeit innerhalb der Lebensaktivitäten und im Umgang mit den existentiellen Erfahrungen des Lebens.

Dies soll in den verschiedenen Leitsprüchen der Stationen sichtbar werden. Manchmal ist es auch hilfreich (egal in welchem Bereich man arbeitet) sich immer wieder selbst zu

fragen: „Würde ich mich hier wohl fühlen?“ oder „Wie würde ich selbst gerne gepflegt und betreut werden?“

Die Aufgabe der professionellen Pflege von alten Menschen muss auf einer vertrauensvollen Beziehung zwischen betreuten Personen und Pflegepersonen beruhen. Dies basiert auf Empathie, Zuwendung, Einfühlungsvermögen und Anteilnahme. Die Grundhaltung der MitarbeiterInnen gegenüber den alten Menschen muss im ganzen Haus im Alltag spürbar sein. Sie muss sehr einfühlsam und an den alten Menschen orientiert sein.

Ich möchte meine Gedanken mit den „10 Bitten alter Menschen“ abschließen, die an Aktualität nichts an Bedeutung verloren haben.

1. *Bitte respektiert uns so, wie wir sind!*
2. *Wir sind keine kleinen Kinder, auch wenn wir schon gebrechlich, inkontinent und vergesslich sind. Bitte behandelt uns daher auch nicht wie kleine Kinder!*
3. *Bitte lasst uns so selbständig wie möglich sein!*
4. *Auch wenn unser Geist nicht mehr fit ist, wir spüren alles ganz genau, denn unsere Gefühle sind topfit!*
5. *Wir erfassen viel mehr von unserer Umgebung, als ihr glaubt. Bitte verhaltet Euch nicht so, als ob wir nicht da wären!*
6. *Bitte habt Geduld mit uns und passt Euch unserem langsameren Tempo an*
7. *Unsere Gebrechlichkeit macht uns rasch ängstlich. Bitte schüchtert uns nicht durch euer Verhalten ein!*
8. *Auch alte Menschen haben das Recht auf Bewegungsfreiheit. Bitte sperrt uns nicht ein!*
9. *Wir sind sehr alt und müde. Bitte lasst uns schlafen, wenn wir das Bedürfnis danach haben!*
10. *Bitte helft uns, unseren letzten Lebensabschnitt in Würde zu erleben.*

entnommen aus dem Buch von Frau Dr. Kojer „Alt, krank und verwirrt“

Autor: Martin Kräftner

© Dezember 2016 · NÖ PPA · Laut gedacht · Würdevolle Betreuung und Pflege - Einige Überlegungen dazu

Seite 7 von 8

Über den Autor:

Martin Kräftner

geboren 1963 in St. Pölten, diplomierter Gesundheits- und Krankenpfleger, verheiratet, vier Kinder, zwei Enkelkinder

Martin Kräftner erlernte zunächst den Beruf des Orgelbauers, beim Zivildienst entdeckte er sein Interesse für die Krankenpflege. Er diplomierte im Jahre 1986 im Wilhelminenspital in Wien und war danach auf einer Intensivstation sowie einer chirurgischen Abteilung tätig. Später wechselte er in den Geriatriebereich, wo er 8 Jahre in leitender Funktion einer Pflegeeinrichtung in Niederösterreich tätig war.

Insgesamt hat er 15 Jahre praktische Erfahrung als Krankenpfleger.

Neben vielen Ausbildungen und Seminaren (Validation, Wundmanagement, Qualitätssicherung, die Arbeit des allgemein beeideten u. gerichtlich zertifizierten Sachverständigen, Beschwerdemanagement – Riskmanagement, Akademie für Familienpädagogik Wien – Ausbildung zum Familientrainer, ...) absolvierte er 1993 den Sonderausbildungskurs für leitendes Pflegepersonal mit ausgezeichnetem Erfolg im Kaiserin Elisabeth Spital in Wien. 2002 absolvierte er den interdisziplinären Lehrgang Palliative Care universitären Charakters.

Seit September 2001 ist er in der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft für den Bereich Pflege/Management tätig.

Arbeitsschwerpunkte

Bearbeitung von Beschwerden vor allem im pflegerischen Bereich,
Konzept und inhaltliche Betreuung der Website www.patientenanwalt.com
Erstellung des regelmäßig erscheinenden Newsletters der NÖ PPA
Besprechungen mit KlientInnen
Statistische Auswertungen, (Tätigkeitsbericht, Österreichbericht ...)
Mitarbeit beim NÖ Patienten- Entschädigungsfonds
Öffentlichkeitsarbeit, Vortragstätigkeiten (u.a. in d. Fachhochschule in Krems)
Mitarbeit und Leitung von Projekten, Arbeitskreisen

Zusätzliche Tätigkeiten

Zertifizierter Partnerschaftstrainer der NÖ Landesakademie
Referent der Akademie für Familienpädagogik

Impressum

Im Letter LAUT GEDACHT stellen namhafte und erfahrene Expertinnen und Experten Überlegungen zur Umsetzung der Patientenrechte an. Der Letter erscheint unregelmäßig seit Juli 2001 und findet sich auf www.patientenanwalt.com zum kostenlosen Download.

Herausgeber: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, A 3109 St. Pölten, Rennbahnstrasse 29

Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-Mail: post.ppa@noel.gv.at

Für den Inhalt verantwortlich: Der Letter dieser Reihe repräsentiert jeweils die persönliche Meinung des Autors. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Herausgeber und Autoren lehnen jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

Autor: Martin Kräftner

© Dezember 2016 · NÖ PPA · Laut gedacht · Würdevolle Betreuung und Pflege - Einige Überlegungen dazu

Seite 8 von 8