

hinhören mitdenken unterstützen

Szenen aus dem Heim-Alltag



Herausgeberin **IG ALTERN**
in Zusammenarbeit mit der
Ethikgruppe von **CURAVIVA Schweiz**

Illustration/Layout Johannes Labusch, www.jlabusch.ch

Projektgruppe
Cornelia Baburi
Anja Bremi
Daniel Büsser
Lotti Pfister
Pia Riklin

Auflage 20 000 Exemplare
Erschienen/Druck Mai 2011
Copyright © 2011

Wir danken den folgenden Stiftungen für die grosszügige Unterstützung:



Paul Schiller Stiftung

Zu beziehen bei CURAVIVA Schweiz
Verband Heime und Institutionen Schweiz
Fachbereich Alter
Zieglerstrasse 53
Postfach 1003
3000 Bern 14
Tel. 031 - 385 33 33
info@curaviva.ch



In der täglichen Pflege und Betreuung von alten Menschen hat, trotz Routine und häufigem Stress, der folgende Leitsatz besondere Bedeutung:

Die Bewohner, die Betreuenden und Pflegenden entscheiden und handeln zusammen.

Sich im Berufsalltag und vor allem in Konfliktsituationen ethisch zu verhalten, ist nicht einfach und muss immer wieder geübt, diskutiert und hinterfragt werden. Was heute unter «ethisch richtigem» Verhalten in Pflege und Betreuung gemeint ist, wird in der Broschüre «*Grundlagen für verantwortliches Handeln*» ausführlich definiert. Hierfür gibt es also klare Richtlinien (siehe auch Seite 34).

Das Recht auf

**Würde und Achtung
Selbstbestimmung
Information
Gleichbehandlung
Sicherheit
Qualifizierte Dienstleistung
Wachstum der Persönlichkeit
Ansehen**

Hier finden Sie Beispiele aus dem Heimaltag, die Ihnen in ähnlicher Form sicher vertraut sind.

Den vielschichtigen Umgang mit demenzkranken Patientinnen und Patienten haben wir im vorliegenden Büchlein bewusst weggelassen. In dieser Pflege werden die Schwerpunkte anders gesetzt – vor allem in der Kommunikation.

Was jedoch die Haltung betrifft, das entsprechende Verhalten, so gelten die Beispiele in gleichem Masse für jede Form der Betreuung und Pflege – in jedem Moment des Pflegealltages.

Mit diesen Szenen möchten wir Sie ermuntern, Ihr eigenes Verhalten kritisch zu überprüfen, mit Kolleginnen und Kollegen zu diskutieren und vielleicht neue Wege zu finden; Konflikte und heikle Situationen im Alltag so zu regeln, dass die Bewohner und Sie sich dabei gleichermassen wohl fühlen.

«Mir sagt man ja nichts...»

Recht auf Information

I.

Ach du liebe Zeit, Frau Müller, Sie sind ja noch im Bett!
Haben Sie den Ausflug vergessen?



II.

Um 9 Uhr geht's los! Jetzt müssen Sie sich halt beeilen.
Es war doch am schwarzen Brett angeschrieben!



Viele Missverständnisse, Ärger und Unsicherheiten könnten verhindert werden, wenn alle Mitarbeiter/-innen sich bemühen, die Bewohner über alle wichtigen Themen

► **rechtzeitig – ausführlich – verständlich**

zu informieren, und dabei auf individuelle Unterschiedlichkeiten der Bewohner (Vergesslichkeit, Hör- und Sehbehinderung etc.) Rücksicht zu nehmen.



Kommen Ihnen noch andere Vorkommnisse in den Sinn, über die der Bewohner ein Recht hat, ausführlich, verständlich und rechtzeitig informiert zu werden?



«Ich kann es fast nicht mehr ertragen!»

Streit unter Angehörigen

I. Wenn du so genau weisst, was Mutter gut tut, warum kümmerst du dich dann so selten um sie!?



II. Das ist ja wohl das Unverschämteste, was ich je gehört habe!





**Sie haben die Situation mit verfolgt.
Wie gehen Sie vor?**

- a) Ich ignoriere das Ganze und warte ab.
- b) Ich versuche, die Bewohnerin aus dem Streit herauszuhalten und gehe mit ihr auf die Toilette.
- c) Ich bitte beide Töchter höflich, sich in diesem öffentlichen Raum ruhig und korrekt zu benehmen, sonst müsste ich die Leitung informieren.
- d) Ich mache selber nichts, informiere aber das Team und die Leitung.
- e)

Auswertung:

a) Abwarten kann richtig sein, aber das Geschehen muss weiter beobachtet werden, vor allem zum Schutz der Bewohnerin.

b) Wenn Sie spüren oder wissen, dass die Bewohnerin der stressigen Situation mit ihren Töchtern nicht mehr gewachsen ist, hilft es, wenn Sie sie kurz herausholen. Es gibt der Bewohnerin auch Sicherheit, wenn sie spürt, dass das Personal hinter ihr steht.

c) Eine solche Aufforderung kann heilsam sein, doch der Konflikt könnte auch eskalieren. Aber es ist korrekt, wenn Sie so handeln.

d) Muss auf alle Fälle gemacht werden, ob Sie persönlich eingreifen oder nicht.



Wichtig für den Umgang mit Angehörigen:

- Respektvoll vorgehen
- Gemeinsam Lösungen suchen
- Gegenteilige Meinungen gelten lassen
- Das Recht der Angehörigen auf Mitbestimmung beachten
- Selbstbestimmungsrecht der Bewohnerin hat Priorität!

«Soo, Grosi...»

Respektlose Anrede

I.

Soo, Grosi, jetzt stehen wir schön zusammen auf!
Dann gehen wir ein bisschen an die Sonne, ja?



II.

Nein, so bitte nicht! Ich bin nicht Ihr Grosi.
Ich brauche nur ein bisschen Hilfe!

Äxgüsi ... Es tut mir leid!
Sie haben Recht: Ich habe mich nicht
korrekt verhalten.



Oft schleichen sich respektlose Redewendungen in den Pflegealltag ein.
Das passiert ganz unbewusst während der alltäglichen Routine und ist in der Regel sogar freundlich gemeint.



▶ **Welche ähnlichen Redewendungen kennen Sie aus dem Pflegealltag?**

▶ **Wie können Sie das Problem an der Teamsitzung vorbringen, wenn despektierliche Ausdrucksweisen in Ihrer Abteilung häufig vorkommen?**

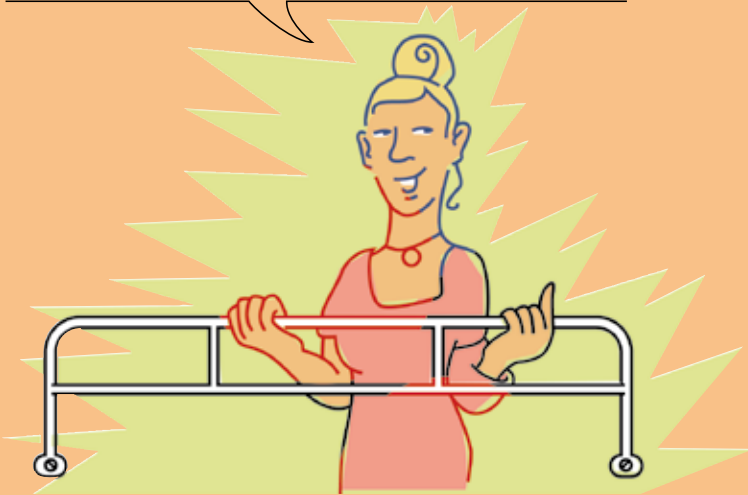
▶ **Was können Sie tun, um respektlose Ausdrucksweisen zu ändern – bei sich und bei anderen?**

«Wie in einem Gefängnis»

Freiheitseinschränkende Massnahmen

Guten Abend, Frau Stoll.

Ich bringe Ihnen ein Betthägli, damit Sie heute Nacht nicht mehr aus dem Bett fallen!



Am nächsten Morgen...

Guten Morgen, Frau Stoll, haben Sie gut geschlafen?



Nein, überhaupt nicht! Ich fühle mich wie im Gefängnis! Dieses Ding ist ja schrecklich!

Wussten Sie, dass «Betthägli» schon eine freiheitseinschränkende Massnahme sind?

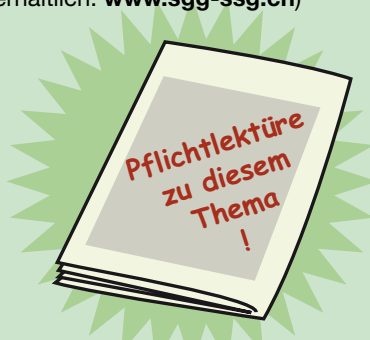


Welche freiheitseinschränkenden Massnahmen kennen Sie?

Two empty orange rectangular boxes for writing answers.

Im neuen Erwachsenenschutzrecht werden die freiheitseinschränkenden Massnahmen geregelt. Die Richtlinien der Freiheit und Sicherheit der SGG haben diese Vorgaben aufgenommen und für die Praxis umgesetzt.

Erkundigen Sie sich im Betrieb oder bestellen Sie einfach bei der Schweizerischen Gesellschaft für Gerontologie (SGG) die Broschüre «**Freiheit und Sicherheit**» (auch über das Internet erhältlich: www.sgg-ssg.ch)



Alle Entscheidungen über freiheitseinschränkende Massnahmen benötigen eine angepasste Information des Betroffenen (bei Urteilsunfähigkeit die Vertrauensperson oder der gesetzliche Vertreter) durch den Arzt und die verantwortliche Pflegeperson.

Sollten freiheitseinschränkende Massnahmen in Ausnahmesituationen notwendig sein, sind klare Regeln einzuhalten. **Die Broschüre gibt Auskunft darüber.**

Wie sind freiheitseinschränkende Massnahmen bei Ihnen geregelt?

Two empty orange rectangular boxes for writing answers.

Sofern in Ihrem Betrieb keine klare Regelung vorhanden ist, können Sie, anhand der Regeln der SGG, die Diskussion darüber konstruktiv auslösen. Beachten Sie bei diesen Überlegungen Ihren Dienstweg.

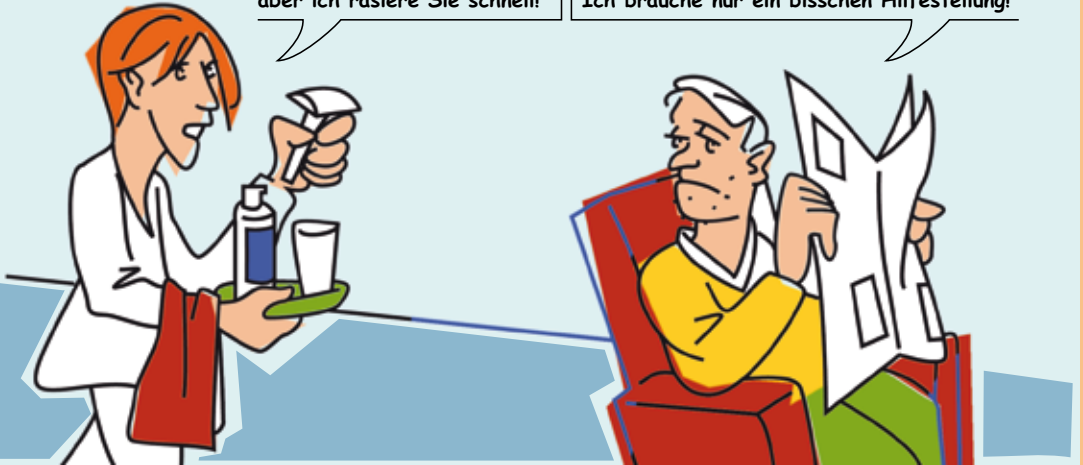
«Hee, junger Mann..!»

Kommunikation unter Zeitdruck

I.

Hallo, Herr Huber.
Ich bin ein bisschen im Stress,
aber ich rasiere Sie schnell!

Junger Mann, das muss in Ruhe gemacht werden.
Sonst schneiden Sie mich noch.
Ich brauche nur ein bisschen Hilfestellung!



II.

Aber nicht heute, es warten
so viele andere Leute auf mich!

Ich lasse mich nicht von Ihnen rasieren.
Ich bin doch kein Baby! Und damit basta.



▶ **Es kann immer wieder passieren, dass Sie morgens zu wenig Zeit haben.**

Dann sagen Sie es einfach ehrlich und begründet.

Die Bewohner sollen selbst bestimmen (oder mitbestimmen), wie die Morgentoilette verkürzt werden könnte. Und sie sollen das Recht haben, eine Massnahme abzulehnen.

▶ **Konflikte sollen durch konstruktive Gespräche gelöst werden.**

Zum Beispiel so:



Herr Huber, ich habe heute ein Problem: Meine Kollegin ist krank. Ich habe ganz wenig Zeit für Sie. Was können wir tun?

Hm. Soll ich's allein versuchen?

Oder könnten Sie warten, bis ich später mehr Ruhe habe?

Ich probier's mal.
Und wenn es nicht geht,
warte ich einfach auf Sie.

Danke, Herr Huber! Vielen Dank für Ihr Verständnis.



«Nein, nein, Windeln will ich nicht!»

Würde und Achtung

Frau Koch, hier bringe ich Hilfe für Ihre Probleme mit der Blasenschwäche. Diese Einlagen sind diskret, sicher und geruchsneutral. Dazu noch diese Broschüre - so können Sie in Ruhe alles durchgehen!

Nein nein, das will ich nicht! Ich will weiter auf die Toilette gehen!

Am Anfang ist es vielleicht ein bisschen unangenehm, aber andere Patienten haben sich auch daran gewöhnt.



Haben Sie sich auch schon überlegt, wie ein betroffener Mensch auf die folgenden Sätze aus dem Alltag reagiert?

- «Es spart viel Zeit und Anstrengung!»
- «Einlagen tragen ist ganz einfach und sehr hygienisch!»
- «Andere haben auch Mühe damit. Sie werden sich schon daran gewöhnen!»
- «Hier ist das Vorschrift bei Inkontinenz.»

▶ **Alle Massnahmen zur Pflege bei Inkontinenz sind ein extrem starker Eingriff in die persönliche Sphäre eines Menschen. Überlegen Sie sich Ihr Vorgehen im Alltag sehr sorgfältig.**

Gehen Sie einführend auf den Betroffenen ein. Nehmen Sie sich diese Zeit!

Entwickeln Sie die weiteren Vorgehensweisen, möglichst mit dem ganzen Team.

Erleichtern Sie den Betroffenen den Umgang mit dieser einschneidenden Veränderung im Leben.

Haben Sie als Erwachsener schon einmal während 12 Stunden «Pampers» getragen?

Bringen Sie den Mut auf, dieses Experiment zu wagen, und Sie werden verblüfft sein, welch intensive Emotionen und Gedanken dies auslösen kann.

▶ **Welche Schritte überlegen Sie sich jetzt?**

Eight horizontal yellow bars for writing notes.



Diskretion und Feingefühl sind im Umgang mit dem Thema Inkontinenz sehr wichtig. Menschen, die damit konfrontiert sind, brauchen besondere Geduld und Zuwendung.

«Nein, nicht schon wieder..!»

Häufiges Läuten



21:10

Es läutet ...

HERR MEIER: «Ich kann einfach nicht schlafen!»

PFLEGERIN: *Spricht ihm gut zu, schüttelt das Kissen, lagert ihn bequem.*



23:15

Es läutet ...

HERR MEIER: «Ich kann einfach nicht schlafen!»

PFLEGERIN: *Spricht ihm gut zu, schüttelt das Kissen, lagert ihn bequem.*



01:30

Es läutet ...

HERR MEIER: «Ich kann einfach nicht schlafen!»

PFLEGERIN: *Spricht ihm gut zu, schüttelt das Kissen, lagert ihn bequem.*



02:15

Es läutet ...

HERR MEIER: «Ich kann einfach nicht schlafen, bitte helfen Sie mir!»

PFLEGERIN: «Sie hatten schon ein stärkeres Schlafmittel. Ich darf für diese Nacht ohne Verordnung nichts ändern. Denken Sie daran: Sie sind nicht der einzige Patient. Wenn Sie ständig läuten, kann ich meine Arbeit nicht verrichten!»





21:10

Es läutet ...

HERR MEIER: «Ich kann einfach nicht schlafen!»

PFLEGERIN: (setzt sich auf einen Stuhl)
«Warum geht es heute wohl nicht?
Sie hatten ein stärkeres Schlafmittel heute Abend ...
Bedrückt Sie etwas?»

HERR MEIER: «Ich weiss es nicht. Wissen Sie, ich hatte heute eine
Auseinandersetzung mit meiner Frau...»

PFLEGERIN: «Am Morgen, bevor ich nach Hause gehe, rufen wir
Ihre Frau an und bitten sie, vorbeizukommen. Dann
können Sie das in Ruhe besprechen.»



PFLEGERIN: schaut im Zimmer nach. Herr Meier schläft tief.



02:15



Bewohner, die viel klingeln, ernst nehmen.

Häufiges Läuten signalisiert immer ein tiefer liegendes Problem.

«...und noch ein Löffelchen!»

Beim Essen helfen

Ordnen Sie diese 3 Begriffe diesen Szenen zu:

a. Beim Essen unterstützen b. Essen eingeben c. Füttern

I. a b c



II. a b c



III. a b c



Was löst bei Ihnen die Wortwahl

« Füttern»/«Essen eingeben»/«Beim Essen unterstützen» aus?

- Nichts
- Routinebegriff
- Versteckte Gewalt



Essen...

**... ist existenziell für jeden Menschen.
Das «Klima» um das Essen ist ein wichtiger Faktor von der
Geburt bis zum Lebensende.**

Möglichkeiten, das Essen beim alten Menschen positiv zu beeinflussen:

- Auf Wünsche eingehen.
- Angenehme Atmosphäre schaffen.
- Selbständiges Essen fördern: Zeit lassen, aufmuntern, mit den Fingern essen zulassen.
- Angehörige miteinbeziehen.
- Weitere Möglichkeiten:

-
-
-
-
-

«Nackte» Tatsachen

Schamgefühl

I. So, Frau Keller, dann werde ich Sie jetzt waschen.

Nein nein, das ist schon erledigt!



II. Lassen Sie mich doch in Ruhe!

Aber Sie können sich doch nicht mehr allein waschen!



Frau Keller will sich nicht von mir waschen lassen. Was soll ich tun?



Was raten Sie Ihrem Kollegen?

- a Ich frage ihn, ob er die Situation allein mit Frau Keller besprechen will.
- b Ich mache ihm den Vorschlag, dass ich von Frau zu Frau mit ihr rede.
- c Wir suchen gemeinsam das Gespräch mit Frau Keller.
- d Wir wechseln stillschweigend unsere Aufgaben aus.
- e Frau Keller wird klar gemacht, dass sie den Pfleger zu akzeptieren hat.

► Bewertung der Lösungen

- a a, b, und c sind gute mögliche Lösungen.
- b
- c
- d ist für die Bewohnerin nicht angenehm, weil nicht transparent und ehrlich.
- e ist unethisch und widerspricht dem Recht der Bewohnerin auf Achtung ihrer Intimsphäre.

► Grundsätzlich gilt:

Zur Würde der Bewohnerinnen gehört auch die Respektierung des Privatbereichs und der Intimsphäre.

Das Recht auf grösstmögliche Selbstbestimmung muss anerkannt werden.

Die Bewohnerinnen sollen Wahlmöglichkeiten haben; individuelle Bedürfnisse sollen so weit wie möglich berücksichtigt werden.



«Ich halt' es nicht mehr aus!»

Auf Schmerzen eingehen

Ich kann einfach nicht mehr - es tut mir alles so weh!
Liegen oder sitzen hilft nicht, und gehen kann ich schon gar nicht!



II.

Ich halte das nicht mehr länger aus.
Bitte rufen Sie Dr. Meier!

Der kommt morgen sowieso vorbei.
Dann sehen wir weiter.



- Schmerzen ernst nehmen.
- Auf persönliche Empfindungen eingehen.
- Differenziert beurteilen.

Ich verstehe Sie sehr gut, so kann das wirklich nicht weiter gehen.
 Ich werde das akute Problem der verantwortlichen Pflegefachfrau weiterleiten.
 Dann schlage ich vor, wir halten schriftlich fest, zu welchen Tageszeiten
 Sie welche Schmerzen haben.



Alte Menschen haben häufig Schmerzen,

auch bedingt durch mangelnde Bewegung. Muskelverspannungen, Verkrampfungen.
 Nehmen Sie diese Zeichen ernst. Eine gezielte Schmerzbehandlung kann Abhilfe schaffen.
 Besprechen Sie dies am Rapport.



Ein Schmerzprotokoll hilft, einen objektiven Überblick zu bekommen.
 Der Umgang mit Schmerzen und die Therapie wird damit erleichtert.

«Sie sitzen mir immer vor der Sonne!»

Streit zwischen Bewohnerinnen

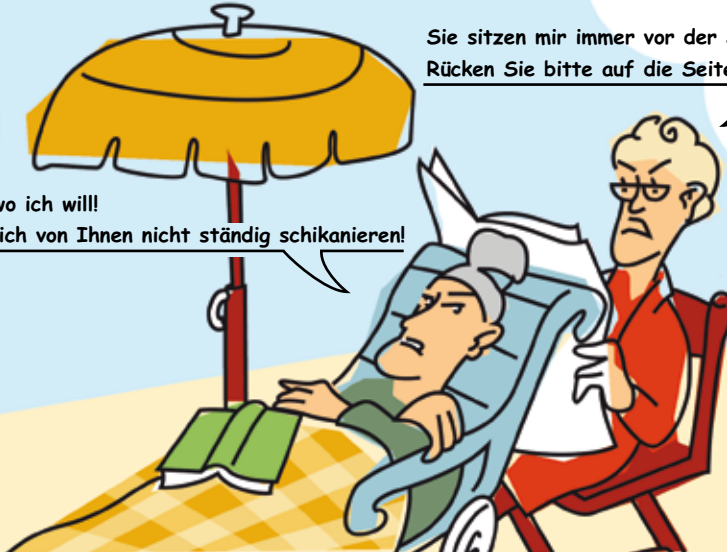
I. Das Essen ist ja heute wieder un-ge-niessbar!



Alles, was Sie können, ist reklamieren...!

Eine Stunde später ...

II.



Sie sitzen mir immer vor der Sonne!
Rücken Sie bitte auf die Seite mit Ihrer Liege!

Ich sitze, wo ich will!
Ich lasse mich von Ihnen nicht ständig schikanieren!

Sie haben beide Situationen mit den Frauen beobachtet. Was tun Sie?

- a** Ich setze mich zu den beiden Frauen und versuche, ruhig zu vermitteln, ohne Vorwürfe zu machen.
- b** Ich sage Frau A, dass sie nicht immer reklamieren soll, das gebe eine schlechte Stimmung im Haus.
- c** Ich sage zu Frau B, dass mir Frau A auch manchmal auf die Nerven geht.
- d** Ich ignoriere die Situation und habe sie bald vergessen.
- e** Ich beschreibe meine Beobachtungen beim Rapport.



Bewertung der Lösungen

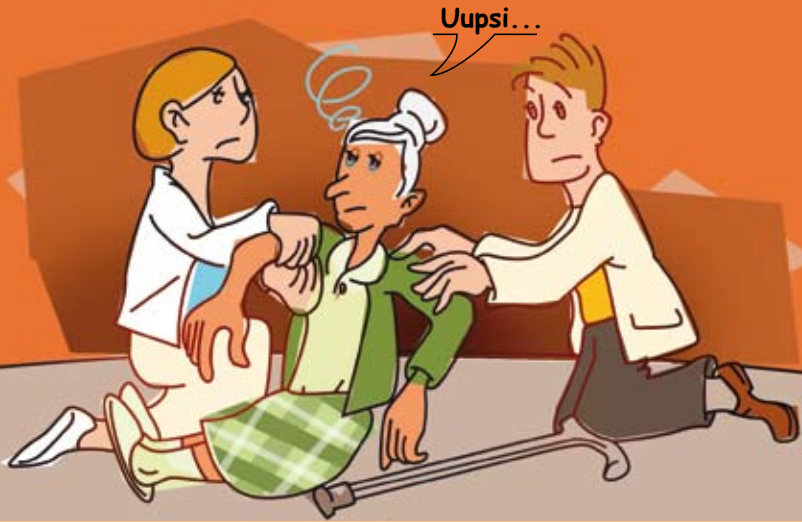
- a** Es ist korrekt und sinnvoll, hier etwas Zeit für ein klärendes Gespräch zu investieren.
- b** wären falsch: Die Gefühle aller Bewohnerinnen sind ernst zu nehmen,
- c** niemand soll diskriminiert werden.
- d** Ein solches Geschehen zu ignorieren ist inakzeptabel. Weshalb ignorieren Sie die Situation? Denken Sie darüber nach.
- e** Dies ist ein gutes Vorgehen, aber nur dann, wenn es konkrete Folgen hat.

Notieren Sie sich Beispiele von Konflikten zwischen Bewohnern, bei denen Sie interveniert haben. Oder solche, wo Sie die Situation ignoriert haben. Versuchen Sie, Ihr Vorgehen zu beurteilen.

«Ups... schon wieder!»

Sturz

I.



II.

Frau Albers ist heute schon wieder gestürzt. Sie läuft so unsicher!

Ja, ich weiss. Aber ihre Selbständigkeit ist ihr enorm wichtig!



Sie ist in ihrem Alter sehr gefährdet und hat dazu noch Osteoporose!



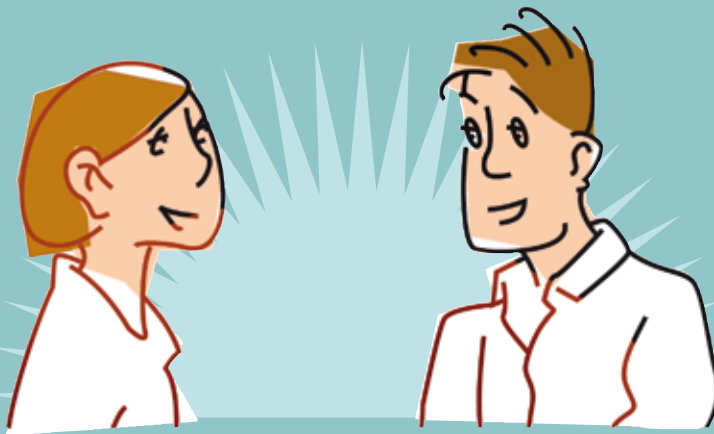
Was sollen wir deiner Meinung nach tun?

Wir müssen in Ruhe mit ihr sprechen, damit sie lernt, ihr Risiko besser einzuschätzen!

Wir sollten vielleicht wieder mal ihre Gehhilfen und ihre Gangart mit der Physiotherapeutin überprüfen.

Als erstes müssen wir ihr Sturzgehosen empfehlen, damit sie sich möglichst nicht verletzt!

Und ich schaue mit dem Hauswart unsere Sicherheitsvorkehrungen an.



Erkundigen Sie sich über vorbeugende Massnahmen, Sturzprotokoll, Gehhilfen. Wie wird ein Sturz in Ihrer Institution dokumentiert?

«Guten Morgen..!»

Gut gemeinte Standardsätze

I.



II.

Na, na, nicht so missmutig!
Das Wetter ist viel zu schön
für ein langes Gesicht!



«Sie weiss doch ganz genau, dass ich nicht gut schlafe. Wenn sie dann am Morgen so tut, als ob alles in Ordnung wäre, fühle ich mich einfach nicht ernst genommen.»



I.



II.



Wenden auch Sie im Alltag manchmal Standardsätze (wohl gemeint, aber unverbindlich und unnütz) an? Welche?

«Alle warten schon auf Sie!»

Arbeit mit der Biografie

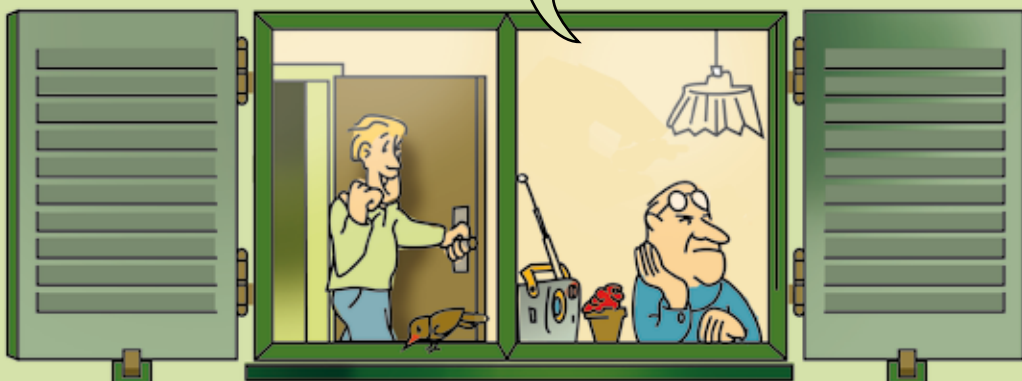
Kommen Sie doch in die Beschäftigungsgruppe,
alle warten schon auf Sie!
Das ist besser, als hier allein herumzusitzen.

I.

Mir ist es wohl so, es gibt viel zu sehen da draussen.

Die anderen Bewohner freuen sich aber, wenn Sie kommen!

Ich mag diese Bastelei nicht. Ich war mein
Leben lang ein richtiger Handwerker!



► Was ging da schief?

Three horizontal lines for writing the answer to the question.

► Was sollte der Pfleger Ihrer Meinung nach tun?

- a In der Therapie melden, dass Herr K. nicht kommen will.
- b Die Ablehnung von Herrn K. an der Teamsitzung zur Diskussion bringen.
- c Zusätzlich überlegen, wie er nächstes Mal anders vorgehen könnte, um Herrn K. zu motivieren.

Bewertung der Vorgehensweisen:

- a Zwar korrekt, aber der Pfleger übernimmt selbst keine Verantwortung, das Problem mit zu lösen.
- b Ein guter Ansatz, aber wenn man nur dies tut, wird das Problem einfach weitergegeben, ausser der Pfleger bringt bereits Lösungsvorschläge mit oder bemüht sich darum.
- c Ja, bravo! Es liegt an jedem von uns, seine tägliche Arbeit im Umgang mit den Bewohnern zu verbessern.

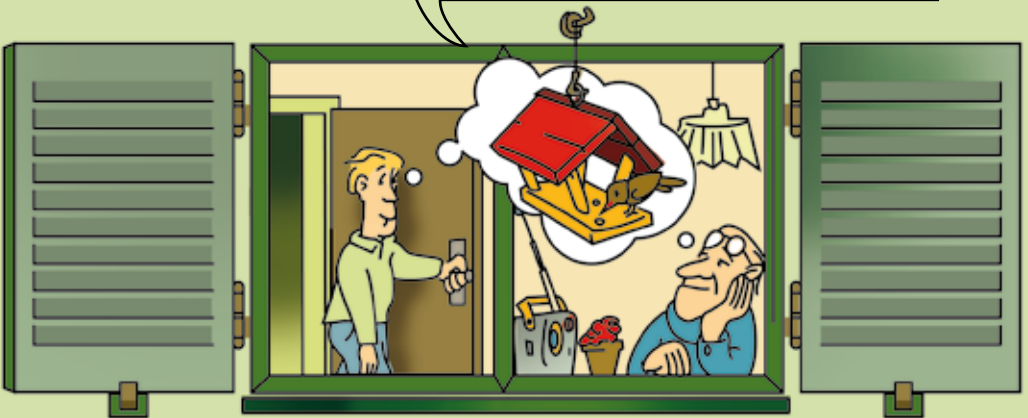
So könnte sich die Begegnung beim nächsten Mal entwickeln:

Ah, Sie beobachten gern die Vögel im Freien!

Die finden kaum Futter um diese Jahreszeit, die armen Tiere!

II. Könnten Sie als Schreiner da nicht ein Vogelhaus bauen?

Hmm - Das würde ich gern. Aber Sie müssten mir helfen, Material und Werkzeug aufzutreiben. Gute Idee!



Wichtig: Wenn ich die Biografie des Bewohners kenne, kann ich ihn besser verstehen und seine Interessen und Fähigkeiten fördern.

«Es wäre ein Segen, nicht mehr aufzuwachen.»

Sinn im Leben – Lebensende

«Wiesenhof»... wahrscheinlich ein typischer Name für eine Seniorenresidenz. Aber der Wiesenhof, in dem ich seit nun fast sechs Jahren arbeite, ist in mancher Hinsicht recht untypisch. Es scheint mir manchmal, dass hier die Umstände ideal sind, um die Ziele zu erfüllen, von denen andere Institutionen nur träumen können: In einem weiträumigen Park gelegen, bietet meine Arbeitsstelle schon äusserlich eine Atmosphäre, die inspirierend und positiv wirkt. Und das Personal bemüht sich, diesem Rahmen gerecht zu werden. Natürlich gibt es bei uns die üblichen Probleme, aber die Grundstimmung ist entspannt und, ich kann es nicht anders sagen, friedlich.

Umso mehr überraschte es mich, als ich Frau Wehntaler am letzten Donnerstag antraf. Anstatt im Park zu spazieren und ihre geliebten Spatzen zu füttern, sass die 89-Jährige im Aufenthaltsraum. Auch dort ist sie nicht selten anzutreffen, aber in der Regel unterhält sie sich entweder angeregt mit anderen Bewohnerinnen, oder sie ist in die Lektüre eines Romans vertieft. An jenem Donnerstag aber blickte sie nur schweigend auf den Boden. Ihre Handtasche lag halb offen neben ihr, eine Nachlässigkeit, die mich stutzig machte. Da Frau Wehntaler eine Wolke der Traurigkeit zu umgeben schien, näherte ich mich vorsichtig. Ich nahm im Sessel neben ihr Platz, und nachdem sie einige Minuten lang nicht auf meine Anwesenheit reagiert hatte, berührte ich sie vorsichtig am Arm. Sie zuckte erschrocken zusammen. Offenbar war sie in Gedanken weit weg. Schleppend kam ein Gespräch in Gang, in dem sich mein erster Eindruck bestätigte: Frau Wehntaler war tatsächlich in einer schweren und resignierten Gemütsverfassung.

Sicher, mit 89 Jahren ist es keine Überraschung, wenn die Gesundheit zum Dauerthema wird. Aber Frau Wehntaler hat es im Vergleich mit Gleichaltrigen noch recht gut: Wasser in den Beinen, gelegentliche Kreislaufschwierigkeiten und nachlassende Sehkraft sind ihre Hauptgebrechen. Geistig ist sie noch erstaunlich wach und ihr Sinn für Humor ist berühmt. Aber heute schien alles anders. Ihre trübe Sicht der Dinge gipfelte in dem Satz: «Was mache ich überhaupt noch hier?», einem Satz, den wir leider auch im Wiesenhof immer wieder zu hören bekommen. Da Frau Wehntaler in der Regel für kleine Scherze empfänglich ist, versuchte ich es zunächst mit einem lockeren Spruch: «Frau Wehntaler, Sie wollen doch nicht etwa ausziehen?», tat ich empört. «Sie wissen schon, was ich meine», kam die Antwort nach einem langen, ernsten Blick aus dem Fenster. «Ich denke, es wäre ein Segen, nicht mehr aufzuwachen.»

Diese Situation ist uns natürlich vertraut. Aber der Umgang damit stellt immer neue Anforderungen. Das burschikose «Na na, nun wollen wir mal nicht so schwarz sehen!» musste ich auch schon von Kolleginnen mit anhören. Dieser Umgang mit dem ernststen Thema erschien mir immer respektlos und wenig hilfreich.

Ich versuchte es mit einem etwas feinfühligere Ansatz:

«Frau Wehntaler, ich kenne diese Stimmung auch. Das hat manchmal weniger mit dem Alter zu tun. Die Welt ist einfach nicht immer ein schöner Ort. Ab und zu könnte man verzweifeln! Alle Menschen kennen das aus mehr oder weniger schlimmen Gründen. Dann hilft es auch nicht viel, sich klarzumachen, dass es anderen noch viel, viel schlimmer geht. Und trotzdem, es kann auch eine ganz gute Übung sein, sich mal vor Augen zu halten, was das Leben lebenswert macht: Unser schöner Park mit den Spatzen, die Musik-Abende, die Sie so lieben, und natürlich Greta Garbo-Filme...»

Bei der Erwähnung des Filmstars schlich sich ein vorsichtiges Lächeln auf Frau Wehntalers Lippen. Am Vorabend hatte sie noch drei Mitbewohnerinnen mit einer farbenfrohen Schilderung von «Ninotchka» in ihren Bann gezogen, ihrem absoluten Lieblingsfilm. Zögernd hob sie den Kopf. «Das muss ... zehn oder sogar zwanzig Jahre her sein, dass ich den gesehen habe...», versuchte sie sich zu erinnern. Mir kam eine Idee.

«Na, dann wäre das doch ein idealer Film für unseren Samstags-Movie-Club!», regte ich an. «Ich kümmere mich gern um die DVD, wenn Sie möchten. Und, wie wäre es, wenn Sie uns vorher eine kurze Einführung geben!» Frau Wehntaler grübelte. Ich machte mich schon auf einen weiteren deprimierten Kommentar gefasst, als sie murmelte: «Da müsste ich aber noch mal in der Biografie nachlesen...»

Das dickste Eis war gebrochen. Sicher, man kann nicht immer eine schwermütige Stimmung so ohne weiteres aufhellen. Darum machte ich Frau Wehntaler darauf aufmerksam, dass ich und andere Mitarbeiterinnen jederzeit ein offenes Ohr haben, wenn die Arbeit es erlaubt. Als ich sie am frühen Abend wieder antraf, balancierte sie einen riesigen Fotoband auf dem Schoss. Sie sah mich durch die offene Tür des Aufenthaltsraums und hob leicht den Deckel des Buches. «Garbo – die rätselhafte Göttin», stand in grossen Lettern auf dem Umschlag. Ich lächelte anerkennend und wollte schon weiter gehen, da hörte ich Frau Wehntaler sich räuspern.

«War wohl noch etwas zu früh für den Weltuntergang», meinte sie trocken. Ich versuchte, ähnlich sarkastisch zu antworten: «Tja, Frau Wehntaler, was soll man machen, wenn die Engel einen noch nicht wollen!» Aber die schlagfertige Dame hatte noch einen treffenderen Spruch auf Lager. Sie nahm ihre riesige Lesebrille ab, klappte sie seelenruhig zusammen und sagte schliesslich mit gespielterm Tiefsinn: «Die wollten mich schon gern. Aber Sie wissen ja: Das Wasser in den Beinen. Bei dem Gewicht haben schlicht die Flügel schlapp gemacht. Glück im Unglück!»



Grundlagen für verantwortliches Handeln

in Alters- und Pflegeheimen

1. Recht auf Würde und Achtung

Wir setzen uns dafür ein, dass in unserem Heim die Voraussetzungen geschaffen werden, Würde und Achtung aller Menschen im Heim zu wahren.

2. Recht auf Selbstbestimmung

Wir anerkennen das Recht jedes Menschen im Heim auf grösstmögliche Selbstbestimmung.

3. Recht auf Information

Jeder Mensch im Heim hat das Recht, über alles, was ihn betrifft, ausführlich, verständlich und rechtzeitig informiert zu werden.

4. Recht auf Gleichbehandlung

Wir setzen uns dafür ein, das Leben im Heim frei von Diskriminierung jeder Art zu gestalten.

5. Recht auf Sicherheit

Wir setzen uns für die Sicherheit aller im Heim ein.

6. Recht auf qualifizierte Dienstleistungen

Wir streben an, im Heim Dienstleistungen jeder Art auf einem Niveau zu bieten, das dem jeweiligen Stand der Praxis und der Wissenschaft entspricht.

7. Recht auf Wachstum der Persönlichkeit

Wir setzen uns dafür ein, dass sich alle Menschen im Heim weiterentwickeln können.

8. Recht auf Ansehen

Wir setzen uns dafür ein, dass alle Menschen im Heim in der Gesellschaft geachtet und ernst genommen werden.

Ausführliche Informationen sind zu beziehen bei
www.curaviva.ch

**Es sind oft die kleinsten Dinge, die im Alltag zählen!
Sprache soll immer der Verständigung dienen!**





**Haben Sie Anregungen, Ergänzungen oder eigene Erlebnisse,
die zu den hier besprochenen Themen passen?**

Auf www.igaltern.ch haben Sie die Möglichkeit, darüber zu berichten.
Wir freuen uns über Ihre Beiträge!