

Mag. (FH) Lisa Haderer

„Braucht Pflege Kontrolle?“

Eine Auseinandersetzung



Im Interview mit Markus Golla, BSc

Der Pflegeskandal in Niederösterreich ist in aller Munde. Doch was heißt das? Ein Einzelfall? Wie geht man damit um? Was macht ein gutes Pflegeheim aus? Was kann man tun um eine Situation zu verbessern? Braucht Pflege mehr Kontrolle?

Fragen die uns die letzten Tage beschäftigt haben. Zu diesem Thema gab es im ORF (Sendung Konkret) eine kleine Sendung. Leider gab man hier Frau Mag. Lisa Haderer, Leiterin des Fachbereichs „Team Pflegeranwaltschaft“ nur wenige Minuten. Natürlich ein Grund für uns diese TV Minuten entsprechend zu erweitern. Doch dieses wunderbare Interview reicht uns noch nicht. Derzeit arbeiten wir an einem neuen Radio-Podcast für den sich auch Frau Mag. Haderer zur Verfügung stellt.

Wie schätzen Sie die Qualität in den Pflegeheimen ein?

Da sprechen Sie gleich zu Beginn etwas Interessantes an – es gibt nämlich keine einheitlich geltenden Qualitätskriterien für Pflege und Betreuung und wir merken auch, dass Qualität vielschichtig ist und zum Teil unterschiedlich wahrgenommen wird. So sind wir zB schon in Häusern gewesen, in denen die „Qualität am Papier“ in Form von bspw. Kennzahlen zu Decubitalulcera, Mangelernährung etc. vermeintlich belegt ist, in Gesprächen mit den dort lebenden Menschen jedoch sagen sie uns, dass sie ihre Lebensqualität vermissen und auf die Wohlfühlatmosphäre wenig Wert gelegt wird. Und dann gibt es Häuser, wo uns Menschen sagen, dass sie hier genau das bekommen, was sie brauchen und sich wünschen.

Was macht für Sie ein gutes Pflegeheim aus?

Dass man sich schon beim Betreten willkommen fühlt, dass eine Atmosphäre der Offenheit spürbar ist. Dass Menschen, die in diesem Haus leben zu sehen sind und unterwegs sind mit für sie adäquaten Hilfsmitteln zur Fortbewegung. Es ist auch

Autorin: Mag. (FH) Lisa Haderer

© November 2017 · NÖ PPA · Laut gedacht · „Braucht Pflege Kontrolle?“

Seite 1 von 8

interessant zu sehen, ob und wie die alten Menschen Notiz von einem Gast nehmen – ist es für sie normal, dass Gäste kommen oder wirken sie irritiert, weil sie nicht gewöhnt sind, dass sich jemand „hierher verirrt“.

Es ist auch immer schön und zeugt von kompetenter Dienstleistung und Interesse, wenn jemand aus dem Team aktiv auf einen zukommt, fragt, ob er behilflich sein kann / Unterstützung anbietet.

Normalität und Individualität – dass sich Menschen frei bewegen können im gesamten Areal, ihren Wohnbereich / ihr Zimmer nach eigenen Vorstellungen mitgestalten können zb mit kleinen Möbelstücken, Bildern, – unlängst haben wir im Zimmer eines Jägers ein Geweih gesehen.

Dass es verständliche Informationen und Angebote gibt, die angepasst sind an die Bedürfnisse – auch an jene von Menschen, die sehbeeinträchtigt oder demenziell verändert sind.

Ich finde es auch wichtig, dass eine ungezwungene Atmosphäre zu spüren ist – lachen die Menschen miteinander, gibt es Plaudereien an den Tischen, besuchen die Menschen einander in ihren Zimmern, kann man Wünsche und Anliegen unkompliziert deponieren und finden diese Gehör. Hier könnte ich wohl noch lange aufzählen..

Wie erkennen Angehörige ein gutes und ein schlechtes Pflegeheim?

Durch Beobachtung UND aktive Kommunikation mit den Führungskräften, den Mitarbeitenden und den im Haus lebenden Menschen.

Vor jedem Einzug sollten sich die Angehörigen das Haus selbst ansehen. Wir haben auch schon gehört, dass jemand aus dem Team vor dem Einzug des alten Menschen in die Pflegeeinrichtung zu ihm nach Hause gefahren ist, bebilderte Broschüren mitgenommen und vom Haus erzählt hat – das ist eine tolle Serviceleistung – der alte Mensch baut vielleicht ein bisschen Scheu ab, hat ein konkretes Gesicht zu diesem neuen Zuhause.. und in der Pflegeeinrichtung kann man den Einzug besser vorbereiten, weil man schon mal einen groben Überblick bekommen hat, mit welchen Ressourcen und welchem Unterstützungsbedarf der alte Mensch einzieht.

Mit offenen Augen durchs Haus gehen. Dabei können sie sehen, ob sich die Menschen im Haus individuell entfalten können. Dies beginnt mit der eigenen Zimmergestaltung, den öffentlichen Bereichen, dem Badezimmer (ist es einladend gestaltet oder ein

Autorin: Mag. (FH) Lisa Haderer

© November 2017 · NÖ PPA · Laut gedacht · „Braucht Pflege Kontrolle?“

Seite 2 von 8

Ersatzlager, kahl und rein funktionell) bis hin zur Gestaltung des Tages- und Nachtablaufes. Wird auf die Bedürfnisse bezüglich Ernährung, Aktivität und Ruhe, Zuwendung, etc. eingegangen oder muss sich „der Mensch am System orientieren“. Wie ist der Umgangston zwischen den Mitarbeitenden, zwischen BewohnerInnen und Mitarbeitenden? Wird laut über den Gang gerufen, wird meine Mutter anstatt mit ihrem vollen Namen mit „Omi“ oder „Schatzilein“ angesprochen, auch wenn sie das nicht möchte..

Was wird unternommen, damit sich die Menschen wohl fühlen? Habe ich den Eindruck, dass Rücksicht genommen wird auf sie als Individuum? Laute Pop-Musik während der Essenseingabe, diese vielleicht noch so, dass der alte Mensch sitzt, die Pflegeperson steht, Menschen, die fernab von Essenszeiten mit Kleidungsschutz („Schutzlätzchen“) zu sehen sind.. Haben sie individuelle Wahlfreiheit in verschiedenen Bereichen? Werde ich als Angehöriger aktiv angesprochen oder muss ich jeder Information hinterher laufen? Fragt man mich, wie ich früher mit meinem dementen Vater zurecht gekommen bin, würdigt man meine Strategien und baut diese in den pflegerischen Alltag ein, wenn sie meinem Vater gut getan haben? Bekommt meine alte Tante seit Jahren Butterbrot mit Himbeermarmelade zum Frühstück, nur weil ich bei ihrem Einzug ein Mal erwähnt habe, dass ihr das schmeckt.. Wie können sich Menschen einbringen? Traut man ihnen etwas zu?

Wenn man als Besucher in einem Haus ständig neue Gesichter im Team sieht, kann dies ein Zeichen dafür sein, dass es für Profis hier nicht leicht auszuhalten ist und sie sich für einen anderen Arbeitsplatz entscheiden.

Muss es verschärfte Qualitätskontrollen geben?

Der Begriff „verschärft“ ist relativ – (sind hier häufigere Kontrollen gemeint?) – ich denke, es gibt große Unterschiede, ob es um Qualität im Sinne von Hygiene, baulichen Standards und Personalausstattung etc. geht, oder um die Lebensqualität von pflegebedürftigen Menschen.

Bauliche oder hygienische Mängel können mit Kontrollen aufgezeigt und mit Zahlen, Daten und Fakten gemessen bzw. überprüft werden. Hier gibt es ausreichend Kontrollen.

Was muss es Ihrer Meinung nach dann geben?

Geht es jedoch tiefer in den Bereich der soft skills und der Lebensqualität der Menschen, die im Haus wohnen und der Arbeitsqualität der MitarbeiterInnen, begeben wir uns in

Autorin: Mag. (FH) Lisa Haderer

© November 2017 · NÖ PPA · Laut gedacht · „Braucht Pflege Kontrolle?“

Seite 3 von 8

einen Bereich, der viel subtiler ist und nicht messbar im Sinne von oben beschriebenen Methoden. Gerade im Umgang mit Menschen – und die Pflege berührt vielfach den hochpersönlichen und intimen Lebensbereich – ist nicht alles, was zählt, auch messbar! Ich kann gut nachvollziehen, dass jemand, der nicht in diesem Bereich arbeitet, ein Verlangen nach mehr Kontrolle hat, weil man damit womöglich mehr Sicherheit assoziiert. Aber das Haus in Kirchstetten ist ein guter Beleg dafür, dass Qualität nicht in ein Haus hineingeprüft werden kann. An der Eingangstüre befanden sich schon letztes Jahr im Oktober zahlreiche Planketten und Qualitätsgütezeichen. Sie haben durchaus ihre Berechtigung, bilden jedoch nur einen Teil der Wirklichkeit ab. In diesem Fall haben sie nichts dazu beigetragen, die Übergriffe an wehrlosen Menschen zu verhindern.

Genau an diesem Punkt müssen wir ansetzen. Was es braucht, ist eine Wertehaltung, die von allen im Haus verinnerlicht ist. Diese zu erreichen, kann ein Knochenjob sein für Führungskräfte. Man kommt dabei um die großen Themen nicht herum. Welches Menschenbild haben wir? Welche Pflegephilosophie möchten wir leben? Worauf können wir uns verständigen? Was tun wir, wenn jemand aus dem Team das nicht lebt bzw. umsetzt? Und hier meine ich wirklich alle aus den Teams. Es ist auch nicht egal, wie wertschätzend die Dame am Telefon in der Verwaltung mit jemandem spricht, der ratlos nach einer guten Betreuungsmöglichkeit für seine Mutter sucht. Begegnung auf Augenhöhe muss für alle gelten, nicht nur für Pflegepersonen!

Für mich fällt so vieles in den Bereich „Unternehmenskultur“ – auch, wie mit Fehlern umgegangen wird oder wie ernst ich als Mitarbeiter genommen werde, wenn mir etwas an meinem Kollegen auffällt, was dem vereinbarten Umgang widerspricht. Aus dem Falter-Artikel wissen wir, dass die Reinigungskraft aussagte, „etwas gewusst zu haben“, aber davon ausging, dass ihr niemand Glauben schenken würde aufgrund ihrer Profession. Hier gilt es, anzusetzen! Wie kann es sein, dass sie denkt, sie wäre weniger wert? Wer hat ihr das zu verstehen gegeben? Wieso gab es offenbar niemanden im gesamten Haus, zu dem sie ausreichend Vertrauen hatte? Es gilt, eine Kultur des Hinschauens zu etablieren – und die hat letztlich auch mit Zivilcourage zu tun.

Und weil Sie fragen, was es dann oder stattdessen geben soll: Die überprüfende Behörde in Niederösterreich fordert im Rahmen von kommissionellen Aufsichtsverfahren von Häusern der Langzeitpflege vorab Konzepte an zu den Bereichen Pflege- und Betreuung, Demenz (wenn das Haus einen offiziellen diesbezüglichen Schwerpunkt hat – wobei in den meisten Häusern auch ohne ausgewiesenen Schwerpunkt rund 80% der dort lebenden Menschen demenziell verändert sind) sowie Hygiene. Wir werden anregen, dass ein „Gewaltpräventionskonzept“ – oder wie auch immer es dann ausgefeilt in der Praxis heißen wird, eine sinnvolle Ergänzung darstellt.

Autorin: Mag. (FH) Lisa Haderer

© November 2017 · NÖ PPA · Laut gedacht · „Braucht Pflege Kontrolle?“

Seite 4 von 8

Dies ist nicht nur aufgrund der jüngst medial präsenten Ereignisse ein Gebot der Stunde. Auch eine aktuelle Studie aus Deutschland zeigt auf, dass es dazu noch massiven Bedarf an der Auseinandersetzung mit dieser vielschichtigen Thematik und den Konsequenzen geben muss. Gewalt ist schwierig zu messen, kommt zum Teil versteckt vor, Betroffene schämen sich vielfach, darüber zu berichten oder können es schlichtweg nicht mehr. Der Umgang mit Gewalt und Aggressionen sollte Teil des Qualitätsmanagements sein. Ein einheitliches Beschwerde- und Fehlermeldesystem können einen Mosaikstein dazu beitragen. Um die Haltung langfristig zu verinnerlichen, stellen neben aktiver Auseinandersetzung (Workshops etc.) auch Leitlinien eine Möglichkeit dar, in denen sich das Haus zu gewaltfreier Pflege bekennt. Und hier sind wir wieder beim Thema Haltung aller Beteiligten und dem Vorleben. Wahrscheinlich gibt es Häuser, in denen diese Ansätze im Pflege- und Betreuungskonzept integriert sind, wir haben jedoch auch schon Häuser besucht, wo es noch keinerlei strukturierte Auseinandersetzung mit dieser Thematik gibt.

Sie haben im Interview bei „Konkret“ darüber gesprochen, dass Pflegepersonen Befehlsempfänger bis hin zu eigenständigen Fachkräften sind, die mit ihren Stärken gestalten können. Was können Ihrer Meinung nach Fachkräfte tun, um nicht nur reine Befehlsempfänger zu sein?

Auch hier können Menschen in der Führung viel bewegen. Natürlich stellt sich auch die Frage, ob von der Führung Eigeninitiative überhaupt erwünscht und zugelassen wird. Um selbständig gestalten zu können, müssen die Rahmenbedingungen stimmen und dazu gehört primär eine transparente Gesprächsbasis sowie Führungskräfte, die das Potential ihrer MitarbeiterInnen erkennen, fördern und sie auch ihren Stärken entsprechend einsetzen. Nur so kann sich der Weg zu eigenständigen Pflegeexperten entwickeln, die auch das Selbstbewusstsein haben, mitzugestalten, anzuregen und aufzuzeigen.

Was sollte eine Pflegefachkraft tun, wenn sie ein grobes Vergehen in den eigenen Reihen beobachtet? Gibt es auch Möglichkeiten in der Patientenadvokatur?

Wenn Sie sagen „grobes Vergehen“ habe ich das Bild dazu im Kopf, dass ein Gespräch unter vier Augen vermutlich nicht ausreicht. Dann sollte der erste Schritt sein, eine Führungsperson zu informieren, zu der man hoffentlich Vertrauen hat. Gibt es im Haus keine solche Person oder überwiegt die Angst, den Arbeitsplatz zu verlieren, kann auch eine vertrauliche Meldung an die PPA erfolgen. Je konkreter die Information ist, was wann und wo beobachtet wurde, desto gezielter kann vorgegangen werden.

Autorin: Mag. (FH) Lisa Haderer

© November 2017 · NÖ PPA · Laut gedacht · „Braucht Pflege Kontrolle?“

Seite 5 von 8

Wenn der Personalschlüssel keine wertvolle (würdevolle) Pflege ermöglicht, da die Zeit viel zu kurz ist, was würden Sie den Pflegefachkräften raten?

Aus der berufspolitischen Perspektive: Die meisten Pflegepersonen leisten trotz oft herausfordernder Bedingungen hochprofessionelle Arbeit und ermöglichen den Menschen in den Häusern würdevolle Pflege und Betreuung. Dies erfolgt durch enormes persönliches Engagement.

Die Pflegepersonen selbst müssen sich bewusst sein, dass sich dieses Engagement auf Dauer auf die eigene psychische und physische Kraft auswirken kann. Unbedingt anzuraten ist Fall – Supervision, kollegiale Unterstützung im Team, fachlicher Austausch – wenn möglich auch mit anderen Berufsgruppen, um das pflegerische Spektrum um zusätzliche Blickwinkel zu erweitern. Gute Erfahrungen werden uns rückgemeldet hinsichtlich Fallbesprechungen, die in vielen Häusern bereits einen fixen Bestandteil des täglichen Austausches darstellen. Sie leisten einen Beitrag zu einem Mehr an Qualität für den betreffenden Menschen und manchmal auch zu einem Mehr an Effizienz für die beteiligten Professionisten. Dass Psychohygiene im privaten Bereich natürlich auch wichtig ist, ist in einer Fachzeitschrift wie der Ihren wohl müßig zu sagen.. Was die gesellschaftspolitische Perspektive betrifft: unlängst haben mir Pflegepersonen in einem Haus gesagt, dass sich hier kaum noch jemand findet, der Nachtdienste absolvieren möchte. Eine diplomierte GuK-Person und ein/e PflegeassistentIn sind im Nachtdienst zu zweit für 84 zum Teil demenziell veränderte Menschen und den Hausbereich des betreuten Wohnens verantwortlich. Wir machen uns alle etwas vor, wenn wir sagen, dass hier individuelle Betreuung stattfinden kann. Die psychische Belastung wurde als enorm beschrieben, was ich gut nachvollziehen kann. Die Nachtdienstzulage stellt hier keinen Anreiz dar! Es liegt mir fern, hier Menschen anzustacheln, dennoch denke ich, dass wir in der Pflege öfters auch mal vehementer und in der Öffentlichkeit kundtun sollten, dass gewisse Umstände vorsichtig formuliert verbesserungswürdig sind. In Puncto Standesbewusstsein und Vertreten der fachlichen Expertise können wir uns von anderen Berufsgruppen – Sie können sich vielleicht vorstellen, wen ich meine, noch etwas anschauen.

Soll es Ihrer Meinung nach ein Berufsverbot bei Vergehen geben?

Diese Thematik wird ja gerade politisch und juristisch durchdiskutiert. Es ist definitiv ein wichtiges Signal, dass pflegerische Tätigkeiten verantwortungsvolle Tätigkeiten sind und wie bei beispielsweise Ärzten ein vorläufiges Berufsverbot verhängt werden kann zum

Autorin: Mag. (FH) Lisa Haderer

© November 2017 · NÖ PPA · Laut gedacht · „Braucht Pflege Kontrolle?“

Seite 6 von 8

Schutze der Menschen, die uns anvertraut sind. Ich sehe es auch als eine Maßnahme, die all jenen Pflegepersonen zugute kommt, die sich vom Fehlverhalten einzelner abgrenzen möchten. Ich sehe es als Chance, dass eben NICHT eine ganze Branche unter Generalverdacht gestellt wird, wie unlängst von einem Politiker zu hören war. Es sind ja immer Einzelfälle und diese sind vorab natürlich gründlich zu prüfen. Leichtfertig und unbegründet findet so etwas auch bei anderen Berufsgruppen nicht statt.

Kann man Pflegefehler und schlechte Behandlung durch Pflegepersonen als Angehöriger erkennen?

Den Menschen ohne kognitive Einschränkungen, welche sich den Angehörigen anvertrauen können, ist in jedem Fall Glauben zu schenken und entsprechend zu reagieren.

Bei Menschen mit kognitiven Defiziten gestaltet sich das Erkennen schwieriger. Als Vertrauensperson hat man das Recht, bei Pflegehandlungen oder z.B. Verbandswechsel miteinbezogen zu werden. Hier kann man sich selbst, etwa vom Haut- oder Ernährungszustand überzeugen, sofern die betreffende Person damit einverstanden ist.

Ein besonderes Augenmerk ist auf nonverbale Signale der Menschen zu legen.

Die Reaktionen von pflegebedürftigen Menschen, wie erhöhte Körperspannung, Mimik, Gestik auf einzelne Pflegepersonen oder deren Reaktion auf bestimmte Stimmen können Hinweise sein, dass sich die pflegebedürftige Person wohl oder eben unwohl fühlt.

Was kann man in diesem Falle tun?

Die Beobachtungen und die Vermutung konkret und vor Ort ansprechen – auch hier kommen wir wieder zum großen Thema Vertrauen. Vielfach können Pflegepersonen Missverständnisse vermeiden, indem sie Vertrauenspersonen vorab informieren; beispielsweise warum eine Wunde aufgetreten ist, warum eine Medikamentenänderung erfolgte (dies sollte natürlich durch den behandelnden Arzt geschehen). Wir erleben, dass Angehörige hauptsächlich dann misstrauisch werden, wenn sie sich nicht ausreichend involviert fühlen. Wir erleben immer wieder, dass besorgte Angehörige Fotos machen und ein Gedächtnisprotokoll verfassen. Oft werden wir kontaktiert, bevor eine Person aus dem Haus angesprochen wurde – wir empfehlen hier immer, den direkten Draht zu suchen. Bei fehlender Vertrauensbasis bzw. wenn sich Angehörige niemandem anvertrauen wollen oder schlichtweg niemand im Team Gesprächsbereitschaft signalisiert, besprechen wir individuell die weiteren Schritte.

Autorin: Mag. (FH) Lisa Haderer

© November 2017 · NÖ PPA · Laut gedacht · „Braucht Pflege Kontrolle?“

Seite 7 von 8

Über die Autorin:

Mag. (FH) Lisa Haderer

Jahrgang 1978

Diplom der allgemeinen Gesundheits- und Krankenpflege,

Studium Gesundheitsmanagement,

eingetragene Mediatorin beim Bundesministerium für Justiz,

langjährige Berufserfahrung in Fach- und Führungspositionen in unterschiedlichen Bereichen des Gesundheits- und Sozialwesens

Interview geführt von:

Markus Golla (Herausgeber von Plege-professionell.at)

Diplomierter Gesundheits- und Krankenpfleger, Lehrer und Vortragender im Bereich Gesundheit- und Krankenpflege - Kommunikation & Projektmanagement, Pflegewissenschaft BScN (Absolvent UMIT/Wien), Kommunikationstrainer & Incentives-Experte, Masterstudent Pflegewissenschaft (Universität Wien)

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.

Autorin: Mag. (FH) Lisa Haderer

© November 2017 · NÖ PPA · Laut gedacht · „Braucht Pflege Kontrolle?“

Seite 8 von 8