

## Kritik am Pflegeheim: Das Gespräch nicht scheuen



**Nicht immer ist die Familie mit der Pflege ihrer Angehörigen zufrieden. Oft sind unterschiedliche Vorstellungen über die Lebensqualität der Grund. (Bild: Widmann/dpa/tmn)**

**Gute Pflege, schlechte Pflege - Angehörige und Pflegekräfte haben dazu manchmal unterschiedliche Vorstellungen. Daher gilt: nicht gleich losschimpfen, sondern das Gespräch mit den Pflegern suchen. Und man sollte nicht vergessen: Was will der Betroffene?**

In Deutschlands Pflegeheimen werden tausende Senioren betreut, die alleine nicht mehr zurechtkommen. Was vor Jahrzehnten noch die Familie übernahm - Nägel schneiden, Wäsche waschen oder mal eine Partie Rommé spielen - leisten in den Einrichtungen professionelle Pfleger. Nicht immer sind die Angehörigen allerdings mit der Betreuung ihrer Liebsten einverstanden.

Dabei geht es nicht immer um gravierende Missstände wie wund gelegene Stellen. Vielfach sind es Kleinigkeiten wie die befleckte Bluse der pflegebedürftigen Oma oder ihre fettigen Haare, die Konflikte zwischen Pflegepersonal und Familie auslösen. «Der direkte Weg ist im Grunde genommen der beste», sagt Reinhard Leopold, Initiator einer Selbsthilfegruppe für Angehörige, Heimförsprecher und -beiratsmitglieder in Bremen. Bei einem Problem sollte also zuerst die Pflegekraft angesprochen werden.

Katrin Markus von der Interessenvertretung der Altenheimbewohner (BIVA) in Swisttal in Nordrhein-Westfalen rät zur Ruhe: «Man sollte den richtigen Ton finden und nicht mit erhobenem Zeigefinger vorgehen.» Wichtig sei ein Gespräch unter vier Augen. Von einem Zuruf beim Vorbeigehen im Flur hält sie dagegen nichts. Sind die Angehörigen mit der Antwort des Heimpersonals nicht zufrieden, können sie innerhalb des Hauses eine Stufe höher gehen und die Pflegedienstleitung ansprechen. Über der Pflegedienstleitung steht die Heimleitung, die ebenfalls Beschwerden über vermeintliche Missstände entgegennimmt.

«Ein solches Gespräch sollte immer gut vorbereitet sein, das heißt ich mache mir schriftliche Notizen, am besten mit Datum, wann ich was beobachtet habe und bitte um Stellungnahme», empfiehlt Ursula Lenz von der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO) in Bonn. «Es ist durchaus sinnvoll, die positiven Seiten der Pflege und Betreuung aufzuzeigen, um deutlich zu machen, dass ich auch diese sehe und nicht nur die negativen Seiten.» Gleichzeitig sollten Angehörige Bereitschaft signalisieren, gemeinsam zu überlegen, wie die Situation verbessert werden kann.

Angehörige, die ein Gespräch mit dem Heimpersonal scheuen, können sich auch an den sogenannten Heimbeirat der Einrichtung wenden. Das sei die Interessenvertretung der Pflegebedürftigen, erläutert Leopold. Zwar sind die Regelungen von Bundesland zu Bundesland unterschiedlich, aber meistens wählen die Heimbewohner einen aus ihrer Mitte zum Heimbeirat. «Die Namen der Heimbeiratsmitglieder müssen innerhalb des Hauses ausgehängt werden beziehungsweise öffentlich zugänglich sein.»

Häuser mit Demenzkranken oder Schwerbehinderten haben oft keinen Heimbeirat, sondern einen Heimförsprecher. «Das können

Familienangehörige oder Außenstehende sein», sagt Leopold. Nach Worten von Katrin Markus ist die Art des vermeintlichen Missstands entscheidend für den Beschwerdeweg. Mängel wie regelmäßig vergessene Medikamente, Fixierungen am Bett ohne richterlichen Beschluss oder dauerhaft offene Wunden sollten sofort dem Medizinischen Dienst der Krankenkasse (MDK) und der Heimaufsichtsbehörde gemeldet werden. Bei akuter Gefährdung kann sogar die Polizei eingeschaltet werden.

Oftmals sind es aber unterschiedliche Vorstellungen über die Lebensqualität, die zu Konflikten zwischen Angehörigen und Pflegekräften führen. Entgegen dem Familienwunsch wollen viele Betroffene zum Beispiel nicht jeden Tag unter die Dusche, weil sie Schmerzen beim An- und Ausziehen verspüren. «Aber da Duschen ja auch etwas mit Erfrischung und Genuss zu tun hat, sollte mindestens einmal wöchentlich eine Dusche auf dem Pflegeprogramm stehen, es sei denn, jemand ist absolut bettlägerig oder wünscht es nicht», sagt Lenz. «Die Pflegekräfte sehen die älteren Menschen und ihre Bedürfnisse», ergänzt Markus. Auch wenn Oma früher stets Seidenbluse und Faltenrock trug, sind mittlerweile vielleicht Leinenhose und Strickpulli einfach bequemer, wenn jede Bewegung wehtut.

29.09.2010 | 09:21 Uhr

DPA

RC Modellbau Shop  
[www.modellbau-oase.de](http://www.modellbau-oase.de)  
Onlineshop mit riesigem Sortiment,  
HPI, LRP, Amewi, Walk  
Google-Anzeige

discoPLUS 100  
[www.discoplus.de](http://www.discoplus.de)  
100 Freimunten, 100 Frei-SMS. +  
Internetflat. Alles für n  
Google-Anzeige

N24 Nachrichten - aktueller Qualitätsjournalismus rund um die Uhr. Wir informieren Sie umfassend, aktuell und schnell im Live Stream, mit Videos, Reportagen, Top-Dokumentationen und Artikeln über das aktuelle Zeitgeschehen.