

Was Angehörige tun können Lücken in der Pflege sehen auch Laien

Wir müssen davon ausgehen, dass es in Deutschland keine flächendeckende menschenwürdige Grundversorgung von Pflegebedürftigen in stationären Einrichtungen gibt. Das sagt Valentin Aichele vom Deutschen Institut für Menschenrechte. Der Medizinische Dienst der Spitzenverbände der Krankenkassen (MDS) hat die Qualität ambulanter und stationärer Pflege unter die Lupe genommen. Die dort bemängelten Aspekte können für Angehörige ein Beobachtungsmuster sein. So kritisierte der MDS in vielen Einrichtungen den Umgang mit der Pflegedokumentation, in der alle wesentlichen Informationen zum Pflegebedürftigen und seiner Behandlung festgehalten werden müssen. Der Pflegebedürftige hat den Anspruch, diese einzusehen. „Das gilt auch für einen Angehörigen, der Betreuer ist, oder für einen Bevollmächtigten“, erklärt Michael Schwägerl, zuständig für die Heimaufsicht im Landratsamt Rosenheim. Seiner Erfahrung nach fallen eklatante Lücken auch Laien auf.

Getränke müssen greifbar sein

„Nummer Zwei in der Mängelliste ist oft der Umgang mit Flüssigkeitszufuhr“, sagt Schwägerl. In allen Räumen sollten den ganzen Tag über verschiedene frische Getränke für die Bewohner greifbar sein. „Wenn Sie am Arm eine Hautfalte nach oben ziehen und diese stehen bleibt, ist das ein Anzeichen, dass er möglicherweise zu wenig trinkt.“ Eine Mangelernährung wiederum ist daran erkennbar, wenn zum Beispiel der bisherige Lieblingspulli plötzlich zu groß ist. Essen muss aber auch appetitlich präsentiert werden. Obst sollte geschält und zerteilt sein. Speisereste gehören in die Küche. Außer zum Essen sollten die Bewohner keine Lätzchen tragen.

Die Kleidung ist ein wichtiger Indikator sowohl für Hygiene als auch für persönliche Betreuung: Die Bewohner sollten individuell und ordentlich gekleidet sein. Auch die Körpersprache der Mitarbeiter sagt viel aus. Wenn die Pflegekräfte Zeit für ein freundliches Nicken oder ein Zuwinken haben, so kann das Zeichen eines angenehmen Klimas sein, welches einen entsprechenden Umgang mit den Pflegebedürftigen vermuten lässt.

Mit Schweigen ist niemand geholfen

Viele Angehörige scheuen vor einer direkten Beschwerde zurück, weil sie fürchten, der Pflegebedürftige müsste dann unter Repressalien leiden. „Tatsächlich ist das Heim in einer Machtsituation: Wenn jemand einmal dort wohnt, wird er nicht wieder ausziehen“, erläutert Christine Sowinski, Pflegeexpertin beim Kuratorium Deutschen Altenhilfe. Aber schweigen sollte niemand.

„Wenn sich die Angehörigen von Anfang an und immer wieder um einen vertrauensvollen Kontakt zu den Mitarbeitern und zur Leitung des Heimes bemüht haben, ist das eine gute Basis, um Probleme zu thematisieren“, sagt Sowinski. Erster Ansprechpartner ist das Pflegepersonal, dann die Pflegedienstleitung und schließlich die Heimleitung. „Vermeiden Sie eine Vorwurfshaltung! Freundliche Nachfragen oder Interessensbekundungen kommen besser an.“ Nicht jeder Angehörige hat die praktische Möglichkeit, eine solche Vertrauensbasis aufzubauen. Und dies ist auch nicht in jedem Heim gewollt. In solchen Fällen gilt es, andere Wege zu suchen.

„In jedem Heim gibt es einen Heimbeirat beziehungsweise einen so genannten Heimbewohner-Fürsprecher, an den man sich ebenfalls wenden kann“, erläutert Leopold. „Diese gehen der Beschwerde nach und versuchen so, ohne dass der Beschwerdeführer bekannt werden muss, das Problem zu lösen.“ Führt dies alles zu keinem Erfolg, kann die Heimaufsicht oder auch der Medizinische Dienst der Krankenkassen (MDK) kontaktiert werden.

Damit es soweit nicht kommt, können Angehörige sich aktiv am Heimleben beteiligen. „Es gibt Heime, die sehr intensive Öffentlichkeitsarbeit betreiben, Informationsabende oder auch kulturelle Ereignisse veranstalten, Angehörige in Festvorbereitungen mit einbeziehen oder auch ihren Mittagstisch für die Nachbarschaft öffnen“, sagt Leopold. Auch auf institutioneller Ebene können Angehörige mitwirken, indem sie sich in den Heimbeirat wählen lassen. Das eröffnet sowohl Einblicke als auch Mitgestaltungsmöglichkeiten. *Eva Neumann, dpa*