

## Pflegesituation in Heimen: Wie Angehörige Mängel erkennen



Für eine individuelle Betreuung bleibt oft zu wenig Zeit.  
(Foto: dpa/tmn)

Berlin/Münster - Pflegebedürftige werden sowohl in Heimen wie auch ambulant häufig nicht ausreichend versorgt. Mängel gibt es zum Beispiel beim Essen und Trinken.

Rund 34 Prozent der Heimbewohner und knapp 30 Prozent der ambulant gepflegten Menschen bekommen keine optimale Versorgung. Das hat der in Berlin vorgestellte zweite Prüfbericht des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen (MKD) ergeben. Anzeichen, an denen sich Mängel erkennen lassen, gibt es viele - für Angehörige ist es dennoch oft schwierig, die Situation richtig einzuschätzen.

«Es gibt kein wirkliches Patentrezept», sagt Reinhard Leopold, Initiator einer Selbsthilfegruppe für Heimfürsprecher und -beiratsmitglieder in Bremen. Er rät, in jedem einzelnen Fall genau hinzuschauen. «Innerhalb eines großen Hauses kann es beispielsweise auf einer Etage gut funktionieren, auf einer anderen dagegen nicht.»

Die Qualität der ambulanten und stationären Pflege hat sich laut dem MDK seit der Veröffentlichung des ersten Pflegequalitätsberichts im Jahr 2003 verbessert. Es gebe aber noch immer erhebliche Qualitätsmängel und neben guten Einrichtungen auch sehr schlechte. Mängel wurden neben der Ernährung unter anderem bei der Inkontinenzversorgung, bei der Vorbeugung von Druckgeschwüren und bei der Pflege von Demenzkranken festgestellt. Für die Studie wurde die Situation von rund 40 000 Pflegebedürftigen untersucht.

Um Mängel rechtzeitig wahrnehmen zu können, sollten Angehörige so oft wie möglich zu Besuch ins Heim kommen - am besten unangemeldet und zu immer wieder anderen Zeiten. So bekommen sie einen Einblick in den Heimalltag, besonders auch zu kritischen Zeitpunkten wie etwa der Essenszeit, erklärt Leopold. «Ist die Atmosphäre freundlich oder hektisch? Werden hilfebedürftige Heimbewohner einfach vor ihren Tellern sitzen gelassen oder gibt es freundliche Zuwendung?», nennt der Experte einige Anhaltspunkte.

Auf die Aussagen der Pflegebedürftigen allein sollten sich Angehörige nicht verlassen. Sie geben gegenüber den Angehörigen nur ungern zu, wenn sie sich schlecht betreut fühlen, so die Erfahrung von Gerd Heming, Vorsitzender des Bundes der Pflegeversicherten in Münster: «Die Pflegebedürftigen selber sagen oft, mir geht es gut - aber das ist häufig nur eine Floskel.»

«Wenn Pflegebedürftige teilnahmslos und apathisch wirken, hängt das oft mit einer Medikation zusammen, die nicht auf den individuellen Fall abgestimmt ist», sagt Heming. Spätestens wenn sich eine ganze Sammlung bunter Pillen anfinde, sollte der Heimarzt kritisch befragt werden, warum und ob so viele Medikamente wirklich nötig sind. Für Reinhard Leopold darf sich eine gute Versorgung außerdem nicht auf die Punkte «sauber und satt» beschränken. Wichtig sei zum Beispiel eine individuelle Bezugspflege für jeden Heimbewohner.

Von «strukturellen Menschenrechtsproblemen» in der Pflege spricht Valentin Aichele vom Deutschen Institut für Menschenrechte in Berlin. Diese zeigten sich etwa in unzureichender Selbstbestimmung von Heimbewohnern. «Mit dem Umzug in ein Heim verliert man nicht seine Rechte», sagt er. Ein gutes Heim sollte seine Bewohner ihr Tagesprogramm und ihre eigenen Räume selbst gestalten lassen, ihnen genügend Intimsphäre gewähren und für einen respektvollen Umgang miteinander sorgen.

Das größte Problem ist laut Reinhard Leopold der Personalmangel. Selbst wenn auf den ersten Blick viele Pflegekräfte im Haus unterwegs sind, heißt das nicht, dass diese auch qualifiziert und motiviert sind. Der Experte empfiehlt deshalb, bereits vor der Entscheidung für ein Heim Gespräche mit dem Heimbeirat, als der Selbstvertretung der Heimbewohner, oder dem sogenannten Heimfürsprecher über die Situation zu führen. Ebenfalls sinnvoll sind Gespräche mit anderen Angehörigen. In manchen Heimen gibt es auch Angehörigengremien, über die man sich nach der Zufriedenheit erkundigen kann.

Eine weitere Informationsquelle sind direkte Gespräche mit dem Personal. Angehörige können sich so nicht nur über dessen Qualifikationen informieren, sondern auch das Einfühlungsvermögen testen. «Aus solchen Gesprächen kann man ja auch heraushören, ob die Mitarbeiter zufrieden sind oder ob es kritische Stimmen gibt», sagt Leopold. Wie aufschlussreich Nachfragen bei den Pflegekräften sind, sei von Heim zu Heim verschieden. Einige seien sehr aufgeschlossen, anderen dagegen sehr zurückhaltend auch aus Angst vor einem eventuellen Arbeitsplatzverlust.

Forum Heim.Mitwirkung: [www.heim-mitwirkung.de](http://www.heim-mitwirkung.de)

Medizinischer Dienst der Spitzenverbände der Krankenkassen e. V.: [www.mds-ev.de](http://www.mds-ev.de)