

"Kommunikation in der Pflege"

Als pflegende Angehörige habe ich meine demenzkranke Mutter 7 Jahre zu Hause und über 13 Jahre in zwei Heimen begleitet.

„Pflegende Angehörige“? Ich habe diesen Status nicht frei gewählt.

Obwohl ich beruflich und familiär medizinisch geprägt bin, empfand ich mich in der persönlichen Lebenssituation hilflos und ausgeliefert.

Es ist mir lange nicht in den Sinn gekommen „professionelle“ Hilfe von außen zu holen. Hilfe zur Versorgung der Wohnung und des Haushaltes schon, aber keine Hilfe für die pflegerische und betreuende Versorgung meiner Mutter.

Könnte ich meine Vorstellungen von Pflege und Betreuung besprechen? Würde ich als Partner respektiert und akzeptiert werden?

Würde eine Fachkraft mir als Tochter beibringen wollen, wie ich mit meiner Mutter umgehen sollte?

Was nützte es mir, wenn sie nicht zu den mir als hilfreich erscheinenden Tageszeiten käme?

Würden die von außen in meinen innersten Lebenskreis hinein getragenen Anforderungen von professionellen Pflegekräften mich zusätzliche Kraft kosten?

Bevor ich mich unberechenbaren Herausforderungen oder Diskussionen stellte, organisierte ich die Betreuung meiner Mutter lieber mit Menschen, die uns in irgendeiner Weise vertraut waren und die ich selbst herausuchte.

Als mir die Versorgung meiner Mutter zu Hause nicht mehr möglich war, suchte ich einen Heimplatz für sie.

Sie zog in ein Haus ein, in dem sie auch in ihrer Demenz eine von Herzen wertschätzende Betreuung erfuhr.

Ich konnte mit der Heimleitung besprechen, welche Freiheiten wir meiner Mutter lassen wollten, wir kamen überein die Verantwortung für etwaige Folgen gemeinsam zu tragen.

Wir wollten meine Mutter ihr Gesicht wahren lassen, sie sollte auch als demenzerkrankter Mensch respektiert und wertgeschätzt sein.

Eines Tages berichtete mir die Dame an der Pforte, dass ein Ehepaar meine Mutter aus einem Nachbarort mit dem Auto zurückgebracht hat. Meine Mutter war die drei Kilometer am Waldrand entlang gelaufen und hatte nicht wieder ins Heim gefunden.

Niemand machte meiner Mutter Vorwürfe. Wir freuten uns alle an ihrem strahlenden Lachen und an ihrer Zufriedenheit mit dem schönen Tag.

In diesem Haus fand Kommunikation mit der Pflege auf gleicher Augenhöhe statt, im Mittelpunkt aller Überlegungen und Entscheidungen stand der mutmaßliche Wille meiner Mutter.

Die Zeiten änderten sich. Meine Mutter wurde bettlägerig. Schließlich war sie zu keiner willentlichen Bewegung mehr fähig. Sie war ein „Schwerstpflegefall“ geworden.

Das Haus wurde vom Träger unter neuer Leitung völlig umstrukturiert. Eine Unternehmensberatung wurde beauftragt, die Ökonomie zu verbessern. Bestehende Teams wurden auseinandergerissen, die Küche neu organisiert, ein Altbau durch einen Neubau ersetzt.

Die Folgen waren sowohl für Bewohner und Angehörige, als auch für das Personal gravierend.

War das Verhältnis untereinander bislang von Vertrauen und gegenseitigem Respekt geprägt, so tat sich nun eine zunehmend größere Kluft des Misstrauens auf.

Als ich meiner Mutter wie seit Jahren das Essen eingeben wollte, fragt mich eine Pflegekraft: „Warum geben Sie Ihrer Mutter eigentlich immer das Essen ein, glauben Sie, wir können das nicht richtig?“

Meine Antwort: „Aber es ist doch meine Mutter, Essen eingeben ist eine der wenigen Gelegenheiten bei denen ich mit meiner Mutter noch kommunizieren kann“.

Ein anderes Mal traf ich am Bett meiner Mutter eine Pflegekraft, die sie mitleidig ansah: „Wenn sie doch nur sterben könnte. Das ist doch kein Leben mehr“

Ich fragte: „Hat meine Mutter nicht ein ganz friedliches Gesicht? Isst sie nicht gerne und macht Unterschiede bei dem was ihr schmeckt oder nicht schmeckt? Hat meine Mutter ein Problem oder haben wir das mit einem Leben, das uns nicht mehr viel wert zu sein scheint?“

Eine Pflegekraft eröffnete mir: „Wir schieben Ihre Mutter hinten ans Fenster, sie kommt sowieso nicht mehr heraus“ In mir rebelliert alles: „Warum kommt meine Mutter nicht mehr heraus? Warum wird sie aufs Abstellgleis gestellt?“ Ich war schockiert, bis ich wieder klar denken konnte war die Pflegekraft weg. Ich fand sie an diesem Tag nicht mehr. Ich blieb mit meinen Fragen alleine.

Meine Mutter aß langsam, verschluckte sich oft. Sie war inzwischen untergewichtig. Ich besuchte sie zur Essenszeit. Ein Pfleger kam mit einem vollen Breischüsselchen aus dem Zimmer meiner Mutter und erklärte mir: „Sie hat gut gegessen“. Er ging weg.

Ich holte aus der Stationsküche ein Joghurt für meine Mutter, in das ich eine zerdrückte Banane mischte. Als ich dies meiner Mutter gab, aß sie es mit Vergnügen.

Eine andere Pflegekraft monierte: „Der Pfleger XY hat doch gesagt, Ihre Mutter hat schon gegessen“.

Ich versuchte mein Handeln zu erklären, aber die Pflegekraft hatte auf Grund knapper Personalsituation keine Zeit.

Eine Pflegekraft, die dazukam, als ich meine Mutter lagerte, sagte: „Von Ihnen kann ich ja noch etwas lernen, ich mache nämlich erst einen Lagerungskurs“

Eine andere Pflegekraft erklärte mir, ich solle das bleiben lassen, das sei ihre Aufgabe. Ich solle das Zimmer verlassen und könne anschließend wieder hereinkommen, wenn sie es mir sage.

Es gab aber auch die Pflegekraft, die mich anregte meiner Mutter mit Kopfhörern leise Musik hören zu lassen, was sie sichtlich genoss.

Ich stellte fest, dass es auch unter ungünstigsten Rahmenbedingungen Pflegekräfte gibt, die ein Herz für die Menschen haben deren Leben sie begleiten.

Schlussendlich ließ ich meine Mutter mit 90 Jahren das Heim, in dem sie fast 13 Jahre gelebt hatte über Nacht wechseln, sie verbrachte den Rest ihres Lebens in einem anderen Haus.

Schon am ersten Tag in ihrer neuen Umgebung wurde sie in einen Lagerungsrollstuhl gesetzt, mit der Begründung: „Das ist selbstverständlich. Ihre Mutter kann doch an die frische Luft, Vögel hören und den Geruch der Wiese wahrnehmen“ Meine Mutter wurde wieder als ganzheitlicher Mensch gesehen, mir kamen die Tränen.

Ich kaufte meiner Mutter noch einmal Röcke und Blusen: „Ihre Mutter soll doch schön aussehen. Was meinen Sie?“

Beim Weihnachtskonzert sah meine Mutter so würdevoll, gepflegt und schön aus, wie ich es nicht mehr für möglich gehalten hatte. Obwohl sie schon lange nicht mehr sprach, leben ihre Augen wieder.

Sie drehte den Kopf ein wenig zur Musikquelle und ich merkte, wie sie zuhörte.

Was für ein Weihnachtsgeschenk!

Dieses Bild meiner Mutter habe ich heute noch in mir, ich bin unendlich dankbar dafür.

Auch in diesem Heim gab es unterschiedliche Persönlichkeiten in der Pflege. Ich spürte aber, dass man überwiegend bemüht war meiner Mutter Gutes zu tun.

Diese Haltung ermöglichte es mir vertrauensvoll mit dem Personal zu kommunizieren. Ich fühlte mich ernst genommen und respektiert.

Mein Fazit:

Als pflegende Angehörige habe ich eine emotionale biografische Beziehung zu meinem Pflegebedürftigen, ich habe hohe Erfahrungskompetenz im Umgang mit ihm.

Ich benötige Hilfe, möchte aber deren Art, Umfang und Qualität selbst bestimmen.

Professionelle Pflegekräfte haben hohe Wissenskompetenz, was Pflege Techniken und Pflegeorganisation betrifft. Ferner üben sie ihren erlernten Beruf unter Wirtschaftlichkeitsaspekten eines Arbeitgebers aus.

In der Betreuung eines pflegebedürftigen Angehörigen trifft meine ganzheitliche emotional geprägte Erfahrungskompetenz auf die professionelle Kompetenz von Pflegefachkräften.

Nur wenn begleitende Angehörige und professionell Pflegenden auf gleicher Augenhöhe wertschätzend miteinander kommunizieren können, wird eine gute ganzheitliche Betreuung Pflegebedürftiger möglich sein.