

Nicht alle wollen das Gleiche – doch alle wollen das Beste



Angehörige wollen in der Regel, dass es dem Elternteil möglichst gut geht, wenn dieser in einem Pflegezentrum wohnt. Doch die Vorstellungen von «möglichst gut» gehen zwischen den Generationen manchmal auseinander. (Symbolbild Adobe Stock)

Die Ansprüche an ein Alters- und Pflegeheim sind enorm – enorm vielfältig. Denn nicht nur die Bewohnenden selbst haben klare Vorstellungen und Wünsche, sondern auch deren Angehörige. Wenn Erwartungen zu weit auseinander liegen, sind die Institutionen gefordert. Vieles lässt sich jedoch schon von vornherein positiv beeinflussen – mit Fingerspitzengefühl und guter Kommunikation.

Im Umfeld der Pflegebranche sind alte Vorurteile und falsche Vorstellungen – leider – immer noch recht verbreitet. «Als ich mein Mami auf einen Übertritt ins Pflegezentrum angesprochen habe, nachdem sie einen Unfall hatte und den Alltag daheim nicht mehr allein bestreiten konnte, wollte sie davon überhaupt nichts wissen. Sie hatte taube Ohren.» Die Dame, zu dem Zeitpunkt fast 90-jährig, konnte sich schlicht nicht vorstellen, in ein Heim zu ziehen. «Sie hatte Bilder im Kopf von grossen, langen Sälen – und Essen aus dem Blechnapf», erinnert sich ihre Tochter. Nach einer Besichtigung vor Ort – die Seniorin wohnt inzwischen seit fünf Jahren im Zentrum Büel in Cham – war sie absolut überrascht und begeistert. So schön, individuell und gemütlich hätte sie sich eine Pflegeinstitution nicht vorstellen können. Sie hatte – eben – eine falsche Vorstellung. Und musste sich zuerst von der Realität überzeugen lassen. Heute ist sie glücklich; ihre Tochter und die weiteren Angehörigen ebenso. Es ist die perfekte Wohn- und Betreuungssituation für den letzten Lebensabschnitt der rüstigen Rentnerin.

Anderer Blickwinkel

Felix Reichmuth kennt Geschichten wie diese. Er ist Vorstandsmitglied des kantonalen Branchenverbands CURAVIVA Zug – und selber Leiter eines Pflegezentrums, dem «Dreilinden» in Rotkreuz. Doch nicht nur falsche Vorstellungen beim Eintritt von Seniorinnen und Senioren kommen ihm bekannt vor. Ein ebenso grosses Thema seien die Vorstellungen vom

Alltag in einer Pflegeeinrichtung im Allgemeinen. «Wir stellen fest, dass es manchmal total verschiedene Blickwinkel darauf gibt, was denn nun «gut» oder «normal» sein soll im Heimalltag – und was nicht. Hier gehen die Ansichten zwischen Bewohnenden und Angehörigen manchmal stark auseinander», sagt Reichmuth. Was er damit meint? Meist alltägliche Dinge. Die Angehörigen – meist sind es die Kinder – würden sich beispielsweise möglichst viel Programm und möglichst breit gefächerte Beschäftigungs- und Betätigungsmöglichkeiten für die Mutter oder den Vater wünschen. Damit's bloss nicht langweilig wird! Auf der anderen Seite aber würden die Bewohner zu viele Optionen oder zu viel Trubel im Alltag gar nicht wünschen. Im Gegenteil: Es ist die Ruhe und Gelassenheit, die von den meisten im Alter geschätzt wird.

Ähnlich nimmt Felix Reichmuth auch das Thema Veranstaltungen wahr. «Ich würde behaupten,

dass ein grosses Fest mit Musik, Tanz und Darbietungen in erster Linie die Angehörigen begeistert – also die Kinder und Grosskinder. Bei den Seniorinnen und Senioren hingegen muss man aufpassen, dass es ihnen nicht zu viel wird.» Zwar würden sich viele – natürlich! – freuen über Abwechslung und Stimmung im Haus, aber das Energielevel sei halt ein ganz anderes. «An einem zu grossen Tisch, an dem zu viele Leute gleichzeitig reden, haben ältere Leute Mühe – es strengt sie an, weil es für sie schwierig ist dem Durcheinander folgen zu können.»

Entscheidende Infrastruktur

Letztlich gelte es die verschiedenen Ansprüche und Bedürfnisse abzuwägen und gute Lösungen für alle zu finden. Diese können und sollen in jedem Haus anders sein, ist Felix Reichmuth überzeugt. «Es gibt Institutionen in unserem Kanton, die für Ihre tollen Feiern und Feste bekannt sind. Das ist natürlich super!» Diese Häuser würden für solche Events aber eben auch über ideale Infrastruktur verfügen. Da kann gefeiert werden – und es gibt dennoch genügend Rückzugsmöglichkeit und Ruhe für Bewohnende, die vom Trubel lieber nichts wissen möchten.



Eine offener Austausch zwischen Pflegenden und Angehörigen schafft Vertrauen und kann Missverständnisse verhindern. (Symbolbild Adobe Stock)

jedem Bewohner das Maximum an persönlicher Freiheit eingeräumt. Natürlich spielt hier auch der körperliche und geistige Zustand eine wesentliche Rolle – und auch die Fürsorge und Betreuung durch die Angehörigen ausserhalb der Institution. «Menschen mit Demenz können wir natürlich nicht einfach allein draussen spazieren lassen, das ist klar», so Felix Reichmuth. Grundsätzlich sei es aber schon sehr wichtig, den Bewohnenden möglichst viel Individualität zu gewähren. Auch in der Betreuung und beim Angebot rund um den Alltag. Aktivierung etwa habe früher in grossen Gruppen stattgefunden. Heute gehe die Tendenz hin zu kleinen Grüppchen oder auch mal zur Einzelbetreuung.

Klare Zuständigkeiten

Egal wie aufmerksam die Pflegenden und wie individuell das Angebot: Missverständnisse kanns trotzdem geben. «Wieso ist mein Vater um 11 Uhr morgens immer noch im Pyjama? Wird nicht zu ihm geschaut?» – Die Antwort auf diese etwas erboste Frage eines Angehörigen im «Dreilinden» war simpel: Der Bewohner wollte an diesem Morgen ganz einfach im Pyjama bleiben, hatte keine Lust, sich anzuziehen. «Das ist dann seine Entscheidung, und diese akzeptieren wir so», erklärt Felix Reichmuth. Auch wenn der Anblick den Angehörigen bei seinem spontanen Besuch etwas überrascht, oder eben irritiert hat: «Am Ende des Tages steht der Wille und das Wohlbefinden der Bewohnenden im Zentrum.»

Stetiger Austausch

Um Missverständnisse erst gar nicht aufkommen zu lassen, setzen Alters- und Pflegezentren auf möglichst gute Kommunikation – und nutzen dafür unterschiedlichste Kanäle. Nebst stets aktuellen Infos auf der Website gibt es regelmässige Newsletter per Mail und/oder Post, Handy-Apps, Sprachnachrichten, persönliche Anschreiben an die Angehörigen, und vieles mehr. Auch Informationsabende oder Apéros speziell für die jeweiligen Ansprechpersonen der Bewohnenden hätten sich in vielen Häusern bewährt. «Das persönliche Gespräch und der individuelle Austausch ist und bleibt das A und O», sagt Felix Reichmuth von CURAVIVA. Das gilt nicht nur für die Leitung, sondern für das ganze Personal im Haus.

Und: Sollten sich Angehörige untereinander mal nicht einig sein über etwas, das den Vater oder die Mutter betrifft, würde man sich bewusst zurückhalten, erklärt Reichmuth. «Das Prinzip, dass die Angehörigen eine Person bestimmen müssen, die unsere Ansprechperson ist, kommt uns da sehr entgegen. So ist bei uns immer klar, an wen wir kommunizieren. Konkrete Entscheidungen müssen dann im Familienverbund und zusammen mit dem Vater oder der Mutter getroffen werden. Da mischen wir uns nicht ein.» Auch das ist eben Selbstbestimmung.

Eigene Freiheit

Oberstes Gut bei allen CURAVIVA-Häusern im Kanton Zug ist die Selbstbestimmung der Bewohnerinnen und Bewohner. Diesbezüglich gäbe es immer wieder Aufklärungsarbeit zu leisten – gerade



«Es gibt total verschiedene Blickwinkel darauf, was in einem Heim-Alltag «gut» oder «normal» sein soll – und was nicht.»

Felix Reichmuth, Leiter Zentrum «Dreilinden» Rotkreuz & Vorstandsmitglied CURAVIVA Zug

gegenüber Angehörigen, die zum ersten Mal mit dem Heimeintritt eines Elternteils konfrontiert seien. «Da gibt es ganz viele Fragen, die auch eine gewisse Unsicherheit zeigen», so Reichmuth. Fragen wie zum Beispiel:

- Kann mein Vater denn da im Alterszentrum auch noch sein Glas Wein trinken?
- Kann meine Mutter abends noch raus? Sich zum Beispiel mit jemandem zum Nacht treffen?
- Kann Sie das Zmorge auch auslassen, wenn sie morgens lieber ausschlafen möchte?

Die Antwort auf diese und viele weitere, ähnlich gelagerte Fragen lautet grundsätzlich immer: Ja, es wird jeder Bewohnerin und