

7 Zusammenarbeit mit Angehörigen: daheim und im Heim

7.4 Psychodynamik beim professionellen Pflegen

Konfrontation mit Beschwerden

Eine Altenpflegerin berichtet: „Ich sehe Frau M. auf mich zukommen und denke mir, oh weh, was ist heute schon wieder. Sie sagt: ‚Ich gehe mich beschweren, meine Mutter hat einen anderen Pulli an als ich gestern Abend hergerichtet habe. Das macht mir die Schwester V. zu Fleiß. Ich lasse mir das nicht mehr gefallen.‘ Der Pulli liegt jetzt wieder im Schrank. (Ich dachte mir: Der können wir es nie recht machen). ‚Und meiner Mutter wurde diese Woche nur ein mal die lange Hose gewechselt, das geht doch nicht. Ich gehe morgen zur Heimleitung und beschwere mich.‘ Sie mischt sich auch bei anderen Bewohnern ein und setzt das Personal unter Druck.“

- ▶ Fünf Personen sind beteiligt: Tochter, Mutter, Schwester V., Heimleitung und die Fallschilderin. Welche Bande verbinden die Beteiligten? Wie verhindern Sie eine weitere Verstrickung?
- ▶ Welche innere Haltung ist für die Pflegenden hilfreich? Formulieren Sie eine deeskalierende Antwort.