

7 Zusammenarbeit mit Angehörigen – daheim und im Heim

7.1 Angehörige pflegen Angehörige

Assoziationen zu Angehörigen

Die Reaktionen Angehöriger sind ein Versuch, ihre belastende Situation zu meistern.

Assoziationen von Pflegenden zum Thema „Angehörige“

... übereifrig, falsche Versprechungen, Unterstellungen, gleichgültig, keine Zeit, Vorwürfe, Forderungen, bewerten, vereinnahmend, bestimmend, kritisieren, Kontrolle, Geld, Streit, Misstrauen, ausspielen, Widerstand, Rechtfertigung, Vorsicht, Bevormundung, Konflikt, Bewunderung, Familienzwist, Macht, Entmündigung, Heimzahlen, Vertrauen, hilfreich, zuvorkommend, Respekt, dankbar, neugierig, freundschaftlich, ehrlich, Unterstützung, Empfehlungen, Intimsphäre, gemeinsam, Zusammenarbeit, Anerkennung, Zusammenhalt, Partnerschaft, Lob, Unterstützung, Halt, Sorgen, Liebe, Sehnsucht, Beschwerden, belastend, ausgebrannt, selber krank, Abschied, Unwissenheit, Trauer, Angst, Aggression, Schuldgefühle, Eifersucht, Verlust, Enttäuschung, Besorgnis, Ärger, schlechtes Gewissen, Frust, Überforderung, Depression, Resignation, Gespräche, Hilflosigkeit, Gebundensein, Unsicherheit, Wut, Auseinandersetzung, Anerkennung, Verantwortung, Anspannung, Beziehung, Bereicherung, Verzweiflung, Freude, Lachen, empfindlich, Weinen, Scham, veränderte Rangordnung, Wiedergutmachung, Geldsorgen, Grenzerfahrung, Rache, engagiert, großzügig, nervig, verständnisvoll, gesprächsbereit, schwierig, delegierend, sehr fordernd, dankbar, übermotiviert, überbehütend, wissen alles besser, kooperativ, Hilfe suchend, interessiert . . .

- ▶ Sortieren Sie die Assoziationen von Pflegenden zum Thema „Angehörige“ nach folgenden drei Kategorien:
 - Gefühle, die bei den Beteiligten auftreten können.
 - Lösungsversuche, die zu Konflikten zwischen den Beteiligten führen.
 - Lösungen, die zu partnerschaftlicher Zusammenarbeit der Beteiligten führen.

7.2 Ambulanter Pflegedienst und Angehörige

Hundertprozentige Pflege

Eine Altenpflegerin berichtet: „Herr D. pflegt seine Frau seit ca. 15 Jahren. Sie leidet an Parkinson und Demenz. Herr D. schimpft über die Schwestern seiner Frau, keine Hilfe und wenn sie zu Besuch kämen, dann setzten sie sich zwei Stunden ans Bett, anstatt mal zu bügeln, Fenster zu putzen oder Essen zu bringen. Aus seinen früheren Erzählungen konnte ich heraushören, dass seine Schwägerinnen anfangs schon helfen wollten, Herr D. aber die Hilfe nicht annahm. Keine konnte es ihm recht machen. Auch wenn seine Frau im Krankenhaus war (weil es nicht mehr anders ging),

konnte keine professionelle Schwester richtig lagern, verbinden, absaugen etc. Er konnte alles besser. Wir von der ambulanten Pflege haben uns gut abgesprochen. Jede macht die gleichen Handgriffe und er ist zufrieden mit uns. Er mag es, wenn Schüler dabei sind, die fragt er aus. Er hat sich in den Jahren der Pflegebedürftigkeit seiner Frau viel informiert und gelesen. Er pflegt seine Frau hundertprozentig.“

- ▶ Wie reagieren Sie, wenn jemand über einen abwesenden Beteiligten schimpft?

7.3 Heimbewohner und ihre Angehörigen

Fallbeispiel

Eine Altenpflegerin berichtet: „Frau L. kommt auf mich zu: ‚Bitte setzen Sie meinen Mann auf den Toilettenstuhl, er muss Stuhlgang machen.‘ Ich: ‚Er war schon vor einer Stunde auf dem Toilettenstuhl und hat sehr gut abgeführt.‘ Frau L.: ‚Ja, ich merke doch aber, dass er noch muss.‘ Ich: ‚Warten Sie einen Moment, ich muss noch eine Kollegin holen, die mir hilft.‘ Frau L.: ‚Ja, aber ich kann das doch machen, dann geht es schneller.‘ Ich: ‚Es wäre mir lieber mit einer Kollegin, da Ihr Mann kaum noch selbst steht und man etwas Kraft dazu benötigt, und es soll ja auch unfallfrei und sicher funktionieren.‘ Frau K.: ‚Ja, ich habe das doch schon oft gemacht . . .‘

Meine Frage: Wie kann ich die Ehefrau davon abbringen, dass sie immer meint, er muss auf die Toilette, obwohl er schon morgens Stuhlgang hat und diese Mittagstoilettengänge stets auch ohne Erfolg sind? Wie kann ich ihr begreiflich machen, dass sie nicht helfen muss, ohne sie zu verletzen?“

- ▶ Wie beraten Sie Ihre Kollegin?

7.4 Psychodynamik beim professionellen Pflegen

Drei Fallbeispiele

Eine Altenpflegerin berichtet: „Meine Kollegin kommt zum Spätdienst. Sie sagt, dass sie gleich zur Bewohnerin Frau D. geht, weil heute am Samstag die Tochter kommt, die sich immer beschwert. Kurze Zeit später, wie so oft, kommt die Tochter ins Stationszimmer und sagt vorwurfsvoll: ‚Meine Mutter hat keine Zähne im Mund.‘ Ich: ‚Ihre Mutter wollte heute keine Prothese im Mund haben.‘ Tochter: ‚Hier arbeitet doch qualifizierte Pflege, wieso klappt es dann nicht mit den Zähnen?‘ Ich: ‚Ihre Mutter will sich heute die Prothese nicht einsetzen lassen, sie kneift auch fest den Mund zu und man kann Ihrer Mutter doch nicht weh tun oder sie zwingen.‘ Tochter: ‚Das kann ich nicht verstehen‘ und wendet sich abrupt ab und lässt mich stehen.“

Meine Frage: Vielleicht hätte ich auf die Vorwürfe nicht eingehen sollen? Vielleicht hätte ich sagen sollen, dass ich mit der schnippischen und vorwurfsvollen Art Probleme habe?“

► Wie beraten Sie die Kollegin?

Eine Altenpflegerin berichtet: „Es ist ca. 11.30 Uhr und ich komme in die Wohnung, um eine pflegebedürftige Frau ins Bett zu bringen. Sie wird auch von ihrem Bruder mit versorgt, der sehr kritisch ist. Dieser befindet sich gerade in der Wohnung. Als ich die Türe aufschließe, schreit er mir entgegen: ‚Wenn das noch einmal passiert könnt ihr was erleben, dann nehmen wir eine andere Sozialstation!‘ Ich: ‚Herr H., was meinen Sie denn?‘ ‚Es hat gestern Abend jemand mit Stuhlgang beschmierte Wäsche in den Wäschesack gegeben.‘

Meine Frage: Wie kann ich mich besser schützen vor Aggression oder reagieren? Wie kann ich das „ungute Gefühl“ besser verarbeiten?“

► Wie beraten Sie die Kollegin?

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.‘ Wir können es ihr nie recht machen und haben Erfahrungen, dass die SL und HL zu ihr immer sagen, sie solle gleich immer kommen und aufpassen, wenn was nicht in Ordnung ist. Sie mischt sich bei anderen Bewohnern ein und setzt das Personal unter Druck. Wenn man nicht gleich den roten Teppich ausrollt, geht sie gleich zum Chef. Viele meiner Kolleginnen bekamen wegen ihr schon Abmahnungen wegen Lappalien oder Falschaussagen.“

► Wie beraten Sie die Kollegin?