

Angehörigenkultur: wir können den Wind nicht ändern, aber wir können die Segel anders setzen

Die Sorge um die Angehörigen in Alters- und Pflegeheimen sowie in der häuslichen Krankenpflege betrifft uns alle – jeden Tag.

Im Rahmen des Netzwerks Palliativ Geriatrie Lëtzebuerg habe ich an einem Workshop zu diesem Thema teilgenommen und möchte meine Ideen mit allen interessierten Kollegen teilen

Unsere Institution nimmt an der Projektwerkstatt Palliative Geriatrie (PPG) teil, zusammen mit 7 anderen Institutionen aus der Langzeitpflege von alten Menschen und Menschen mit Beeinträchtigung. In diesem Kontext überarbeiten wir derzeit unseren Umgang mit dem Leben und Sterben in unserem Altenheim. Die PPG ist ein nationales Projekt mit der Bemühung, den Blick auf – sowie den Umgang mit dem Ende des Lebens, des Sterbens und letztendlich des Todes zu *normalisieren*.

Die PPG ermöglicht es alle Bereiche – und nicht nur die Pflege zu durchleuchten, alle unsere Praktika in Frage zu stellen, und so viele kleine jedoch sehr sinnvolle Maßnahmen zu ergreifen denn: *es gibt keine Standards zum Sterben!*

Im Altenheim sind wir sehr bemüht alle in ein Boot zu bekommen: den Bewohner, die Teams mit allen Mitarbeitern und ... die Angehörigen.

Die Angehörigen? Ja, auch die müssen mit ins Boot. Dann stellt sich die Frage: wo steuern wir überhaupt hin? Weiß jeder *Passagier an Bord* was auf ihn zukommen wird wenn Kapitän Bewohner am Steuer ist? Wie diese Reise von statten gehen wird? Wer an Deck ist? Wie hoch die Wellen sein werden die das Boot erreichen werden?

Einige werden in Bezug auf den Bewohner, das Heim oder das Team sicher Antworten haben, aber wie sieht es mit den Angehörigen aus? Schließlich liegt unsere Rolle ja klar beim Bewohner, der ist ja unser *Zielobjekt*. So sehen es sicherlich nicht nur viele Mitarbeiter, sondern auch Angehörige, die nach monatelanger Belastung erleichtert sind darüber, dass sich jetzt *ein anderer kümmert...*

Im Workshop zum Thema Angehörigenkultur mit dem österreichischen Coach Roland Hutyra haben wir uns Gedanken zum Thema Angehörigenkultur gemacht und Prinzipien und Ideen für eine mögliche Weiterentwicklung fest gehalten. Wertvoll war nicht nur, die Angehörigen aus mehreren Perspektiven zu sehen, wie zum Beispiel aus Sicht der Mitarbeiter, der Heimleitung, der Angehörigen untereinander und der Bewohner und dies zu verschiedenen Momenten: vor dem Einzug, am Tag des Einzugs, zu Beginn des Aufenthaltes, während des Aufenthaltes, am Ende des Lebens, beim Sterben und danach.

Jeder im Bereich der Pfleger erlebt *schwierige* Angehörige und *angenehme* Angehörige.

Sieht man jedoch genauer hin, so wird deutlich dass die vermeintlich *schwierigen* Angehörigen in einer Erwartungshaltung sind die vorab nicht gründlich abgeklärt wurde.

Hohe Erwartungen, Vorstellungen von einer 1:1 Pflege, das Aufkommen von doch recht unterschiedlichen Gefühlen können *das Boot* zum Kentern bringen.

Unabdingbar ist daher bereits vor dem Heimeinzug ein klärendes Gespräch, in dem ein beiderseitiger Austausch von Erwartungen und Machbarem stattfinden kann. Im Voraus zu wissen, sowohl für den Bewohner als auch für dessen Angehörige, wie der Aufenthalt im Heim aussehen könnte, nimmt schon *viel Wind aus den Segeln...*

Diese präventive Maßnahme trägt zu einer offenen Haltung bei, stärkt das Vertrauen und ist Grundlage für eine gute Zusammenarbeit. Wenn *das Boot bis gekentert ist oder auf Grund liegt*, kommt jedes Gespräch zu spät.

Die Hausphilosophie muss klar auf die Angehörigenkultur eingehen und die Mitarbeiter müssen dafür geschult werden. Bei neuen Mitarbeitern sollte die Haltung in Bezug auf Angehörige schon im Einstellungsgespräch überprüft werden. Fallbesprechungen im multidisziplinären Team helfen eine gemeinsame Zielsetzung zu erstellen und geben den Impuls für Entscheidungen.

Das Altenheim mit all seinen Mitarbeitern und Prozessen ist auch für die Angehörigen fremd. Der Einzug eines Elternteils oder des Partners bedeutet auch für die Angehörigen eine große Umstellung: der Abschied vom Elternhaus etwa, mit allem was dazugehört wie z.B. Trauer über die vielen gleichzeitigen Verluste, Rollenveränderungen einiger oder aller Beteiligten, Gefühle von Hilflosigkeit, Machtlosigkeit oder Schuldgefühle können auftreten und werden nicht bearbeitet.

Das Anlegen im neuen Hafen ist herausfordernd, die vorher starke Belastung fällt ab und nicht rar beobachten wir einen Rückzug der Angehörigen, die *das Ruder* an das Pflegeteam übergeben. Aus der „Zweier-Beziehung“ (Bewohner und Angehörige) kommt es zu einer „Dreier-Beziehung“ (Bewohner, Angehörige und Pflegeteam). Schafft man als Haus viele Angebote zum Austausch, so stärkt das die Rollen und die Angehörigen fühlen sich eingebunden. Finden Angehörigen keine klar definierten Aufgaben, so gehen sie zur Kontrolle über, und wer sucht der findet...

Als Haus sollten deshalb konkrete Angebote geschaffen werden, mit dem Ziel Möglichkeiten zum Mitmachen anzubieten! Nicht jeder Angehörige möchte zum neuen "Mitarbeiter" werden. Dennoch, möchte die Ehefrau gerne ihrem Mann in der Gruppe eine Suppe kochen, die ihr Liebster so gerne löffelte? Sind wir kreativ und flexibel in Bezug auf Gelegenheiten? Entlastung sollen angeboten werden, Situationen sollen weder verschönert noch verschlechtert werden, jedoch muss deutlich erläutert werden, dass ein Problem nicht verschwindet nur weil die Person jetzt im Heim ist, und dass es unsere Aufgabe ist, das *Schlechter werden* zu begleiten.

Läuft *das Boot auf Sand*, sollte die Krisensituation erfasst und analysiert werden.

Wurde eine Überforderung übersehen? Wie hätte sie früher erkannt und somit vermieden werden können? Wie wurde was erlebt? Was ist dennoch gut gelaufen? Wurde *jeder Mann an Deck* mobilisiert?

Die Mitarbeiter sehen oft nicht, was sie alles geleistet haben und es bedarf von der Leitung Wertschätzung. Jenem Kollegen, der unsicher im Umgang mit Angehörigen ist, bedarf einer spezifischen Schulung in Umgang und Kommunikation. Die Dauerbeziehung die im Heim im Gegensatz zu einem Klinikaufenthalt entsteht, fordert sowohl für die Angehörigen als auch für die Mitarbeiter einen Abschied auf Raten.

In der zuvor erläuterten „Dreier-Beziehung“ ist der Mitarbeiter der „Neue“. Durch den alltäglichen Kontakt zum Bewohner kann es beim Mitarbeiter den Angehörigen gegenüber zu *Ressentiments* kommen. Der Pfleger sieht jedoch nur einen Teil vom Ganzen und weiß sehr oft nicht, was vorher war

Zusammenfassend:

- eine Erfolg versprechende Angehörigenkultur beinhaltet eine beidseitige Erwartungsabklärung wo neue Rollen definiert und festgelegt werden;
- eine organisierte Beziehungsplanung mit regelmäßigen und individuellen Kontaktaufnahmen bei jedem Erstangehörigen;
- eine Schulung des Personals bezüglich Kommunikation und Umgang mit den Angehörigen
- sowie eine offene Feedback-Kultur.

Das *Sinn-erleben* ist für die ganze *Crew an Bord* vonnöten und nur so kann jeder seinen Teil dazu beitragen dass das *Boot sicher manövriert* wird. Das Einbinden der Angehörigen ermöglicht dem Bewohner eine erhöhte Lebensqualität und somit einen guten und zufriedenstellenden Aufenthalt, den wir letztendlich allen Personen die uns anvertraut werden ermöglichen wollen.

Catherine Felden

Chef de service, SERVIOR – „Op der Léier“ Esch-sur-Alzette