Gabriele Tammen-Parr gründete 1999 in Berlin die Beratungsstelle „Pflege in Not“.

Interview

Handgreiflichkeiten vermeiden!

Häusliche Pflege fordert und überfordert – mitunter so sehr, dass Angehörige handgreiflich werden. Da wird geschrien, geschlagen oder es herrscht „nur“ eisiges Schweigen. Gabriele Tammen-Parr von der Berliner Beratungsstelle „Pflege in Not“ erläutert Ursachen von Pflegekonflikten, mögliche Lösungsansätze und was ambulante Pflegekräfte tun können.

HEILBERUFE: Frau Tammen-Parr, weshalb kommt es in der häuslichen Pflege so häufig zu körperlichen oder verbalen Übergriffen?

Tammen-Parr: Zunächst gibt es nicht „die“, sondern einen ganzen Fächer an Ursachen. So spielt beispielsweise die Pflegedauer – in Deutschland im Durchschnitt zehn Jahre – eine große Rolle. Wir beraten zum Teil Frauen, die ihren Partner seit fast 20 Jahren pflegen – eine extrem lange Zeit und eine enorme emotionale Belastung.

Häufig führt auch der notwendige „Rollen-tausch“, der meist mit der Übernahme der Pflege erforderlich wird, zu Konflikten. Das Pflegesetting verlangt plötzlich die Übernahme der „Führungsrolle“, die gerade ältere Frauen oft überfordert. Pflegenden Männer gehen damit häufig anders um, beispielsweise wenn es um ihre eigene Entlastung von der Pflege geht. Auch das Krankheitsbild ist ein wichtiger Faktor: an Demenz erkrankte alte Menschen werden häufiger Opfer von Gewalt als andere Pflegebedürftige. Die Zeit vor der Diagnosestellung ist häufig geprägt von Auseinandersetzungen, da die Veränderungen bei den Angehörigen Angst und Ablehnung hervorrufen.

Nicht zuletzt spielt die Beziehung zwischen Gepflegten und Pflegenden eine zentrale Rolle. Gab es vor der Übernahme der Pflege bereits Gewalt und Konflikte, besteht ein erhöhtes Risiko, dass sich dies jetzt fortsetzt. Auch die Pflegebedürftigen selbst können durch z.B. Verweigerung von Dankbarkeit, Vorwürfen und mangelnde Wertschätzung eine häusliche Pflege schwer und unerträglich gestalten. Lange schwelende Beziehungs- oder Geschwisterkonflikte, die nicht geklärt und verarbeitet werden konnten, sind ebenso Ursache für Gewalt in der häuslichen Pflege.

Ambulante Pflegekräfte erleben die Menschen in ihrem privaten Umfeld. Sind sie daher besonders geeignet, problematische Pflegebeziehungen zu erkennen?

Tammen-Parr: Ja, denn ambulante Pflegedienste erhalten Zugang zur Binnenwelt der Familien und bilden für diese oft sogar die einzige Brücke nach außen. Oft besteht eine enge vertrauensvolle Beziehung zu dem Gepflegten und dessen Angehörigen. Sie haben Einblick in die Pflegebeziehung und den Umgang miteinander. Sie können problematische Verhaltensmuster schon sehr früh erkennen, insbesondere wenn sie auf Risikofaktoren achten. Doch das erfordert Hintergrundwissen und ein Gespür für solche Situationen. Hier sollten sie von ihrem Träger geschult und durch ein einheitliches Vorgehen unterstützt werden.

Wie kann man Pflegemitarbeiter dafür sensibilisieren oder sind sie bereits ausreichend geschult?

Tammen-Parr: Die meisten Pflegekräfte sind nicht ausreichend geschult, um auf Vernachlässigung und Misshandlung in der häuslichen Pflege adäquat zu reagieren. Es fehlen nach wie vor regelmäßige Fortbildungen zu diesem Thema. Darüber hinaus befinden sich die Mitarbeiter ambulanter Pflegedienste oft in einem Dilemma. Sie fragen sich, spreche ich das an oder lieber nicht? Ist das von meinem Träger gewollt? Stehen meine Leitung und mein Team hinter meinem Vorgehen? Und nicht jede Pflegekraft kann und möchte Konflikte ansprechen.

Sollte der Einrichtungsträger seine Mitarbeiter besser unterstützen?

Tammen-Parr: Hier ist der Träger unbedingt gefragt. Wichtig ist die Entwicklung eines einrichtungsinternen Regelwerks, das den

Mitarbeitern hilft, kritische Situationen zu erkennen, sie entsprechend einzuschätzen und zu bewerten. Um dann abgestimmte Handlungsschritte im Team zu entscheiden. Die Vermittlung von rechtlichen und ethischen Grundlagen darf natürlich nicht fehlen. Alle Interventionen sollten immer die Verbesserung der pflegebedürftigen Person und die Sicherung des familiären Hilfesystems zum Ziel haben.

Wie sieht ein professioneller Umgang mit Konflikten und Gefährdungen in der häuslichen Pflege aus?

Tammen-Parr: Meist entwickeln Pflegekräfte bei ihren Klientenbesuchen ja schon ein „Bauchgefühl“. Das kann allerdings sehr unterschiedlich ausfallen, abhängig auch von der eigenen persönlichen Geschichte. In jedem Fall gilt es, auf Risikofaktoren zu achten: z.B. beengte Wohnverhältnisse, finanzielle Probleme, Alkohol oder eine biografische Vorbelastung begünstigen Konflikte in der häuslichen Pflege.

Pflegekräfte sollten ihre Eindrücke ernst nehmen und im Team problematisieren. Mögliche Intervention können hier gemeinsam besprochen werden. Ist z.B. ein Gespräch geplant, sollte man überlegen, welcher Mitarbeiter dazu geeignet ist und sich dies auch zutraut. Zu bestimmten Anlässen kann der Einsatz der PDL sinnvoll sein. Kenntnisse der „Gewaltfreien Kommunikation“ sind für diese Gespräche sehr hilfreich. Eine wertschätzende Haltung ist Grundlage für jeden Kontakt! Die Gespräche sind immer gut zu dokumentieren und bei besonders problematischen Situationen werden ggf. auch andere Berufsgruppen wie Hausarzt und Pflegekasse informiert.

Das Interview führte Nicoletta Eckardt.