



DUDEN

Sandra Mantz

Pflegegespräche richtig führen

So mache ich mich verständlich

Mit
ausführlichem
Service-Teil zur
Pflege

Duden

Pflegegespräche richtig führen

So mache ich mich verständlich

Von Sandra Mantz

Dudenverlag
Berlin

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort

KAPITEL 1 Die Kommunikation in der Pflege

KAPITEL 2 Das gute Gespräch in der Pflege
Wie redet man über die Pflege?
Gefühle in Gesprächen

KAPITEL 3 Die Gesprächsleiter
Die einzelnen Stufen eines Gesprächs
Die Vorbereitung
Der Einstieg
Die Klärung
Der Ausklang
Die Verabschiedung

KAPITEL 4 Wie führen pflegebedürftige Menschen gute Gespräche?
Kommunikation für Pflegebedürftige
Im Gespräch mit (pflegenden) Angehörigen
Im Gespräch in Arztpraxis und Klinik
Im Gespräch mit den Medizinischen Diensten der
Krankenversicherungen
Im Gespräch mit dem Pflegeteam
Im Gespräch mit Freunden und Bekannten

KAPITEL 5 Wie führen Angehörige gute Gespräche?
Kommunikation für Angehörige
Im Gespräch mit dem zu pflegenden Menschen
Im Gespräch in Arztpraxis und Klinik

Im Gespräch mit den Medizinischen Diensten der
Krankenversicherungen

Im Gespräch mit dem Pflorgeteam

Im Gespräch mit Freunden und Bekannten

Im Gespräch mit sich selbst

Nachwort

Service-Teil

Geleitwort

Liebe Leserinnen und Leser,

mein Leben war fast immer leicht. Eine mit Zuckerguss und Liebe überzogene Kindheit, und auch als junge Frau erlebte ich die tiefen Täler eher selten.

Das änderte sich drastisch, als meine Großmutter und dann auch meine Mutter pflegebedürftig wurden. Ihrer beider Leiden und Tod waren mein Ticket zur Reise ins Innere. Und eine Reise auf der Suche nach meinen Werten, nach der Bedeutung von Liebe, Freiheit und Glück. Und nach meinen Aufgaben in der Welt und für die Gesellschaft. Welche eigenen Fußstapfen möchte ich hinterlassen?

Damals, als pflegende Enkelin, habe ich die Welt meiner demenziell veränderten Omi schwer verstanden. Und es ängstigte mich, dass ganz alltägliche Handlungen sie zu Fall brachten. Selbst Kaffeekochen – früher eine Selbstverständlichkeit – entwickelte sich zur riesigen Herausforderung und endete mit der vollständigen Kapitulation. Unkontrolliertes Wasserlassen auf einem Familienfest und das Fehlen aller Worte, die früher so selbstverständlich waren, belasteten meine Großmutter, und es belastete auch meine Mutter und mich. Ich begriff, dass meine Hilflosigkeit mich in die Zange nahm. Alzheimer bestimmte unser Leben, und nicht wir bestimmten das Leben mit Alzheimer.

Mir ist klar geworden, dass der Verlust der Eigenständigkeit und das langsame Verschwinden der geliebten Person alle betroffenen Menschen erdrückt. Wir pflegenden An- und Zugehörigen stehen oft belastet und hilflos daneben, und wir wissen häufig nicht, was wir tun können! Wie wir

helfen können in diesen neuen und angsteinflößenden Situationen. Denn es hilft allen, hilfreich sein zu dürfen. Nicht nur uns selbst, sondern auch den geliebten anderen, die sich nicht mehr selbst versorgen können, die unsere Hilfe und die vieler anderer Menschen brauchen.

Wir hatten damals einfach Angst vor dem, was all diese für uns neuen Worte – Alzheimer, Demenz und später Krebs – mit unserem Leben und mit uns selbst machen würden. Wir wussten viel zu wenig, wir stellten zu wenige Fragen, wir erhielten zu wenige Antworten. Wir ließen uns von der Angst lähmen und fühlten uns schlecht, auch unverstanden und allein gelassen. Wir hätten Hilfe gebraucht und nahmen sie uns nicht.

Trotz bester familiärer Voraussetzungen und medizinischer Rahmenbedingungen für die Pflege meiner Omi zerbrach meine Mutter. Sie wurde selbst krank und ging viel zu früh von uns. Weil wir uns nicht informiert hatten. Weil wir falsch kommuniziert hatten.

Heute weiß ich, Unwissenheit bei betroffenen Menschen sowie An- und Zugehörigen macht krank. Sorgen machen krank, wenn sie nicht als Antrieb, als Impuls für Mut, Taten und Neugier nach Wissen und Verständnis wahrgenommen werden können.

Seit zehn Jahren beschäftige ich mich beruflich mit voller Leidenschaft mit dem Thema Pflege – täglich. Ich wachse mit jeder Erfahrung und meine Seele lebt auf. Ich frage dabei sehr viel nach, und ich höre zu. Ich lerne jeden Tag mehr über die Sichtweisen der anderen. Und je mehr ich lerne, desto weniger Angst empfinde ich.

Hätte ich dieses Buch vor 18 Jahren gelesen, so hätte ich die Welt meiner Großmutter besser verstanden. Ich hätte gelernt, sie in Momenten der Furcht besser zu unterstützen, ihr Verständnis zu zeigen und ihr noch mehr zuzuhören. Ich hätte mir meine eigene Furcht erklären können und Wege aus ihr herausgefunden. Und ich hätte gelernt, wie groß das Leid meiner Mutter war. Ich hätte ihre Bedürfnisse besser erkannt und ihr vielleicht etwas von der Last nehmen können, immer die Starke sein zu müssen.

Ich glaube nicht, dass dieses Buch die Krankheit meiner Mutter verhindert hätte, dennoch bin ich überzeugt, dass unser Leben leichter gewesen wäre durch mehr Verständnis für alle Beteiligten. Wir hätten mehr Raum und Zeit für Lebensfreude gehabt.

Aus diesem Grund engagiere ich mich heute für und in der Pflege. Als Demenzbotschafterin und Regisseurin vermittele ich gesellschaftsrelevantes Wissen über Demenz. Dazu gebe ich konkrete Einblicke in die Welten der Pflege und begleite Betroffene wie An- und Zugehörige monatlich mit meiner Filmreihe »PflegeLeicht«. Ich habe meine Firma »Ilse's weite Welt« nach meiner Omi benannt. Meine Filme dieser Marke helfen Menschen mit Demenz, indem sie zu deren Erinnerungen und guten Gefühlen Brücken bauen. Die Filme von »Ilse's weite Welt« geben ihnen und den Angehörigen die Möglichkeit, leere Momente mit Schönerem zu füllen und zusammen einen glücklichen Moment zu teilen. Dies sind meine Fußstapfen in dieser Welt.

Sandra Mantz schafft es in diesem Buch, über Gesprächsbeispiele aus Pflegesituationen, die Perspektiven der unterschiedlichen Akteure so verständlich zu machen, dass man sich ganz leicht in den Schuhen des anderen bewegen kann. So wird es viel einfacher, auf andere zuzugehen, um das zu bekommen, was man wirklich braucht.

Die alte japanische Reparaturtechnik »Kintsugi« lebt nur durch die Schönheit im Vergänglichen, Alten oder Fehlerhaften. Dort werden die Scherben einer zerbrochenen Keramik mit Gold wieder zusammengeklebt. Die Risse bleiben goldfarben sichtbar und veredeln die Schale.

Danke, Sandra Mantz, dass Sie uns die Möglichkeit geben, an unseren »Rissen« zu wachsen und durch diese Erfahrungen selbst wertvoller zu werden.

Danke an Sie, liebe Leserinnen und Leser, dass Sie bereit sind, neue Türen zu öffnen und Weltenbummler zu werden. Hilfe anzunehmen ist ein Zeichen von Stärke – nicht von Schwäche!

Ihre

Sophie Rosentreter

KAPITEL 1

Die Kommunikation in der Pflege

Der Mensch als soziales Wesen spricht, redet und unterhält sich fast ununterbrochen mit anderen – über all die Erlebnisse, Ereignisse, Gedanken, Vorstellungen und Gefühle, die ihn täglich beschäftigen. Kommunikation läuft meist ganz automatisch, ohne dass viel darüber nachgedacht wird. Das erlebe ich als Sprach- und Kommunikationstrainerin in meinen Seminaren immer wieder.

Doch es gibt Situationen im Leben, die es erfordern, bewusst über den Umgang mit Sprache und die Kommunikation mit anderen nachzudenken. Vor allem, wenn sich das eigene Leben oder das eines nahen Verwandten durch Krankheit, Alter oder Unfall so drastisch verändert, dass man selbst oder der andere auf Hilfe und auf Pflege angewiesen ist. Wie man in so einem Fall wertschätzend und zielführend kommuniziert, möchte ich Ihnen in diesem Buch näherbringen.

Im Mittelpunkt allen Pflegegeschehens steht der hilfsbedürftige Mensch. Alle Gedanken, alle Worte, alle Handlungen und Tätigkeiten, alle Überlegungen, Entscheidungen und Entwicklungen helfen dabei:

- den pflegebedürftigen Menschen zu begleiten,
- seine Rehabilitation zu ermöglichen,
- ihn in seiner neuen Situation anzuleiten,
- Leiden zu lindern und
- ihn dazu zu befähigen, weiterhin ein möglichst selbstbestimmtes und würdiges Leben zu führen.

Jedes Gespräch und jede Begegnung zwischen Pflegebedürftiger/m und Pfleger/m sollten diesem Auftrag folgen. Die Diagnostik, die Behandlung und die Therapien sind oft hart und schwer zu tragen. Hierbei ist auf vielen Kanälen eine wertschätzende Kommunikation gefragt. Sie bettet das persönliche Schicksal und die neue belastende Lebenssituation für alle Beteiligten in etwas Tröstendes und Ermutigendes und schafft Orientierung. Der betroffene Mensch bleibt auf diese Weise entscheidungs- und handlungsfähig – und vor allem ein

Individuum. Im menschlichen Umgang miteinander, in einem persönlichen Dialog oder in einer achtsamen Begegnung sollte sich die Wertschätzung für den anderen äußern. Unter allen Umständen ist im Gespräch und im Umgang mit pflegebedürftigen Menschen und deren Angehörigen Respekt vor dem Leben und dem Sterben zu wahren. Dies gilt ausnahmslos für alle Beteiligten.

Ausreichend Zeit spielt dabei oftmals eine wichtige Rolle. Doch nicht immer hat eine »gute Kommunikation« etwas mit Zeit zu tun, denn die Menschen reden nicht nur mit Worten, sondern auch in anderen Formen miteinander. Beispielsweise durch:

- Berührungen, wie z. B. ein Händedruck,
- ein stilles Miteinander,
- zuwendende Begegnungen,
- Blickkontakte,
- Mitgefühl und Zuneigung,
- Diskretion und Schutz sowie
- Klarheit, Sicherheit und Orientierung.

Die Zuversicht der Pflegenden kann durch all dies den Pflegebedürftigen beim Weiterleben helfen. Durch ihre Akzeptanz und Toleranz signalisieren sie Geduld und Respekt gegenüber den Bedürfnissen der Patientinnen und Patienten.

Die Dankbarkeit der pflegebedürftigen Menschen hingegen, dass sie ein Stück ge- und ertragen werden, macht es für die Pflegenden einfacher. Und bei allem wird die Individualität beider Seiten gewahrt, indem sie sprachlich sie selbst bleiben.

All diese Arten der Kommunikation führen letztendlich dazu, dass ganz unterschiedliche und persönliche Pflegegeschichten entstehen. Keine gleicht exakt der anderen, und doch bleibt der Kern im Ergebnis gleich. Es beginnt damit, dass ein Mensch im Laufe seines Lebens auf professionelle pflegerische Hilfe angewiesen ist. Diese Veränderung im

Alltag betrifft oftmals nicht nur Patientinnen und Patienten selbst, sondern auch deren Familien.

Im Folgenden schildere ich Ihnen drei Pflegegeschichten, die verbildlichen sollen, was auf Betroffene zukommen kann, auf das sie vorher nicht gefasst waren. Im Laufe dieses Buches werde ich unter anderem auch auf diese beispielhaften Fälle immer wieder zurückkommen.

Helene Klimmer und der Sturz

Helene Klimmer ist 83 Jahre alt und lebt zu Hause in ihrer Dreizimmerwohnung. Bislang kam sie gut allein zurecht. Ab und zu schaute eine Nachbarin bei ihr vorbei und ging ihr im Haushalt etwas zur Hand. Seit drei Jahren ist Helene Klimmer verwitwet, die vier Kinder, drei Töchter und ein Sohn, leben mit ihren Familien weit entfernt. Seit etwa zwei Monaten fühlt sich Helene Klimmer nicht mehr ganz fit. Das Gehen fällt ihr schwer, sie stolpert schon mal, auch die Sehkraft lässt weiter nach. Das neue Herzmedikament bekommt ihr nicht gut. Hin und wieder vergisst sie, es einzunehmen. Helene Klimmer findet das nicht so schlimm. Generell fällt es ihr schwer, Hilfe anzunehmen, denn sie möchte niemandem zur Last fallen. Ihre Eigenständigkeit ist ihr sehr wichtig.

Eines Tages stürzt sie in ihrer Wohnung über den Schlafzimmerteppich. Sie geht zur Hausärztin; zum Glück ist nichts gebrochen. Aber die Hausärztin äußert Bedenken und empfiehlt Helene Klimmer dringend, sich pflegerische Unterstützung zu holen. Helene Klimmer lehnt ab. Die Kinder machen sich erst Gedanken, dann Sorgen. Doch ihre Mutter hat einen starken Willen und bleibt einer fremden Hilfe gegenüber skeptisch. Sie will auf jeden Fall selbstbestimmt in ihrer Wohnung bleiben. Aus ihrer Sicht ist die Sorge ihrer Kinder und ihrer Hausärztin unbegründet.

Doch dann stürzt Helene Klimmer erneut. Dieses Mal übersieht sie eine Treppenstufe. Sie verliert das Gleichgewicht, fällt und verletzt sich das rechte Handgelenk. Es ist gebrochen und muss eingegipst werden. Im Gesicht bilden sich Blutergüsse. Nun wird nicht nur der Familie, sondern auch Helene Klimmer klar, dass sie pflegerische Hilfe im Alltag braucht. Zwei ihrer Töchter sind voll berufstätig und können nur wenig freie Zeit aufbringen, um ihre Mutter zu

unterstützen. Ihr Sohn ist sehr besorgt. Die jüngste Tochter bleibt nach einem Streit mit ihrer Mutter vor einigen Jahren auf Distanz. Die Lebenssituation gestaltet sich für alle Beteiligten plötzlich schwierig. Jeder von ihnen hat unzählige Fragen.

Merle Meller und der Skiunfall

Merle Meller ist 26 Jahre alt und eine leidenschaftliche Skifahrerin. Von Kindesbeinen an steht sie auf Snowboard und Skiern, beherrscht und liebt diesen Sport. Die klare Luft, die Natur und der Ganzkörpereinsatz vermitteln ihr Freiheit und Lebendigkeit. Es ist ein fröhlicher und sonniger Samstagmittag, als ein anderer Skifahrer sie auf der Piste übersieht. Geistesgegenwärtig kann sie zwar den Zusammenstoß verhindern, stürzt jedoch und prallt gegen einen Stein. Trotz Helm und guter Ausrüstung trägt sie schwere Verletzungen davon und kann nicht mehr laufen. Wochenlang liegt sie in der Klinik. Dann beginnt die Rehabilitation, und Merle Meller braucht viel Hilfe. Allein käme sie zu Hause nicht zurecht; eine stationäre Pflegeeinrichtung kommt für sie aber dennoch nicht infrage. Sie will es schaffen – zu Hause! Ihre Eltern und ihre jüngere Schwester beraten sich. Die Familie will zusammenhalten und alles erdenklich Mögliche tun, um Merle zu helfen. Gehen und Treppensteigen kann Merle Meller nun nicht mehr. Die Familie gestaltet das Elternhaus barrierefrei, verlegt ihr Zimmer in das Erdgeschoss. Sie kümmert sich um die ärztliche Versorgung, beauftragt einen ambulanten Pflegedienst und sucht eine Physiotherapeutin. Die vielen Formalitäten belasten die Familie. Auch die finanzielle Situation drückt. Die Familie verzichtet auf ihren Urlaub. Niemand von ihnen hatte je daran gedacht, dass ein junges, aktives Leben sich so schnell verändern kann.

Familie Schwarz und das Vergessen

Das Leben von Familie Schwarz ist typisch für die Generation der Nachkriegsjahre. Ehepaar Schwarz hat viel gearbeitet. Sechs gesunde Kinder haben die beiden bekommen. Der Vater, Walter Schwarz, ist ein geschickter und kluger Handwerker, die Mutter eine anspruchsvolle Frau, die Haus und Garten im Griff hat. Walter Schwarz verdiente das Geld und war viel unterwegs. Als Rentner mit Mitte 70 erkrankt er schwer. Er wird wieder gesund, doch sein Verhalten verändert sich, und er wird sonderbar. Luise Schwarz, seine Ehefrau, belastet das. Sie erzählt den Kindern oft davon, dass der Vater Dinge verlegt, sie beschimpft und ihr zehnmal hintereinander dieselbe Frage stellt. Er sei verletzend geworden und böse, sagt sie, findet nach 50 Ehejahren aber auch Verständnis für ihn. Die erwachsenen Kinder bekommen davon nicht viel mit und nehmen die Klagen der Mutter nicht ernst. Denn auch Walter Schwarz beklagt sich über seine Frau und versteht nicht, dass sie wegen einiger abgeschnittener Äste im Garten so einen Aufstand macht. Dass er den halben Garten mit allen geliebten Blühpflanzen kahl geschnitten hat, sieht er nicht. Die Kinder versuchen zu beruhigen und auszugleichen. Unvermittelt stirbt die Mutter. Alle sind entsetzt. Den Kindern stellen sich nun viele für sie neue Fragen: Woran leidet der Vater? Hat er eine Demenz entwickelt? Wie schlimm ist es? Wer versorgt ihn nun? Wer kümmert sich um alles?