

ANGEHÖRIGE

## Wie aus Nörglern Partner werden

Die optimale Versorgung und Pflege von Mutter und Vater im Heim: Davon haben Angehörige meistens eine sehr konkrete Vorstellung. In ihrem Buch „Achtung Angehörige“ zeigt Sigrid Daneke, wie der Umgang mit dieser schwierigen Klientel gelingen kann.

**D**ie Wünsche und Ansprüche der Angehörigen sind meistens das Resultat einer diffusen Gefühlslage. Mit Hilflosigkeit reagieren sie auf den körperlichen und geistigen Verfall ihrer Eltern und blicken mit Grauen auch in ihre eigene Zukunft. Ein große Rolle spielt oft auch das schlechte Gewissen, weil sie ihre Lieben – oft gegen ihren Willen – ins Seniorenheim „verpflanzt“ haben und sie nun in diesem Rahmen aber das Bestmögliche geben wollen: „Wenigstens soll es ihnen hier an nichts fehlen.“

So sind im Pflegeheim Konflikte programmiert. Um diese zu vermeiden, empfiehlt Sigrid Daneke, strittige Punkte und Meinungsverschiedenheiten schon im Vorfeld zu klären. Wichtig ist, die Angehörigen von Anfang an nicht nur in die Planung, sondern auch aktiv in die Pflege einzubinden: beispielsweise beim Essen und bei Ausflügen, aber auch bei der Begleitung in den letzten Tagen auf dem Sterbebett. Wichtig ist, dass die Unternehmensführung hinter diesem Konzept steht. Sigrid Daneke macht deutlich, dass alle, vom Heimleiter bis zum Auszubildenden, ein Kommunikationstraining absolvieren müssen. Die richtigen Reaktionsmechanismen besonders für kritische Momente einzuüben hilft enorm. „Sie scheinen mir da keine Auskunft geben zu können.“ Solche Attacken mit freundlichem Entgegenkommen zu kontern, hat große deeskalierende Wirkung: „Ich versuche das gleich zu klären.“ Statt drohender

Konfrontation ist damit die Basis für Kooperation gelegt. Neben diesen ganz konkreten Beispielen aus dem Alltag geht es auch um die Einrichtung von institutionalisierten Kommunikationsebenen für positive und negative Anmerkungen. Wie wird beispielsweise ein effektives Beschwerdemanagement etabliert? Wie lässt sich zugleich Raum schaffen für Lob und Anerkennung? Wenn auf solche Fragen die richtigen Antworten gefunden werden, schlägt sich das positiv in der Arbeitsatmosphäre und auch in der ökonomischen Bilanz eines Pflegeheimes nieder.

### Gute Ratschläge, schlechte Präsentation

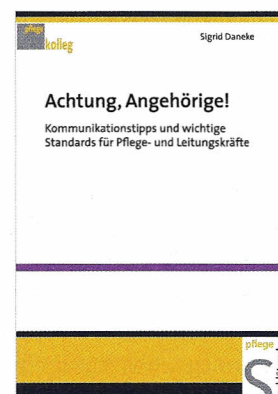
Mit Praxisbeispielen und Checklisten gibt das Buch viele konkrete Anregungen für den Pflegealltag.

Tipps zur richtigen Begrüßung und Aufnahme von Neuankömmlingen sind da ebenso zu finden wie hilfreiche Hinweise zum Aufbau einer offenen und ehrlichen Beziehung zwischen allen Beteiligten. Wann und wie ist ein klärendes Gespräch zu suchen? Soll es im kleinen Kreis oder unter Beteiligung aller Angehörigen stattfinden? Für die Moderation solcher Besprechungen und Treffen gilt es, elementare Regeln zu beachten: Wie steigt der Moderator ein, welche Themen sollen diskutiert werden, was gehört zum Abschluss einer solchen Gesprächsrunde unbedingt dazu?

Schade nur, dass sich die Autorin immer wieder zu sehr in Details verliert,



**Sigrid Daneke – Achtung, Angehörige!**  
Kommunikationstipps und wichtige Standards für Pflege- und Leitungskräfte



ISBN: 987-3-89993-235-5, Oktober 2009, 225 Seiten, Preis: 16,90 Euro, Schlütersche Verlagsgesellschaft

immer wieder zu weit vom eigentlichen Thema abschweift. So listet sie pedantisch die Leistungen der Pflegekassen in den unterschiedlichen Pflegestufen auf und zitiert bis ins Detail Gesetze zur Erstattung von anfallenden Kosten, zum Beispiel für den Transport von Pflegebedürftigen. Das erschwert die Lektüre und die Übersicht. Gerade Übersichtlichkeit ist für ein Handbuch für den Pflegealltag wichtig und hilfreich. Doch wer sich einmal durchgekämpft hat durch die 225 Seiten, der profitiert ganz konkret für seine tägliche Arbeit. ■

Monika Hiltensperger