

# Langzeitpflege als Herausforderung für alle Beteiligten

**Mehr staatliche Kontrolle oder intensive Reflexion? Pflegekräfte verfassen ein Manifest, das ihr Selbstbild zum Inhalt hat.**

Im Frühjahr 2009 wurden Vorfälle in einem Pflegeheim in Zürich publik, die in der Presse und der Bevölkerung große Empörung ausgelöst haben. Offenbar haben Pflegendе alte Menschen in demütigender Art und Weise gefilmt, diese Filme ausgetauscht und sich weiterer schwerwiegender Verfehlungen schuldig gemacht.

Nach der ersten Empörung wurde die Politik aktiv – drei Pflegekräfte wurden fristlos entlassen; eine Administrativuntersuchung wurde eingeleitet. Sofort meldeten sich die Verbände und PolitikerInnen aller Couleurs zu Wort. Alle waren sich einig, dass solche Missstände in Zukunft nicht

mehr vorkommen dürfen. Als Gegenmaßnahmen wurden folgende Punkte gefordert: mehr Kontrolle, mehr Bildung, mehr Geld, mehr Stellen, mehr ausgebildetes Personal etc.

**Formation „Pflegekultur“.** Eine Gruppe von Pflegekräften, die jährlich Veranstaltungen unter dem Namen „Pflegekultur“ durchführt, reagierte mit einem anderen Ansatz auf die Zürcher Vorfälle. Während der Veranstaltung „Darf Pflegen Spaß machen?“ wurde das Manifest „Verhalten statt verwalten“ verlesen. In der Zwischenzeit haben es mehr als 400 Menschen unterzeichnet.

## Manifest „Verhalten statt verwalten“

Pflegende, Angehörige und Führungskräfte haben ihre persönlichen Gedanken zu dem Thema „Qualitätssicherung in der Langzeitpflege“ formuliert.

**Als Pflegendе/r** mache ich in meiner täglichen Arbeit Grenzerfahrungen. In diesen Situationen weiß ich, dass ich selbst - und nur ich - für meine Handlungen verantwortlich bin. Ich bin mir dabei bewusst, dass ich die Kontrolle über mein Handeln verlieren kann. Durch die Reflexion meines Tuns lege ich mir Rechenschaft darüber ab. Ich bin bereit, meine eigenen Erkenntnisse anderen Pflegenden, Angehörigen und Vorgesetzten offen und transparent zur Verfügung zu stellen. Ich bringe mich aktiv in die Diskussion über Werte und Pflegequalität ein.

**Als Angehörige/r** eines Menschen, der auf Langzeitpflege angewiesen ist, versuche ich, ihm nahe zu bleiben und aktiv ein gemeinsames Leben zu gestalten. Die Begleitung meines Angehörigen in seiner letzten Lebensphase kann mich gefühlsmäßig stark fordern. Ich bin mir der Notwendigkeit bewusst, dass ein fortlaufender Austausch mit allen Beteiligten stattfinden muss. Ich bin bereit, in einem personell wechselnden Umfeld gemeinsam erarbeitete Lösungen mitzutragen.

**Als Vorgesetzte/r** von Pflegenden weiß ich, dass die tägliche Pflege- und Betreuungsarbeit komplex und emotional herausfordernd ist. Sie setzt ein hohes Maß an Selbstverantwortung und an Selbst- und Sozialkompetenz voraus. Ich bin mir bewusst, dass die Erfahrung der Selbstwirksamkeit durch einen respektvollen Umgang ein wesentlicher Faktor der Lebensqualität der gepflegten Menschen ist. Darum biete ich meinen Mitarbeitenden entsprechende Ausbildungs- und Reflexionsmöglichkeiten an. Ich achte darauf, dass die Instrumente der Organisationsentwicklung und der Qualitätssicherung so eingesetzt werden, dass Pflegendе diese in ihrem beruflichen Alltag als hilfreich und bereichernd erleben. Die Unterstützung von individuellen Lernprozessen bei Pflegenden und Gepflegten ist mir wichtig.

Mit diesem Manifest wollen die Initiatoren einen Beitrag zur Diskussion über Werte, Solidarität und Eigenverantwortung in der Langzeitpflege leisten; sie analysieren diese negativen Pflegevorfälle in einem breiteren Rahmen und halten fest, dass:

- ▶ die „Haltung“ und das „Verhalten“ in Pflegesituationen näher zusammengeführt werden kann,
- ▶ gelebte Selbstverantwortung, die auf dem Respekt vor dem anderen Menschen beruht, in den Mittelpunkt der Pflege gestellt wird,
- ▶ allen Beteiligten ermöglicht wird, die Diskrepanz zwischen der dokumentierten Qualität und der gelebten und erfahrenen Qualität sichtbar zu machen,
- ▶ die direkte Interaktion in der Pflege anstelle der Pflegedokumentation ins Zentrum der Diskussion über Qualitätssicherung rückt.

Sie finden das Manifest im Web unter: [www.pflegekultur.ch](http://www.pflegekultur.ch)



Erich Weidmann spricht über verantwortliches Handeln in der Pflege. Sr. Liliane Juchli ist Schirmherrin dieser Veranstaltung und unterstützt das Manifest. Sie hält eine Ansprache.

# im gespräch

## „Die Grenze zur Unmenschlichkeit muss täglich neu gezogen werden ...“

**Hannes Weber und Erich Weidmann haben durch ihr Engagement eine riesige Lawine ins Rollen gebracht: Was heißt Qualität in der Pflege und wer ist dafür verantwortlich?**

**lebensqualität:** *Wie entstand die Idee zum Verfassen eines Manifests?*

**Hannes Weber:** Wir haben im Auftrag der Plattform [www.pflegekultur.ch](http://www.pflegekultur.ch) eine Veranstaltung geplant mit dem Titel: „Darf Pflegen Spaß machen?“ Zur selben Zeit kam es zu den entsetzlichen Vorfällen in einem Zürcher Pflegeheim. Eine unglaubliche mediale und politische Polemik setzte ein. An einem Sonntagabend rief mich Erich Weidmann an und sagte: Hannes, wir müssen einen Gegenpunkt setzen. Schreib ein Manifest!

**lebensqualität:** *Ein Manifest wogegen?*

**Hannes Weber:** Die Meldungen in Presse, Radio und Fernsehen haben einerseits große Betroffenheit ausgelöst, andererseits aber typische Reaktionen, wie mehr Kontrolle, Entlassungen, Handyverbot und Ähnliches gefordert. Wir wollten mit der Bekundung zur eigenen Verantwortung einen Gegenpunkt setzen. Man hört von der Pflege nur, wenn etwas schiefgeht – all das Gute, das passiert, ist keine Schlagzeile wert.

**Erich Weidmann:** Mich haben diese Vorfälle sehr erschüttert! Nicht wegen der Wortmeldungen der PolitikerInnen, die meinten, man könne dieses Problem mit mehr Kontrolle in den Griff bekommen. Nein, ich war erschüttert wegen mir.

**lebensqualität:** *Das müssen Sie genauer erklären!*

**Erich Weidmann:** Ich bin Krankenpfleger und habe viele Jahre in der Psychiatrie und in der Altenpflege gearbeitet. Beim Lesen dieser Berichte kamen mir all jene alltäglichen Situationen wieder in den Sinn, in denen ich eine Grenze überschritten hatte; in denen ich – in guter Absicht – etwas gegen den Willen eines Patienten oder Bewohners gemacht habe. Ich habe realisiert, dass es zu einfach ist, einige als Böse abzustempeln und ihnen vorzuwerfen, dass sie unmenschlich gehandelt haben. Die Problematik ist zu vielschichtig und trifft alle Menschen, die in diesem Beruf arbeiten. Jeder hat Situationen erlebt, in denen die Grenze der Unmenschlichkeit ganz nah – vielleicht sogar überschritten war.

**lebensqualität:** *Sie haben sich also mit den grundsätzlichen Aspekten der Problematik auseinandergesetzt?*

**Erich Weidmann:** Ja – mich enttäuschten die Stellungnahmen: Die Verbände behaupteten, diese Vorkommnisse seien einmalig und ausschließlich diesen drei Pflegenden zuzuschreiben. Gleichzeitig hat man halbherzig über die Überforderungssituationen diskutiert. Der Stadtrat von Zürich lobte das Qualitätssicherungsinstrument, das pro Jahr über 3.000 Meldungen über positive oder negative Ereignisse hervorbringe, als ob diese Thematik durch eine Bildschirmgrafik eines Total-Quality-Management-Systems überblickt werden könnte. Der Berufsverband hat mehr Investition in die Bildung verlangt. PolitikerInnen haben mehr unangemeldete Kontrollen gefordert.

**Hannes Weber:** Wir erkannten, dass alle nur aus ihrer Perspektive handelten. Wir hingegen wollten die Problematik grundsätzlich und aus eigener Verantwortung angehen.

**lebensqualität:** *War das der Grund für die Entstehung des Manifests?*

**Erich Weidmann:** Ja, die Veranstaltung mit dem Titel „Darf Pflegen Spaß machen?“ war bereits geplant. Irgendwie wollten wir diesen Titel beibehalten – auch wenn es damals den Anschein hatte, dass es gar nichts zu lachen gibt.

**lebensqualität:** *Wie wurde das Manifest aufgenommen?*

**Hannes Weber:** Wenn ich die Absichten von „pflegekultur.ch“ in meinen Kursen anspreche, reagieren die Pflegenden sehr interessiert. Das Thema der Eigenverantwortung ist ihnen bewusst, häufig fühlen sie sich aber auch schwierigen Bedingungen ausgeliefert. Sie sind sehr froh, dass das jetzt thematisiert wird.

**Erich Weidmann:** Dass wir an die Selbstverantwortung appellieren, macht die KollegInnen in den Diskussionen nachdenklich. Wir möchten erreichen, dass ein allgemeiner Nachdenkprozess einsetzt.

Wenn ich mit einem Bewohner alleine arbeite, dann bin ich alleine verantwortlich; ich kann und will mich nicht mehr hinter Standards und Verordnungen verstecken. Ich bin für mein Tun in jedem Moment allein verantwortlich.





**Erich Weidmann** ist Krankenpfleger und als Kinaesthetics-Trainer seit 10 Jahren mit Pflegenden in Bewegung.



**Hannes Weber** ist Pflegefachmann und arbeitet seit 2006 selbständig als Validationstrainer VTI. Zusammen mit der Plattform „bewegt.ch“ arbeitet er an Projekten in Heimen und in der Öffentlichkeit.



**Lebensqualität:** *Und wie geht es nun mit diesem Manifest weiter? Etwa 400 Namen sind auf der Website [www.pflegekultur.ch](http://www.pflegekultur.ch) bereits eingetragen!*

**Hannes Weber:** Wir freuen uns über die vielen Menschen, die das Manifest im Netz unterschrieben haben. Da wird etwas sichtbar! Allerdings ändert sich durch bloßes Unterschreiben gar nichts! Deshalb arbeiten wir daran, dass die Leute in den anderen Institutionen ihre eigenen Probleme ausarbeiten und so ein eigenes Manifest entstehen lassen; in der jeweiligen Sprache der Leute vor Ort.

**Lebensqualität:** *Wie sind Sie auf diese Idee gekommen?*

**Hannes Weber:** Wie gesagt, wir haben bemerkt, dass sich ein Manifest elektronisch nur schwer manifestieren kann. Irgendwie ist das Ziel noch nicht erreicht. Ein Manifest sollte, wie das Wort es sagt, etwas Handfestes sein. Das möchten wir erreichen.

**Erich Weidmann:** Die in den einzelnen Institutionen arbeitenden Menschen sollen versuchen, ihr eigenes Manifest zu verfassen. So erhält die Basis eine Stimme - und formuliert aus dem eigenen Alltag und aus den eigenen Erfahrungen heraus, was Pflegenden leisten.

**Lebensqualität:** *Sie bauen darauf, dass viele Manifeste, in der Sprache der Pflegenden verfasst, entstehen werden?*

**Erich Weidmann:** Genau das ist unser Ziel. Die Leute müssen für ihr Handeln Verantwortung übernehmen. Sie müssen überlegen und formulieren, worin die angestrebte Qualität der Pflege besteht. Man könnte sagen, Verantwortung übernehmen heißt, die Fragen, die einem begegnen, selbst beantworten zu können.

**Hannes Weber:** Ich bin mir sicher, dass die Entwicklung eines „eigenen“ Manifests, ausgedrückt in individuellen Worten, dokumentiert mit den eigenen Erlebnissen, ein wichtiger Beitrag dafür ist, dass die einzelnen Pflegenden und die Pflegeteams eine professionelle Selbstkontrolle übernehmen können, wenn es um Grenzfragen geht.

**Lebensqualität:** *Im Manifest kommen die Pflegenden, die Angehörigen und die Führungskräfte zur Sprache. Fehlen da nicht die BewohnerInnen - die PflegeempfängerInnen?*

**Hannes Weber:** Die Bewohner haben sicherlich die zentrale Stelle im Geschehen.

Jedoch will dieses Manifest verdeutlichen, was es bedeutet, wenn Pflegenden die Verantwortung übernehmen. Das hat direkte Auswirkungen auf die BewohnerInnen.

Sicherlich wäre es auch interessant zu erfahren, was es für einen alten Menschen bedeutet, die Verantwortung für sein Leben zu übernehmen; aber das ist ein eigenes Thema.

**Erich Weidmann:** Ich gehe sogar noch weiter: Es wäre falsch, wenn wir einen Text verfassen würden für die BewohnerInnen! Der Beruf und die Aufgabe einer Führungs- oder Pflegekraft sind definiert. Da gibt es klare Vorstellungen und Anforderungsprofile.

Beim Bewohner gibt es das nicht - darf es das nicht geben. Auch wenn Institutionen dazu tendieren, die Menschen „gleich“ zu machen. Es ist ganz wichtig, dass jeder Mensch selbst entscheiden kann, wie er seine Verantwortung für sein Leben übernimmt. Ob es uns gefällt oder nicht.

**Lebensqualität:** *Was waren die eindrucklichsten Erlebnisse rund um die Arbeit an dem Manifest?*

**Hannes Weber:** Mich hat fasziniert, wie aus einem einzigen Telefonat in kürzester Zeit ein unglaubliches Netzwerk an Menschen und Ideen entstanden ist. Die Zusammenarbeit mit allen hat mir gezeigt, dass wir auf der richtigen Spur sind.

Zudem erlebe ich in der Diskussion mit den Pflegenden an der Basis, dass jeder solche Grenzgeschichten kennt - und in diesem Rahmen erzählen sie sie auch. Das Benennenkönnen und die anschließende gemeinsame Suche nach echten Lösungen berührt mich jedes Mal. Das ist für mich das Gute an der Pflege: die Qualität. Daran möchte ich weiterarbeiten.

**Erich Weidmann:** An unserer Veranstaltung in Baden hat Sr. Liliane Juchli eine kurze Ansprache gehalten. Ihre Energie und Kraft war richtig zu spüren, als es um die zentralen Aspekte der Pflege ging. Ich bin noch immer tief beeindruckt.

**lebensqualität** die Zeitschrift für Kinaesthetics

Ein Kooperationsprodukt von:  
Kinaesthetics Deutschland, Kinaesthetics Italien, Kinaesthetics Österreich, Kinaesthetics Schweiz,  
European Kinaesthetics Association, Stiftung Lebensqualität.  
Herausgeber: Stiftung Lebensqualität, Nordring 20, CH-8854 Sjöben.

Kinaesthetics



[www.zeitschriftliq.com](http://www.zeitschriftliq.com) [www.kinaesthetics.net](http://www.kinaesthetics.net)