

AUSWAHLENTSCHEIDUNG

Wenn Pflege zu Hause nicht mehr machbar ist: So finden Sie das richtige Pflegeheim

von RA Karl-Heinz Steffens, Berlin

| Die Auswahl eines geeigneten Pflegeheims will gut überdacht sein. Schließlich hängt das weitere Wohlbefinden entscheidend daran. Aber wie das für die eigenen Bedürfnisse passende Heim finden? Der Beitrag zeigt Betroffenen, Angehörigen und Beratern, auf welche Kriterien es ankommt und wo man sich informieren kann. |

1. So sollte man vorgehen

Wer nach einer geeigneten Senioreneinrichtung, also einem Pflegeheim oder einem Altenheim sucht, kann so vorgehen:

- Internetauftritte der Einrichtungen aufmerksam ansehen
- Informationsmaterial anfordern
- Besichtigungstermin vereinbaren
- Checkliste als Gesprächsleitfaden oder Erinnerungshilfe zum Besichtigungstermin mitnehmen

Seit Mitte 2009 prüfen und bewerten Mitarbeiter des MDK (Medizinischer Dienst der Kassen) alle Pflegeheime in Deutschland nach einem Schulnoten-System. Inzwischen ist es möglich, auf einer speziell dafür eingerichteten Internetseite die Noten für bereits geprüfte Pflegeheime herauszufiltern und sie mit anderen zu vergleichen. Noch ist deren Zahl recht überschaubar, sie wächst jedoch mit jedem Tag (www.kliniken.de/altenheim/mdk-pflegenoten).

Die Schulnotenvergabe sollte aber lediglich als Richtschnur verstanden werden. Beachten Sie vor allem die Noten für Einzelkriterien. Aber verlassen Sie sich aber immer auch auf Ihren eigenen Eindruck, wenn Sie eine Einrichtung besuchen.

2. Wie präsentiert sich das Pflegeheim im Internet?

Wie sich eine Einrichtung im Internet präsentiert, sagt eine ganze Menge über seine Betreiber aus.

- Wirkt die Präsentation freundlich und informativ oder oberflächlich und wenig auskunftsfreudig?
- Kann man auf den Fotos die Räumlichkeiten, typische Situationen mit Personal und Bewohnern sehen, vielleicht sogar als Bildergalerie?

Man muss aber auch bedenken: Große Anbieter können sich eine aufwendigere Aufmachung ihres Internetauftritts leisten als kleinere. Finden Sie im Internet jedoch gar keine Internetseite des Pflegeheims, dann sollten Sie ruhig einmal nach dem Grund fragen: „Das brauchen wir nicht“ ist jedenfalls eine

Bewertung nach
Schulnoten durch
den MDK

Eigener Eindruck
immer wichtig

Aufmachung des
Internetauftritts
immer auch eine
Frage des Geldes

Ausrede, die sich keiner mehr leisten kann und die eher vermuten lässt, dass das Unternehmen öffentlichkeitsscheu ist – aus welchem Grund auch immer.

3. Was bekommen Sie zur Information zugeschickt?

Bestellen Sie Informationsmaterial einer Pflegeeinrichtung entweder telefonisch oder über die Kontakt- oder Anfragemaske der Internetseite. Auch hierbei darf man ruhig auf die Präsentation achten:

- Wirkt alles irgendwie zusammengestoppelt oder ist es übersichtlich geordnet, sind die Informationen komplett, die Kosten nachvollziehbar?
- Werden Sie in einem persönlichen Anschreiben zum Besuch eingeladen?
- Wie lange mussten Sie warten?
- War die Zusendung prompt, also innerhalb von zwei bis drei Tagen?

4. Vertrauen Sie Ihrem eigenen Gefühl

Wir sind in der Lage, sekundenschnell zu entscheiden, ob uns jemand sympathisch oder unsympathisch ist. Ebenso können wir Stimmungen erspüren, also fühlen, ob die Atmosphäre gedrückt und angespannt oder gelöst und fröhlich ist. Versuchen Sie mit allen Sinnen Eindrücke zu sammeln – das wird Betroffenen und Angehörigen helfen, die Frage zu beantworten: Werde ich mich, wird sich mein Angehöriger hier wohl fühlen?

a) Beobachten Sie die Bewohner

Machen sie einen aufgeweckten Eindruck oder zeigen sie sich eher teilnahmslos und unbeteiligt. Sieht mancher nicht gerade aus wie aus dem Ei gepellt oder wirkt er regelrecht „falsch“ angezogen, dann muss das kein Mangel an Zuwendung bedeuten oder ein Indiz für schlechte Pflege sein – im Gegenteil.

Hier darf man davon ausgehen, dass den Bewohnern weitgehend der eigene Wille gelassen wird, denn auch altersverwirrte oder demenzkranke Menschen dürfen selbstbestimmt leben. Will sich Herr Mayer nach dem Frühstück partout nicht umziehen lassen, dann führt er eben sein verkleckertes Hemd heute den ganzen Tag spazieren, und wenn Frau Bernauer trotz sommerlicher Temperaturen auf ihre flauschige Wollmütze nicht verzichten möchte, dann wird auch das vom Personal akzeptiert.

b) Machen Sie den Geruchstest

Wird gut gelüftet und inkontinente Bewohner ausreichend oft „frisch“ gemacht, dann riecht es in einem Pflegeheim angenehm. Hingegen sollen stark riechende Reinigungsmittel den Geruch von Ausscheidungen vertreiben, der zwangsläufig entsteht, wenn z. B. Inkontinenzmaterial nicht bei Bedarf, sondern aus Zeitgründen in einem festgelegten Rhythmus gewechselt wird.

c) Hören Sie auf den Umgangston

Wie empfinden Sie die Stimmung: Verhalten sich die Pflegekräfte untereinander freundlich und gegenüber den Bewohnern höflich und verständnisvoll oder kurz angebunden, hektisch und unfreundlich, werden Bewohner gesiezt?

Wie präsentiert sich das Heim?

Intuition oft ein guter Ratgeber

Beachtung von Wille und Würde

Geruch nach Desinfektionsmitteln oft kein gutes Zeichen

d) Achten Sie auf Ausstattung und Einrichtung

Kommen Sie sich vor wie in einem Krankenhaus, einem Wohnhaus oder einem Hotel? Sind die Zimmer, Gänge und Aufenthaltsräume freundlich und modern eingerichtet und gestaltet oder wirkt es renovierungsbedürftig oder eher düster? Dürfen die Zimmer mit eigenen Möbeln eingerichtet werden? Kann man sich innerhalb der Anlage gut orientieren? Gibt es auch einen „öffentlichen“ Bereich, in dem man Gäste empfangen kann (Cafeteria oder Lobby), wirken Aufenthalts- und Fitnessräume, Schwimmbad, Garten- oder Parkanlage einladend oder eher vernachlässigt?

e) Testen Sie das Essen

Da die Geschmacksempfindungen im Alter stark nachlassen, ist vor allem entscheidend, wie das Essen demjenigen schmeckt, der in der betroffenen Einrichtung eventuell einmal leben möchte. Fragen Sie also ruhig bei der Terminvereinbarung für einen Besuch, ob man Ihnen auch eine Mahlzeit anbieten kann.

Lassen Sie sich den Speiseplan der nächsten zwei Wochen geben: Ist der Speiseplan abwechslungsreich, bietet er Wahlmöglichkeiten z.B. auch vegetarische Gerichte oder personengebundene Diät oder Schonkost? Wie flexibel sind die Essenszeiten? Wird das Essen angeliefert oder in der Einrichtung zubereitet?

f) Fragen Sie nach dem Unterhaltungsangebot

Sind die Beschäftigungs- und Bewegungsangebote, kulturelle Veranstaltungen zur Unterhaltung und Kommunikation, Möglichkeiten für Kontakte außerhalb der Einrichtung attraktiv und zahlreich? Zwei bis drei Angebote pro Woche reichen übrigens nicht aus. Wird der regelmäßige Kontakt zur „Außenwelt“ gefördert durch Veranstaltungen, durch Zusammenarbeit mit Seniorenclub und Kindertagesstätten oder ähnliches?

g) Sprechen Sie mit Bewohnern

Sprechen Sie während Ihres Rundgangs spontan mit Bewohnern oder bitten Sie um eine Möglichkeit, sich mit den mit Mitgliedern des Heimbeirats (Bewohner) oder des Angehörigenbeirats oder eines Heimfürsprechers zu unterhalten (er vertritt ebenfalls die Interessen der Heimbewohner, wenn es keinen Heimbeirat gibt, er agiert unabhängig von der Heimleitung). Versuchen Sie in solchen Gesprächen herauszuhören, wie in einem Pflegeheim mit Beschwerden umgegangen wird, ob sich die Bewohner respektiert fühlen, wie sehr sie selbst bestimmen können, wie es bei der Mitgestaltung aussieht oder was ihnen beispielsweise innerhalb des Pflegeheims fehlt, was sie sich wünschen.

↘ WEITERFÜHRENDER HINWEIS

- Hilfreich zur Auswahl eines Pflegeheims und zur Vorbereitung auf einen Besuch eines zu prüfenden Pflegeheims ist diese Checkliste: <http://www.iww.de/s177>

Gibt es genügend Zerstreuungsmöglichkeiten?

Wird der eigene Geschmack getroffen?

Direkte Auskünfte von Bewohnern sind wertvolle Hinweise



DOWNLOAD
www.iww.de/s177
Checkliste