

Hinweise für Beratende zum Umgang mit Fragen zur persönlichen Einschränkung und Pflegebeziehung

(Seite 5 des Beratungsleitfadens von Pflege in Not Berlin und Fachstelle für pflegende Angehörige Berlin):

Die „Fragen zur persönlichen Einschränkung und Pflegebeziehung“ (Seite 5) sollen Sie dabei unterstützen, diese Aspekte ebenfalls anzusprechen. Seelische und körperliche Belastungen und belastete Pflegebeziehungen beeinträchtigen nicht nur die Gesundheit und das Wohlbefinden der Beteiligten, sie können auch zu Aggressionen bis hin zu Gewalt in der Pflege führen.

Um beim Beratungseinsatz den Wechsel von pflegebezogenen Fragen hin zu persönlichen Befindlichkeiten vorzubereiten, kann am Anfang bereits auf diese Fragen hingewiesen werden (siehe: Merkblatt für Pflegedienste zur Aufklärung). Die Fragen auf Seite 5 bieten Ihnen dann die Möglichkeit, persönliche Informationen über mögliche Einschränkungen und Gefühle der Pflegenden und Gepflegten in der Familie zu erfragen.

Sie können diese Fragen aber auch vorher in die Beratung einfließen lassen, wenn es gerade gut passen oder sich ergeben sollte.

Wenn Sie die persönlichen Dinge ansprechen, besteht die Möglichkeit, dass Angehörige oder Gepflegte mehr, als Sie erwartet haben, preisgeben oder starke Gefühle äußern und zeigen. Das ist vielleicht ungewohnt, aber keinesfalls schlecht, im Gegenteil: es zeigt Ihnen, dass Sie die Menschen wirklich erreicht haben und eine Beziehung zu Ihnen aufbauen konnten, so dass sie sich Ihnen anvertrauen wollen. Nehmen Sie die Gefühlsäußerung erstmal nur zur Kenntnis (evtl. ‚spiegeln‘ Sie sie) und zeigen Sie Verständnis.

Sie sind nicht dafür verantwortlich, bestehende Schwierigkeiten sofort zu lösen.

Wenn Sie mögliche Ursachen benennen (z.B. Überforderung) gibt Ihnen die „rechte Spalte“ auch hier die Möglichkeit, ein Angebot zu suchen, das zu dem Bedarf der Familie passen könnte (z.B. Beratung durch Pflege in Not Brandenburg, Demenzberatung). Indem Sie auf die sachlichen Ursachen des gefühlten Problems zurückkommen, können Sie sich von den vielleicht starken Gefühlen des anderen abgrenzen und eine Perspektive zum Handeln eröffnen.

Die beiden letzten Fragen der Seite 5 (zusätzliche Unterstützung) können individuelle Lösungen aufzeigen und gleichzeitig den Themenkomplex beenden.

Es steht natürlich auch die Frage im Raum, ob Angebote überhaupt gewollt sind und angenommen werden können. Mit den Fragen der Seite 5 öffnen Sie einen Raum des Sich-Aussprechen-Könnens, der dazu beiträgt, dass im Laufe der Zeit eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Ihnen und der Familie entstehen kann. Sie erfahren hier evtl. auch mehr darüber, was Pflegenden und Gepflegte hindert, nötige Hilfen zu zulassen.

In der Folge können Ihr Interesse am Wohlergehen von Angehörigen und Gepflegten und das entstandene Vertrauen dazu beitragen, bei den Familien die Barrieren zum Hilfesystem abzubauen.

Intervention bei Notsituationen

„In Notsituationen sollten die Pflegedienste, die durch die Pflegekasse beauftragte Pflegefachkraft und die anerkannte Beratungsstelle auch ohne ausdrückliche Zustimmung des Pflegebedürftigen und seiner Angehörigen/seines Lebenspartners bzw. seiner Pflegeperson intervenieren. Dies kann der Fall sein, wenn eine eklatant gefährliche Pflegesituation, vitale Gefährdung des Pflegebedürftigen und/oder massive Gewaltanwendung zu verzeichnen sind. In diesen Fällen sind vor der Mitteilung und einer evtl. Intervention in jedem Einzelfall die Möglichkeiten der Beratung auszuschöpfen“ *)

*) Gemeinsames Rundschreiben Pflegeversicherung des GKV-Spitzenverbands und der Verbände der Pflegekassen auf Bundesebene vom 17.04.2013, mit Stand 18.12.2015, Rechtsstand 01.01.2016. S. 29.

Siehe hierzu auch das Merkblatt „Was tun bei Gewalt“