



Die Wünsche und Träume der Bewohner müssen oft erst geweckt werden: Das Pflegeheim Muri AG setzt auf Selbstbestimmung.

Ein besseres Leben im Heim

Was macht ein Heim zu einem guten Heim? Wenn die Bewohner dort leben und nicht nur versorgt sind. Messen lässt sich diese Qualität kaum, aber sie ist spürbar.

Text: Bernhard Raos; Fotos: Saskja Rosset

Es kommt vor, dass eine Torte ein kalkuliertes Risiko darstellt. «Ich hätte heute Lust auf ein grosses Stück Schwarzwäldertorte», steht auf einem Plakat im Eingangsbereich des regionalen Pflegezentrums im aargauischen Muri. Geschrieben hat es eine 85-jährige Bewohnerin der Pflergi Muri, wie das Haus genannt wird. «Wir verstehen Ihren Wunsch, bringen Ihnen ein schönes Stück Torte, weil wir Ihnen diesen Genuss von Herzen gönnen», antwortet die Heimleitung, «obwohl wir wissen, dass Sie Diabetikerin sind.» Unter

dem Begriff Selbstbestimmung schliesslich das Fazit des öffentlich gemachten Dialogs: «Sie haben das Recht, Verantwortung zu tragen und Risiken auf sich zu nehmen.»

Auch im Heim hätten die Menschen ihre Wünsche und Träume, sagt Thomas Wernli, Direktor der Pflergi Muri. Wobei er und sein Team diese Wünsche oft erst wecken müssen. Die Abhängigkeit gegenüber den Mitarbeitenden, das Leben im Kollektiv und die eigene Bescheidenheit seien «Wunschkiller», sagt Wernli.

Jetzt Fischstäbchen statt Crevetten

Für die 80-jährige Johanna Kurath, seit knapp einem Jahr im Haus, trifft das nicht zu: «Ich melde meine Bedürfnisse an. Auch ein gutes Heim kann noch besser werden.» So hat sie dem Koch schon zweimal ein Briefchen geschrieben und ein anderes Menü verlangt. «Ich mag keine Crevetten und bekomme nun Fischstäbchen», freut

sich Kurath. Sie fühlt sich ernstgenommen – das ist oft wichtiger als die Speisenfolge.

Bedürfnisse zu wecken ist das eine, sie zu erfüllen oft viel schwieriger. Paul Steiner, Gerontologe in der Pflergi Muri und gemäss Selbsteinschätzung «Vertreter der Bewohner gegenüber der Institution», erzählt das Beispiel vom gelähmten Geigenbauer. Dessen grösster Wunsch war es, seine letzte Geige fertig zu bauen. Gemeinsam führen der Gerontologe und der Senior zu dessen Werkstatt. Dort war aber bereits die Treppe für den Gelähmten ein unüberwindbares Hindernis. Steiner stieg hinunter, machte Fotos vom eingespannten Geigenboden und zeigte sie seinem Begleiter am Computer. Und schon entwickelte der Geigenbauer eine Vorwärtsstrategie: Wo kann ich im Heim das Instrument und Werkzeug unterbringen? Der Mann verstarb kurze Zeit später, und doch: «Er hatte nochmals gekämpft und etwas probiert. Wir wollen



Persönliches und Schönes: Es sind oft die Details, die das Wohlbefinden ausmachen.

die Bewohner ermutigen und das Spannungsfeld in ihrer Lebenswelt verkleinern», beschreibt Steiner seinen Ansatz.

Es sind die kleinen Dinge, die ein Heim zu einem guten Heim machen. Und die sich dem gängigen Klischee entgegenstellen, wonach Pflegeheime unpersönliche, gesichtslose, auf Effizienz getrimmte Versorgungseinrichtungen sind. «Bloss nicht ins Heim!» Dieser Reflex von Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen mag verständlich sein – gerecht ist er nicht.

Der Mief wurde wegrenoviert

Manchmal zeigt sich das schon an den Äusserlichkeiten. Die Pflegi Muri ist im Ostrakt des ehemaligen Benediktinerklosters untergebracht. Mit viel Weiss, stimmiger Beleuchtung, Parkettböden und Holzmöbeln wurde der strenge Heim- und Klostergeist wegrenoviert. Der Kulturwandel zeigt sich an den Badezimmern. Während der alte Teil mit seinen sterilen Kacheln und den sperrigen Hebevorrichtungen abschreckend wirkt, sieht das neue Bad aus wie eine Wellnessoase, mit freistehender Wanne und Halogenbeleuchtung in verschiedenen Farben.

Hotels werden mit Sternen und auf Internetplattformen bewertet. Für die rund 1600 Alters- und Pflegeheime in der Schweiz, die knapp 90 000 Langzeitbewohner betreuen, gibt es diese Transparenz nicht. Schweizweit einheitliche Qualitätsstandards fehlen. Lassen sich Heime ISO-zertifizieren, werden unter anderem die Grösse der Zimmer, die Zahl der Gemeinschaftsräume, das Verhältnis

«Unauffällige und geschwächte Bewohner kommen bei der Betreuung oft zu kurz.»

Ruth Köppel, Geschäftsführerin
Heim-Benchmarking Schweiz

von Bewohnern und Betreuungspersonal sowie Betriebsabläufe erfasst, nicht aber Herzlichkeit und Selbstbestimmung.

Wenn die Stoppuhr Qualität verhindert

«Die «weichen» Faktoren wie Zuhören, Sich-Zeit-Nehmen gehen oft vergessen», bestätigt Biagio Saldutto, dessen Beratungsfirma Qualis-Evaluation Bewohnerbefragungen in Pflegeheimen durchführt. Abrechnungssysteme für die Pflege orientieren sich an der Stoppuhr: Da werden Verbände perfekt angelegt und Spritzen gekonnt gesetzt, aber für einen Schwatz reicht oft die Zeit nicht. Messbar ist dieser Qualitätsverlust nicht, aber spürbar.

Vergleichsweise offensiv behandelt der Kanton Aargau die Frage der Heimqualität. Er führt bei seinen Heimen jährlich eine Selbstevaluation durch und publiziert die Resultate im Internet. In der Auswertung von 2009 zeigen sich Defizite. So lieferten nur 60 Prozent der Institutionen eine zusätzliche Stellungnahme durch eine externe Fachperson. Und das Wohlbefinden der Bewohner wird erst in zwei von drei Heimen systematisch erfasst. Details aus der Evaluation liefern dennoch interessante Fakten. So liegt in den Aargauer Heimen die Fluktuation beim Personal bei durchschnittlich 13 Prozent pro Jahr und erreicht im Maximum 47 Prozent. Es gibt Häuser, in denen sämtliche Bewohner mit Bettgitter schlafen; der Mittelwert beträgt 29 Prozent. Der Kanton Zürich wird dieses Jahr erstmals ein Heim-Reporting basierend auf dem Aargauer Modell präsentieren. ►



«Ich melde meine Bedürfnisse an. Auch ein gutes Heim kann noch besser werden.»

Johanna Kurath, 80, Pflegi-Muri-Bewohnerin

Einen anderen Ansatz verfolgt Heim-Benchmarking Schweiz (www.hebes.ch). Die private Institution bietet sogenannte Benchlearning-Projekte, mit denen Heime voneinander lernen sollen. Die Institutionen vergleichen dabei bestimmte Kennzahlen, und «es kristallisieren sich erfolgreiche Praktiken heraus», erklärt Hebes-Geschäftsführerin Ruth Köppel. Noch machen aber erst wenige Heime mit.

Mit allen Mitteln gegen die Einsamkeit

Konkret ging es beim letzten Projekt darum, wie man die immer älteren und körperlich eingeschränkteren Bewohner gut betreut, ohne dass die Kosten stark steigen. Laut Statistik wenden Schweizer Heime pro Bewohner eine halbe Stunde täglich für Betreuung auf, was im Schnitt 34 Franken kostet. Neun Heime beteiligten sich am Projekt, wissenschaftlich begleitet durch die Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften. Eine wesentliche Erkenntnis: Die Einsamkeit ist massgeblicher Faktor für das Unwohlsein in einem Heim. Unauffällige und geschwächte Bewohner kommen bei der Betreuung oft zu kurz. «Wer seine Bedürfnisse anmelden kann, wird hingegen meist gut betreut», sagt Köppel. Als wirksame und kostengünstige Massnahmen zeigten sich unter anderem ein Mor-



«Wir wollen die Bewohner ermutigen und das Spannungsfeld in ihrer Lebenswelt verkleinern.»

Paul Steiner, Gerontologe in der Pflegi Muri

gentreff nach dem Frühstück, Wohnflure, Sitzcken und Gärten als kontaktfördernde Umgebung sowie Betreuungsnetzwerke mit Freiwilligen und Angehörigen.

Das alles sind allgemeine Annahmen. Im Einzelfall «haben wir hier zig Normalitäten», wie es Pflegi-Muri-Direktor Thomas Wernli ausdrückt. Seine Herausforderung: «Wie kriegen wir es hin, dass die Leute bei uns gut leben können, obwohl sie eigentlich woanders sein möchten?» Bei gut 200 Bewohnerinnen und Bewohnern mit körperlich und geistig ganz unterschiedlichen Einschränkungen ist das schwierig. Rund ein Viertel der Bewohner hat schwere Depressionen, die sich aber mit Medikamenten und Therapien mildern lassen. Die Pflegi Muri beschäftigt auch eigens einen Gerontopsychiater: Es ist nicht leicht, den oft beschwerlichen letzten Lebensabschnitt anzunehmen.

Oder was tun mit einem dementen Bewohner, der sich nachts in Schale wirft und als Ex-Nationalrat partout an die Session nach Bern möchte? Die Pfleger greifen zu einem kleinen Trick: Sie stellen ihm Absperrkegel wie an Baustellen vor die Tür. Das hilft. Der Bewohner macht kehrt, zieht sich wieder aus und legt sich schlafen.

Neben den Bedürfnissen der Bewohner gibt es die unterschiedlichsten Erwartun-

Umzug ins Heim: Welches ist die richtige Bleibe?

Wer in ein Alters- oder Pflegeheim zieht, tut dies meist in seiner näheren Umgebung, abhängig von finanziellen Möglichkeiten und freien Plätzen. In einigen Heimen bestehen Wartelisten; die Auswahl ist daher eingeschränkt. Umso mehr stellt sich die Frage: Worauf ist bei der Auswahl zu achten? Fachleute sagen, worauf es ankommt.

«Ich suche mir ein Heim, das mir ein gutes Gefühl gibt, wo ich auf freundliche Menschen treffe und selbstbestimmt leben kann», erklärt Thomas Wernli, Direktor des Pflegezentrums Muri AG. Und: «Ich will einen eigenen Schlüssel, auch wenn ich diese Freiheit vielleicht nicht mehr nutzen kann. Ausserdem möchte ich nicht im Pyjama beim Frühstück sitzen müssen.»

«Bereits beim Empfang zeigt sich die Grundhaltung eines Heims. Spüre ich Kundenfreundlichkeit? Hört man mir wirklich zu? Wie ist das Heim personell dotiert? Versteht das Personal meine Sprache?» Diese Punkte sind zentral für Biagio Saldutto von Qualis-Evaluation, die Bewohnerbefragungen durchführt.

«Niemand soll vereinsamen. Deshalb braucht es Kontaktmöglichkeiten und eine anregende Umgebung», sagt Ruth Köppel, Geschäftsführerin von Heim-Benchmarking Schweiz. «Heime sollten sich an den Gewohnheiten der Bewohner orientieren. Je weniger mobil diese sind, desto mehr Betreuung ist nötig. Dazu gehört auch <Betreuen mit den Händen in den Taschen>: Bewohner selber machen lassen, sie vernetzen, Angehörige und Freiwillige einbeziehen und professionelle Aussenstehende einspannen.»

Eine übersichtliche Checkliste für den Eintritt in ein Alters- und Pflegeheim hat der Heimverband Curaviva Zürich ins Netz gestellt. Dort stehen Tipps zum richtigen Zeitpunkt, zu den Kriterien für eine erste Besichtigung, zum Essen, zur Finanzierung, zu Haustieren, eigenen Möbeln und den Besuchsmöglichkeiten.

Download unter www.curaviva-zh.ch (Rubriken Heimeintritt → Checkliste)



«Wie bringen wir es hin, dass die Leute bei uns gut leben können, obwohl sie eigentlich woanders sein möchten?»

Thomas Wernli, Pfleghi-Muri-Direktor

gen der Angehörigen. Besorgte Kinder möchten ihre Mutter oder ihren Vater nachts durch ein Gitterbett schützen. Dies auch gegen den Willen der Betroffenen, in der besten Absicht, Verletzungen zu verhindern. «Das müssen wir dann jeweils aushandeln. Unsere Bewohner haben das Recht, Verantwortung zu tragen und Risiken auf sich zu nehmen», sagt Direktor Wernli. Generell ortet er eine «Tendenz zum Überbesorgtsein». Auch das Essen sei so ein Bereich. Wenn übergewichtige Bewohner im Heim dank ausgewogener Ernährung an Gewicht verlieren, reklamieren vor allem die Töchter, man lasse die Leute hier hungern. «Es braucht oft viele Gespräche», so Wernli. Da kann es auch um vermeintlich banale Dinge gehen wie um eine Kaffeetasse, was den Heimleiter zu einem Artikel in der Hauszeitung inspiriert hat (siehe Text rechts).

«Herzlichkeit lässt sich nicht messen. Das muss unsere Grundhaltung sein», ist Thomas Wernlis Überzeugung. Ihn ärgern Nachlässigkeiten, wenn etwa ein Bewohner mit der Zeitung verkehrt herum dasitzt, weil ihm seine Brille fehlt. Wernli legt sich und seinem Team die Latte hoch: «Wir sind auf gutem Weg, aber noch nicht dort, wo wir sein möchten.» ■

PFLEGEHEIME

Papas Kaffeetasse oder Was heisst Lebensqualität?

Die liebgewonnene Tasse eines Bewohners steht symbolisch für die Frage: Wie viel Individualität verträgt es in einem durchorganisierten Heim? Thomas Wernli, Direktor des Pflegezentrums Muri AG, hat sich dazu Gedanken gemacht.

Papas Kaffeetasse ist gross, hellblau, nicht spülmaschinenfest. Gekauft hat er sie damals im Coop für Fr. 4.70. Die Tasse liegt gut in der Hand. Sie ist zwar etwas schwer, aber Papa hat sich an sie gewöhnt. Seit 15 Jahren, ausser in den Ferien, begleitet diese Tasse Papa beim Frühstück.

Andererseits die Porzellantasse «Royal Karat 2»: 2 dl, weiss, stapelbar und spülmaschinenfest. Preis Fr. 2.20, ab 500 Stück 15 Prozent Rabatt. Diese Tasse eignet sich hervorragend für ältere Menschen. Vollendet in Form und Funktionalität, hat «Royal Karat 2» in den letzten zwölf Jahren schon Tausende zufriedene Benutzer gefunden.

An dieser Stelle wird man sich fragen: Was hat Papas Kaffeetasse mit der Porzellantasse «Royal Karat 2» und beides mit Pflegeheimen zu tun?

Zwei Tassen stehen sich im Weg

Die beiden Tassen symbolisieren zwei Welten. Papas Kaffeetasse steht für die Welt der Bewohnerinnen und Bewohner. Diese Welt ist nicht planbar und geprägt vom Bedürfnis nach Selbstbestimmung, nach Beteiligung, nach Anerkennung, Wertschätzung, Zeit und nach Beziehung.

«Royal Karat 2» steht für die Welt der Institution. Diese Welt ist durchorganisiert, standardisiert, ausgerichtet nach Effizienz, Routine und Wirtschaftlichkeit, mit dem Ziel, einen reibungslosen und möglichst konfliktfreien Ablauf innerhalb des Heims sicherzustellen.

Und damit wird auch klar, dass sich Papas Kaffeetasse und «Royal Karat 2» im Weg stehen. Soll die Angestellte des Heims Papa erlauben, seine Tasse mit ins Heim zu bringen? Sie würde ihm damit ein Stück Selbstbestimmung ermöglichen und ihm das Frühstück in der neuen ungewohnten Umgebung mit einem ihm vertrauten Gegenstand

etwas erleichtern. Auf der anderen Seite besteht jedoch die latente Gefahr, dass diese Mitarbeiterin den Kaffeetassenstandard der Institution und das Hygienekonzept massiv verletzen und allenfalls auch mit den Vorgesetzten ordentlichen Ärger bekommen könnte.

Ein gutes Leben statt nur gute Pflege

Für welche Seite soll sich die Mitarbeiterin entscheiden? Die Frage ist falsch gestellt. Die Frage lautet vielmehr: Was wünschen beziehungsweise was brauchen die Bewohner? Diese möchten in Langzeitinstitutionen nicht einfach «eine gute Pflege». Bewohnerinnen und Bewohner möchten ein gutes Leben. Wenn Sie sich vorstellen, dass ein Tag 24 Stunden hat und die direkten Pflegeleistungen im Durchschnitt in 60 bis 120 Minuten erbracht werden, dann bleiben immer noch 22 Stunden.

Diese 22 Stunden müssen nicht permanent mit Angeboten ausgefüllt werden, aber ein vielfältiges Programm soll zur Verfügung stehen. Und auch in diesen Stunden können Beziehung, Selbstbestimmung, Anerkennung und Beteiligung gelebt werden.

Die Bewohner möchten, dass man ihnen freundlich und wohlwollend, also partnerschaftlich begegnet. Sie brauchen keine Erziehung und Belehrungen, sie sind letztlich nicht an Hygienekonzepten, Standards und Schnittstellenlösungsprozessen interessiert.

Dabei sind sich die Angestellten des Heims sehr wohl bewusst, dass es sowohl Papas Frühstückstasse als auch «Royal Karat 2» braucht. Es braucht Mitarbeitende, deren Herzen aber vor allem für Papas Kaffeetasse schlagen und die sich immer wieder aufs Neue fragen: Braucht es «Royal Karat 2», 2 dl, weiss, diesen Liebling aller hauswirtschaftlichen Betriebsleiterinnen, überhaupt noch?

Thomas Wernli