

Studie zum Heimübertritt

Individuelle Betreuung und Fachkompetenz

Der Übertritt von einer Wohnung ins Heim, fällt vielen Menschen schwer und im ersten Jahr ist die Sterberate merklich höher. Laut einer ZHAW-Studie erleichtern eine individuelle Betreuung und mehr Fachkompetenz des Personals den Einzug.

Text: Stefan Müller / Foto: Fotolia



Man weiss es aus praktischer Erfahrung und es ist auch wissenschaftlich belegt: Der Einzug in ein Alters- und Pflegeheim ist für ältere Menschen ein traumatisches Erlebnis. Ein Leben lang hat man sein Leben selbst gestaltet, nun muss man sich in fremde Hände begeben und

«Pflegerinnen sollten in der Lage sein, die typischen Verlegungsstress-Symptome zu identifizieren.»

seine gewohnte Umgebung verlassen, um die letzte Lebensstation zu anzutreten. Während der Phase des Einlebens im Heim leiden denn auch viele BewohnerInnen unter Symptomen wie Schlaflosigkeit, Depressionen, Angst, erhöhtem Unwohlsein oder Inkontinenz. Die Pflegeforschung spricht vom «Relokations-syndrom», dem Verlegungsstress-Syndrom. Mit der Folge, dass innerhalb der ersten Monate nach dem Umzug die Neuankömmlinge häufiger stürzen als zuvor und die Sterberate im ersten Jahr deutlich ansteigt.

Die kritische Anfangszeit

Eine neue Studie des Departements Gesundheit der ZHAW befasst sich mit dieser Thematik. So wurde am Beispiel des

Basler Pflegehotels St.Johann untersucht, was der Einzug in ein Heim bei Betroffenen sowie ihren Angehörigen auslöst und wie die Betreuung während der kritischen Anfangszeit verbessert werden kann. Zu diesem Zweck wurden die Mitarbeitenden im Pflegehotel, aber auch die BewohnerInnen und ihre Angehörigen während der ersten drei Monate nach Einzug mehrmals persönlich befragt. Zwei Aspekte wurden dabei genauer

angeschaut: die Bewältigung und die Betreuung. Folgende Faktoren sind wichtig: **Individuelle Betreuung erleichtert Einzug:** Der Übergang von zu Hause in ein Heim ist ein grosse Hürde. Deshalb: «Um die Anfangszeit zu meistern, benötigen die Senioren besonders viel Betreuung», sagt Andrea Koppitz, Professorin für Heimversorgung am Institut für Pflege der ZHAW. Die Untersuchung zeigte, dass systematisches Beobachten, Analysieren und Interpretieren der Einzelsituation genauso wichtig ist wie die Gruppenaktivitäten. «Oft wird gute Betreuung heute mit einer hohen Zahl an Gruppenaktivitäten gleichgesetzt», sagt Koppitz. Längere Einzelgespräche oder regelmässiger Austausch mit der gleichen Pflegeperson seien ebenso un-

abdingbar und würden tieferliegende Sorgen und Ängste der BewohnerInnen zu Tage fördern.

Fachkompetenz ist gefordert: Pflegende sollten in der Lage sein, die typischen Verlegungsstress-Symptome zu identifizieren. Die Studie zeigte aber, dass dies nicht immer gelang. Zwar registrierten die Pflegenden Symptome wie Inkontinenz, Schlaflosigkeit, Schmerzen oder Angst. «Jedoch konnte der Zusammenhang nicht immer qualifiziert interpretiert werden», so Andrea Koppitz.

Warten macht abhängig und hilflos: Individuelle Bedürfnisse der HeimbewohnerInnen wollen rasch befriedigt werden. Weil den Pflegenden oftmals die Zeit fehlt, diesen Wünschen umgehend nachzukommen, entstehen Wartezeiten. «Durch das Warten auf Hilfe wird den BewohnerInnen bewusst, wie abhängig sie sind», stellt Andrea Koppitz fest. Dies könne Hilflosigkeit auslösen.

Vollständiges Assessment

Um eine individuelle Betreuung zu gewährleisten, brauche es nicht zwingend

Autor

Stefan Müller, freiberuflicher Journalist, www.texteallerart.ch



Um die Anfangszeit zu meistern, benötigt die neue Bewohnerin besonders viel Aufmerksamkeit.

Stellungnahmen aus der Praxis

Wichtige Einbindung der Angehörigen

Drei Alters- und Pflegeheime verraten gegenüber der «Krankenpflege», wie sie den Verlegungsstress gering und zugleich die Kosten im Zaum halten.

1 Roland Garoni, Pflegedienstleiter, Pflegeheim St. Otmar, St. Gallen:

«Die Überbesorgtheit der Angehörigen löst den meisten Stress aus», sagt Roland Garoni. Beruhigen und aufklären der Angehörigen steht deshalb im Vordergrund. Je ruhiger die Angehörigen, desto ruhiger die BewohnerInnen, mehrheitlich sind es Menschen mit Demenz. Die Bezugspflege nach Empathie schafft laut Garoni ebenfalls Ruhe und Sicherheit, sei jedoch nicht eins zu eins einlösbar und finanzierbar. Gute Erfahrungen mache man auch mit den Zivildienstleistenden, die oftmals «Wartezeiten» überbrücken, zum Beispiel während einer Sitzung des Perso-

nals, das aus 60 Prozent Diplomierten und 40 Prozent Hilfskräften bestehe. Die Zivildienstleistenden hätten Zeit und seien für die Leute da.

Erleichtert wird die Anfangsphase im Pflegeheim St. Otmar auch durch eine familienzentrierte Pflege. Die regelmässigen Familiengespräche ermöglichen, dass alle – Heim und Angehörige – den gleichen biografischen Wissenstand über die neuen BewohnerInnen haben. Der Verlegungsstress hänge aber auch von der Bereitschaft der Angehörigen zur Zusammenarbeit ab, betont Garoni.

2 Rosann Waldvogel, Direktorin der Alterszentren der Stadt Zürich (ASZ):

«Der Begleitung in der Anfangszeit schenken wir grosse Aufmerksamkeit», sagt Rosann Waldvogel. In den Alterszentren gebe es zum Beispiel von der Bewohnerschaft gewählte Bewohnerräte. Diese oder auch andere Bewohnende übernahmen die Rolle der Gotte oder des Göttis, ein «sehr wertvolles Engagement».

Seit längerem arbeiten die Alterszentren mit dem Bezugspersonensystem. Die klare Zuständigkeit ermöglicht den BewohnerInnen laut Waldvogel ein Vertrauensverhältnis aufzubauen, gewährleistet Konstanz und guten Informationsfluss. Dieses System werde geschätzt, ebenso von BewohnerInnen wie auch Angehörigen, deren Einbin-

dung mit etwa regelmässigen Angehörigenabenden erfolge, so die ASZ-Direktorin. Weiter führten die Mitarbeitenden umfassende Gespräche mit den Neuzugezogenen. Dazu gehörte ein vertieftes Assessment zu Gewohnheiten, zur Biografie. «Dies erleichtert das Einleben und gibt den Bezugspersonen wichtige Hinweise für die Integration in den Alltag», so Rosann Waldvogel. Sie ist davon überzeugt, dass die Zufriedenheit und die Lebensqualität der BewohnerInnen direkt mit der Kompetenz der Mitarbeitenden zusammenhängen, denen Sorge getragen werden müsse. Regelmässige Befragungen der Uni Zürich zeigten ihr, dass der Spagat gelinge.

3 Susanne Haas, stv. Bereichsleiterin Pflege, Pflegeheim St. Raphael, Luzern:

«Uns ist es ein Anliegen, den Übertritt möglichst in Anwesenheit von Angehörigen und ruhig zu gestalten», sagt Susanne Haas. Dabei würde gut und klar informiert, und man bemühe sich die Gewohnheiten der BewohnerInnen zu berücksichtigen. Es zeige sich auch, dass mit der Bezugspersonenpflege die BewohnerInnen immer wüssten, an wen sie sich wenden

könnten. Dank eines grosszügigen Stellenplans sei man bei ihnen zudem in der Lage, die Glocken schnell zu bedienen und so die Wartezeiten gering zu halten. Zur Förderung der Integration von neuen BewohnerInnen und deren Angehörigen lege man ausserdem Wert auf gute Information über mögliche Beschäftigungen im Haus, sagt Susanne Haas.

mehr Personal, sagt Andrea Koppitz: «Uns ging es in erster Linie darum, aufzuzeigen, ob und wie Symptome der Relokation wahrgenommen und interpretiert werden. Hierzu ist vollständiges geriatrisches Assessment notwendig – nicht nur zu Beginn, sondern mehrmals während der Anfangszeit.»

Die Einbindung des sozialen Netzwerkes, der nahestehenden Angehörigen, und der Nachbarschaft sei dabei wichtig. Diese Menschen könnten in Bezug auf den Verlegungsstress das Befinden des Seniors besser einschätzen: Sie kennen dessen Verhalten, dessen Biografie. Auch unterstützen sie Pflegende beim Beobachten von Veränderungen. Gegenseitiges Wertschätzen werde damit zudem weiterentwickelt. So kämpfe etwa die Tochter mit Schuldgefühlen gegenüber ihrer Mutter, die ins Heim ziehen musste: «Es geht um Abschied nehmen. Das Personal kann den Angehörigen Hilfe bieten bei der Verarbeitung.»

Andrea Koppitz nennt folgende Massnahmen, welche die Adaption ans Heim erleichtern können: Zum Beispiel ein Begrüssungspéro, ein Hausbesuch vor dem Einzug oder den systematischen Austausch zwischen Senior, Angehörigen und Mitarbeitenden, der über die ersten Wochen hinaus reicht. Diese Massnahmen würden im Pflegehotel St. Johann bereits mit Erfolg umgesetzt. ■

«Care Advisor» für die Pflegebranche

Das passende Pflegeheim fin

Ob sich ein pflegebedürftiger Mensch in einer Pflegeeinrichtung wohlfühlt, hängt entscheidend von der Atmosphäre und dem Angebot innerhalb der Institution ab. Sich rechtzeitig umfassend zu informieren, kann vor unangenehmen Erfahrungen schützen.

Text: Richelma Défago / Foto: Fotolia

Da sich Alters- und Pflegeheime bezüglich Qualität und Dienstleistungen stark unterscheiden, ist es für Pflegebedürftige oder Angehörige nicht so einfach, die passende Institution zu finden. Deswegen ist es für Aussenstehende und Interessierte ganz wichtig zu wissen, woran man ein besonders gutes Pflegeheim erkennen kann. Eine Möglichkeit ist, möglichst viele in Frage kommende

Altersheim-Atlas der Schweiz

Die «Sonntagszeitung» veröffentlichte am 4. Oktober 2014 einen umfassenden Altersheim-Atlas der Schweiz. Sie zeigte alle 1558 Alters- und Pflegeheime auf einer Karte. Ein Klick auf eine Institution listet unter anderem die Anzahl Betten, die Personalstärke und die Gesamtkosten pro Tag auf. Als Vergleich steht daneben jeweils der Durchschnitt der Schweizer Heime, bei denen der Pflegebedarf der Bewohner gleich hoch ist. Der Pflegebedarf wird mit einer Zahl von 1 bis 12 angegeben. Je höher diese Zahl ist, desto mehr Pflege brauchen die Bewohner und Bewohnerinnen. Die Daten aus dem Jahr 2012 hat das Bundesamt für Gesundheit in zweijähriger Arbeit bei den Heimen erhoben und vertieft. Dennoch meldeten einzelne Heime auf Anfrage noch immer grosse Bedenken zu Vollständigkeit und Genauigkeit der Daten an (Haederli).

Curaviva-Verzeichnis

Curaviva⁴ Schweiz führt als Dienstleistung ein Verzeichnis⁵ mit Angeboten im Sozialbereich. Man gibt einen oder mehrere Wunschkantone ein und die gefundenen Institutionen erscheinen mit Detailansicht, Karte, Kontakt und Homepage. Die ausgewählten Einrichtungen kann man in der Vergleichsbox hinzufügen und erhält anschliessend ein umfangreiches Angebot. Aus Sicht der zukünftigen Bewohnerinnen und Bewohner werden leider zu relevanten Kriterien wie Selbstbestimmung oder Angehörigenarbeit oft gar keine Angaben gemacht.

Ein weiterer Anbieter ist seniorplace.ch, das auch in der Schweiz via Internet schnell und unkompliziert das Beste zu finden verspricht. Experten sichern zu, kostenlos freie Plätze oder Appartements zu ermitteln und informieren über Preise und Leistungen. Allerdings ist eine Registrierung mit einer Emailadresse und Telefonnummer notwendig, sonst erhält man keine Auskunft.

Pflegenoten als Orientierung

In Deutschland existieren die sogenannten Pflegenoten zur Bewertung der Qualität von Alten- und Pflegeheimen. Als Basis hierfür dienen die Qualitätsprüfungen des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen (MDK). Dabei werden die strukturellen Rahmenbedingungen (u.a. Einführung der Expertenstandards, die personelle, räumliche und sachliche Ausstattung der Pflegeeinrichtung), die Gestaltung der Versorgungs- und Pflegeprozesse (u.a. Verfahren zur Feststellung pflegerischer Risiken, Berücksichtigung der Expertenstandards für die Pflege, die Pflegeplanung etc.) und die Ergebnisqualität geprüft.

Anhand verschiedener Kriterien werden Noten zwischen «sehr gut» (1.0) bis «mangelhaft» (5.0) vergeben und veröffentlicht. Die Noten sollen es den Pflege-

«Probewohnen ist eine gute Gelegenheit, um das Pflegeheim besser kennenzulernen.»

Einrichtungen miteinander zu vergleichen. Aber wie?

Ein quantitatives Benchmarking

Internetvergleichsportale, wie sie in Deutschland seit 2009 existieren, gibt es in der Schweiz in dieser Form noch nicht. Zwar wurde 2007 vom HEBES¹ im Rahmen eines Laborversuches ein quantitatives Benchmarking mit 12 ausgesuchten Organisationen durchgeführt. Mittlerweile hat das BAG² diverse Kennzahlen zu den Schweizer Alters- und Pflegeheimen auf Basis der SOMED-Statistik³ in Form von Excel-Tabellen veröffentlicht. Der Schwerpunkt liegt auf Kennzahlen, die im Rahmen der Gesundheitsversorgung und des Bundesgesetzes über die Krankenversicherung (KVG) von Interesse sind. HEBES stellt mittlerweile vielfältige Kennzahlen zur Verfügung, wie zum Beispiel Bewohnerstruktur, Personalstruktur, Ressourceneinsatz, Produktivität, Details zum Pflegeaufwand, detaillierte Kostendaten und viele mehr.

Autorin

Richelma Défago, Pflegefachfrau HF, Gesundheitsschwester HF, eidg. dipl. Personalfachfrau, MAS HRM, Quality System Manager, Inhaberin von Care Quality, Qualitätsmanagement und Beratung. r.defago@care-quality.ch
www.care-quality.ch

den

«Entscheidend für die persönliche Beurteilung der Einrichtung sind vor allem die ersten Eindrücke.»

bedürftigen und ihren Angehörigen vereinfachen, die Qualität einzelner Pflegeeinrichtungen zu beurteilen und schaffen so angeblich mehr Transparenz. Auf diese Weise wurde für Pflegebedürftige und deren Angehörigen die Möglichkeit geschaffen, anhand der im Internet veröffentlichten Benotung, einen Qualitätsvergleich der für sie in Frage kommenden Einrichtungen vorzunehmen. Dennoch sind weder gute Pflegenoten noch grüner Haken⁶ allein ein zuverlässiges Indiz für eine besonders hohe Qualität, zudem sind sie in Fachkreisen heftig umstritten. Kritiker werfen dem Prüfungsverfahren vor, falsche Massstäbe zu setzen und warnen vor einer Bürokratisierung der Pflege. Die MDK-Noten widerspiegeln nicht die tatsächliche Lebensqualität der Heimbewohner, sondern lediglich die Qualität der Dokumentationen.

Checkliste und Probewohnen

Entscheidend für die persönliche Beurteilung der Einrichtung sind vor allem die ersten Eindrücke: Ist die Atmosphäre angenehm und freundlich? Wie riecht es in den Räumlichkeiten? Sind die Mitarbeiterinnen nett und hilfsbereit? Sind Freizeitangebote und öffentliche Verkehrsmittel zu Fuss erreichbar? Ist die Pflegeeinrichtung auch für Angehörige, Freunde und Bekannte gut erreichbar uvm. (Checkliste⁷)?

Wenn die Möglichkeit besteht, kann die Institution durchaus das Personal, die Bewohner und Angehörigen zu ihren individuellen Erfahrungen befragen lassen. Auch «Probewohnen» ist eine gute Gelegenheit, um das Pflegeheim besser kennenzulernen.

Die bisher zur Verfügung stehenden Entscheidungshilfen, wie Empfehlun-

gen durchs «Hörensagen» würden aber beispielsweise mit einem «Care Advisor» um ein weiteres wesentliches Entscheidungskriterium ergänzt werden. Holiday Check oder Tripadvisor machen es vor: Es werden Erfahrungen ausgetauscht, Hotels bewertet, Informationen über Angebote gesammelt. Wer etwas sucht, vergleicht sie und bucht je nach Reisebudget den gewünschten Urlaub.

Sich auf Trends vorbereiten

Selbstverständlich ist eine Pflegeheimsuche mit keinem Trip in den Urlaub zu vergleichen. Hier sind ganz andere Kriterien entscheidend, wie beispielsweise Selbstbestimmung, Bewohnerfreundlichkeit, Lebensqualität und ob dafür auch genügend qualifiziertes Personal zur Verfügung steht. Die Einrichtungen sollten sich deshalb auf die zukünftigen «Advisor Trends» oder mögliche «Mystery Checks» (heimliche Tester) vor-

bereiten, denn all diese Angaben und Erfahrungen kann man sich als Institution bei der Vorauswahl zu Nutze machen. Zudem fordert die öffentliche Diskussion auch einen besseren Fokus auf die Zufriedenheit der Kunden und Kundinnen sowie den bestmöglichen Umgang mit Ansprüchen und Reklamationen. Gute Pflegeeinrichtungen lassen sich sicherlich gerne «in die Karten» schauen und legen ihre Arbeitsphilosophie und Prinzipien offen. Die Pflege eines Menschen ist Vertrauenssache und entscheidend für alle Beteiligten. ■

¹ Heim-Benchmarking Schweiz

² Bundesamt für Gesundheit

³ Statistik der sozialmedizinischen Institutionen

⁴ Verband Heime und Institutionen Schweiz

⁵ heiminfo.ch, Suchmaschine für soziale

Institutionen der Schweiz

⁶ heimverzeichnis.de

⁷ www.das-pflegeportal.de/2009/12/so-finde-ich-das-richtige-pflegeheim/



Vor dem Eintritt in die unbekannte Welt des Pflegeheims lohnt es sich zu vergleichen und die Philosophie des Heims kennenzulernen.