

## Willkommenskultur für die Altenpflege

# Trautes Heim



Im Rahmen ihrer Möglichkeiten können sich auch Bewohner als aktive Partner in der Betreuung erweisen.

Wie kann die Qualität der Altenpflege verbessert werden, wenn gleichzeitig stets auf effizienten Ressourceneinsatz geachtet werden muss? Viele gängige Pflegemodelle lassen wirtschaftliche Fragen außer Acht. Das Berliner Institut für Sozialstrategie plädiert für eine „Willkommenskultur“, in der Bewohner und Pflegenden sowie die Heimleitung an gemeinsamen Zielen arbeiten.

**P**flegemodelle werden häufig nur halbherzig umgesetzt, weil die Zeit fehlt und die Mitarbeiter mangelhaft ausgebildet sind. Und weil sich die wenigsten Pflegemodelle in einfacher Art Bewohnern und Angehörigen vermitteln lassen, sind sie nur bedingt für Öffentlichkeitsarbeit oder Marketing geeignet. Daher versuchen wir ein Pflegemodell der „Willkommenskultur“ zu entwickeln. Ziel ist die Hinwendung zur Selbstbestimmung alter Menschen über das Maß hinaus, das schon heute viele Altenpflegeeinrichtungen realisieren.

Viele Familien erleben es als problematisch, alte Familienangehörige einem sta-

tionären Pflegeheim anzuvertrauen. Dies hängt sicher auch damit zusammen, dass Pflegeheimbewohner in ihrer aktiven Selbstbestimmung häufig eingeschränkt sind, weil sie krank sind oder sogar kurz vor dem Tod stehen. Das Programm „Willkommenskultur“ soll dazu beitragen, Pflegeheime nicht als „verlängertes Hospiz“, sondern als speziellen Ort sozialen Lebens zu betrachten, wo mit wesentlichen Veränderungen im Leben und Erleben von Bewohnern sowie der Pflegenden in einer selbstbestimmten Weise umgegangen wird. Die Willkommenskultur folgt der Philosophie der Entfaltung der Kompetenzen sowohl von Mitarbei-

tern als auch Bewohnern. Im Mittelpunkt steht die Weiterentwicklung der Handlungs-, Kommunikations-, emotionalen und kognitiven Kompetenz im Rahmen eines interaktiven Bildungsprozesses zwischen allen Beteiligten. Gemäß unserem Konzept des „inneren Selbst“ haben Menschen eine persönliche und spirituelle Identität, die ihre Handlungsweisen und Einstellungen prägt – und die sie ausgesprochen gern zum Ausdruck bringen. Willkommenskultur heißt dann in erster Annäherung: „Du bist willkommen, so wie du bist und dich ausdrückst.“

### Jeder ist wichtig für den anderen

Die Entfaltung der Mitarbeiter- und Bewohnerkompetenzen folgt dem Selbstverständnis: „Ich bin wichtig für andere.“ Bewohner können sich zum Beispiel als wichtig ansehen, weil sie Humor haben, sein dürfen, wie sie sind, und in der Einrichtung zu Hause sind. Mitarbeiter sind wichtig für andere, weil sie einen Arbeitsplatz sichern, anderen helfen oder andere motivieren können. Indem die Willkommenskultur den Bewohnernutzen und die

individuelle Selbstbestimmung des älteren Menschen ins Zentrum rückt, füllt sie deren Jahre mit mehr Leben und verlängert dieses letztlich. Dies hat wiederum Auswirkungen auf wirtschaftliche Ziele der Einrichtung, etwa die Auslastungsplanung.

### Ziele des Qualitätsansatzes

Die Willkommenskultur hat drei klare Ziele:

1. Für die Bewohner: Leben verlängern durch intensiveres Leben.
2. Für die Mitarbeiter: Wertschöpfung durch sinnstiftende Arbeit erhöhen.
3. Für das Unternehmen: Wirtschaftlichkeit der Leistungserbringung verbessern.

Damit wirkt die Willkommenskultur integrierend und ermöglicht einen abteilungs- und professionsübergreifenden Austausch zum Nutzen der Bewohner. Praktisch bedeutet dies, dass sich bei einer gelebten Willkommenskultur der psychische und physische Zustand der Bewohner weniger schnell verschlechtert. Der Ansatz dürfte demnach bei Bewohnern der Pflegestufe 1 am schnellsten wirksam werden, richtet sich aber grundsätzlich an alle Bewohner und die Personen im Umfeld.

### Die fünf Prinzipien der helfenden Hand

Die Umsetzung der Willkommenskultur orientiert sich an fünf Prinzipien, die dem Bild einer „helfenden Hand“ mit fünf Fingern entsprechen. Die Prinzipien gelten sowohl für Bewohner als auch für Mitarbeiter.

**Prinzip 1: Bewohner als Partner der Betreuung.** Im Rahmen des Aufenthaltes in einer Pflegeeinrichtung werden die Bewohner als aktive Partner der Betreuung verstanden. Sie sind im Rahmen ihrer Möglichkeiten „Ko-Produzenten“ der Pflegeaktivitäten und damit auch für Erfolg und Nutzen mitverantwortlich. Eigenverantwortung am eigenen Leben wird groß geschrieben.

Die Aktivierung der Bewohner erfolgt durch Vermittlung von Informationen und Verhaltensweisen, die nicht primär von den Mitarbeitern kommen sollen, sondern vorzugsweise von anderen Bewohnern. Darüber hinaus geht es darum,

TAB. 1 NUTZEN DER WILLKOMMENSKULTUR			
Prinzipien der Willkommenskultur	Für den Bewohner	Für den Mitarbeiter	Für das Unternehmen
1. Bewohner als Partner der Betreuung	Wertschätzung	Arbeitsentlastung	Steigerung Arbeitgeberattraktivität Aufbau einer positiven Reputation Verbesserung der Auslastung
2. Aktive Angehörigeneinbindung	Zusätzliche Stärkung durch Angehörige	Unterstützung in der Betreuung	
3. Erlebhbare Gastfreundschaft	„Wohlfühlen“ Zufriedenheit	Positive Rückmeldung von Bewohnern Steigende Motivation Hohe Arbeitszufriedenheit	
4. Lebendige Erinnerung	Stärken stärken Respekt vor der Lebensleistung Anerkennung	Vermeidung von Abstumpfung	
5. Fruchtbare Spiritualität	Sinnvermittlung Seelische Ruhe	Verarbeitung von negativen Erlebnissen	
			

vorhandene Kompetenzen von Bewohnern auf handlungsleitende, individuelle Ziele zu beziehen, die tatsächlich erreicht werden können. Dabei kann es um Mithilfe in der Verwaltung gehen (wie wir in einem Fall erleben konnten), um den Umgang mit Kindern und Jugendlichen (jedenfalls dort, wo entsprechende Aktivitäten gefördert werden) oder um subjektive Bildungsziele, etwa den selbstständigen Toilettengang, oder soziale Aktivität wie Tanz oder Sitztanz.

Das Prinzip „Bewohner als Partner der Betreuung“ kann durch Aktivitäten umgesetzt werden, die ansatzweise schon in vielen stationären Einrichtungen gelebt werden:

- ▶ Motivierende Plakate in Fluren und Räumen
- ▶ Informationsmaterial zur Rolle der Eigenverantwortung (z.B. durch Sport und Gemeinschaftsabende)
- ▶ Etablierung eines Zimmers der Willkommenskultur, wo sich Bewohner zu Spiel, Spaß und Bildung treffen
- ▶ Förderung der Gruppendynamik unter Bewohnern und Mitarbeitenden, etwa mit der Frage nach der Attraktivität des Pflegeheims als Ort sozialen Lebens.

**Prinzip 2: Aktive Angehörigeneinbindung.** Hinter jedem Bewohner steht meistens ein „Aktivitätsbündel“ aus verschiedenen Angehörigen, die es zu mobilisieren und in den Betreuungsprozess zu integrieren gilt. Die Angehörigen haben maßgeblichen Einfluss darauf, wie der Bewohner sein Leben im Seniorenheim wahrnimmt und wertschätzt. Damit werden auch sie zu Botschaftern des Seniorenheims und sind bei Zufriedenheitsbefragungen stets zu berücksichtigen. Wie die Bewohner können sie die Willkommenskultur verbessern und lebendig machen – beispielsweise über

- ▶ einen gemeinsamen Kennenlerntag,
- ▶ regelmäßige Befragungen oder
- ▶ ein „Patentprogramm“, bei dem engagierte Angehörige Bewohner und Personal im Alltag unterstützen (in Einzelfällen auch Mitbewohner des eigenen Angehörigen)

**Prinzip 3: Erlebhbare Gastfreundschaft.** Glückliche Mitarbeiter führen zu glücklichen Bewohnern, so trivial das klingen mag. Das An- und Aussprechen von Glücksmomenten und Problemen ist Teil einer guten Pflegekultur. Gerade in der

Betreuung von Demenzpatienten ist es wesentlich, das kleine Glück des Augenblicks nicht gering zu achten. Glückliche Bewohner wiederum machen auch die Pflegenden glücklicher. Eine klare und einheitliche Sprache der Mitarbeiter gegenüber den Bewohnern schafft Vertrauen und Sicherheit. Motivierendes und transparentes Verhalten demonstriert Gastfreundschaft. Die Bewohner müssen die Gründe für die Pflegeaktivitäten verstehen, um aktiv daran mitwirken zu können.

Immer mehr Pflegeeinrichtungen arbeiten daher mit einem Knigge der Gastfreundschaft, der in Form eines kleinen „Büchleins der Willkommenssprache“ genutzt wird. Das Büchlein kann von jedem Mitarbeiter in der Brusttasche getragen werden und ist so stets griffbereit. Enthalten sind leichte Formulierung und Verhaltenstipps für alltägliche Situationen. Wichtiger als das Mittragen eines Büchleins aber ist die Verinnerlichung entsprechender Inhalte und Handlungen.

**Prinzip 4: Lebendige Erinnerung.** Niemand soll vergessen werden. Schon bei der Aufnahme ins Seniorenheim wird der Bewohner als das akzeptiert, was er ist. Er wird auch nach dem Tode nicht vergessen.

Die lebendige Erinnerungskultur kann zum Beispiel in Form eines „Erinnerungszimmers“ umgesetzt werden, das im Stil der 1950er- oder 60er-Jahre gestaltet ist, wodurch die Bewohner schnell Bezüge zu ihrer eignen Geschichte finden. Bekannte Gegenstände stärken die Identität und damit die emotionale Stabilität der Bewohner. Erinnerungszimmer sind nicht neu – wohl aber der Zusammenhang mit einer durchgängigen Pflegephilosophie.

**Prinzip 5: Fruchtbare Spiritualität.** Jeder Mensch lebt aus seinem eigenen „inneren Selbst“ heraus, seiner „spirituellen Identität“, ganz unabhängig von religiösen Zugehörigkeiten und Überzeugungen. Über solche spirituellen Themen kann man heutzutage immer offener reden, auch wenn uns manchmal noch die Sprache fehlt für Lebenssinn, Schuld, Versöhnung, auch Tod und Leben nach dem Tod. Gerade der Tod eines Bewohners ist naturgemäß im Seniorenheim stets präsent. Pflegende sollten sich hier offen zeigen, damit die Bewohner sich sicherer im Um-

gang mit spirituellem Erleben fühlen können. Sie müssen spüren: „Auch in diesen Themen und Anliegen bin ich willkommen!“ Fördern kann die Einrichtung den Umgang mit Spiritualität über Spiritual Care Grundsätze, Bücher und Zeitschriften zu spirituellen Themen oder die regelmäßige Visitation durch Seelsorger oder Psychologen.

### **Willkommenskultur erfolgreich umsetzen**

Der Startschuss für eine Willkommenskultur kann in einem interdisziplinären Workshop fallen. Hier kommen Hausleitung, Pflegedienstleitung, Küche, Hausmeisterei, Stationsleitungen, Ergotherapie und andere Beteiligte bis hin zu einem Bewohnervertreter zusammen. Gemeinsam erarbeitet man ein gemeinsames Verständnis der Willkommenskultur, auch anhand von alltagstauglichen Beispielen.

Für die fünf Prinzipien werden verschiedene Maßnahmen erarbeitet, die von Arbeitsgruppen umgesetzt werden. Erlebte Gastfreundschaft etwa könnte bedeuten, dass die Küche die Bewohner und Angehörigen bereits bei der Aufnahme ins Seniorenheim kennenlernt. So können individuelle Essenswünsche von Anfang an berücksichtigt werden.

Der integrierende Charakter der Willkommenskultur zeigt sich besonders bei der Umsetzung. So kann sie gegenüber den Mitarbeitern als Managementansatz etabliert werden, während die Bewohner sie als Betreuungs- und Pflegeprogramm erleben (**Abb. 1**).

Der Weg zu einer gelebten Willkommenskultur bedeutet stets Veränderung. Es bedarf engagierter Personen auf allen Ebenen des Unternehmens. Unsere Erfahrungen zeigen, dass vor allem die Pflegenden, die direkt mit den Bewohnern zu tun haben, an einer Willkommenskultur interessiert sind. Sie sind es auch, die die positiven Bewohnerreaktionen „am eigenen Leibe“ spüren.

**Prof. Dr. Dr. Ulrich Hemel  
Dr. Philipp Schwegel**  
Institut für Sozialstrategie  
Wrangelstr. 51, 10997 Berlin  
philipp.schwegel@google-mail.com