Foto: W&B/B. Huber

Zu Hause im Heim

Sich wohlfühlen *Wann ist ein Heim gut? Wenn das Essen schmeckt? Die Pflege gut ist? Das Miteinander stimmt? Bewohner und Experten über ihre Erfahrungen*

Von neun bis zehn ist Schwester-Inge-Zeit. „Jeden Morgen", sagt Margot Winter (siehe Foto links) und hebt den Zeigefinger in die Höhe: ganz wichtig. Die Stunde gute Laune mit der Gerontotherapeutin mag die Bewohnerin des BRK-Seniorenwohn- und Pflegeheims Erbendorf in der Oberpfalz nicht missen. „Ich bewundere Schwester Inge, sie macht so viel mit uns", sagt die 87-Jährige. Seit gut einem halben Jahr wohnt sie in dem Heim – es war eine bewusste Wahl: „Ich lebe schon lange im Ort und kenne viele Leute hier", betont Margot Winter. Verwandte hat sie nicht mehr, umso wichtiger sind ihr andere Kontakte.

Nicht jeder plant so besonnen, welches Heim den eigenen Bedürfnissen am ehesten gerecht wird. „Viele handeln aus Not heraus", bedauert Rosi Schmitt, Fachberaterin für pflegende Angehörige vom Arbeiter-Samariter-Bund in Höchstadt an ▶

der Aisch. Sie weiß: Häufig müssen der Sohn oder die Tochter auf die Schnelle eine Entscheidung treffen. „Sinnvoller wäre es, wenn alle Beteiligten früh besprechen, was im Fall der Pflegebedürftigkeit geschehen soll", sagt Schmitt. Die Realität sieht anders aus: Muss der Vater plötzlich ins Heim, nehmen Angehörige häufig das erstbeste – aber vielleicht ein schlechtes. „Dabei hat man fast immer eine Wahl", betont die Pflegeberaterin.

Auf das Bauchgefühl verlassen

Auch weil Heime heute immer öfter um „Kunden" werben müssen, voll belegte Häuser sind längst keine Selbstverständlichkeit mehr, der wirtschaftliche Druck wächst. Derzeit leben in Deutschland etwa 750 000 Menschen in stationären Pflegeeinrichtungen, bundesweit gibt es rund 12 000 davon. „Wer sich in einem Heim einen ersten Eindruck verschaffen will, kann dort meist auch zur Probe zu wohnen", empfiehlt Schmitt. Oder das künftige Zuhause im Rahmen einer Kurzzeitpflege kennenlernen.

Gut beraten ist der, der sich auf sein Bauchgefühl verlassen kann und das ausgewählte Haus vor seinem ersten Informationsgespräch besucht – und zwar unangemeldet. „Lassen Sie dort nur die Atmosphäre auf sich wirken", rät Schmitt. Ist das Personal herzlich? Wie geht es miteinander um? Sind Angehörige willkommen? Wirken die Flure menschenleer oder lebendig?

JÜRGEN GANZMANN leitet das BRK-Altenwohn- und Pflegeheim Etzelskirchen. „Heimmitarbeiter müssen für die Bewohner da sein, nicht umgekehrt", sagt er. Der Heimleiter besucht Marga Puhmann regelmäßig.

MARGA PUHMANN (79) hat vor gut einem Jahr im Heim ihr neues Zuhause gefunden. „Herr Ganzmann strahlt eine besondere Herzlichkeit aus. Er ist wie ein Papa zu uns allen hier."

THERESIA LORZ (80) besucht jeden Tag ihren Partner, der im BRK-Alten- und Pflegeheim Etzelskirchen wohnt. Sie lernte ihn vor zwei Jahren auf der Kirchweih kennen. „Im Heim freuen sich alle mit uns."

„Wir können hier normal leben wie Mann und Frau", sagt **JOHANN HOHL.** Der 87-Jährige zog vor gut drei Monaten in die Einrichtung. „Für mich ist Theresia lebenswichtig. Und das ist so ernst gemeint, wie ich es sage."

Auf den Fluren des BRK-Alten- und Pflegeheims in Etzelkskirchen ist immer was los. Heimleiter Jürgen Ganzmann macht gerade seinen Rundgang durch das Haus, alle paar Meter bleibt er für ein Schwätzchen mit den Bewohnern stehen. Ihr Leben interessiert ihn. Etwa die Liebesgeschichte von Johann Hohl und Theresia Lorz (Foto oben). Auch das Schicksal von Marga Puhmann (Foto links) berührt ihn. Er streicht über ihre Wange, die 79-Jährige denkt gerade an ihren verstorbenen Sohn. Puhmann hat Tränen in den Augen. „Ich bin froh, dass Sie da sind", sagt sie zu dem Heimleiter.

Personalmangel ist keine Ausrede

„Ob eine Pflegeeinrichtung sich behaupten kann, hängt künftig davon ab, wie gut sich ein Heim auf die Bedürfnis-▶

Pflege auf dem Prüfstand

In der Pflegebranche gibt es viele Qualitätssiegel, für Laien oft unüberschaubar.

- Es gibt regionale Zertifikate, andere orientieren sich am „Pflege-TÜV" der Kassen. Viele Träger wie etwa die AWO vergeben eigene Prüfsiegel.
- Mal überprüfen ehrenamtliche Gutachter die Lebensqualität im Heim (Grüner Haken), andere zertifizieren nur, wie ein Heim organisiert ist (DIN-Norm ISO).
- Laut dem Zentrum für Qualität in der Pflege sind Prüfsiegel keine klaren Belege für Qualität. Sie können trotzdem eine Entscheidungshilfe sein. Etwa dann, wenn zwei Heime in die engere Wahl kommen.

GEPRÜFTE QUALITÄT

KURT EIKELMANN (89) teilt sein Zimmer mit Samtpfote Sam. „Ich war immer tierlieb. Ohne meine Katze wäre ich einsam." Im Pflegeheim Etzelskirchen sind Tiere ausdrücklich erwünscht.

se der Bewohner einstellt", glaubt Jürgen Ganzmann. Er blickt zuversichtlich in die Zukunft. „Unser Haus ist voll", sagt er. Auch der in der Branche oft beklagte Fachkräftemangel kümmert Ganzmann nicht. Alles eine Frage der Organisation, findet er: „Bei uns pflegen Pflegefachkräfte, sie falten keine Wäsche."

Heimbewohnern eine Stimme geben

Wer das Heim in Etzelskirchen betritt, gelangt in eine eigene Welt. Da tummeln sich in einem großen Gehege Kaninchen und Meerschweinchen, sie ziehen die Bewohner durch ihr tierisches Gehabe in einen fröhlichen Bann. Einen Kiosk gibt es und ebenso ein Café, das regen Zulauf findet. „Wir müssen Bewohnern was bieten", sagt Ganzmann – und zeigt stolz Presseberichte vom letzten Oldtimertreffen vor dem Haus. Ein Magnet für ganz Etzelskirchen und Umgebung.

Nicht jede Einrichtung fällt durch positive Schlagzeilen auf. Häufig berichten Zeitungen über große Pflegeskandale, manchmal auch über die täglichen Schikanen. Etwa darüber, dass in manchen Häusern der Heimbewohner nicht selbst bestimmen darf, wann er aufstehen möchte. Dass er im Eiltempo gewaschen wird oder den ganzen Tag allein im Rollstuhl sitzen muss. Das ist skandalös, findet Katrin Markus, Geschäftsführerin der Bundesinteressenvertretung von Heimbewohnern (BIVA). „Gerade die Frauen arrangieren sich oft klaglos mit solchen Zuständen", beobachtet sie. Aus Angst vor Schikane, „oder es steckt oft die Haltung dahinter ‚Ich muss froh sein, dass mich jemand versorgt'".

Auch aus diesem Grund will die BIVA Heimbewohnern und ihren Angehörigen eine Stimme geben. Seit mehr als 40 Jahren nimmt der bundesweit ein-

zige Selbsthilfeverband für Heimbewohner nachhaltigen Einfluss auf die Heimgesetzgebung, um die Lebensqualität der Menschen in Einrichtungen zu verbessern. Katrin Markus und ihre Mitstreiter haben etwa dafür gesorgt, dass die Rechte des Bewohnerbeirats gestärkt wurden.

Außerdem: „Seit 2009 schulen wir ehrenamtliche Gutachter, die nach strengen Kriterien Heime zertifizieren", sagt die BIVA-Geschäftsführerin. Das Besondere an dem „Grünen Haken" der BIVA: Er ist bundesweit das einzige Qualitätssiegel für Lebensqualität im Heim. „Was haben Sie davon, wenn ein gebrechlicher Mensch zwar, wie vorgeschrieben, seine eineinhalb Liter Flüssigkeit am Tag bekommt, aber den ganzen Tag nicht ein Mal liebevoll berührt wird?", fragt Katrin Markus.

Eigene Möbel sind erlaubt

Auch die Wohnexperten des Kuratoriums Deutsche Altershilfe (KDA) verlangen mehr als die in Heimen oft übliche Satt-und-sauber-Pflege. Ihre Anforderung an ein gutes Haus: „Es sollte Privatleben möglich sein", fordert Dr. Peter Michell-Auli. An den Zimmertüren sollte es Klingeln, Briefkästen und Türschilder geben. Und die Bewohner sollten dabei unterstützt werden, eigene Möbel mitzubringen, verlangt der Geschäftsführer des KDA. Pflegebedürftige sollten aber auch ▶

Fotos: W&B/B. Huber; W&B/privat

Nachgefragt

„Pflegenoten sagen nur bedingt etwas aus"

Frau Dr. Kaiser, jedes Heim wird von den Krankenkassen benotet: von eins bis fünf. Was wird dabei bewertet?

Die Prüfer vom Medizinischen Dienst der Krankenkassen, auch MDK genannt, untersuchen vor Ort die Pflege, die soziale Betreuung, den Umgang mit Demenzkranken und die Wohnsituation. Die Gutachter befragen auch Heimbewohner, was allerdings nicht in die Endnote eingeht.

Sind die Noten aussagekräftig?

Nur bedingt. Sie beziehen sich hauptsächlich auf die Dokumentation der Leistungen, es geht kaum um die Lebensqualität der Bewohner. Außerdem können Heime schlechte Einzelnoten durch gute ausgleichen. Ein Heim kann also die Gesamtnote eins bekommen, obwohl gravierende Mängel vorliegen.

Wie soll der Laie das einschätzen?

Wir empfehlen, nicht nur auf die Endnote zu sehen, sondern die 83 Einzelbewertungen zu berücksichtigen. Jeder Träger ist verpflichtet, sie im Internet zu veröffentlichen. Gute Heime hängen sie an einem gut sichtbaren Platz im Heim aus. Tut ein Heim das nicht, sagt das bereits viel aus.

DR. CLAUDIA KAISER
Referentin für Gesundheits- und Pflegepolitik bei der Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen (BAGSO)

am öffentlichen Leben teilnehmen können, sei es der Besuch im hauseigenen Café oder ein Ausflug in den Zoo. „Angebote, die Bewohner von früher kennen, sind besonders beliebt", so der Experte.

Doch zum Wohlfühlen im Heim gehört noch mehr: „Im Pflegeheimen sollte es familienähnliche Strukturen geben", fordert Michell-Auli – gelebt in einer großen Wohnküche, in der Heimbewohner mit einer Pflegekraft zusammen kochen und plaudern. Was visionär klingt, funktioniert bundesweit schon gut in den Hausgemeinschaften. Besonders auf Demenzkranke wirkt diese Form der Gemeinschaft belebend, zeigen Studien.

Hauptsache, es geht menschlich zu

Franziska Furmankiewicz liebt das Alleinsein. „Jeder Tag im Heim ist Abschied vom Leben", sagt die 85-Jährige ruhig. In Würde will sie ihn erleben, aus diesem Grund hat sie sich für das Seniorenzentrum Herz Jesu in Köln entschieden (Foto links). Zwei Stockwerke über ihr lebt Therese Giesen, der „gute Geist" der Station, wie sie ein Mitarbeiter nennt. Die 84-Jährige sucht oft den Kontakt zu ihren Mitbewohnern (Foto Seite 46).

Das Kölner Seniorenzentrum bietet beiden Bewohnerinnen ein ▶

Foto: W&B/M. Feger

SCHWESTER MARTINA MARIA lebt im Seniorenzentrum Herz Jesu in Köln. „Mich beeindruckt Frau Furmankiewicz. Sie strahlt große Zufriedenheit aus", erzählt die Ordensfrau.

FRANZISKA FURMANKIEWICZ war mit ihrem Mann in das Pflegeheim gezogen. „Nach seinem Tod hat mir die christliche Atmosphäre des Hauses Trost gespendet", sagt die Witwe. „Mir geben auch die Gespräche mit Schwester Martina Kraft."

Zuhause. „Unsere Gesellschaft ist bunt. Das müssen Pflegende begreifen", sagt Katrin Markus von der BIVA. Und – noch wichtiger – darauf eingehen.

Das ist ein Schritt in Richtung mehr Menschlichkeit. Denn darin sind sich Bewohner wie Fachwelt einig: Nur wenn es menschlich im Heim stimmt, ist es wirklich ein Zuhause. *Raphaela Birkelbach* ■

Hier finden Sie weitere Hilfe

BIVA: Bundesinteressenvertretung der Heimbewohner, Vorgebirgsstr. 1, 53913 Swisttal, Tel. 0 22 54/70 45, www.biva.de
Unter **www.heimverzeichnis.de** finden Sie auch alle Pflegeheime, die den „Grünen Haken" besitzen.

Das **Info-Telefon** der Verbraucherzentrale (Bundesverband) ist bundesweit erreichbar. Unter 0180/663377 erhalten Sie Beratung rund um das Thema Bewohnerverträge mit Pflege- und Behindertenein-richtungen. Der Anruf kostet 9 Cent pro Minute aus dem deutschen Festnetz.

Broschüre: „Das richtige Pflege- und Seniorenheim" – Rechtliche Tipps für Senioren und ihre Angehörigen, herausgegeben von der BAGSO. Die Broschüre ist im Buchhandel für 4,40 Euro zu erwerben.

Über unseren Internet-Service finden Sie Seniorenheime und betreute Wohneinrichtungen in Ihrer Nähe: **www.senioren-ratgeber.de**

Foto: W&B/M. Feger

EDUARD GRABOSC arbeitet als Sporttherapeut im Herz Jesu-Heim in Köln. „Frau Giesen kann sich gut in andere Menschen einzufühlen. Mit ihrer sanften Art gleicht sie in der Gruppe oft aus."

THERESE GIESEN (84) zog vor sieben Jahren in das Heim. „Durch Herrn Grabosc fühle ich mich hier gut aufgehoben. Ich bewundere es, wie er selbst Schwerkranke aufmuntert", sagt die Seniorin.