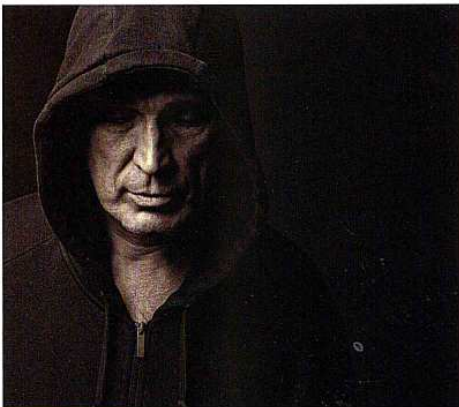


„SCHATTENMÄNNER“

Pflegebedürftig für eine Schicht

In der imaginären Haut eines pflegebedürftigen Bewohners zu stecken, gibt Pflegefachkräften die Möglichkeit, die Grundsätze der Pflege-Charta intensiv zu reflektieren. Doch der „Schattenmann“ hat, wie es der Name schon sagt, auch seine Schattenseiten.



Die Aufgabe: Einmal die Rollen tauschen, zum „Schattenmenschen“ werden. Testen, ob in der eigenen Einrichtung alles richtig läuft. Oder was nicht. Selbstreflexion kann auch bitter sein.

Als „Pflegefälle auf Zeit“ unterziehen sich die Mitarbeiter des Seniorenpflegeheims „Herz Jesu“ in Köln seit dem Jahr 2009 einem Perspektivenwechsel von gefühlten 360 Grad. Sie schlüpfen als sogenannte „Schattenmänner – oder -frauen“ – für ein bis zwei Schichten in die Rolle ihrer Pflege- und Schutzbefohlenen. Im Vorfeld wird eine Art Krankheits- bzw. Beeinträchtigungsprofil angelegt, an dem sich die Pflegeleistungen der Kollegen orientieren. Frust und Freude, Langweile und Überforderung eines pflegebedürftigen Bewohners werden so bewusster wahrgenommen. Mit dem Projekt „Schattenmann“, das im Jahr 2011 mit dem „Altenheim Zukunftspreis“ ausgezeichnet wurde, verfolgt der Einrichtungsleiter Wolfgang Dyck ein hehres Ziel: Seine Mitarbeiter sollen die acht in der Pflege-Charta manifestierten Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen im Sinne des Wortes „erleben“. Die Artikel der Charta sind in ihrer niedergeschriebenen Form nur bedingt praxistauglich, ein emotionaler

Bezug zu den eigentlich als selbstverständlich geltenden Rechten der Bewohner ist schwer herzustellen. Dazu, dass die Pflegefachkräfte die ihrem Berufsethos zugrundeliegenden Grundsätze stärker reflektieren und auch ihre Motivation zu pflegen hinterfragen können, will das Projekt „Schattenmann“ beitragen.

Die anschließende Evaluation des Fragebogens, der von den „Schattenmenschen“ im Nachhinein ausgefüllt wird, soll v.a. Fragen nach einem an der Charta orientierten Umgang mit den Bewohnern beantworten: „Werden individuelle Bedürfnisse erfüllt oder hinter den alltäglichen Abläufen zurückgestellt? Regiert

menden MDK-Prüfung zu Hause bleiben müssen.

„SCHATTENMANN“ VS. TESTKÄUFER

„Schattenmänner“ erinnern stark an Testkäufer, neudeutsch auch gerne Mystery Shopper genannt. Im Einzelhandel schon seit vielen Jahren eingesetzt, handelt es sich dabei jedoch nicht wirklich um Käufer, sondern um Personen, die die Service-, Verkaufs- und Beratungsqualität sowie Ehrlichkeit und Genauigkeit der Mitarbeiter testen. Ziel der Maßnahme ist es, die Qualität des Unternehmens zu verbessern und durch anschließende Schulun-

„[...] man muss sich verkleiden, um die Gesellschaft zu demaskieren, muss täuschen und sich verstellen, um die Wahrheit herauszufinden.“

GÜNTER WALLRAFF, VORWORT ZU „GANZ UNTEN“, 1985

der Grundsatz „satt und sauber ist ausreichend“? Bleiben Selbstbestimmung und Würde des Bewohners gewahrt?

BIG BROTHER IS WATCHING YOU

Die Würde des Bewohners hat zweifellos Priorität. Sie zu wahren, ist die Aufgabe des Pflegefachpersonals. Doch wie verhält es sich mit dessen Würde? Es muss sich mindestens „unbehaglich“ oder zumindest „befremdlich“ anfühlen, einen Kollegen zu waschen, während dieser mit Argusaugen unser Tun verfolgt.

Von großem Vertrauen des Arbeitgebers in die Mitarbeiter kann in diesem Zusammenhang auch nicht gesprochen werden. Und was passiert mit denjenigen, die in der Wertung des „Schattenmanns“ durchfallen? Sie werden bei der kom-

men der Mitarbeiter Mängel zu beseitigen. Ein Grundkonzept also, das sich schon vielfach bewährt hat und keinesfalls dazu dienen soll, Mitarbeiter loszuwerden, sondern die Situation von Kunden bzw. Heimbewohnern zu verbessern. Bei der Franziska-Schevier-Altenhilfe gGmbH haben sich die „Schattenmänner“ sogar derart gut bewährt, dass das Projekt auf alle Einrichtungen ausgedehnt werden soll. Letztendlich bleibt es aber jedem Leiter selbst überlassen, ob er auf die Prüfungen des MDK vertraut, die Bewohner Fragebögen ausfüllen lässt oder „Schattenmänner“ einsetzt. Das Ziel einer gelebten Pflege-Charta kann nur dann erreicht werden, wenn Pflegenden sie verinnerlicht haben und nach Kräften bei ihrer Umsetzung unterstützt werden. cc

PRO & CONTRA „SCHATTENMÄNNER“



Wolfgang Dyck, M.A.;
Dipl.-Theologe, Einrichtungsleiter der
Region Köln Frechen, Franziska-Schervier-
Altenhilfe gGmbH, Kontakt:
dyck@schervier-altenhilfe.de

„Pflege ist zuallererst eine Begegnung von Mensch zu Mensch; deshalb bringen „Schattenmänner“ am Ende mehr Licht!“

WOLFGANG DYCK, M.A.



Die Kernqualifikation im Bereich Pflege ist die Empathie. Und obwohl viele Mitarbeiter, die im Bereich Altenhilfe arbeiten, sagen, sie „arbeiten gerne mit Menschen“, erleben wir, dass oft zwischen dem Wunsch und der dann gelebten Arbeitsrealität doch eine große Lücke klafft. Dazu kommt leider, dass auch die Politik in einer sich wiederholenden Leier verkündet: Pflegen kann eigentlich jeder ... Wegen solcher (politischen) Irrwege und falschen Selbsteinschätzungen möchte ich das Projekt „Schattenmann“ als „Schule der Empathie“ in Ausbildung und täglicher Praxis dagegensetzen. Das Projekt „Schattenmann“ entstand als Praxisprojekt in der Auseinandersetzung mit der deutschen Pflege-Charta. Aus der Grundidee, dass ein Mitarbeiter einmal eine Zeit die Rolle des Betreuten auf dem Wohnbereich einnimmt, ist mittlerweile ein dreistufiges Modell geworden:

- der Rollentausch,
- die Evaluation durch einen Fragebogen und
- schließlich die Werte-Werkstatt, in der – nach einer Zeit – noch die Einsätze nachbearbeitet werden und dabei auch ein Schwerpunkt auf die Selbstreflexion der Mitarbeiter gelegt wird.

Bei der Auswertung sehen wir: Mitarbeiter erleben während des Einsatzes Umgangsformen oder Dinge aus dem Wohnbereich anders und ziehen ihre Schlüsse daraus. So werden etwa vertraute Geräusche plötzlich als irritierend erlebt oder gut gemeinte Umgangsformen am Ende doch als entmündigend gewertet. Viele Kollegen setzen sich daneben erstmals (!) mit der eigenen Motivation für den Pflegeberuf auseinander oder auch damit, von welchen Idealen sie überhaupt geleitet werden. Bei aller Diskussion über eine weitere Verwissenschaftlichung der Pflege soll durch das Projekt wieder ins Zentrum gerückt werden, dass Pflege zuallererst eine Begegnung von Mensch zu Mensch ist; deshalb bringen „Schattenmänner“ am Ende hier mehr Licht!



Der „Schattenmann“ schlüpft nur eine begrenzte Zeit in die Rolle eines Heimbewohners und die anderen Mitarbeiter kennen ihn als Kollegen. Sie wissen also, dass kurzfristig eine Art „V-Mann“ eingeschleust wurde. Dann verhalten sich doch die Mitarbeiter, die im Heim arbeiten, ganz anders, nämlich so, wie es die Pflege-Charta verlangt. Sind dann die Ergebnisse, die der „Schattenmann“ berichtet, überhaupt repräsentativ und nicht zu subjektiv? Könnte man den „Schattenmann“ nicht sogar als Spitzel bezeichnen? Warum werden die Heimbewohner nicht selbst danach befragt, was sie sich vom Heim/im Heim wünschen?

Ich halte viel mehr davon, Heimbewohner und/oder ihre Angehörigen ganz systematisch zu ihrer Zufriedenheit mit dem Heim zu befragen, entweder im persönlichen Interview oder mit einem standardisierten Fragebogen, den sie anonym beantworten. Dann haben die Heimbewohner und/oder ihre Angehörigen die Möglichkeit, ganz konkret anzugeben, was ihnen wichtig ist und wie zufrieden sie mit einzelnen Aspekten sind. Diese Fragebögen können systematisch ausgewertet werden und liefern repräsentative Ergebnisse (je nachdem wie viele Bewohner teilnehmen). So kann objektiv festgestellt werden, in welchen Bereichen es ganz konkret Verbesserungsbedarf gibt.

Ich denke, dass ein weiteres Problem darin besteht, dass der „Schattenmann“ nach seinem „Einsatz“ zwar den einen oder anderen Kritikpunkt äußert, vielleicht sogar einen Mangel aufdeckt, aber die Umsetzung von Verbesserungen häufig gar nicht möglich ist. Dies liegt entweder an beschränkten finanziellen Mitteln oder daran, dass vielerorts die Prozesse um die Mitarbeiter herumorganisiert werden und nicht um die Kunden (z.B. Essenszeiten werden an Dienstpläne angepasst).

Abschließend wissen wir alle, dass die Personaldecken in Heimen äußerst dünn sind. Auch der „Schattenmann“ wird feststellen, dass viel mehr Personal notwendig ist, um Menschen in Heimen so zu betreuen, dass sie zufrieden sind und auch in ihrer letzten Lebensphase ausreichend Pflege und genügend Sozialkontakte haben.

„Könnte man den „Schattenmann“ nicht sogar als Spitzel bezeichnen?“

PROF. DR. PHIL. ANJA LÜTHY



Prof. Dr. Phil. Anja Lüthy,
Professorin für Betriebswirtschaftslehre, FH Brandenburg, Kontakt:
luethy@fh-brandenburg.de