

Wie Sie die Ängste abfedern

Das Einzugsgespräch legt die Basis für weitere Beziehungen. Was für die Profis Routine ist, ist für die neuen Bewohner eine dramatische Umbruchssituation. Worauf die Heimleitung achten sollte, um Senioren und Angehörigen ein gutes Gefühl zu geben.

Text: Borghild Wicke-Schuldt

Der bevorstehende Umzug von der eigenen Wohnung in eine Einrichtung für Senioren bedeutet für die betroffene Person eine ungeheure Umstellung und ein riesiger Stress. Alt gewordene Menschen müssen ihre gewohnte Umgebung verlassen, sich auf neue Menschen einstellen, neue Wege gehen, müssen eine neue Umgebung erkunden. Ein neuer Schritt auf dem Weg des Älterwerdens, dem Weg des Lebens. Und eine große Herausforderung für den alten Menschen. Dieser Weg ist mit vielen Unsicherheiten und vielen Ängsten gepflastert.

In dieser Situation ist das Einzugsgespräch eine entscheidende Weichenstellung, wie der künftige Bewohner sich in der neuen Umgebung einleben wird. Gelingt es im Einzugsgespräch, eine vertrauensvolle Beziehung mit dem künftigen Bewohner herzustellen, wird das

Einleben besser gelingen, weil es mit weniger Ängsten und Sorgen belastet sein wird.

Wer führt das Einzugsgespräch?

In erster Linie sollte das eine Aufgabe des Heimleiters sein. Auch wenn der Heimleiter nicht persönlich in Pflege und Betreuung involviert ist, so ist er doch für das Wohlbefinden seiner Bewohner verantwortlich und hat dazu einen ganz entscheidenden Anteil beizutragen. Wenn der Bewohner dann eingezogen ist, bekommt dieser weitere Bezugs- oder Pflegepersonen und braucht den Heimleiter nicht für den täglichen Ablauf. Aber wenn es Probleme gibt, wenn Fragen aufkommen, wenn Konflikte mit dem Personal entstehen – immer dann ist das Eingreifen der Heimleitung gefragt, und dies sollte auf der Grundlage eines guten Verhält-

nisses zu den Bewohnern geschehen. Natürlich kann der Heimleiter nicht immer und jedes Einzugsgespräch selbst führen. Er wird auch dieses unter bestimmten Umständen delegieren müssen an seine Vertretung. Aber er sollte es sich zum Prinzip machen, eine gute Beziehung zu jedem Bewohner aufzubauen durch ein freundliches, von Offenheit, Neugier und Empathie geführtes Gespräch.

Kein Telefon, volle Konzentration und besser nicht am Schreibtisch sitzen

Dieser Bedeutung entsprechend soll sich die Heimleitung für ein Aufnahme-gespräch Zeit nehmen. Eine Stunde ist nicht zu viel. Und diese Stunde bedarf die volle Konzentration der Leitung, die nicht durch Telefonate und ständige Unterbrechungen gestört werden soll. Der künftige Bewohner steht im Mittelpunkt der intellektuellen und der emotionalen Aufmerksamkeit.

Leitung und Bewohner, oft mit Angehörigen, setzen sich in einem ruhigen und störungsfreien Büro/Raum gemeinsam an einen (kleinen) Tisch, am besten auf Stühle mit Armlehnen, die weich gepolstert sind und Bequemlichkeit und Gemütlichkeit ausstrahlen und dennoch ein Aufstehen und Setzen erleichtern.

Dagegen würde eine Gesprächssituation am Schreibtisch des Heimleiters eine geschäftsmäßige Atmosphäre schaffen und dem Ziel eines vertrauensbildenden Gespräches entgegenstehen. Das Aufnahme-gespräch darf kein technisches „Abhaken“ eines Fragebogens werden. Damit würde dem neuen Be-

CHECKLISTE

Wann ist das Einzugsgespräch erfolgreich?

- Wenn es dem Heimleiter gelungen ist, eine gute Beziehung zum künftigen Bewohner und seinen Angehörigen herzustellen.
- Wenn der Bewohner sich angenommen und ernst genommen fühlt.
- Wenn Vertrauen hergestellt wurde und wichtige persönliche Informationen ausgetauscht werden konnten.
- Wenn die Ängste und Sorgen des künftigen Bewohners zum großen Teil aus dem Weg geräumt werden konnten.
- Wenn der Bewohner mit positiven Gedanken und Aspekten einziehen kann.
- Wenn der Bewohner das Gefühl hat, er findet beim Heimleiter Verständnis und Unterstützung.



Foto: Adobe Stock/GordonCrand

Die meisten alten Menschen sind traurig, wenn sie ihre eigene Wohnung aufgeben müssen. Ein einfühlsames Einzugsgespräch kann ihnen viele Unsicherheiten und Ängste nehmen.

wohner der Eindruck vermittelt, er sei kein einzigartiges Individuum, sondern ein beliebiges Objekt, aus welchem Informationen heraus gequetscht würden.

Um dem alten Menschen ein gutes Gefühl zu geben, um ihm seine Ängste zu nehmen, muss vor allem eine menschlich warme Beziehung hergestellt werden. Der Einstieg kann z.B. die Frage sein: „Wie sind Sie hergekommen?“ Fragen nach dem Weg, Bemerkungen zum Wetter, Themen, die nicht mit Angst und Unsicherheiten besetzt sind. Der Heimleiter sollte darauf achten, dass er eine freundliche, neugierig-offene und am Menschen ernsthaft in-

nen zu lernen. Aufschlussreich kann schon das Geburtsdatum sein. Man kann dem Menschen zeigen, dass man sich für ihn interessiert, wenn man dazu weitere Fragen zu den Lebensumständen in dieser Zeit stellt.

Die Jahrgänge der Kriegskinder

Heute kommen viele Menschen in Seniorenheime, die in den Jahren 1930 bis 1945 geboren sind. Das ist die Generation der Kriegskinder. Deren Schicksal kann man erfragen, wenn man auf den Jahrgang anspricht, z.B.: „Oh, da gehören Sie sicher auch zu den Menschen, die keine schöne Kindheit hatten in die-

Das Aufnahmegespräch darf kein technisches „Abhaken“ eines Fragebogens werden

teressierte Haltung vermittelt. Dazu gehört Konzentration und emotionale Achtsamkeit. Er sollte auch einige persönliche Anknüpfungspunkte von sich erzählen, um eine echte Beziehung aufbauen zu können.

Als Grundlage für das Gespräch hat der Heimleiter in der Regel ein Aufnahmeformular, nach dem alle wichtigen Aspekte abgefragt werden. Die Fragen im Aufnahmebogen sind ein guter Anker, um den künftigen Bewohner ken-

nen Zeiten ...“ Dieses mitfühlende Verständnis eröffnet manche Schranke, und der künftige Bewohner erzählt oftmals auch erschütternde Erlebnisse aus der Kindheit. Diese verständisvolle Frage wurde vielen Menschen noch nie gestellt. Der Aspekt der Kriegskindheit ist wichtig, denn viele körperliche und seelische Krankheiten und Schäden, mit denen man dann in der Pflege und Betreuung konfrontiert ist, lassen sich nur durch diese Kriegskindheit mit ihren

INTERVIEW

„Taschentücher sind immer wichtig“

Sebastian Braam ist seit 14 Jahren Einrichtungsleiter, seit Anfang 2017 leitet er den Familienbetrieb Alten- und Pflegeheim St. Georg in Kleve.

Im Einzugsgespräch stellen sich die Weichen – was ist Ihrer Erfahrung nach besonders wichtig, damit es ein gelungenes Gespräch wird?

Sebastian Braam: Man kann sich im Einzugsgespräch viele Probleme ersparen, indem man Dinge vorher schon klärt und bespricht. Die Wäscheversorgung ist z. B. immer ein wichtiges Thema. Sich auf das Gegenüber einzustellen und die richtige Sprache zu finden, ist auch wichtig. Eine ältere Dame wird sich vielleicht nicht so lange konzentrieren können, dem Rechtsanwalts-Sohn muss man Vieles nicht erklären und der Betreuer hat meist wenig Zeit. Wichtig ist auch, zu bedenken, dass da eine Menge auf die Angehörigen einprasselt. Wenn der Bewohner demenziell verändert ist, ist es oft besser, wenn er nur bei einem Teil des Gespräches dabei ist, weil es ihn sonst überfordert.

Was hat sich im Vorgehen bewährt?

Braam: Es ist gut, eine Checkliste vorzuhalten, die man von Anfang bis Ende durchgeht und das auch entsprechend zu dokumentieren, mit Unterschrift bestätigen lassen, dass man z. B. über die Preise informiert und beraten hat. Für die Verwaltung wird notiert, wie das weitere Verfahren ist. Das Informationsmaterial und eine Kopie der Checkliste gebe ich dann den Angehörigen mit, damit sie sich alles in Ruhe durchlesen oder einem Familienangehörigen zeigen können. Außerdem ist es gut, wenn dann auf den Wohnbereichen die Pflegekraft die Anamnese ausfüllt, alle Vorlieben, Abneigungen, die Infos über die Zahnprothese etc. erfragt. Die bürokratischen und organisatorischen Angelegenheiten sind bei der Heimleitung gut aufgehoben, für die Pflegefachkraft ist es besser, wenn sie den



SEBASTIAN BRAAM

Bewohner gleich direkt im Gespräch kennenlernt.

Haben Sie einen Zaubertrick, wie Sie für eine gute Atmosphäre sorgen?

Braam: Der Rahmen muss natürlich stimmen, ein angenehmes Raumklima, Getränke und Kekse gehören dazu und als Eisbrecher eignen sich die üblichen Smalltalk-Themen, aber auch, wenn man die Mutter schon aus der Kurzzeitpflege kennt oder sich zufällig auf der Kirmes getroffen hat. Entscheidend ist, empathisch zu sein. Und Taschentücher griffbereit zu haben, ist auch wichtig.

Interview: Susanne El-Nawab

MEHR ZUM THEMA

Infos: www.altenheim-kleve.de

verschütteten traumatischen Erlebnissen verstehen und müssen auch seitens der Heimleitung an die Mitarbeiter vermittelt werden. Man erfährt Geschichten von Flucht und Vertreibung, von Tod und Verlust, von Hunger und von Bombennächten, die die damaligen Kinder erleben mussten. Sie haben ihre Spuren in der kindlichen Seele und im Körper hinterlassen, die manchmal erst im Alter und im Zusammenhang mit demenziellen Veränderungen wieder auftreten. Das können z. B. Alpträume und psychosomatischen Erkrankungen, aber auch unverständliche, nicht erklärbare Verhaltensweisen und soziale Isolation sein.

Biografie und Krankheiten

Weitere Daten werden erhoben zum allgemeinen Lebenslauf, also Eltern und Geschwister, Schule, Ausbildung, Be-

ruf, Familie, Kinder. Diese Informationen kann man im Aufnahmegespräch nicht alle in gleicher Intensität besprechen. Man sollte sich auf wenige Aspekte beschränken, die einem den Zugang zu dem alten Menschen eröffnen. Das ist eine Entscheidung des Gefühls für die Themen, die bei der Heimleitung selbst auf Resonanz stoßen und einen Austausch ermöglichen. Es gibt später noch Gelegenheiten, einen Biografiebogen mit dem Menschen zusammen auszufüllen. Dazu kann dann eine Pflegekraft ein intensives persönliches Gespräch mit dem Bewohner führen. Auch wird ein ausführlicher Bericht über die Krankheiten und die Medikation später im Rahmen der Pflegeplanung vom Pflegepersonal erstellt. Im Aufnahmegespräch und für den Aufnahmebogen geht es nicht um die medizinischen De-

tails, sondern um einen allgemeinen Überblick über die gesundheitliche Situation des Menschen. Die Fragen zu den Krankheiten und den Medikamenten sollte man in mitfühlender und verständnisvoller Weise stellen, man kann durchaus auch neugierig nachfragen und sich vom alten Menschen als einem Experten seiner Krankheit dessen Sicht und Erfahrung erklären lassen. Dadurch wird sich der Mensch ernst genommen und respektiert fühlen.

Eine positive Perspektive aufzeigen

Der Aufnahmebogen hat auch Fragen zu den Interessen und Hobbys, den Fähigkeiten und Kompetenzen. Diese Fragen führen zu den positiven Möglichkeiten der Selbstverwirklichung und der Beschäftigungsangebote in der Einrichtung und die Gedanken des künftigen Be-

wohners werden positiv auf eine aktive Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft gelenkt, wozu dieser mit seinen individuellen Fähigkeiten beitragen kann. Dies ist auch als ein Teil der Sinn-Findung anzusehen, die ja gerade bei Menschen verloren geht, die meinen, nun nur noch von anderen abhängig zu sein. Sie müssen einen Sinn in ihrem Dasein sehen. Dieser Teil des Gesprächs ist wichtig, weil er die positiven Aspekte des Lebens in der Gemeinschaft der Einrichtung heraus stellt und mit dem künftigen Bewohner bespricht. Hier kann der Heimleiter die Informationen über die Einrichtung geben. Zum Beispiel die Hausordnung erklären und auf Regelungen für den Einzug und für das Zusammenleben hinweisen.

Die Angehörigen einbeziehen

Wenn Angehörige bei diesem Gespräch dabei sind, ist es genauso wichtig, mit diesen eine gute Beziehung im Gespräch aufzubauen. Gehen Sie davon

aus, dass diese das Beste für den alten Menschen wollen und Sie die Angehörigen davon überzeugen müssen, dass die Einrichtung genau das Beste ist. Stellen Sie auch dem Angehörigen persönliche Fragen, z. B. nach seinem Beruf, und vermitteln Sie ihm, dass er als ein Partner für die Betreuung und Pflege angesehen wird. Oft sind die Angehörigen wirklich die Experten – und als solche wollen sie auch respektiert werden und mit der Einrichtung zusammenarbeiten. Auch dieser Aspekt ist wichtig für eine nachfolgende Information der Heimleitung an die Mitarbeiter.

Manchmal antworten die Angehörigen im Gespräch auf die Fragen, die dem künftigen Bewohner gestellt werden. Sie reden für andere. Wenn das auffällt, können Sie den Angehörigen bitten, den alten Menschen reden zu lassen. z. B. „Ich möchte gerne hören, was Ihre Mutter selbst dazu sagen kann!“ Damit verschafft man sich Respekt beim

Angehörigen und unterstützt die Selbstständigkeit des künftigen Bewohners. Ob dieser nun mehr oder weniger dements ist, spielt keine Rolle. Wichtig ist, dass der künftige Bewohner von der Heimleitung wahrgenommen und angesprochen wird. Auch ein Mensch mit Demenz merkt, ob man ihn ernst nimmt und mit ihm spricht, oder ob man ihn bevormundet, indem man über ihn spricht.

MEHR ZUM THEMA

Lesen: Über die Generation der Kriegskinder lesen Sie in einer der nächsten Ausgaben von *Altenheim*.

Borghild Wicke-Schuldt,
Dipl.-Pädagogin,
Organisationsberaterin,
ehem. Heimleiterin.
www.besserleiten.de

