

In Trouble - Ein Tag im Leben einer Sozialarbeiterin - Handlungsfeld "Soziale Arbeit als Leitung in der stationären Altenhilfe"

Nach zwanzig Minuten auf dem Fahrrad erreiche ich das Seniorenstift in der benachbarten Kleinstadt. Das ist mein berufliches Wirkungsfeld und mein emotionales Lebensumfeld, das ich mit Herzblut jeden Tag aufs Neue gestalte. Hier sind meine Mitarbeitenden und die Senioren, das sind die Menschen, für die ich als Leiterin eine besondere Bedeutung und Verantwortung habe.

Es ist halb neun.

„Guten Morgen, Chefin“, begrüßt mich Frau Scharf an der Rezeption. „Herr Werner wartet schon seit einer halben Stunde auf Sie!“ Herr Werner sitzt in seinem Rollstuhl im Foyer. Er begrüßt mich nickend und winkt mir zu. Wie ungewöhnlich: Dieser Bewohner war seit seinem Hirnschlag vor zwei Jahren und dem darauf erfolgten Umzug von seinem großen Appartement in die Pflegestation des Hauses nicht mehr im Erdgeschoss gewesen. Ich wende mich ihm zu. „Guten Morgen, Herr Werner. Sie wollen mich so dringend sprechen? Bitte lassen Sie mir noch fünf Minuten, dann können Sie zu mir ins Büro kommen.“

Ich muss erst ankommen. Die Jacke ausziehen, auf den Terminkalender schauen, sehen, was heute ansteht. Es ist Dienstag. Um elf Uhr hat sich der Vertreter für Pflegemittel angesagt. Um fünfzehn Uhr ist ein Gespräch mit der Bewohnerin Frau Schwarz und dem Fensterputzer Herrn Dreel eingetragen.

Schon rollt Herr Werner durch die offenstehende Tür in mein Büro. „Sie müssen mir helfen! Die wollen mich holen! Heute Nacht waren sie schon da. Ich brauche einen Schlüssel, um mein Zimmer abzuschließen.“ Seine seit dem Schlaganfall verwaschene Sprache ist erstaunlich klar. Die Angst ist spürbar. Vor wem hat der alte Herr nun Angst? Ich erinnere mich an ein Gespräch vor einigen Jahren, bei dem er mir von seiner Kriegsgefangenschaft in einem Lager der Engländer im Rheinland erzählte, wo er als junger Mann im Dreck schlafen und Erde essen musste und große Angst hatte.

Ich starte einen Versuch: „Meinen Sie die Leute im Lager bei den Kriegsgefangenen? Damals am Rhein?“ Herr Werner fühlt sich verstanden und nickt.

Meine Idee, die akute Angst des Mannes mit dem Trauma aus seiner Kriegsjugend zu verbinden, war richtig. Gibt es überhaupt noch eine Person außer mir, die diese Geschichte des Herrn Werner kennt? Wahrscheinlich hat er diesen Teil seiner Biografie nur mir erzählt, als ich ihn vor einigen Jahren im Appartement besucht und ein langes Gespräch mit ihm geführt hatte.

Herr Werner weist mich mit der klaren Stimme des früheren Ingenieurs und Abteilungsleiters an: „Rufen Sie jetzt bitte die Polizei an. Ich brauche heute Nacht Schutz.“ Ich überlege: Darf ich unsere Polizei mit so einem offensichtlichen „Unsinn“ belästigen? Die Polizei hat genug reale Probleme zu bewältigen. Ich könnte ja so tun, als ob ich anrufe und einfach in den

Hörer sprechen. Ob ihn das beruhigt? Durch seinen Hirnschaden ist Herr Werner zu einem körperlich und geistig schwer behinderten Mann geworden, der er niemals hatte werden wollen. Aber ein Teil von ihm ist noch der respektable gebildete Herr. Nein, ich kann diesen Mann nicht veräppeln, ist er doch extra zu mir gekommen, weil er mir vertraut und er so viele gute Jahre in dem Altenheim verbracht hat.

Ich nehme den Hörer und wähle die Nummer des Polizeipostens. „Bei mir im Büro sitzt ein Bewohner, der bittet die Polizei um Bewachung und Schutz. Er hat schreckliche Angst, dass er heute Nacht von Männern geholt wird.“ Ob der Polizist das versteht? Ja, er hat sofort verstanden, dass ein alter Mann Sicherheit durch die Polizei wünscht.

„Sagen Sie ihm, dass wir heute Nacht eine Streife um das Haus schicken. Er braucht sich keine Sorgen machen.“

„Würden Sie ihm das vielleicht selbst sagen? Ich glaube das würde Herrn Werner beruhigen.“ Der Polizist ist einverstanden und ich gebe dem Bewohner den Telefonhörer. Dieser berichtet wieder in erstaunlich klaren Worten von den großen Männern, die ihn in der Nacht abholen wollen. Der Polizist kann ihn davon überzeugen, dass die Polizei ihn bewachen wird.

Das Telefonat wird beendet.

„Und nun geben Sie mir bitte den Schlüssel für mein Zimmer“, weist mich der Bewohner an.

Ich bin erstaunt, aber ich kann den Wunsch nachvollziehen. „Ich muss den Schlüssel erst heraussuchen, das dauert eine Weile. Kommen Sie nach dem Mittagessen wieder.“

Insgeheim hoffe ich, dass Herr Werner diesen Schlüssel bis zum Mittag vergessen hat, denn ein abgeschlossenes Zimmer könnte Probleme mit der Nachtwache bedeuten. Herr Werner bedankt sich und rollt davon.

Ich atme tief durch und drücke dabei die flexible Lehne meines Bürostuhls nach hinten. Puh, das war eine besondere Herausforderung! Ein Überfall am frühen Morgen. Ich bin froh, dass ich Herrn Werner nicht durch ein fingiertes Gespräch getäuscht habe. Ich habe ihm gezeigt, dass ich ehrlich bin und seine Sorgen ernst nehme. Und ich bin beeindruckt und dankbar, dass der Polizist so selbstverständlich mitgemacht und ihn persönlich gesprochen und beruhigt hat. Das geschah ohne jegliche Absprache und war einfach toll.

Das Telefon läutet. „Ein Herr Sowieso möchte einen Besichtigungstermin mit seiner Mutter haben, übernehmen Sie das Gespräch?“ fragt Frau Scharf von der Rezeption. Ich übernehme. Ich beantworte die wichtigsten Fragen und gebe einen Termin.

Frau Meier von der Hauswirtschaft bringt mir eine Tasse Kaffee. Mein Dankeschön kommt von Herzen. Ich genieße ihren sahnigen Kaffee, ich fühle mich verwöhnt und durch das starke Aroma gestärkt. Während ich trinke, schaue ich die Post an, die von gestern noch auf meinem Schreibtisch liegt. Die Fachzeitschrift für Heimleiter, - oh je, wann soll ich die denn lesen?

Ein Angebot für einen Beschäftigungskoffer, eine Einladung mit dem Programm zur Altenpflegemesse in sechs Wochen. Diverse Rechnungen zum Nachprüfen und Abzeichnen.

Es klopft. Schon steht der Hausmeister vor mir und berichtet: „In der Wohnung von Frau Schmidt ist der Boden nass. Ich nehme an, dass das Heizungsrohr durchgerostet ist. Bitte schauen Sie sich das gleich mit mir zusammen an. Es ist dringend.“

Wieder ein neues, ein unerwartetes Problem. In meiner Schreibtischschublade suche ich das elektronische Gerät, das die Feuchtigkeit anzeigt. Ich hatte es mir für solche Zwecke angeschafft. Mit dem Hausmeister fahre ich per Aufzug in die dritte Etage. Im Aufzug treffe ich Frau Knab, die mit ihrem Teewagen das Frühstücksgeschirr aus den Appartements einsammelt. Es werden ein paar freundliche Sätze gesprochen. „Haben Sie es bald geschafft?“

Auf der Etage treffe ich die Bewohnerin Frau Schmidt. Wir wünschen uns einen guten Morgen und ich frage: „Gehen Sie denn jetzt zum Gedächtnistraining?“ „Ja, die Frau Scharf hat mich eben angerufen und mich daran erinnert. Ich mache das ja gerne mit.“

Ungeduldig wartet der Hausmeister an der offenen Wohnungstür, um mir die nasse Bescherung zu präsentieren. Ich entdecke die Wasserränder, die vom Boden an den Wänden aufgestiegen sind. Mit den Jahren habe ich einen „Wasserschaden-Blick“ entwickelt. In diesem Haus gehen die Heizungsrohre kaputt, weil oft von außen Wasser in den Estrich eindringt. Das Haus wurde in den Siebziger Jahren erbaut und die Balkone sind nicht korrekt abgedichtet. Das Messgerät zeigt die höchsten Werte vor der Balkontür an.

„Ich werde in der zentralen Verwaltung Bescheid sagen und der zuständige Herr wird die Versicherung informieren. Sie sollten aber schon mal den Boden aufschlagen und schauen, ob Sie ein verrostetes Rohr vor der Balkontür finden.“ Ich bin zu einer Expertin in Sachen Heizungsrohre und Bauphysik geworden.

Auf dem Rückweg zu meinem Büro mache ich einen Abstecher in die Pflegestation im ersten Obergeschoss. Ich treffe die Schichtleiterin auf dem Flur und erzähle von dem Besuch des Herrn Werner in meinem Büro. Die Altenpflegerin antwortet: „Ja, heute früh hat die Nachtwache berichtet, dass Herr Werner in der Nacht sehr unruhig gewesen ist und sie gerufen hat, damit sie die großen bösen Männer aus seinem Zimmer vertreibt.“

Auf dem Linoleumboden in diesem Flur quietscht und knatscht jeder meiner Schritte. Der Boden klebt. Das kann ich überhaupt nicht leiden. Ich suche die Reinigungskraft. Frau Mehaf hat wieder zu viel Reinigungsmittel in zu wenig Wasser benutzt. Wie oft habe ich ihr schon gesagt, dass das klebt! Die fleißige Frau aus Tunesien lernt das nicht, sie denkt, Reinigungsmittel sei etwas Gutes, an dem man nicht sparen sollte. Ich bin darüber verärgert, und erkläre ihr wieder einmal, wie sie putzen soll. Sie sagt freundlich ja und dann kommt sie flugs mit einem Eimer Wasser an.

Als ich nach meinem kleinen Rundgang wieder mit schnellem Schritt in mein Büro eile, kommt auch schon Herr Maller hinter mir her. Er holt aus meinem Schrank Arbeitsmaterial für das Gedächtnistraining und erläutert kurz, was er heute mit den Bewohnern machen will.

Ich möchte das Protokoll von unserer gestrigen Teamsitzung schreiben. Alle zwei Wochen machen wir eine Besprechung mit allen Abteilungen des Hauses, je eine Person, dazu eine Vertreterin der Bewohner. Die anderen Mitarbeiterinnen wollen wissen, was los ist und was wir besprochen und geplant haben. Ich schaue meine Notizen der Besprechung an und fange an, die Namen der Teilnehmenden aufzuschreiben.

Es ist halb elf Uhr. Die Reinigungsfrauen machen ihre Pause. Eine der Damen feiert ihren Geburtstag und hat Essen und Trinken im Pausenraum gerichtet. Ich werde dazu eingeladen. „Vielen Dank für die Einladung, ich komme gern, sobald ich etwas Luft habe!“ Denn das Telefon klingelt aufdringlich und möchte von mir erhört werden.

Am Telefon ist eine Dame, die ehrenamtlich Musikstudenten für Konzerte in sozialen Einrichtungen vermittelt. Ich bin ganz Ohr und freue mich über ihr Angebot. „Dieses Mal habe ich eine charmante junge Sängerin, die von einem Pianisten aus Mexiko begleitet wird. Ein Programm mit Chansons und zwei Arien.“

„Wunderbar“ sage ich, „das wird sicher wieder ganz toll werden. Meine Bewohnerinnen und Bewohner sind immer so begeistert von den Konzerten der jungen Leute von der Musikhochschule.“

Ich studiere meinen Kalender und verabrede einen Termin für das Konzert im nächsten Monat an einem Mittwoch. Ich habe einen festen Wochenplan für die regelmäßig angebotenen Gruppen. Die besonderen Veranstaltungen finden immer mittwochs statt. Feste Strukturen erleichtern die Organisation und geben Orientierung für mich, für die Bewohner und für die Mitarbeiter und auch für die Angehörigen.

Das Telefon ruft wieder. Dieses Mal ist es Frau Scharf: „Die Reinigungsfrauen fragen, ob Sie nicht endlich zu ihnen kommen wollen? Sie warten auf Sie!“ Oh je, fast vergessen. „Ja, ich komme sofort!“ Die von mir persönlich geschriebene Glückwunschkarte liegt parat.

Ich verlasse mein Büro und gehe in den Pausenraum zu den Reinigungsfrauen. Sie haben für mich einen Platz gerichtet mit einem Teller, Kuchen, Kaffee. Ein Glas Sekt zum Anstoßen, auf die Gesundheit der Jubilarin. Das Gespräch dreht sich um das heutige Arbeitsprogramm in den Appartements bei den Bewohnern, es werden Probleme und bemerkenswerte Beobachtungen berichtet.

„Bei Herrn Ernst tropft der Wasserhahn. Da muss der Hausmeister entkalken.“ - „Frau Maus geht es heute nicht gut. Sie ist nicht aus dem Bett aufgestanden, wie sonst. Sie sagte, sie fühle sich so schwach. Da sollte heute eine Schwester nach ihr schauen.“

Ich zeige mein Interesse an den Reinigungsdamen und an ihrer Arbeit. Sie machen nicht nur die Wohnungen der Senioren sauber, sie betreuen sie dabei zugleich. Ihre Beobachtungen sind wichtig. Ich habe nur knappe zehn Minuten Zeit. Aber diese Minuten sind wertvoll. Sie festigen das gute Klima im Betrieb. Die Mitarbeiterinnen werden von ihrer Hausleiterin wahrgenommen und ich fühle mich von ihnen respektiert und geschätzt.

Frau Scharf erscheint persönlich: „Frau Wicke-Schuldt, Ihr Termin ist jetzt da. Er wartet im Foyer auf Sie.“ In diesem Moment ist mir nicht mehr klar, wer dieser „Termin“ ist. Ich bin gespannt und bedanke mich bei meinen Mitarbeiterinnen für die Einladung.

Im Foyer sitzt Herr Cannero, Handelsvertreter einer Firma für Pflegeprodukte. Mein „Termin“ hat einen großen Aktenkoffer dabei. In meinem Büro packt er verschiedene Pflegeprodukte auf meinen Besprechungstisch und fängt an, diese zu erklären. „Warten Sie bitte, Herr Cannero, da muss ich jetzt doch meine Pflegeleitung dazu holen. Schließlich muss sie die Produkte in der Pflegestation testen.“ Ich telefoniere nach der Pflegedienstleiterin. Sie sagt, sie komme in fünf Minuten.

Ich blättere einen Prospekt mit den Pflegeprodukten durch, der Vertreter klärt mich über die lieferbaren Mengen und die Preise auf. Die Pflegedienstleiterin kommt dazu und wir beide testen, cremen, riechen, während der Vertreter erklärt, und wir stellen Fragen dazu. Schließlich wird eine Liste erstellt mit den Pflegeprodukten, die bestellt werden. Herr Cannero bietet eine Schulung für das Pflegepersonal an. Der „Termin“ geht. Ich begleite ihn zur Eingangstür.

Dort spricht mich Frau Meier an, die das Mittagessen verteilt und im Speisesaal serviert: „Chefin, schauen Sie mal, was für eine Suppe wir heute geliefert bekommen haben! Die Cremesuppe ist ganz fest geworden, wie Wackelpudding.“ „Dann geben Sie so viel heißes Wasser dazu, dass die Konsistenz wieder stimmt!“ schlage ich vor. „Ja klar, das machen wir. Aber ich möchte, dass Sie sich das vorher mal anschauen.“

Ich gehe zu den Essensbehältnissen und schaue, was geliefert wurde. Die Bewohner sind bereits im Anmarsch, einige mit ihrem Rollator. Aus der anderen Richtung kommen die Leute, die am Gedächtnistraining teilgenommen haben. Jeder Bewohner hat im Speisesaal seinen festen Platz und seine feste Tischgemeinschaft. Die Zuordnung der Plätze erfolgt nach der Überlegung, wer wohl mit wem zusammenpassen würde. Ich kenne die Bewohner, wenn sie neu einziehen, am besten. Denn im Bewerbungsgespräch und beim Einzug habe ich mich bereits ausführlich mit ihnen über ihre Interessen und ihr Leben unterhalten. Die Entscheidung, an welchem Platz ein neuer Bewohner sitzen wird, treffe ich zusammen mit dem Speisesaal-Service-Team. Die Bewohner unterhalten sich und achten aufeinander. Manchmal kommt es vor, dass die Menschen nach einer Weile nicht mehr zusammensitzen wollen. Dann suche ich mit ihnen zusammen nach anderen Tischgenossen.

Zwölf Uhr: Im Speisesaal wird das Mittagessen serviert. Das Essen ist für die Senioren die zentrale Veranstaltung, die den Tag strukturiert. Für den Gang in den Speisesaal ziehen sie sich an, pflegen sich, verlassen ihre Wohnung und pflegen ihre sozialen Kontakte. Ich begrüße jeden Menschen mit Namen und mit freundlichen Worten.

Ich habe Lust, mich heute bei der Essensausgabe nützlich zu machen und trage ein Tablett mit Suppentassen an einen Tisch und ernte erfreutes Dankeschön. „Von der Chefin persönlich serviert, das muss noch einmal so gut schmecken.“ Die Bewohner schätzen das. Es ist für mich keine Arbeit, es ist eine Abwechslung. Ich pflege dabei den Kontakt mit den

Bewohnern. Für die Service-Mitarbeiter eine kleine Unterstützung, die sie aber nicht wirklich benötigen.

Die Kritik am Essen ist ein Thema, das alle angeht. Frau Müller ruft mich zu ihrem Platz: „Schauen Sie mal, das Rindfleisch ist so zäh, das kann man gar nicht essen. Und hier, der Brokkoli ist verkocht und schmeckt auch nicht.“ Ich frage die Tischnachbarin, wie sie das Essen findet. Diese sagt, es habe ihr gut geschmeckt, ihr Fleisch sei in Ordnung gewesen.

Ich versuche, den Eindruck von Frau Müller zu relativieren, indem ich ihr sage: „Vielleicht haben ausgerechnet Sie Pech gehabt und ein zähes Stück Fleisch erwischt. Ich werde nachher fragen, ob auch bei anderen Fleisch auf dem Teller geblieben ist.“ Frau Müller ist zufrieden. Sie hat erreicht, dass die Leiterin des Hauses sich ihr zugewendet hat, sie beachtet und ernst genommen hat. Das schafft nicht jede der über achtzig Bewohnerinnen und Bewohner.

Ich gehe durch den Speisesaal, schaue, ob das Essen und der Service in Ordnung sind und frage, ob es schmeckt. Ich kündige die Veranstaltung am Nachmittag an. Um fünfzehn Uhr ist gemeinsames Singen mit Frau Huber.

Essen zusammen mit Mitarbeitern von 12.30 bis 13 Uhr. Wir erzählen uns, was wir erlebt haben und unterhalten uns über allgemeine Themen.

Danach gehe ich zu meinem Büro. Vor meiner Tür sitzt wieder Herr Werner mit seinem Rollstuhl! Er hat den Schlüssel also nicht vergessen. Ich muss den Zimmerschlüssel suchen und ihm aushändigen, denn er hat das Recht darauf. Danach versuche ich erneut, das Protokoll zu schreiben, denn zwischen 13 und 14 Uhr ist es meist ruhig. Aber dann nutze ich lieber die ruhige Zeit für ein Telefonat mit der Personalabteilung, um die Einstellung einer Altenpflegeschülerin mit dem Personalchef zu besprechen. Das Protokoll kann warten.

Um vierzehn Uhr gehe ich schnell auf die Pflegestation, um bei der Übergabe zu informieren, dass ich Herrn Werner einen Zimmerschlüssel ausgehändigt habe. Da dies nicht üblich ist, weiß ich, dass das die Pflegekräfte nicht unbedingt gut finden. Aber ich begründe meine Entscheidung, es gibt keine Diskussion.

Die Küche ist mit ihrer Arbeit fertig und kocht zwei Kannen Kaffee für die Kolleginnen. Wir treffen uns zum Kaffee. Rezeption, Verwaltung, auch die Pflegeabteilungen haben ihre Übergabe gemacht und meist kommt eine Kollegin vom Ambulanten Dienst dazu, manchmal auch jemand von der Pflegestation. Neben allgemeinen und privaten Gesprächen machen wir uns gemeinsam Gedanken über das geplante Frühlingsfest. Wie wollen wir die Dekoration gestalten? Was können wir vortragen? Es werden einige Ideen geäußert. Die Zeit ist kurz, denn wir sind im Dienst und diejenigen, die ihre Schicht beendet haben, wollen auch bald nach Hause.

Meine Sekretärin schreibt die Nebenkostenrechnungen. Gemeinsam gehen wir die Posten durch.

Es klopft an meiner Bürotür. Ach ja, der nächste Termin: die Bewohnerin Frau Schwarz.

Gestern war sie wütend bei mir erschienen und kündigte mir an, einen eigenen Fensterputzer zu engagieren und die Kosten dem Haus anzulasten. Denn sie hatte sich über den vom Haus angestellten Fensterputzer Herrn Dreel geärgert. Er war nicht pünktlich wie verabredet bei ihr erschienen. Auch Herr Dreel hatte mir gestern sehr unglücklich von der wütenden Dame berichtet. Ich hatte ein gemeinsames Gespräch in meinem Büro vorgeschlagen, damit waren beide einverstanden.

Pünktlich erscheint auch Herr Dreel. Die Dreier-Runde ist perfekt. Ich bedanke mich für das Kommen und die Bereitschaft, miteinander zu reden. Frau Schwarz beginnt: „Ich habe mich so über Sie geärgert, weil Sie nicht um 14 Uhr gekommen sind. Ich hatte um 15 Uhr einen Termin bei der Fußpflege und musste weg. Sie können nicht denken, wir alte Leute sitzen immer nur im Zimmer herum. Wir haben auch persönliche Termine. Ich fühle mich nicht respektiert, wenn Sie einfach einen Termin platzen lassen und mir nicht einmal Bescheid sagen.“

Herr Dreel ist betroffen und er entschuldigt sich bei Frau Schwarz, es tut ihm wirklich leid. „Ich bin mit meinem Arbeitsprogramm in Verzug gekommen, und ich dachte Sie sind auch zwei Stunden später noch da. Da habe ich wirklich eine falsche Annahme gemacht. Ja, jetzt verstehe ich, dass auch Sie Ihre Termine haben.“ Frau Schwarz und Herr Dreel verabreden einen neuen Termin zum Fensterputzen am Donnerstag.

Ich habe zur Konfliktlösung beigetragen durch die Vorbereitung des Treffens, bei dem ich beiden jeweils gesagt hatte, dass der andere den Wunsch nach einer gemeinsamen Lösung hat. Ich genieße das Vertrauen der Bewohnerin und des Dienstleisters. Bei dem Gespräch bin ich lediglich der Katalysator, das Problem haben die Kontrahenten selbst gelöst. Und der Vorschlag der Bewohnerin, der mich in verwaltungsmäßige Schwierigkeiten gebracht hätte, ist vom Tisch.

Der Ärger der Dame ist verschwunden. Sie fühlt sich verstanden, bedankt sich herzlich und geht. Ich spreche mit Herrn Dreel die nächsten Termine für die Fensterreinigung ab und trage sie in den Kalender ein. Die jeweiligen Termine werden später den Bewohnern mitgeteilt.

Vom Veranstaltungsraum nebenan höre ich harte Klavierklänge. Diese Töne sind für meine Ohren wie Schläge. Frau Huber singt Volkslieder mit einer Gruppe von Bewohnern. Hauptsache ist, dass die Leute ihre Freude am Singen haben. Es sind Damen aus der Pflegestation und aus den Appartements. „Kein schöner Land in dieser Zeit ...“ Ich habe keine Zeit, mich bei der Singgruppe sehen zu lassen.

Morgen wird eine pensionierte Apothekerin einen Dia-Vortrag über Oman halten. Da werde ich dabei sein und die Referentin begrüßen. Ich lege großen Wert auf die kulturellen Veranstaltungen und die Gruppen zur Aktivierung. Sie bereichern das Leben der alten Menschen und machen es interessant.

Das Telefon meldet sich wieder. Ein Mann fragt: „Meine Frau soll vom Arbeitsamt in der Hauswirtschaft arbeiten. Sie ist aus Nicaragua und sie kann noch nicht gut Deutsch. Das

Arbeitsamt bezahlt ihr zwei Euro pro Stunde. Darf sie sich bei Ihnen vorstellen?“ Ich überlege. Mitarbeiter kann ich immer brauchen, und besonders welche, die nichts kosten. Natürlich kostet die Einarbeitung Mühe und Aufwand von den Kolleginnen, und diese müssen auch dazu bereit sein. Denn Arbeit ist genug da. Eine Frau aus Nicaragua? Ich bin neugierig. „Dann kann Ihre Frau am Freitag um 11 Uhr zu mir kommen und sich vorstellen. Ich werde ihr die Arbeitsmöglichkeiten zeigen und die Kolleginnen vorstellen. Wie heißt Ihre Frau?“ Ich trage den Namen und den Termin in meinen Kalender ein.

Das Telefon läutet. Es ist die Rezeption, jetzt ist Frau Wagner im Nachmittagsdienst. „Guten Tag. Darf die Tochter der Frau Schneider mal schnell zu Ihnen kommen? Sie ist sehr zornig und möchte sich beschweren.“

„Ja, in fünf Minuten kann sie kommen!“ Wenn Angehörige verärgert sind, will ich dazu beitragen, dass ihr Anliegen schnell erledigt wird und sie nicht lange eine schlechte Stimmung im Hause verbreiten. Ich muss noch etwas Ordnung auf dem Schreibtisch machen.

Die angekündigte Frau erscheint in meinem Büro. Ihre Mutter ist Bewohnerin der Pflegestation. Sie beschwert sich, weil die Wollpullover ihrer Mutter in die Wäscherei gekommen sind und dort geschrumpft wurden. „Ich hatte doch den Schwestern auf der Station ausdrücklich gesagt, dass ich die Wollsachen selbst wasche. Ich habe sogar eine Wäschebox dafür in das Bad gestellt. Und nun sind die selbstgestrickten Pullover in die Wäscherei gegeben worden und kaputt zurückgekommen!“

Ich versuche, sie zu beruhigen. „Ich kann Ihren Ärger gut verstehen. An Ihrer Stelle wäre ich genauso sauer. Offenbar hat jemand nicht aufgepasst bei der Wäscheablage. Es tut mir leid, dass das passiert ist. Ich werde noch einmal mit allen Mitarbeitern auf der Station reden und auch schauen, ob das in der Dokumentation vermerkt ist. Ich werde mein Möglichstes dazu tun, dass das künftig vom Pflegepersonal beachtet wird.“

Ich mache mir eine Notiz für die nächste Besprechung auf der Pflegestation. Ich weiß, dass ich nicht für alle Handlungen des Personals eine Garantie geben kann und dass immer wieder Fehler passieren. Aber ich versuche, den Angehörigen das Gefühl zu geben, dass ich auf ihrer Seite stehe und offensichtliche Fehler des Personals nicht entschuldige. Ich habe den Anspruch, dass in „meiner“ Einrichtung korrekte und gute Arbeit für die Senioren geleistet wird.

Es ist halb fünf Uhr. Die Sekretärin legt einen dicken Packen ausgedruckter Rechnungen auf meinen Schreibtisch. „Die Nebenkosten vom letzten Monat habe ich fertig. Ich gehe jetzt heim.“ Ihre Arbeitszeit ist zu Ende. Ich werde solange bei meiner Arbeit bleiben, bis ich das Wichtige erledigt habe. Wenn es ruhiger wird, kann ich mich um die schriftlichen Dinge und die Organisation kümmern. Ich muss die eingegangenen Rechnungen von Handwerkern und Essenlieferungen mit den Lieferscheinen vergleichen und abhaken. Die Lieferscheine für die Lebensmittel sind bei der Hauswirtschaftsleiterin. Ich bringe die Rechnung zur Rezeption und lege sie in ihr Fach.

Frau Wagner erzählt mir von Gesprächen mit Angehörigen an der Rezeption. „Haben Sie mit der Tochter von Frau Schneider wegen der Wäsche gesprochen? Sie hat in unserem Foyer laut geschimpft und war richtig wütend. Ich dachte, ich schicke sie am besten gleich zu Ihnen.“ „Ja, ich konnte sie beruhigen. Wie viele Leute waren vorhin beim Singen?“ Mein Interesse an den Aktivitäten ist groß und die Rezeption hat von mir den Auftrag, die Aktivitäten und die Namen der Bewohner in ein Buch einzutragen. „Oh, es waren fünfzehn Damen dabei! Frau Huber lässt Sie grüßen, sie wollte mit Ihnen reden, aber Sie hatten gerade Besuch von der Angehörigen. Sie kann am nächsten Dienstag nicht kommen.“

Frau Sander kommt mit ihrem Rollator an der Rezeption vorbei. Sie sieht mich und möchte ein paar Worte mit mir wechseln. „Ich gehe für meine Nachbarin zum Lebensmittelmarkt einkaufen“ „Das ist schön von Ihnen. Da wird Ihre Nachbarin froh sein. Und Sie haben einen Grund für einen Spaziergang an der frischen Luft! Ein schönes Tuch haben Sie da um den Hals.“

Ein kleines unbedeutendes Gespräch, das doch so viel ausmacht, weil sich die Bewohnerinnen wahrgenommen und geschätzt fühlen. Die nächste alte Dame kommt von draußen herein, sie bleibt stehen und will auch ein paar Worte reden. „Wissen Sie, dass meine Enkelin von ihrer großen Reise zurück ist? Gestern hat sie mich angerufen!“ Es ist interessant und spannend, mit den Bewohnerinnen und Bewohnern zu reden. Aber meine Zeit ist begrenzt. Ich muss wieder an meinen Schreibtisch zurück. Dort liegt einiges, was ich heute noch erledigen möchte.

Der Stapel mit den Nebenkostenrechnungen. Ich überfliege jedes Blatt und prüfe die Plausibilität. Zwei Rechnungen lege ich separat, die werde ich mit meiner Sekretärin noch einmal besprechen. Die anderen Rechnungen kommen in das Postfach für die Verwaltung. Ich möchte noch eine Werbeanzeige für die örtliche Zeitung gestalten. Das Foto habe ich bereits ausgesucht, die Seniorinnen, die darauf zu sehen sind, waren mit der Veröffentlichung einverstanden. Ich setze den Text „Selbständig und sicher leben im Seniorenstift“ in einen gelben Rahmen, das sieht freundlich aus. Nach einigen Verbesserungen hin und her, Schriften ausprobiert, bin ich endlich zufrieden. Ich schicke die Anzeige per Mail an die Zeitung.

Nun versuche ich abschließend meinen Schreibtisch aufzuräumen und nur noch zwei Stapel zu hinterlassen. Dabei entdecke ich allerhand Papiere, die ich noch lesen muss, bevor sie in die Ablage oder in den Papierkorb kommen. Das ist eine zeitraubende Tätigkeit.

Inzwischen kommt eine Krankenschwester des ambulanten Teams des Hauses zu mir und berichtet aufgeregt: „Frau Schulze ist in ihrer Wohnung hingefallen. Ich glaube, sie hat sich was gebrochen. Ich habe schon den Notarzt und den Krankenwagen gerufen. Wollen Sie noch nach ihr schauen, bevor sie abgeholt wird?“ „Was, Frau Schulze? Die war doch gerade noch beim Singen unten!“ Ich überlege: Es ist schon so spät, ich komme ja sonst gar nicht mehr hier weg. „Ja, ich werde mich von ihr verabschieden, wenn sie vom Rettungsdienst durch das Foyer gebracht wird. Sagen Sie bitte an der Rezeption Bescheid, dass ich dann gerufen werde.“

Bereits zehn Minuten später kommt die Nachricht, dass der Rettungsdienst im Haus ist und Frau Schulze abholt. Während sie durch die Eingangshalle geschoben wird, verabschiede ich mich von ihr. Eine kleine Geste, ein Aufwand von zwei Minuten. Aber er ist mir wichtig, denn das könnte ja der letzte Kontakt mit der Bewohnerin gewesen sein.

Ich kehre an meinen Schreibtisch zurück. Ein Telefonanruf – um diese Zeit? Es ist ein Herr, der nach einem Platz für seine Mutter auf der Pflegestation fragt. Die Mutter ist bereits in einem Pflegeheim, aber der Sohn ist mit der Betreuung dort nicht zufrieden. Ich bin nicht begeistert. Zum einen ist es schon fast sechs, also keine Bürozeit mehr. Zum anderen fühle ich mich geschmeichelt, wenn jemand unser Haus besser findet als irgendein anderes. Aber zugleich bin ich im Zweifel, ob dieser Herr vielleicht mit unserem Haus genauso verfahren wird und auch mir später Ärger machen könnte. Ich mache es kurz: „Die Möglichkeit einer Unterbringung auf der Pflegestation ist theoretisch gegeben. Aber jetzt kann ich mit Ihnen nicht lange reden. Rufen Sie bitte morgen Vormittag an, dann können Sie einen Besichtigungstermin bekommen.“ Mit gemischten Gefühlen habe ich den späten Anruf abgewürgt. Ich habe schon wieder zu lange gearbeitet. Ich habe nie das Gefühl, dass ich mit meiner Arbeit fertig bin. Immer passiert wieder etwas.

Aber ich will noch rechtzeitig in mein Fitnessstudio gehen, es schließt um neunzehn Uhr.

Ich fühle mich erschöpft, habe mich den ganzen Tag lang auf andere Menschen eingelassen. Habe mit Bewohnern, mit Mitarbeitern, mit Angehörigen und mit Handwerkern gesprochen, mit der Verwaltung und dem Personalchef. Ich musste immer wieder neue Situationen bewerten, neue Probleme erfassen und Lösungen suchen. Habe vermittelt, getröstet, geplant und organisiert, gerechnet, zugehört, gelesen, geredet. Habe das Zusammenleben vieler Menschen positiv gestaltet, Vertrauen aufgebaut und Anerkennung und Respekt geerntet.

Beim Fitnessstraining vertreibe ich den Stress aus meinem Kopf und konzentriere mich auf meinen Körper. So kann ich meine Anspannung in Bewegung umsetzen. Nach dem Training radle ich nach Hause.

Dort habe ich das Kontrastprogramm mit meinen beiden Töchtern, die am frühen Nachmittag von der Schule nach Hause gekommen sind. Mein Mann ist am Nachmittag zuhause und erledigt die Hausarbeit. Ich stelle fest, dass ich den ganzen Tag nicht an meine eigene Familie gedacht habe.