

Professionelles Arbeiten in der Langzeitpflege

Was bedeutet professionelles Arbeiten in der Langzeitpflege? Was verstehen ältere Menschen sowie Fachpersonen in Langzeitpflegeeinrichtungen darunter? Im Rahmen einer Akademie-Praxis-Partnerschaft (APP) zwischen der Domicil Bern AG und dem Fachbereich Gesundheit sowie dem Institut Alter der Berner Fachhochschule wurde diesen Fragen nachgegangen. Ziel des vorliegenden Projekts war es, ein gemeinsames Verständnis für die professionelle Arbeit in Pflege und Betreuung zu entwickeln. **Daniela Wittwer, Petra Metzenthin und Andrea Ermler**

Definitionen professioneller Pflege haben häufig den Nachteil, dass sie sehr allgemein konzipiert und nicht auf die Betreuung und Pflege älterer Menschen ausgerichtet sind. Sie erschweren somit eine Implementierung in den pflegerischen Alltag (Schneider, 2005). Zudem bleibt unklar, ob die theoretischen Definitionen von professioneller Betreuung und Pflege mit der Sicht der betreuten und gepflegten Menschen übereinstimmen (Spichiger et al., 2006).

Das vorliegende Projekt versucht, ein gemeinsames Verständnis für professionelles Arbeiten zu entwickeln. Die Autorinnen orientieren sich an den Ansätzen der Deutschen Gesellschaft für Geriatrie und Gerontologie (DGGG, 2011) und des Deutschen Zentrums für Altersfragen (DZA, 2008), die verschiedene Dimensionen von Professionalität im Rahmen der Betreuung und Pflege alter Menschen beschreiben.

DIMENSIONEN DER PROFESSIONALITÄT Bei der Dimension «Werte und Ziele» stehen die zu pflegen-

den Menschen im Mittelpunkt. Das primäre Ziel besteht in der Erhaltung der Lebensqualität und der Teilhabe der Bewohnenden am gesellschaftlichen Leben. Darüber hinaus basiert die Pflege und Betreuung auf einem empathischen Umgang mit älteren Menschen unter Einbezug ihrer Biografie und ihrer kulturellen Geschichte. Die übrigen Dimensionen fokussieren sich auf die Fachpersonen.

Die Dimensionen «Wissen und Kompetenz» sowie «Prozesse» beschreiben, dass Fachpersonen in der professionellen Langzeitbetreuung über ein gutes Fachwissen sowie über sozial-kommunikative und interkulturelle Kompetenzen verfügen müssen. Sie sind gefordert, ihr Wissen und ihre Kompetenzen kontinuierlich weiterzuentwickeln.

In der Dimension «Team und Netzwerke» pflegen Fachpersonen einen wertschätzenden Umgang. Sie tauschen unterschiedliche Sichtweisen aus und suchen nach sinnvollen Lösungen. Sie sind in der Lage, Wissen und Kompetenzen im Team zu identifizieren sowie



Pflegerische Professionalität zeichnet sich vor allem durch Menschsein aus, nicht allein durch Fachwissen in Medizin und Pflege. «Nicht das «Alter» steht im Vordergrund, sondern das Menschsein! Es braucht Leute, die menschlich sind und uns nicht süß sagen, was wir richtig und was wir falsch machen.»

Foto: Martin Glauser

gezielt einzubeziehen, und sorgen damit für eine qualifikationsorientierte Arbeitsteilung. Hierzu beteiligen sie sich auch am fachlichen und wissenschaftlichen Diskurs in interdisziplinären Netzwerken.

Die letzte Dimension lautet «Aufgaben der Träger und Unternehmen», die «Wohnen im Alter» anbieten. Gesetzliche Rahmenbedingungen, die professionelles Arbeiten einfordern, werden bestmöglich umgesetzt. Visionen und Ziele beschreiben die professionelle Ausrichtung. Diese zeigen sich beispielsweise in orientierungstiftenden Leitbildern. Zudem soll das Unternehmen die Mitarbeitenden als wichtige Impulsgeber bei der Organisationsentwicklung sehen und fördern, damit sie sich aktiv in Prozesse einbringen können. Professionelle Institutionen leben eine Kultur der lernenden Organisation und sind offen für Andersdenkende.

DEM BEGRIFF DES PROFESSIONELLEN ARBEITENS AUF DER SPUR Zur Klärung des gemeinsamen Verständnisses von Fachpersonen, Bewohnerinnen und ihren Angehörigen über professionelles Arbeiten in der Langzeitpflege wurden im ersten Schritt 13 Bewohnerinnen von Domicil in Gruppeninterviews befragt.

In einem zweiten Schritt wurden Workshops mit Angehörigen, Mitarbeitenden (Pflegefachpersonen und Therapeutinnen) und Expertinnen (Pflegeexpertinnen und Gerontologinnen) durchgeführt. Daran nahmen 14 Personen teil.

Die Fragen für die Interviews wurden vor allem von den Mitgliedern der APP formuliert. Die wichtigste Frage war für alle Gruppen: Wie kann aus ihrer jeweiligen Perspektive professionelles oder kompetentes Arbeiten beschrieben werden? Zudem wurde erörtert, welche Voraussetzungen das Unternehmen erfüllen sollte, damit professionelles Arbeiten möglich ist.

Moderiert wurden die Gruppen von jeweils zwei Moderatorinnen, die an der Entwicklung der Interviewfragen beteiligt waren. Die Befragungen und der Workshop fanden im Dezember 2014 statt. Die Aussagen der Teilnehmerinnen wurden schriftlich festgehalten, inhaltsanalytisch ausgewertet und den oben beschriebenen Dimensionen zugeordnet. Dabei wurde deduktiv anhand der beschriebenen Dimensionen vorgegangen.

DIE ERGEBNISSE Die Antworten der Beteiligten liessen sich allen Dimensionen von Professionalität innerhalb der Altenbetreuung des DGGG und des DAZ zuordnen.

Ziele und Werte: Die Bewohnerinnen beschreiben die Erhaltung der Selbstständigkeit als ein wesentliches Ziel von professioneller Pflege und Betreuung. Sie verstehen darunter, sich in einem sicheren Umfeld bewegen und am sozialen Leben teilhaben zu können. Sie möchten als selbstbestimmte Individuen und nicht als alte, gebrechliche Personen gesehen und als

Expertinnen ihrer selbst wahrgenommen werden. Dabei werden Menschlichkeit, Kommunikation und Beziehungsgestaltung durch die Fachpersonen als professionelle Merkmale bezeichnet. Hier besteht seitens der Bewohnerinnen ein hoher Bedarf beziehungsweise Anspruch an Informations- und Mitspracherecht. Die Bedeutung dieser Dimension wurde auch von Angehörigen unterstrichen. Das Respektieren der Selbstbestimmung und der Privatsphäre sowie das Gewährleisten von Individualität wurden betont. Dies bestätigte auch die Seite der Mitarbeiterinnen und Expertinnen. Sie beschreiben hier vor allem die personenzentrierte Sichtweise als wichtige Grundhaltung.

Wissen und Kompetenz sowie Prozesse: Neben einem soliden Fachwissen betonen die Bewohnerinnen insbesondere das Wissen über Veränderungen im Alter. Im Vordergrund steht das Thema Alter und Altern, weniger das pflegerische und medizinische Wissen. Gerontologisches Wissen zum Thema «Was braucht der alte Mensch?» wird gefordert.

Die Wichtigkeit, in Notfällen fachkompetent zu handeln, wird ebenfalls betont. Dies ist elementar für das Sicherheitsbedürfnis, das von den Bewohnenden als sehr stark empfunden wird. Das richtige Eingehen auf individuelle Bedürfnisse und Eigenheiten verschiedener Personen wird als wichtig beurteilt. Die Bewohnerinnen möchten individuell betreut werden, dazu gehört eine richtige Bedarfseinschätzung zum jeweiligen Unterstützungsbedarf. Hierfür benötigt es eine gute Menschenkenntnis, die nicht einfach gelernt, aber gefördert werden kann. Insbesondere die sozialen und kommunikativen Kompetenzen sind für die Bewohnerinnen wichtig.

Eine partnerschaftliche Kommunikation ohne Babysprache wird als professionell bezeichnet. Die Bewohnerinnen möchten als mitdenkende Menschen

«Nicht das «Alter» steht im Vordergrund, sondern das Menschsein! Es braucht Leute, die menschlich sind und uns nicht süß sagen, was wir richtig und was wir falsch machen.»

wahrgenommen werden: «Nicht das «Alter» steht im Vordergrund, sondern das Menschsein! Es braucht Leute, die menschlich sind und uns nicht süß sagen, was wir richtig und was wir falsch machen.» Auch das prozessuale Denken und Handeln wird von den Bewohnerinnen als bedeutsam beschrieben. Sie nehmen es als professionell wahr, wenn Handlungen durchdacht wirken. Insbesondere das Thema «mangelnde Zeit» wird von den Bewohnerinnen hervorgehoben. Es wird mehrfach erwähnt, dass durch Prozessoptimierungen häufig zu wenig Zeit für sie da sei. Die



Daniela Wittwer, Sozialarbeiterin und Psychologin, arbeitet als wissenschaftliche Mitarbeiterin im Institut Alter der Berner Fachhochschule. daniela.wittwer@bfh.ch



Andrea Ermler, Pflegefachfrau, diplomierte Gesundheits- und Pflegeexpertin und Gerontologin, arbeitet als Leiterin Pflege und Entwicklung Domicil Bern. andrea.



Dr. Petra Metzenthin, Pflegefachfrau und Psychologin, arbeitet als Dozentin im Master of Science in Pflege und der angewandten Forschung und Entwicklung im Fachbereich Gesundheit der Berner Fachhochschule. petra.metzenthin@bfh.ch



Die Bewohnenden sehen eine grosse Diskrepanz zwischen den Werbeaussagen der Institutionen und der Realität: «Es geht um ein riesiges Geschäft!»
Foto: Martin Glauser

Pflege und Betreuung wird dann mechanisch funktionell erlebt und überwiegend mit routinemässigen Verrichtungen verbunden. Sie wünschen sich, dass Fachpersonen auch einfach einmal zwischendurch bei ihnen vorbeischaun, auch wenn sie nicht klingeln beziehungsweise danach verlangen.

Die Gruppe der Angehörigen betont ebenfalls die Bedeutung des Fachwissens und insbesondere die sozialen Kompetenzen im Zusammenhang mit Professionalität: «Wo fängt Pflege an und wo hört sie auf?»

Gleichzeitig zeigt sich professionelle Arbeit auch in der Vielseitigkeit und Kreativität der Gestaltung der Lebenswelt der Bewohnerinnen. Bei den Fachpersonen stehen Wissen und Kompetenzen ebenfalls im Vordergrund. So berichten die Mitarbeiterinnen, dass Erfahrung und Ausbildungsgrad im Zusammenhang mit Professionalität gesehen werden muss. Professionelles Arbeiten heisst für sie, Situationen fachgerecht einzuschätzen, Entscheidungen zu treffen, diese zu reflektieren und an veränderte Gegebenheiten anzupassen. Eine dem Pflegeprozess folgende und zielorientierte Arbeitsweise ist dafür Voraussetzung. Die kontinuierliche Weiterentwicklung in Form von lebenslangem Lernen steht im Vordergrund. Für das prozessuale Handeln ist ein klarer Skill- und Grade-Mix unabdingbar. Dies bestätigt auch die Expertenseite.

Team und Netzwerke: Die Bewohnerinnen möchten als kritisch denkende Gruppe wahrgenommen werden. Sie diskutieren über «ihre» Fachpersonen, deren Aufgaben sowie aktuelle Entwicklungen im Gesundheitswesen. Negative Berichte wie Artikel in der Tagespresse über den Pflegemangel, die Kostenentwicklung und die Qualität in Alters- und Pflegeheimen werden mit Besorgnis wahrgenommen. Die Angehörigen betonen die Bedeutung einer guten Kommunikation. Ihnen ist es wichtig, gehört zu werden und sich verstanden zu fühlen. Durch Bezugspersonenarbeit werde dies gestützt.

Seitens der Mitarbeiterinnen wird eine funktionierende Teamkultur und die interprofessionelle Zusammenarbeit als bedeutsam formuliert. Die Anerkennung ihrer Tätigkeit in der Gesellschaft, die durch geeignete Netzwerkarbeit gefördert werden kann, spielt eine Rolle.

Träger und Unternehmen: Eine Umgebung, die Struktur bietet und alltagsnah ist, sollte von der Institution und ihren Fachpersonen geschaffen werden. Eine anregende und sinngebende Umgebungsgestaltung mit Möglichkeiten wie Tierhaltung oder Gartentätigkeiten wird als wünschenswert erachtet. Die Bewohnerinnen betonen die Bedeutung einer Anbindung der Einrichtung an den öffentlichen Verkehr, die ihnen die Teilhabe am sozialen Leben auch

«Es geht um ein riesiges Geschäft mit alten Leuten!»

ausserhalb der Institution gewährleisten kann. Die Institution erscheint gelegentlich als komplizierter Apparat. Es wird eine Diskrepanz zwischen Angebot (Prospekte) und tatsächlicher Leistung gesehen: «Es geht um ein riesiges Geschäft mit alten Leuten!» Die Bewohnerinnen betonen auch, dass sie über die politischen und ökonomischen Entwicklungen im Gesundheitswesen informiert sind. Ein trans-

parentes Leitbild der Institution wird von ihnen ebenso geschätzt wie die Betonung ihrer Rechte. Die Ökonomisierung der Pflege und Betreuung wird stark wahrgenommen. Besondere Besorgnis gilt dem Personalmangel. Die Bewohnerinnen sehen hier ihr Sicherheitserleben gefährdet: «Was passiert, wenn mir was passiert und es ist nur eine Person da – vor allem nachts?» Ähnliches äusserten auch die Angehörigen.

Genügend Handlungsspielräume für Mitarbeitende, klare Abläufe und Strukturen auch für Notfälle müssen vonseiten der Institution definiert sein. Die Mitarbeiterinnen betonen, dass Professionalität nur mit ausreichendem und qualifiziertem Personal gesichert werden kann. In Anbetracht ver-

«Die Teilnehmenden waren sich einig, dass professionelle Betreuung und Pflege vor allem auf einer guten Kommunikation und einer gelingenden Beziehungsgestaltung zwischen Betreuungs- und Pflegepersonen und älteren Menschen basiert.»

änderter Rahmenbedingungen sollten die eigenen Angebote die Möglichkeiten eines Betriebs nicht überschreiten.

WAS IST WICHTIG IN DER BETREUUNG UND PFLEGE VON ÄLTEREN MENSCHEN?

Die Teilnehmenden waren sich einig, dass professionelle Betreuung und Pflege vor allem auf einer guten Kommunikation und einer gelingenden Beziehungsgestaltung zwischen Betreuungs- und Pflegepersonen und älteren Menschen basiert. Die Erwartungen und Pflegekompetenzen sollen für beide Seiten in sinnvoller Weise zusammengebracht werden. Die Kommunikationsfähigkeit ist eine der am meisten geforderten Schlüsselkompetenzen von Betreuungs- und Pflegepersonen. Die Bewohnerinnen selbst betonten in den Interviews, dass offene Gespräche über die persönlich benötigte Unterstützung sehr zentral dafür seien, sich ernst genommen zu fühlen. Dabei müssten Pflege- und Betreuungspersonen besonders darauf achten, älteren Menschen auf Augenhöhe zu begegnen, wenn sie ihnen Hilfe anbieten.

Eine professionelle Betreuung und Pflege von älteren Menschen besteht aus einer Kombination von (Fach-)Wissen, persönlichen Einstellungen sowie Handlungs- und Kommunikationskompetenzen. In der Betreuung und Pflege benötigt es gut ausgebildetes Personal mit einer menschlichen Grundhaltung, das die individuellen Bedürfnisse der Bewohnerinnen erfassen und aufnehmen und dies im Team weitergeben kann. Für Betreuungs- und Pflegepersonen

bedeutet dies, ihr Erfahrungswissen und Fachwissen immer wieder zu reflektieren und im Team neu zu beurteilen. Gefördert wird so die Entwicklung einer gemeinsamen Haltung bei der und zur Arbeit mit alten Menschen und ihren Angehörigen. Dies allein ist jedoch noch kein Garant für professionelles Handeln. Die Merkmale einer professionellen Pflege und Betreuung von älteren Menschen beziehen sich auf die oben beschriebenen Dimensionen. Voraussetzung für professionelles Arbeiten ist auch, dass verschiedene Professionen im interdisziplinären Austausch stehen und bereit sind, gemeinsam zu lernen und zu arbeiten. Ein regelmässiger Einbezug der und Austausch mit den Angehörigen gehört genauso zum professionellen Arbeiten.

Kompetenzen können sich nur ausbilden, wenn die Politik und die Institutionen dafür geeignete Rahmenbedingungen schaffen. Grundsteine dafür sollten in Bildungseinrichtungen gelegt und in politischen sowie ökonomischen Vorgaben weiterentwickelt werden, die auch in Institutionen realistisch umgesetzt werden können.

«MENSCH AUF AUGENHÖHE» Die Ergebnisse der Gruppeninterviews ermöglichen es, eine Definition des professionellen Arbeitens in der stationären Langzeitbetreuung und -pflege unter Einbezug des Blickwinkels der Beteiligten zu formulieren. Professionelles Arbeiten in der stationären Langzeitbetreuung und -pflege kann demnach folgendermassen definiert werden:

- Professionalität gegenüber den zu betreuenden alten Menschen zeigt sich darin, dass sie von den Fachpersonen als Menschen auf Augenhöhe betrachtet werden. Wichtig sind gezielte und nachvollziehbare Hilfestellungen, welche die eigene Selbstständigkeit fördern und von den Fachpersonen verständlich, mit Respekt und in einer ihnen angepassten Zeit ausgeführt werden, und dies in einer Umgebung, die zugleich Freiheit und Sicherheit bietet.
- Professionelle Fachpersonen bieten eine gezielte, reflektierte und prozessorientierte Hilfestellung unter Einbezug der individuellen und biografischen Prägung des alten Menschen, und zwar in einer Umgebung, die dem Bewohnenden entspricht, diesem Vertrauen und Sicherheit gibt sowie seine Lebensqualität unterstützt. Angehörige werden gemäss dem eigenen Wunsch und den eigenen Möglichkeiten in den Betreuungsprozess einbezogen. Die eigenen Kompetenzen und Fähigkeiten werden interprofessionell und in Netzwerken sowie Weiterbildungen kontinuierlich erweitert.
- Eine professionelle Organisation schafft unter Einbezug gerontologischer Erkenntnisse einen Lebensraum, der die Lebensqualität alter Menschen im Rahmen der politischen und ökonomischen Vorgaben fördert. ■

Literatur

DGGG – Deutsche Gesellschaft für Gerontologie und Geriatrie e. V. (2011). Essentials zum Positionspapier «Teilhabe und Pflege alter Menschen – Professionalität im Wandel». Online unter: http://www.wohlfahrtswerk.de/fileadmin/daten/pdfs/Fachforum/5.3_Stellungnahmen/Essentials_Positionspapier_DGGG_Dezember2011.pdf (letzter Zugriff am 04.12.2014).

DZA – Deutsches Zentrum für Altersfragen (2008). Was macht professionelle Altenpflege aus? – Orientierungen und Maßstäbe fachgerechter Pflege älterer Menschen. Berlin. Online unter: http://www.aaa-deutschland.de/pdf/Arbeitspapier_Kampagne_Workshop_DZA_END%5B1%5D.pdf (letzter Zugriff am 04.12.2014).

Spichiger, E., Kesselring, A., Spig, R. & De Geest, S. (2006). Professionelle Pflege – Entwicklung und Inhalte einer Definition. In: Pflege, 19, S. 45–51.

Schneider, C. (2005). Gesellschaftliche Problemlagen des Alter(n)s und der Altenbetreuung als Herausforderung pflegerischen Handelns bei psychischen Alterserkrankungen. Eine gerontosoziologisch-pflegewissenschaftliche Analyse unter Berücksichtigung des psychobiographischen Pflegemodells nach Erwin Böhm. Wien: Dissertation, Universität Wien, Fakultät für Sozialwissenschaften.