

Gesundheitsreform

## Pflege im Minutentakt

2011 sei das Jahr der Pflege, heißt es aus dem Gesundheitsministerium. Ein Besuch bei Menschen, die schon länger im Geschäft sind: Ulrike Welsch arbeitet seit 1987 im Senioren- und Pflegeheim „Haus Aja Textor-Goethe“ in Frankfurt.

Von Nadja Wolf

12. Januar 2011 Unter der großen Bettdecke ist die gebrechliche, kleine Gestalt kaum zu sehen. Die Laute, die sie von sich gibt, wirken fremd. Leise redet Ulrike Welsch auf die alte Frau ein, während sie diese mit einem Löffel angedickten Tee füttert. Mit jedem Handgriff der Pflegerin – Aufsetzen, Waschen, Anziehen – wird die alte Dame aus ihrer Hilflosigkeit geholt. Aus dem Pflegefall wird eine Persönlichkeit, die kurz darauf im Frühstücksraum den täglichen Besuch ihres Ehemanns erwartet.

2011 sei das „Jahr der Pflege“, heißt es aus dem Gesundheitsministerium. Ulrike Welsch ist keine Frau, die sich politisch engagiert – aber sie weiß, wo sie bei einer Pflegereform ansetzen würde. Seit 1987 arbeitet sie im Senioren- und Pflegeheim „Haus Aja Textor-Goethe“ in Frankfurt. Während ihrer Schicht hat sie sechs Bewohner zu versorgen. Sie leiden alle unterschiedlich stark an Demenz, viele haben schwere körperliche Altersleiden. In fast jedem Zimmer hat sich beißender Uringerruch festgesetzt.



© F.A.Z. - Wolfgang Eilmes

Ulrike Welsch bei der Arbeit: Waschen des Unterkörpers 12–15 Minuten, Kämmen 1–3 Minuten, Anziehen 8–10 Minuten

Damit beginnt der Arbeitstag von Ulrike Welsch: das Wechseln der Windeln, das – zum Leidwesen der Pfleger – zur Allegorie ihres Berufs wurde. Indes ist die Tätigkeit schnell erledigt – es dauert nur wenige Minuten –, so ist es jedenfalls festgelegt: Bei der Einstufung einer Person in eine Pflegestufe wird festgestellt, welche Aufgaben vom Pfleger übernommen werden müssen und wie viel Zeit das einnehmen soll. Für das Waschen des Unterkörpers werden 12 bis 15 Minuten angerechnet, für das Kämmen der Haare ein bis drei Minuten, für das Anziehen acht bis zehn Minuten. Kommen mindestens drei Stunden zusammen, ergibt sich Pflegestufe zwei und eine entsprechende Bezuschussung der Pflegekasse. Damit verbleiben monatlich dennoch fast 2.300 Euro Eigenanteil für ein Zweibettzimmer im Haus Aja.

**Unverdrossen freundlich antwortet sie wieder und wieder**

„Ich habe schnell gemerkt, dass ich die Leute – so wie sie sind – gern haben kann“, sagt Ulrike Welsch. An Menschen mit Demenz schätze sie die „Unverfälschtheit“. Unverdrossen freundlich antwortet sie wieder und wieder auf dieselben Fragen. „Es würde ja auch nicht helfen, wenn ich die Antwort aufschreiben würde“, sagt sie. „Die Fragen rotieren in den Köpfen. Das ständige Fragen ist auch eine Art der Kontaktaufnahme – der Wunsch, wahrgenommen zu werden.“

#### Zum Thema

Demografischer Wandel: Die Pflege-Gesellschaft  
Das Jahr der Pflege  
Die Baustellen der Bundesregierung  
Pfleger auf Umwegen: Neue Pfleger braucht das Land

Bereichsleiterin Welsch bildet sich viel fort — ihre Arbeit ist sowohl praktisch als auch theorieelastig. Wenn sie die beanspruchten Glieder der alten Damen einreibt, entsteht eine beinahe meditative Stille. Es sind solche Momente, die Welsch Kraft geben — wenn sie den Bewohnern helfen kann, etwas zu entspannen. Doch nicht jeder findet Gefallen an solcher Nähe. „Gerade Menschen mit Demenz verhalten sich manchmal ablehnend oder aggressiv“, sagt Welsch. „Dann braucht es viel Überredungskunst, bis die Hilfe zugelassen wird.“ Und dann klappt es auch schon nicht

mehr mit der Minutenabrechnung. Denn für soziale Betreuung können gerade einmal zehn Minuten am Tag beantragt werden. „Wir haben manchmal Menschen hier, die können sich körperlich nahezu selbst versorgen und werden deshalb niedrig eingestuft. Dann weinen sie aber den ganzen Tag, laufen einem hinterher, vergessen immer, wo ihr Zimmer ist. Der zeitliche Aufwand für so jemanden ist enorm, das müsste auf jeden Fall mit einberechnet werden.“

#### „Der Markt ist leer“

Die Lösung, da ist sich die Belegschaft einig, wäre mehr Personal. Der Personalschlüssel allerdings berechnet sich nach der Pflegestufe. „Wir versuchen deshalb, möglichst hohe, dem Aufwand entsprechende Einstufungen zu erreichen“, sagt Geschäftsführer Uwe Scharf. Wenn er den tatsächlichen Zeitaufwand zugrunde legen würde, bräuhete er etwa 40 Prozent mehr Pflegekräfte, als nach den in Hessen geltenden Stellenplänen finanziert werden. Aber wer soll das machen? „Der Markt ist leer“, sagt Scharf. Er selbst hält sich mit Auszubildenden aus der eigenen Berufsbildungsstätte und Hilfskräften über Wasser. Über den Pflegekräftemangel wundert er sich nicht. Nach einer dreijährigen Ausbildung bekommt ein Pfleger im ersten Jahr 1.950 Euro brutto im Monat.

Ulrike Welsch arbeitet weniger nach Plan, sondern eher intuitiv: „Ich gehe nicht in ein Zimmer und schaue auf die Uhr, wie viele Minuten ich hier noch habe; ich schaue, was die Bewohnerin braucht.“ Irgendwann im Laufe der Schicht muss Welsch dann mit dem Abwägen beginnen: So fällt das Haarewaschen aus, weil gerade schon etwas mehr Zeit für den Gang zur Toilette verwendet werden musste. Eine Schlaganfallpatientin, für die der Pflegeplan vorsieht, dass sie möglichst an einigen Tagen in der Woche „mobilisiert“, also in den Rollstuhl gesetzt werden soll, bleibt heute im Bett liegen; schon die kleinste Berührung beim Waschen und Umlagern hat die Bettlägerige aufstöhnen lassen.

Die Verrichtung jeder Einzeltätigkeit und jeder Auffälligkeit wird in der Pflegeakte dokumentiert. Jederzeit kann nachgelesen werden, ob eine der Bewohnerinnen auch im Stundentakt getrunken hat, wie ihr Stuhlgang verlief und dass sie während gemeinsamer Aktivitäten viel lachte. Im Pflegeplan, der Teil der Akte ist, wird genau aufgelistet, welche Pflegemaßnahmen durchgeführt werden sollen. Im Grundsatz mag Ulrike Welsch diese Pläne — sie hat selbst viele zu schreiben. „Man setzt sich dann viel genauer mit dem Menschen auseinander. Das ist ein Teil unserer Professionalität — mehr als die ruhige Hand und das gute Herz.“

Die penible Kontrolle aber empfindet sie als Last. Viel Zeit verbringe sie deshalb mit der Dokumentation, die Vollständigkeit der Akten ist mitentscheidend für die Pflegenote, die vom Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) an die Heime vergeben wird. Schon länger ist unter den Pflegern die Rede davon, dass die Qualität der Büroarbeit höher bewertet wird als die Qualität der Pflege. Wünschen würde man sich im Haus Aja, dass ein Kontrollsystem eingeführt wird, wie es bisher nur in Bayern zusätzlich zur Beurteilung durch den MDK umgesetzt ist: Inspektoren schauen sich die Bewohner an und sprechen mit dem Personal. Ihr Bericht wird später veröffentlicht.

#### Die Grenzen, an die sie stößt

Die Benotung durch den MDK hingegen verursache Druck auf die Pflegekräfte, meint Ulrike Welsch, während sie einer Dame die Beine bandagiert. Die Frau mit dem dünnen Haar war beruflich erfolgreich. Sprache und Umgangsformen zeugen von Bildung. Sie könne viele Tätigkeiten, wie das Bandagieren nicht mehr allein übernehmen und sei deshalb auf Pflege angewiesen, erzählt die Bewohnerin. Doch der lichte Moment täuscht: Wenig später wird die Dame ihre Sachen packen, um sich von der „Arbeitsstelle“ aus auf den „Heimweg“ zu machen.

„Ach, bleiben Sie doch hier“, bittet Welsch, „draußen ist es glatt und eiskalt.“ Der Wunsch einiger Bewohner, das Heim zu verlassen, schmerzt sie. Es ist ihr unangenehm, dass ein alter Herr am Mittagstisch fast verschwörerisch bittet, man möge ihm doch helfen, er wolle nach Hause. Die Pflegerin weiß, wenn sie jetzt nachfragt, wird der Mann im Rollstuhl die Ortschaft nennen, in der er als Kind wohnte. Er wird erzählen, dass er dort zusammen mit seinen Eltern lebt, und Welsch wird ihm mitteilen müssen, dass seine Eltern vor langer Zeit gestorben sind. Es sind dies die Grenzen, an die sie stößt.

Gerade im dementen Zustand könnten viele den Umzug schlecht annehmen, sagt Welsch: „Nur wenige kommen früh genug, um den Einzug aktiv zu gestalten. Bei den meisten gibt

es schon Anzeichen von Verwahrlosung oder Unterernährung, bevor das Umfeld reagiert.“  
Im Heim müssten viele dann erst einmal „aufgepäppelt“ werden. Es könne aber auch besser laufen: Welsch verweist auf eine Bewohnerin, die im Aufenthaltsraum Zeitung liest: „Die Dame kam nach einem Sturz in die Kurzzeitpflege und ist dann geblieben. Sie fühlt sich hier sicherer, und wir freuen uns natürlich, dass es ihr gefällt. Aber sie könnte auch in eine der betreuten Wohnungen gegenüber ziehen und sich vom Pflegedienst dreimal täglich besuchen lassen.“

Text: F.A.Z.

Bildmaterial: F.A.Z. - Wolfgang Eilmes

© Frankfurter Allgemeine Zeitung GmbH 2011.

Alle Rechte vorbehalten.

Vervielfältigungs- und Nutzungsrechte erwerben



Verlagsinformation

Bleiben Sie pausenlos informiert. Mit den RSS-Services von FAZ.NET behalten Sie alle Nachrichten stets im Blick. Alle Informationen unter [www.faz.net/rss-service](http://www.faz.net/rss-service)

Frankfurter Allgemeine Zeitung GmbH 2001 - 2011  
Dies ist ein Ausdruck aus [www.faz.net](http://www.faz.net).